



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re
Sede Legale: Castello 2758 – 30122 Venezia (VE)
Filiale: Casa di Riposo “Villa Bianca”
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617
P.I. e C.F. 00634360275
www.casavillabianca.it

Carta dei servizi

“Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti”

VILLA BIANCA
Via Bellavista, 8
Tarzo (Tv)



Documento approvato dal
Consiglio Generale
Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re
In data

Settembre 2011

La Madre Generale
(Sr. Anna Piccinin)

suor Anna Piccinin

Revisione 2

Il presente lavoro costituisce un documento riservato e di proprietà del
- Centro servizi per persone anziane non autosufficienti - “ Villa Bianca”
E' quindi vietata qualsiasi riproduzione, se non autorizzata.

**RECAPITI DIRETTI DEI NUCLEI OPERATIVI
VILLA BIANCA**

- Nucleo **Ciclamino** n. tel. diretto **0438-587623**
- Nucleo **Fiordaliso** n. tel. diretto **0438-587667**
- Nucleo **Margherita** n. tel. diretto **0438-587668**
- Nucleo **Non Ti Scordar Di Me** n. tel. diretto **0438-587666**

ORARIO DI RICEVIMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Giornata della settimana	Orario	Persona di riferimento
Lunedì	16.30 – 17.30	Direzione
Martedì	16.30 – 17.30	Direzione
Mercoledì	17.00 – 18.00	Assistente sociale
Giovedì	16.30 – 17.30	Direzione
Venerdì	17.30 – 18.30	Direzione



Legale rappresentante Suore Francescane di Cristo Re

Zanetti Cecilia – Sr. Anna Cecilia Zanetti
tel. 041- 5238298

Presidente Consiglio Direttivo Villa Bianca

Egle Mistrion - Sr. Chiara Francesca
tel. 041- 5238298
e-mail: fcr-venezia@libero.it

Consiglio Direttivo Villa Bianca

- Armida Bressan – Sr. Armida
tel. 0438-587101 e-mail: sr.armida@yahoo.it
- Antonella Busato – Sr. Antonella
tel. 0438-587670 e-mail: suoranto07@yahoo.it
- Egle Mistrion - Sr. Chiara Francesca
tel. 041- 5238298 e-mail: fcr-venezia@libero.it

Direttore

Dr. Sallemi Giovanni
tel. 0438-587619
e-mail: giovanni.sallemi@casavillabianca.it

Area Amministrativa - Ufficio Segreteria e del personale

- Rag. Fascendini Luisa
- Rag. Buosi Serena
tel. 0438-587622
e-mail: luisa.fascendini@casavillabianca.it
e-mail: serena.buosi@casavillabianca.it

Area sanitaria e socio-sanitaria - Medici di struttura

- Dr. Caravita Fabrizio
tel. 0438-587669
e-mail: fabrizio.caravita@casavillabianca.it
- Dr.ssa Cuello Liliana Angela
tel. 0438-587669
e-mail: liliana.cuello@casavillabianca.it

Coordinatore Socio sanitario

Dr.ssa Lucchet Amalia
tel. 0438-587620
e-mail: amalia.lucchet@casavillabianca.it

Servizio educativo

- Dr. ssa Bottega Alessandra
tel. 0438-587101
e-mail: alessandra.bottega@casavillabianca.it
- Dr. Canal Franco
tel. 0438-587101
e-mail: franco.canal@casavillabianca.it

Servizio di psicologia

Dr. Drioli Stefano
tel. 0438-587621
e-mail: stefano.drioli@casavillabianca.it

Servizio di fisioterapia

- Dr. Da Mar Emanuele
tel. 0438-587101
e-mail: damar.emanuele@casavillabianca.it
- Dr. Di Stefano Luigi
tel. 0438-587101
e-mail: luigi.distefano@casavillabianca.it

Servizio di logopedia

Dr.ssa Introvigne Tiziana
tel. 0438-587621
e-mail: tiziana.introvigne@casavillabianca.it

Servizio sociale

f.f. Dr. Sallemi Giovanni
tel. 0438-587619
e-mail: giovanni.sallemi@casavillabianca.it

Villa Bianca

“Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti”
Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re



**LA PRESIDENTE RICEVE NELLA
GIORNATA DI MARTEDI'
DALLE 11.00 ALLE 12.00**



**IL DIRETTORE RICEVE TUTTI I
GIORNI
IN ORARIO D'UFFICIO**



**I MEDICI SONO DISPONIBILI AD
INCONTRI CON I FAMIGLIARI
PREVIO PREVENTIVO ACCORDO
TELEFONICO**



**IL COORDINATORE SOCIO
SANITARIO RICEVE DAL
LUNEDI' AL SABATO
DALLE 08.00 ALLE 12.00**



**LO
PSICOLOGO/PSICOTERAPEUTA
RICEVE IL GIOVEDI' DALLE ORE
17.00 ALLE 18.00 ED INOLTRE A**

www.casavillabianca.it

INDICE

Capitolo	TITOLO	Pagina
1	IDENTITÀ DELL'ISTITUTO GESTORE	6
1.1	L'istituto delle Suore Francescane di Cristo Re	6
1.2	Carisma e missione dell'Istituto religioso	6
2	LA CARTA DEI SERVIZI	7
2.1	Riferimenti normativi	7
2.2	Scopo della Carta dei servizi	7
3	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA - Autorizzazioni	8
3.1	La Casa di Riposo Villa Bianca e le sue origini	8
3.2	Residenza per ospiti non autosufficienti	9
3.3	Collocazione geografica	9
3.3.1	Come raggiungere la Casa di Riposo Villa Bianca	10
3.4	Carta topografica	10
3.5	Fini Istituzionali	11
3.6	La Missione	11
3.7	Politica Istituzionale	11
3.8	Obiettivi che la Casa di Riposo si prefigge	11
4	PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO	12
4.1	Rispetto e uguaglianza	12
4.2	Imparzialità	12
4.3	Continuità nell'assistenza	12
4.4	Libera scelta	12
4.5	Partecipazione e comitato famigliari	13
4.6	Efficacia – efficienza	13
5	ASPETTI DIRETTIVI E GESTIONALI	14
5.1	Lavoro d'equipe e per progetti	14
5.2	Figure operative nella struttura	15
5.3	Comitato etico	16
5.4	Organigramma	17
5.5	Struttura residenziale	18
5.5.1	Casa "S. Chiara"	18
5.5.2	Casa "Sacra Famiglia"	18
5.5.3	Spazi comuni	19
6	SERVIZI OFFERTI	20
6.1	Procedura di accoglienza	20
6.1.1	Pre - ingresso dell'ospite	20
6.1.2	Accoglienza nella struttura	20
6.1.3	Documentazione richiesta all'ingresso	21
6.1.4	Referente del caso	22
6.1.5	Alloggio	22
6.1.6	Trasferimenti interni	22
6.1.7	Presa in carico	23
6.1.8	Modalità di comunicazione con i famigliari e Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)	23
6.1.9	Consenso informato	24
6.1.10	Modalità di dimissione	24
6.1.11	Rientro in famiglia o trasferimento	24
6.1.12	Decesso	24
6.2	Procedura sanitaria	25
6.2.1	Assistenza infermieristica	25
6.2.2	Assistenza medica e specialistica	25
6.2.3	Ricovero in ospedale	26
6.3	Procedura socio assistenziale	26

6.3.1	Servizi alla persona – adempimenti dei servizi quotidiani	26
6.3.2	Servizio educativo	27
6.4	Procedura riabilitativa	27
6.4.1	Servizio fisioterapico	27
6.4.2	Servizio psicologico	28
6.4.3	Servizio logopedico	28
6.4.4	Servizio sociale	28
6.4.5	Servizio religioso	29
6.4.6	Volontariato	30
6.5	Giornata tipo dell'ospite	30
6.6	Altri servizi alla persona e servizi accessori	31
6.6.1	Vitto	31
6.6.2	Distribuzione bevande	31
6.6.3	Distribuzione posta	32
6.6.4	Televisione e videoproiezione	32
6.6.5	Giornali	32
6.6.6	Lavanderia	32
6.6.7	Parrucchiera	32
6.6.8	Sale soggiorno e servizio bar	32
6.6.9	Spazi esterni	33
6.6.10	Portineria – ufficio cortesia	33
6.6.11	Telefono pubblico	33
6.6.12	Pedicure	33
6.6.13	Servizio di igiene orale ed odontoiatrico	33
6.6.14	Servizio di tesoreria e custodia valori	33
6.6.15	Trasporti in ambulanza	34
6.7	Informazioni utili	34
6.7.1	Orario visite	34
6.7.2	Silenzio e tranquillità	34
6.7.3	Divieti	34
6.7.4	Fumo	35
6.7.5	Prestazioni private e responsabilità	35
6.7.6	Personalizzazione dell'alloggio	35
7	COSTI DEI SERVIZI	36
7.1	Retta di ospitalità	36
8	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ	37
8.1	Definizione di qualità	37
8.2	Standard di qualità generali e obiettivi	37
8.3	Politica della qualità	37
8.4	Impiego di procedure e protocolli	38
8.5	Processi primari e ausiliari di supporto	39
8.5.1	Indicatori di performance	39
8.5.2	Lavori per progetti individualizzati (PAI) (PTR)	40
8.5.3	Alcuni processi e procedure ausiliare	40
8.6	Formazione del personale	40
8.7	Sistemi informativi scritti e informatizzati	40
8.8	Corretto utilizzo delle risorse – controllo di gestione	41
8.9	Attuazione D.lgs. 155/1997 – HACCP	41
8.10	Attuazione D.lgs. 196/2003 - Privacy	41
8.11	Attuazione D.lgs. 81/2008 – testo unico sulla sicurezza	41
8.11.1	Indicazioni generali in caso di emergenza	42
9	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO ANNO 2011 - 2012	43



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re
Sede Legale: Castello 2758 – 30122 Venezia (VE)
Filiale: Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617
P.I. e C.F. 00634360275

CARTA DEI SERVIZI

- DIRITTI DELL'UTENTE -

NORME REGOLAMENTARI INTERNE

1. IDENTITA' DELL'ISTITUTO GESTORE

1.1 L'Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

La Congregazione che gestisce e guida la Casa di Riposo "Villa Bianca", sorta nel lontano 1459, porta dal 1928 il nome di "Suore Francescane di Cristo Re".

Si ispira al carisma di San Francesco d'Assisi e riconosce in sé la presenza di specifiche connotazioni francescane fin dalle origini.

1.2 Carisma e Missione dell'Istituto Religioso

L'Istituto racchiude nel nome "*Suore Francescane*" e nel titolo "*di Cristo Re*" la propria spiritualità e la propria missione ed ha un suo carisma specifico nella Chiesa.

Il Carisma si può riassumere nell'espressione "*Venga il Tuo Regno*" che le Suore Francescane usano come invocazione e come riferimento.

Le modalità per vivere il carisma sono due:

- Far regnare Cristo "in sé", accogliendo il suo mistero di salvezza e percorrendo il cammino da Lui indicato a Betlemme, sul Calvario e nel Mistero Eucaristico.
- Far regnare Cristo "nei fratelli" diffondendo l'annuncio della salvezza e promuovendo la persona umana affinché raggiunga la perfetta statura di figlio di Dio.

Destinatari dell'azione Apostolica sono:

- Le sorelle e i fratelli più poveri e umili.
- I laici collaboratori nelle opere e luoghi di lavoro.
- Le Suore Francescane stesse e le loro comunità.

L'attenzione delle Suore Francescane è protesa a:

- Ogni persona in fase di crescita: bambini, fanciulli, adolescenti, giovani incontrati nelle scuole, nelle parrocchie, nelle famiglie e nelle case famiglia.
- Ogni persona in situazione di particolare bisogno: malati e anziani incontrati negli ospedali, nelle famiglie, nelle case di riposo, nei centri Caritas.

Lo stile nell'azione apostolica è:

- Lo stile dei poveri e degli umili nel regno del Signore, che fu di San Francesco d'Assisi e che si esplicita nel saluto evangelico rivolto a tutti: "*Pace e Bene*".

2. LA CARTA DEI SERVIZI

2.1 Riferimenti normativi

Ai sensi dell'art.13 della legge 8/11/2000 n.328 - *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* - i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i "*criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti*".

A tal fine la Casa di Riposo "Villa Bianca", oggi in base alla Legge 22/2002 della Regione del Veneto – "*Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti*" - ha predisposto la Carta dei Servizi e Diritti dell'Utente, redatta seguendo i contenuti della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - *Principi sull'erogazione dei servizi...* - e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente della Repubblica del 19 maggio 1995 - *Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi sanitari* -.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- Decreto della sanità – Linee guida n.2/95.
- Decreto del Ministero della Sanità 15/10/1996 - *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n.3 - *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art.58 della legge regionale 5/2000 e dell'art.41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*

2.2 Scopo della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno "strumento" messo a disposizione del cittadino e dell'utenza che chiede di entrare nella Struttura. Ha lo scopo di illustrare preventivamente la tipologia e la modalità dell'accoglienza nonché l'ubicazione, le caratteristiche strutturali e funzionali della Casa di Riposo "Villa Bianca", la qualità delle prestazioni infermieristiche, assistenziali e riabilitative, i servizi alberghieri offerti e il carattere religioso cattolico a cui l'Ente Gestore della Casa di Riposo si ispira.

3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Autorizzazioni

La Casa di Riposo – Centro servizi per persone anziane non autosufficienti - “Villa Bianca” è:

- ✚ AUTORIZZATA ALL'ESERCIZIO - Decreto Giunta Regionale n.212 del 13.08.2008 e ai sensi della L.R. 22/2002, della D.G.R. 84/2007. L'autorizzazione all'esercizio è da riferirsi a una capacità ricettiva totale di Villa Bianca per 91 posti di primo livello assistenziale (compresi 30 posti destinati a persone religiose). L'autorizzazione su detta ha una durata di cinque anni dalla data del provvedimento.
- ✚ ACCREDITATA come Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti” con DGR n. 3156 del 20.10.2009 ai sensi della citata Legge regionale n.22/2002 e del D.G.R. 84/2007. L'accreditamento ottenuto è per una capacità ricettiva del centro di servizi per 91 posti letto complessivi di cui 61 per persone non autosufficienti di 1° livello assistenziale e 30 posti letto per persone anziane religiose non autosufficienti di 1° livello assistenziale. La durata e la validità dell'accreditamento è di 3 anni.

3.1 La Casa di Riposo “Villa Bianca” e le sue origini

La Casa di Riposo “Villa Bianca” è situata in Tarzo (TV) ai piedi delle Prealpi, a 300 metri sul livello del mare.

È un'opera del privato sociale fondata nel 1978.

E' di proprietà dell'Istituto delle “Suore Francescane di Cristo Re”, che è Ente di culto giuridicamente riconosciuto con R.D. del 04.04.1938 ed ha la sua sede in Venezia, Castello 2758. È gestita dal medesimo Istituto, che opera anche nell'ambito dell'assistenza ai malati e agli anziani.

Villa Bianca, venne acquistata nel 1952 dalla Madre Generale, Gabriella Nalin, con lo scopo di adibirla a Casa per le sorelle anziane malate e così pure quale luogo di accoglienza nel periodo estivo per i bambini degli istituti educativi – assistenziali gestiti dalla Congregazione stessa.

A sopperire alle iniziali difficoltà finanziarie per l'acquisto della Villa venne in aiuto il medico, Dr. Rizzola, che offrì l'importo della caparra. Incoraggiata da tale favorevole e provvidenziale sostegno, la Madre trasmise la domanda per l'acquisto di Villa Bianca ed anche del terreno circostante. A causa però della vicinanza del sanatorio maschile di "Bellavista", si dovette rinunciare all'iniziativa di poter accogliere i bambini durante l'estate.

I medici stessi suggerirono a Madre Gabriella di adibire la Villa a "Sanatorio - Casa di Cura

femminile" e così fu fatto.

Dapprima fu concessa l'autorizzazione per i primi 14 posti letto, poi fu edificato un nuovo padiglione con la capienza di 65 che fu inaugurato il 31 agosto 1965.

Nell'anno 1978 vennero chiusi i sanatori ed i Superiori dell'Istituto, dopo opportuna ristrutturazione dell'ambiente, trasformarono l'opera da "Casa di Cura" in "Casa di Riposo" per donne anziane auto e non-autosufficienti, accogliendo oltre alle proprie suore, anche mamme o sorelle di suore, bisognose di aiuto.

In seguito, dagli anni '90 al 2005, si lavorò per adeguare la Struttura agli standard regionali, alle normative vigenti in materia di prevenzione incendi, igiene e sicurezza e per dotarla delle attrezzature necessarie.

Si provvide anche a migliorare la qualità del servizio, mediante l'assunzione di nuovo personale, curandone la qualificazione e la formazione.

Ogni servizio offerto avviene nella stretta collaborazione tra suore e operatori laici. Da sempre l'Istituto desidera offrire un servizio qualificato, con uno stile familiare, semplice ed accogliente, umile e lieto. L'Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re esprime anche così il carisma francescano - regale ed esprime giorno per giorno la benevolenza di Dio Padre e la pace di Cristo.

3.2 Residenza per ospiti non autosufficienti

La Casa di Riposo "Villa Bianca" si qualifica come **Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti** con:

- 91 posti letto autorizzati dalla Regione Veneto, tutti per persone non autosufficienti (61 ospiti laiche e 30 religiose)

3.3 Collocazione geografica

La Casa di Riposo "Villa Bianca" sorge in mezzo al verde delle colline a ridosso dell'area prealpina della vallata tra Vittorio Veneto e Follina (TV).

La bella posizione strategica e dominante in cui è collocata la casa, offre una veduta paesaggistica incantevole, che eleva l'animo alla contemplazione del creato e ritempra lo spirito tra la quiete della natura.

Il clima è mite, sempre soleggiato e ventilato. Le terrazze ed i soggiorni della Casa sono da un lato a vista sui laghi di Revine, dall'altro sul paese di Tarzo e la vallata di Conegliano, ciò rende l'ambiente interno luminoso, caldo e piacevole.

La Struttura è dotata di spazi esterni adibiti a giardino alberato. Nell'area esterna trova luogo anche un parcheggio.

Proprio per la posizione collinare in cui sorge la casa, gli spazi esterni non sono sempre del tutto pianeggianti, per cui sono stati in parte pavimentati al fine di renderli più agevoli al

passaggio a piedi o in carrozzina.

3.3.1 Come raggiungere la Casa di Riposo “Villa Bianca”

- In automobile da ogni località limitrofa : Autostrada A 27 uscita Vittorio Veneto SUD o NORD, o Conegliano, seguendo le indicazioni per Tarzo.
- con servizio Autolinee de “La Marca”: Conegliano – Cison di Valmarino / Vittorio Veneto – Tarzo – Conegliano.

La Casa di Riposo “Villa Bianca” è situata in **VIA BELLAVISTA, n.8**, all’inizio della strada per Resera in Località Corona, giungendo da Conegliano va passato tutto il centro di Tarzo per trovare l’indicazione per Resera ed imboccare quindi via Bellavista.

I recapiti telefonici sono:

Tel. **0438 - 587068** oppure **587101**

Fax **0438 - 587617**

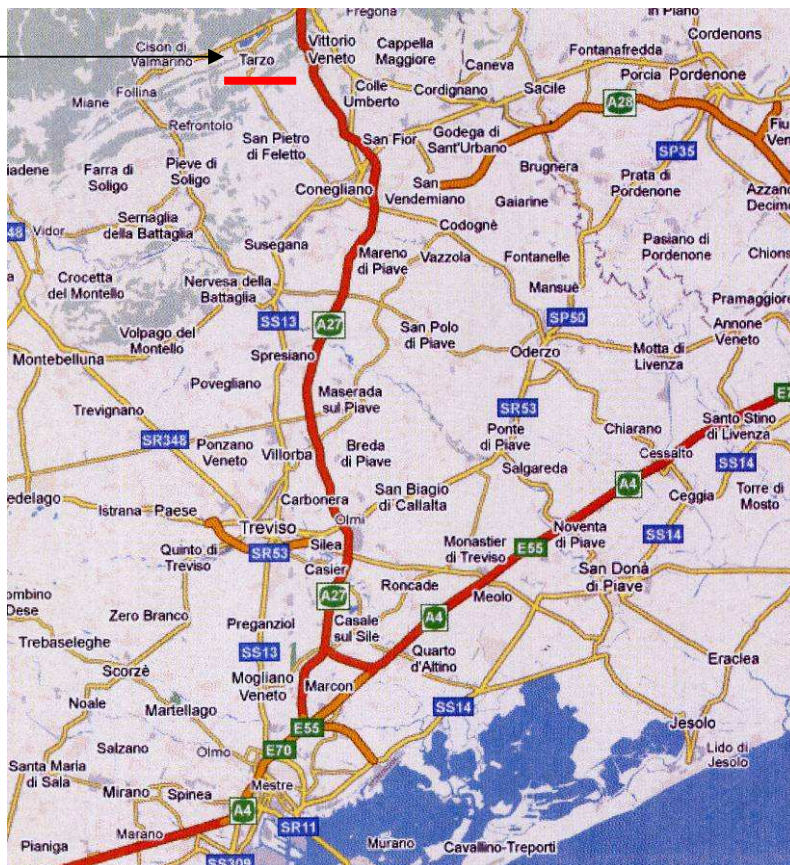
e-mail: info@casavillabianca.it

Il distretto ULSS di appartenenza è il distretto NORD dell’ULSS 7 di Pieve di Soligo (TV).

I presidi Ospedalieri sono: gli Ospedali Civili di Vittorio Veneto e Conegliano.

3.4 Carta topografica

Tarzo



3.5 Fini istituzionali

La Casa di Riposo "Villa Bianca", gestita dall'Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re, offre un servizio di accoglienza residenziale esclusivamente a donne anziane non autosufficienti, in stato di bisogno. Accoglie un nucleo di Religiose non autosufficienti, membri dell'Istituto gestore.

L'Istituto offre a tutte le sue ospiti prestazioni socio-assistenziali, prestazioni sanitarie, anche specialistiche e riabilitative in convenzione con l'Azienda ULSS 7 di Pieve di Soligo, ciò nel rispetto delle norme vigenti in materia.

3.6 La missione

Le Suore e il personale tutto accolgono la persona che sceglie di entrare in Casa di Riposo con lo sguardo della fede e la benevolenza evangelica, onorandola nella sua *"Dignità umana e spirituale di figlia di Dio"*.

La Casa di Riposo "Villa Bianca", si pone come obiettivo primario quello di garantire la miglior qualità di vita ad ogni singola persona intesa nella sua globalità; consapevoli che ogni persona porta con sé: esperienze di vita, abitudini, desideri, valori umani e di fede, che rendono "sacra" la sua storia e così pure che ogni persona esprime specifici bisogni fisici, psichici, sociali e spirituali.

Per noi di Villa Bianca risulta fondamentale porsi in un atteggiamento di accoglienza e di ascolto, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità di ogni persona, attraverso un'assistenza qualificata, attenta ad ogni bisogno e che possa esprimersi in modo continuativo.

3.7 Politica istituzionale

La politica che la Casa di Riposo "Villa Bianca" intende perseguire con priorità ed in coerenza con la propria missione è quella di:

- Realizzare e mantenere costantemente un ambiente familiare.
- Prestare un servizio che possa connotarsi come umanizzante e qualificato, a favore di ogni persona che entra in questa situazione senza distinzione alcuna.
- Porre attenzione ad ogni azione svolta in modo tale da ricercare sempre il rispetto dei principi fondamentali quali: valorizzazione della dignità della persona, uguaglianza, imparzialità, continuità nell'assistenza, possibilità di libera scelta, partecipazione, dando così senso e calore ad ogni momento di vita e realizzando nel contempo un servizio efficace ed efficiente.

3.8 Obiettivi che la Casa di Riposo si prefigge.

- Garantire un'assistenza umana, cristiana e qualificata.
- Ricercare il miglior benessere dell'ospite e ottimali livelli di salute.

- Valorizzare, conservare e ripristinare le capacità residue della persona attraverso interventi assistenziali e terapeutico-riabilitativi personalizzati.
- Provvedere alla formazione e all'aggiornamento del personale al fine di sostenere le motivazioni e la preparazione professionale, affinché gli interventi di tutte le figure professionali siano finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona ospite.

4. PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

4.1 Rispetto, uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti delle Ospiti e dei loro familiari nonché degli operatori.

Tale diritto è assicurato dal personale operativo sia religioso che laico; senza differenze di razza, religione, lingua, opinioni particolari. Il servizio erogato si ispira al principio di uguaglianza intesa, non come uniformità di trattamento, ma come riconoscimento dell'unicità di ogni persona, conforme anche ai criteri dettati dallo spirito evangelico che riconosce in ogni uomo l'immagine di Dio.

4.2 Imparzialità

Il comportamento di tutto il personale è ispirato a favorire l'armonico inserimento e l'integrazione sociale di ogni persona che entra nella Casa.

E' vietato qualsiasi genere di discriminazione o favoritismo nell'erogazione delle prestazioni alle persone ospiti.

4.3 Continuità nell'assistenza

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

La Casa di Riposo fa proprio tale principio e assicura la continuità delle prestazioni mediante opportuni turni di servizio, garantendo assistenza 24 ore su 24.

4.4 Libera scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della propria inabilità o malattia si trovi, ha diritto di veder riconosciuta e promossa la propria autonomia e di esercitare il proprio diritto di scelta. La Casa di Riposo fa proprio questo principio, rispettando e promuovendo l'autonomia della persona ospite, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizioni di bisogno.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure

professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte e promuovere la maggior autonomia possibile nelle attività quotidiane delle persone anziane presenti nella Struttura.

4.5 Partecipazione e comitato familiari

La Casa di Riposo quale soggetto erogatore di servizi deve garantire la partecipazione dell'utente alle prestazioni. Essa adempie tale principio coinvolgendo l'ospite nella realizzazione del piano individualizzato, cerca di creare le condizioni per una fiduciosa crescita reciproca, nel rispetto della riservatezza dei dati personali delle ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti dall'altro.

Inoltre, le Ospiti e i loro familiari possono formulare, anche attraverso il **Comitato Ospiti Familiari**, suggerimenti per il miglioramento del servizio o segnalazioni sugli eventuali disservizi, mediante comunicazione diretta con le direzioni competenti o per mezzo di appositi moduli. I familiari possono partecipare alla vita della struttura attraverso la costituzione del comitato dei familiari e volontari della Casa di Riposo.

Compiti, finalità e composizione del Comitato Familiari sono stabiliti dal regolamento presente e richiedibile presso la portineria di Villa Bianca.

La Casa di Riposo favorisce la costituzione di organismi rappresentativi delle ospiti e/o dei loro familiari, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001, Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art.58 della legge regionale 5/2000 e dell'art.41 della legge regionale 5/ 2001.

4.6 Efficacia - efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza. La Casa di Riposo fa propri tali principi, sia verificando se gli obiettivi di salute relativi all'ospite sono stati o no raggiunti, sia che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

5. ASPETTI DIRETTIVI E GESTIONALI

La Casa di Riposo “Villa Bianca” è retta e amministrata dall’Ente religioso “Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re”, con sede in Venezia.

Spetta al Consiglio Generale dell’Ente Gestore:

- Determinare le scelte strategiche inerenti la gestione economica.
- Definire gli obiettivi primari e prioritari.
- Individuare le risorse umane dirigenziali.

A norma del diritto, la responsabilità e la rappresentanza legale della Casa di Riposo spetta alla legale rappresentante dell’Istituto Religioso.

La rappresentante legale dell’Istituto si avvale di un **Consiglio Direttivo** presente in Villa Bianca che traduce le linee strategiche del Consiglio Generale dell’Ente riunendosi e deliberando in merito a determinazioni organizzative/gestionali affinché seguano le strategie generali dettate dall’Istituto.

La Casa di Riposo “Villa Bianca” provvede, dal punto di vista finanziario, al conseguimento delle proprie finalità per mezzo:

- Delle rette di ospitalità.
- Dei contributi ordinari provenienti da enti pubblici convenzionati.

5.1 Lavoro d’equipe e per progetti

E’ demandato al Consiglio locale Direttivo di dare attuazione alle direttive del Consiglio Generale e quindi:

- Individuare, selezionare, assumere e gestire le risorse umane.
- Gestire l’ordinaria amministrazione economica.
- Ricercare, promuovere e assicurare il maggior benessere all’ospite insieme all’Unità Operativa Interna (UOI) e all’Equipe Organizzativa di sede.

Il Consiglio Direttivo si riunisce di norma almeno una volta al mese, ed è composto:

- dal Presidente pro-tempore – nominato dal Consiglio Generale dell’ISFCR
- dalla Superiora della comunità religiosa.
- da suore, individuate ogni 3 anni dal consiglio di gestione e che possono rappresentare il settore infermieristico, assistenziale, amministrativo.

Segretario del consiglio Direttivo è il Direttore della Casa di Riposo.

L’Unità Operativa Interna (UOI) è un’equipe che s’incontra con cadenza quindicinale per

programmare, gestire e verificare i percorsi riabilitativi - assistenziali delle singole persone. Il suo compito è di valutare in modo multidimensionale e multi professionale i bisogni dell'ospite ed elaborare attraverso piani terapeutici individuali congrue risposte, cosicché la persona sia considerata e seguita nella sua globalità. L'UOI stabilisce inoltre strumenti, tempi e verifiche per raggiungere gli obiettivi prefissati. Gli incontri sono presieduti dal Coordinatore Socio Sanitario (CSS).

Compongono la **UOI** :

- Il medico curante dell'ospite
- Il medico Coordinatore dell'ULSS
- Il direttore
- Il coordinatore socio sanitario e/o suo vice
- Il coordinatore di nucleo e/o l'infermiere professionale di nucleo
- Lo psicologo/psicoterapeuta/psicoterapeuta
- Il fisioterapista che ha in cura l'ospite
- Il logopedista
- L'educatore-animatore
- L'addetto all'assistenza in rappresentanza del servizio assistenziale del nucleo in cui è accolta l'ospite
- L'assistente sociale
- I parenti dell'ospite (nella prima riunione, o quando necessita)

L'Equipe Organizzativa, coordinamento interno, si riunisce con cadenza mensile per programmare ed organizzare le varie attività. I membri che la compongono sono:

- Il direttore
- Il coordinatore socio sanitario e suo vice
- Lo psicologo/psicoterapeuta/psicoterapeuta
- I fisioterapisti
- Il logopedista
- L'educatore-animatore
- L'assistente sociale
- Le volontarie religiose con ruoli di responsabilità affidati. (Suore Francescane di Cristo Re)

5.2 Figure operative nella struttura

Nella Casa di Riposo "Villa Bianca" operano in stretta integrazione diverse figure e professionalità, dipendenti, liberi professionisti e a convenzione, nonché le religiose. Sono presenti le seguenti figure professionali che risultano essere tutte in possesso del titolo di studio attinente e quindi rispondente alle norme vigenti in materia.

- Responsabili della direzione e gestione della struttura
- Medici di base in convenzione ULSS
- Infermieri professionali
- Addetti all'assistenza – OSS
- Fisioterapisti
- Psicologo/psicoterapeuta
- Logopedista

- Educatore – animatore
- Assistente sociale
- Operatori, addetti ai servizi generali, tecnici, amministrativi e alberghieri
- Volontarie Religiose

L'organico del personale è conforme ai parametri regionali, ora in vigore.

5.3 Comitato etico

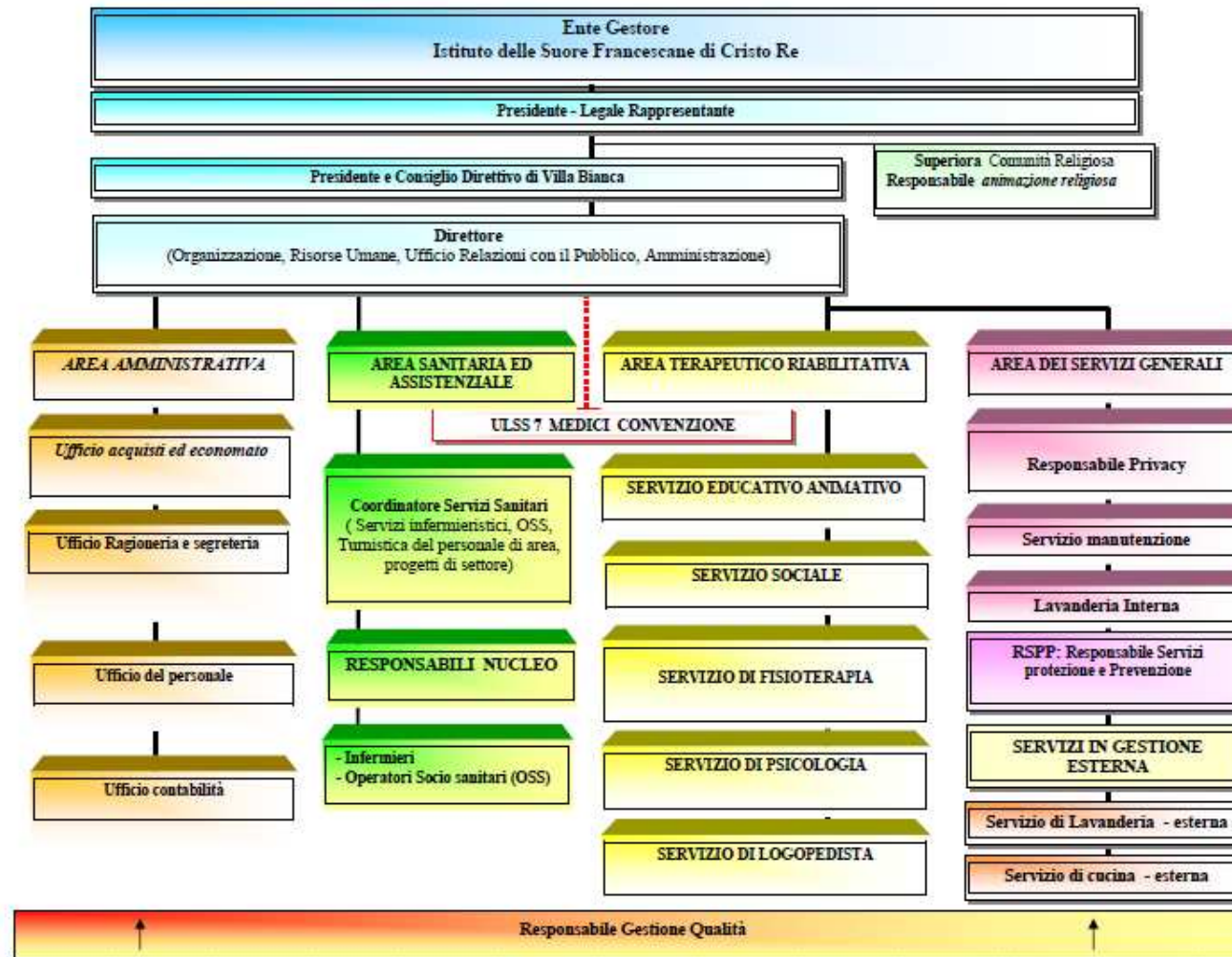
Il comitato etico di Villa Bianca corrisponde allo stesso Consiglio Direttivo di sede. Esso può coinvolgere per eventuali decisioni in ambito etico i diversi professionisti che operano all'interno della sede operativa, primi fra tutti i medici di struttura.

Il comitato ha il compito di affrontare eventuali problemi etici nati all'interno della residenza per anziani.

I pareri del comitato mirano a rappresentare un sostegno ad una decisione che dovrà essere comunque presa da chi tiene la responsabilità sanitaria-clinica sui diversi casi relativi alle ospiti di Villa Bianca. Quindi il comitato non prende decisioni, che sono di competenza dei curanti, ma cerca di mettere a loro disposizione gli elementi e le riflessioni etiche scaturite tra i membri che lo compongono.

Visto anche il carattere religioso dell'Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re emergono quali fattori identificativi e rilevanti del comitato le azioni che mirano a proteggere e promuovere i valori della persona umana.

5.4 Organigramma



5.5 Struttura residenziale

La Casa di Riposo “Villa Bianca”, offre ambienti confortevoli, soleggiati, salubri e igienicamente curati. In essa si distinguono due plessi abitativi, Casa “Santa Chiara” e Casa “Sacra Famiglia”.

5.5.1 Casa “SANTA CHIARA”

E' la “Villa” originaria, suddivisa in due piani, comprende un unico nucleo denominato “Nucleo Margherita”, che accoglie suore non autosufficienti.

Ogni piano è dotato di bagno assistito ed è servito dei necessari spazi e servizi comuni per espletarvi le attività assistenziali ed infermieristiche. Trovano spazio anche: la sala ristorazione e quella di soggiorno. Il Nucleo Margherita, così come tutti i nuclei, è situato in adiacenza della cappella e permette alle suore accolte di continuare a vivere la loro vita consacrata anche attraverso la partecipazione alla S. Messa e all'adorazione quotidiana.

Nucleo Margherita	Stanze 1 letto	Stanze 2 letti	Stanze 3 letti	Stanze 4 letti
1° piano	6	2	---	---
2° piano	8	2	---	---
Per un totale di 18 stanze, tutte con bagno, e 22 posti letto				

5.5.2 Casa “SACRA FAMIGLIA”

È la parte centrale della Struttura ed è suddivisa in tre nuclei denominati:

- Nucleo Fiordaliso - n. tel. diretto **0438-587667**
- Nucleo Non Ti Scordar Di Me - n. tel. diretto **0438-587666**
- Nucleo Ciclamino - n. tel. diretto **0438-587623**

Ogni nucleo è dotato di: bagno assistito, sala da pranzo, sala polivalente con terrazza e con vista sui laghi di Revine.

Nei servizi di nucleo vi sono telefoni portatili – citofoni per ricevere telefonate e comunicare in tutta la struttura, nelle stanze è possibile installare su richiesta un telefono e un televisore.

Nucleo Fiordaliso	Stanze 1 letto	Stanze 2 letti	Stanze 3 letti	Stanze 4 letti
1° piano	1	3	---	3
Per un totale di 7 stanze, tutte con bagno, e 19 posti letto				

Nucleo Non Ti Scordar Di Me	Stanze 1 letto	Stanze 2 letti	Stanze 3 letti	Stanze 4 letti
3° piano	---	1	1	5
Per un totale di 7 stanze, tutte con bagno e 25 posti letto				

Nucleo Ciclamino	Stanze 1 letto	Stanze 2 letti	Stanze 3 letti	Stanze 4 letti
4° piano	---	1	1	5
Per un totale di 7 stanze, tutte con bagno e 25 posti letto				

In sintesi l'intera Casa di Riposo comprende :

"Villa Bianca" (4 nuclei)	Stanze 1 letto	Stanze 2 letti	Stanze 3 letti	Stanze 4 letti
	15	9	2	13
Per un totale complessivo di 91 posti letto (61 per ospiti esterne e 30 per religiose)				

5.5.3 Spazi comuni

Nel **primo piano** d'ingresso si trovano:

- n.1 sala da pranzo
- n.3 sale soggiorno
- n.1 sala polivalente per le attività di animazione e le macchine del servizio bar

Ogni piano è raggiungibile tramite gli ascensori porta lettighe e/o le scale.

In Villa Bianca vi sono inoltre i seguenti ambienti:

- cappella per il culto - presente al 2° piano
- sale da pranzo per ogni piano
- sale di ritrovo e soggiorni anch'essi presenti in ogni nucleo
- uffici amministrativi e direzione
- ambulatori e locale fisioterapia
- cucina
- lavanderia-guardaroba
- officina e vari depositi
- sala volontariato
- terrazze

6. SERVIZI OFFERTI

6.1 Procedura di Accoglienza

6.1.1 Pre - ingresso dell'ospite

Il primo approccio delle potenziali Ospiti e delle loro famiglie con la struttura avviene di persona o telefonicamente, ciò quando si rende disponibile un posto letto. La direzione e/o la segreteria, consultano la graduatoria inviata periodicamente dell'Azienda ULSS 7 di Pieve di Soligo (Tv) e contattano la prima persona che abbia indicato, tra le Strutture preferibili, la Casa di Riposo "Villa Bianca" ed abbia le caratteristiche previste per la tipologia di servizio offerta dalla stessa residenza.

In detto primo colloquio sono fornite alcune prime informazioni generali sulla struttura e sul servizio, rinviando ad un successivo contatto personale, consistente nella visita alla Struttura e nella relazione con il servizio socio sanitario dell'Ente, per ulteriori informazioni e accordi riguardo l'accoglienza dell'Ospite.

Al momento dell'ingresso l'ospite, o chi per lei, deve giungere con i documenti richiesti.

Viene anche richiesto di sottoscrivere:

- L'impegno di pagamento della retta e dell'osservanza della presente carta dei servizi nonché delle norme regolamentari interne.
- L'informativa sulla privacy.

L'Ospite che entra in Struttura è invitata a portare un sufficiente e decoroso corredo di biancheria personale.

Il numero da apporre ad ogni capo di biancheria, viene assegnato al momento dell'accettazione e comunque preventivamente all'ingresso in Casa di Riposo.

6.1.2 Accoglienza nella Struttura

Data e ora d'ingresso sono preventivamente concordati con il familiare di riferimento. L'ospite, quando entra in struttura, deve essere accompagnato da un parente/tutore. Entrambi sono accolti dal direttore e/o dal coordinatore socio sanitario, ed accompagnati nel nucleo assegnato. L'ospite è presentata agli Operatori Socio Sanitari (OSS) e all'infermiere di turno per la presa in carico. Il primo approccio con la Struttura è di fondamentale importanza per i messaggi che si vogliono trasmettere: di trasparenza, di sincerità e di sicurezza in un momento così carico di emotività per il faticoso distacco dalla precedente quotidianità e vita di relazione. Per Villa Bianca è importante curare questi momenti per garantire un clima di distensione e familiare serenità, ciò per rendere l'ingresso in Struttura il meno traumatico possibile.

L'ospite e il familiare devono sentire di essere sempre gli interlocutori diretti a cui la Struttura fa riferimento.

In seguito, le OSS di turno aiutano la nuova ospite a sistemarsi nella stanza assegnata, riponendo la biancheria nell'armadio, assistendola e tenendola in osservazione.

L'ingresso in Struttura avviene preferibilmente dal Lunedì al Venerdì tra le ore 9.00 e le 17.00 e, il sabato, entro le ore 10.00; sempre comunque in orari di presenza di un medico di struttura.

Nei primi giorni, i familiari sono invitati a trattenersi un po' più a lungo con la loro congiunta per aiutarla ad ambientarsi.

L'assegnazione della camera è disposta dalla Direzione, tenuto conto della locazione del letto resosi vacante e, nel limite del possibile, della volontà dell'ospite, della provenienza, del carattere e di altre eventuali affinità esistenti tra le ospiti da alloggiare nella stessa camera.

Al momento dell'ingresso dell'ospite nella Struttura e comunque entro le 24-48 ore successive, se esso avviene in una giornata festiva, il medico, assistito dall'infermiere, compie una prima visita medica che ha come obiettivo quello di esaminare, da un lato i documenti sanitari portati con sé dall'ospite e dall'altro quello di rilevare i dati anamnestici. Contestualmente il medico effettua un esame obiettivo relativo alle condizioni generali dell'ospite stessa e apre il nuovo fascicolo clinico.

Tutti i dati di rilievo sanitario raccolti sono inseriti nel fascicolo clinico individuale dell'ospite, a cura del medico.

All'ingresso dell'ospite in Struttura, sulla base delle informazioni registrate sul suo fascicolo clinico, l'infermiere professionale compila la scheda di accoglienza infermieristica e predispone le attività infermieristiche ed assistenziali.

6.1.3 Documentazione richiesta all'ingresso

Per l'ammissione sono richiesti i seguenti documenti:

- carta d'identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria con eventuale esenzione Ticket
- scheda elettorale
- fotocopia dei libretti di pensione
- certificato di prima istanza rilasciato dall' U.L.S.S. di riferimento
- copia scheda SWAMA rilasciata dall'ULSS
- copia di eventuali cartelle cliniche e certificati di ricovero e dimissione dall'ospedale
- impegno scritto del pagamento della retta e dell'osservanza della presente Carta dei servizi

Il richiedente, o chi per lui, dovrà inoltre concordare la data d'ingresso ai fini della decorrenza della retta che sarà versata al momento dell'entrata per il mese corrente. Qualora la data di entrata fosse posticipata da parte della richiedente, la retta giornaliera relativa ai giorni sarà decurtata del 25%.

6.1.4 Referente del caso

A ciascun ospite al momento dell'ingresso è assegnato un Operatore Socio Sanitario referente del caso con i compiti di:

- verificare l'attuazione del PAI (Piano Assistenziale Individuale) – controllo periodico delle attività che il PAI prevede, segnalando a chi di competenza: infermiere, medico, fisioterapista, logopedista, psicologo/psicoterapeuta eventuali anomalie riscontrate nell'anziana cui presta particolare attenzione;
- porre attenzione in merito alle dinamiche relazionali che l'anziana tiene con familiari, altri anziani, operatori;
- partecipare costantemente all'aggiornamento del PAI negli incontri d'equipe multidimensionale – se ciò non fosse possibile per ragioni di turnistica – informare preventivamente il collega che vi parteciperà;
- porre attenzione al decoro della persona: in questo contesto può rientrare il servizio di parrucchiera, di pedicure, la sistemazione della biancheria personale a disposizione dell'anziana, la corretta presenza dei numeri di biancheria, la messa in ordine del comodino e dell'armadietto personale;
- porre attenzione a festività, ricorrenze, compleanni: il referente del caso potrebbe essere facilitatore di comunicazione in merito a determinati tipi di eventi che riguardano la propria assistita particolare;
- promuovere e sollecitare, per quanto di competenza, il lavoro di rete sul caso seguito;
- promuovere il contatto umano e l'empatia con l'ospite particolarmente assistita: scoprire le sue necessità, abitudini, desideri, sogni, fatiche, gioie, ecc.

Ogni familiare è a conoscenza di chi svolge il ruolo di referente del caso del proprio congiunto.

6.1.5 Alloggio

Al momento della firma del contratto di accettazione, sarà assegnata all'ospite la camera, il letto, il comodino e l'armadio, nonché il numero identificativo della sua biancheria. Per l'alloggio assegnato l'ospite (che ne ha le facoltà) s'impegna a:

- Osservare le regole elementari d'igiene.
- Mantenere in ordine le proprie cose.
- Rispettare gli orari e il silenzio durante il riposo.

L'ospite è tenuta a risarcire all'amministrazione eventuali danni arrecati volontariamente o per incuria all'arredamento e ai suppellettili presenti nella stanza e nei locali comuni.

6.1.6 Trasferimenti interni

La Direzione ha la facoltà di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite. In ogni caso, l'ospite e i suoi familiari sono preventivamente avvisati e resi partecipi della decisione da prendersi.

6.1.7 Presa in carico

Nei giorni successivi, per i familiari è previsto un colloquio con lo psicologo/psicoterapeuta allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere indicazioni sullo stato cognitivo e comportamentale - di particolare importanza nei casi di persone con demenza o disturbi comportamentali - nonché per conoscere la famiglia stessa.

E' previsto pure un colloquio dei familiari con il servizio di assistenza sociale; ciò per completare il quadro generale di riferimento e per suggerire loro eventuali opportunità presenti nel quadro normativo di riferimento: richiesta di accompagnatoria, pratiche di invalidità civile ecc.

Poiché il processo d'inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo.

Fin dalle prime 24-48 ore, in accordo con il medico, è predisposto un sommario piano individuale di assistenza e riabilitazione.

Nei giorni successivi l'ingresso anche tutte le altre figure professionali che operano in struttura valuteranno l'ospite, ai fini di elaborare (entro il primo mese) il **PAI** (Piano Assistenziale Individualizzato) e il **PTR** (Piano Terapeutico Riabilitativo) in seno all'**UOI** (Unità Operativa Interna). Nella prima riunione dell'UOI sono invitati anche i familiari.

Entro 20 giorni dal suo ingresso in Struttura, l'amministrazione avrà cura di iscrivere l'Ospite all'anagrafe del comune di Tarzo.

6.1.8 Modalità di comunicazione con i familiari e Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'infermiere professionale responsabile di nucleo, il coordinatore socio sanitario e il Medico curante comunicano con i familiari dell'Ospite, fornendo informazioni riguardo alla sua salute e, per quanto possibile, li rendono partecipi delle prestazioni sanitarie e socio assistenziali predisposte nel Piano Assistenziale Individuale (PAI) e/o nel Piano Terapeutico Riabilitativo (PTR). Il familiare può rivolgersi comunque anche alle altre figure professionali per quanto attiene la loro specifica attività.

I familiari sono invitati a partecipare al primo incontro di UOI e per coloro che lo desiderano anche agli incontri periodici di verifica.

In Villa Bianca è presente anche un Ufficio Relazioni con il Pubblico facente capo alla Direzione dell'Ente ed in subordine al servizio sociale. L'URP si prefigge i seguenti scopi:

- Informare sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle prestazioni.
- Raccogliere segnalazioni, reclami su disfunzioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni o la funzionalità dell'ambiente e per assicurare un rapporto umano, rispettoso e soddisfacente.
- Promuovere iniziative che favoriscano la comunicazione e la conoscenza di normative, servizi e diritti dell'utente.

Inoltre nell'ambito della propria attività, l'URP promuove le iniziative dirette al superamento

di eventuali disservizi, riceve i reclami/encomi e ne garantisce la trasmissione al Consiglio Direttivo per le decisioni in merito.

Tutto il personale è formato ed impegnato nell'attività di ascolto, sostegno ed accompagnamento dell'utente e della sua famiglia.

6.1.9 Consenso informato

In Italia, qualunque trattamento sanitario, medico o infermieristico, richiede il preventivo consenso del paziente; è quindi il suo consenso informato che costituisce il fondamento della liceità dell'attività sanitaria, in assenza del quale l'attività stessa costituisce reato. Il fine della richiesta del consenso informato è dunque quello di promuovere l'autonomia dell'individuo nell'ambito delle decisioni mediche.

Il malato può decidere se vuole essere curato per una malattia e ha il diritto/dovere di conoscere tutte le informazioni disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro; inoltre deve avere la possibilità di scegliere, in modo informato, se sottoporsi ad una determinata terapia o esame diagnostico.

Per quanto concerne quindi gli ospiti della residenza per anziani i medici di struttura provvedono a fornire all'utente ospite e ai suoi famigliari, se richiesto dallo stesso utente e/o necessario per legge (vedi amministratore di sostegno e tutore legale) ogni preventiva informazione clinica sulle condizioni di salute ed ogni altra informazione sulle prescrizioni mediche da impartire, sempre nel rispetto della legge vigente.

Tra le prescrizioni mediche di cui sopra va particolarmente evidenziato, per l'ambito delle residenze per anziani, la prescrizione concernente, le misure di contenzione.

6.1.10 Modalità di dimissione.

L'ospite può rinunciare o lasciare l'alloggio occupato in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- Rientro in famiglia o trasferimento in altra struttura
- Ricovero in ospedale
- Decesso

6.1.11 Rientro in famiglia o trasferimento

Nei casi di rientro in famiglia o di trasferimento in altra struttura, l'ospite è tenuto a comunicarlo con un anticipo di almeno 2 giorni.

La documentazione sanitaria dell'ospite e i documenti personali saranno consegnati al momento della dimissione. In caso di trasferimento l'ospite riceve una breve relazione tecnica svolta dai diversi professionisti di sede e riferita alle attività, progetti svolti in struttura fino al momento della dimissione.

6.1.12 Decesso

Gli uffici di direzione, in caso di decesso di un'ospite presso la struttura, informano tempestivamente i familiari di riferimento. L'infermiere, aiutato dalle OSS di turno, secondo

uno specifico protocollo, provvede alla vestizione della salma che sarà quindi trasportata nella cella mortuaria decorosamente preparata.

I familiari o i parenti dovranno provvedere a quanto necessario per la cerimonia funebre. Dovranno altresì mettere la Direzione nella condizione di consegnare gli effetti personali e quanto di proprietà della defunta.

6.2 Procedura Sanitaria

6.2.1 Assistenza Infermieristica

Le ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore giornaliere. L'assistenza infermieristica alle Ospiti è assicurata sia dalle infermiere Religiose membri dell'Ente Gestore sia da personale dipendente o in libera professione.

Un infermiere è presente in ogni nucleo, dove può anche essere presente un **Coordinatore di nucleo** che segue tutti i servizi infermieristici e socio assistenziali e che assicura il servizio adeguato e personalizzato, anche nel rispetto dei principi umani ed etici. Qualora detta figura non sia presente lo stesso Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari è il responsabile della buona operatività del nucleo stesso.

L'infermiere collabora con le altre figure professionali ed in particolar modo con il medico seguendo le indicazioni da esso impartite. Egli:

- presta le cure necessarie;
- somministra la terapia;
- tiene in ordine diario e cartelle cliniche;
- si interessa che l'ospite segua la dieta stabilita;
- collabora e coordina il servizio assistenziale in accordo con le addette all'assistenza;
- in caso di sopravvenuta malattia dell'ospite, organizza il trasporto all'ospedale.

La presenza dell'infermiere è fondamentale in sede di UOI per una precisa e completa valutazione multidimensionale.

Non sono permesse visite e prestazioni mediche all'interno della Casa di Riposo, se non espressamente richieste dal medico curante.

6.2.2 Assistenza medica e specialistica

Le ospiti usufruiscono dell'assistenza da parte di dottori di medicina generale incaricati dall'ULSS 7 di Pieve di Soligo (TV).

Nella Casa di Riposo "Villa Bianca" operano due medici convenzionati con l'Azienda ULSS territorialmente competente; le Ospiti, al momento dell'ingresso in struttura, sono assegnate ad uno dei due.

I medici sono presenti in struttura per circa 5 ore nell'arco della giornata, secondo l'orario esposto in bacheca. Nella fine settimana e durante la notte, in caso di bisogno, è chiamata

la Guardia Medica.

Qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, l'assistenza medica specialistica è effettuata nei presidi ospedalieri territorialmente competenti con tempi di attesa ridotti, grazie all'attivazione di percorsi preferenziali, d'intesa con l'Azienda ULSS. Alcune consulenze specialistiche sono garantite in sede.

Le prestazioni farmaceutiche sono garantite con le modalità previste dalla convenzione ULSS e dalla vigente normativa.

Informazioni sanitarie: ogni informazione riguardante lo stato di salute delle Ospiti dovrà essere richiesta ai rispettivi Medici curanti (in bacheca è esposto l'orario in cui sono presenti e ricevono i familiari) alcune indicazioni si possono avere anche dall'Infermiere del piano.

6.2.3 Ricovero in ospedale

Nella necessità di ricovero ospedaliero, il personale infermieristico organizza il trasporto opportuno. L'eventuale assistenza da parte di personale extra ospedaliero, se necessaria, è a carico dell'ospite.

E' opportuno che i familiari comunichino informazioni sulla salute e sulle condizioni dell'Ospite ricoverata al: Coordinatore di nucleo, all'infermiere professionale di riferimento o alla Direzione.

Durante il ricovero in ospedale, l'ospite mantiene il posto letto come da regolamento che prevede che dopo il terzo giorno di assenza, la retta alberghiera viene decurtata del 25%.

6.3 Procedura Socio Assistenziale

6.3.1 Servizi alla persona - Adempimenti dei servizi quotidiani

All'interno della Casa di Riposo l'assistenza è garantita dagli operatori socio sanitari e dagli infermieri sia religiose che laici.

Gli operatori hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

Le attività essenziali in una giornata tipo, sono:

- l'alzata
- l'igiene personale, che comprende spugnatura a letto, cambi di pannoloni
- i bagni integrali programmati
- la vestizione
- la colazione
- l'idratazione
- il riordino dei letti, la pulizia delle stanze, dei bagni, dei locali del nucleo nonché delle carrozzine e degli altri ausili
- l'aiuto nella deambulazione secondo i piani terapeutico riabilitativi
- la preparazione della sala da pranzo e l'aiuto nell'assunzione dei pasti
- il controllo dell'avvenuta somministrazione dei farmaci
- il cambio di postura per le ospiti che ne hanno necessità, in base alle

- indicazioni del fisioterapista e del programma prevenzione decubiti
- la vigilanza e l'assistenza su chiamata
- il riposo pomeridiano e notturno
- la preparazione dell'ospite per la notte

6.3.2 Servizio educativo

Il servizio di animazione è svolto dagli educatori professionali presenti nella struttura.

L'educatore-animatore svolge la sua attività in collaborazione con tutte le figure professionali.

Le attività indicativamente sono svolte come segue:

- in mattinata, attività nei vari nuclei (lettura del giornale, attività di stimolazione cognitiva e attività ludica)
- in alcuni pomeriggi nella settimana, le attività sono estese ad un numero più elevato di partecipanti e sono svolte nella sala polivalente del piano terra della Casa.

La programmazione è proposta e avvalorata in equipe organizzativa, la valutazione e la verifica in sede di UOI.

Le attività allargate comprendono numerose feste (compleanni, castagnata, Natale, carnevale, Pasqua, festa della mamma), giochi di società (torneo di carte, tombola), proiezione di diapositive, film, attività manuali, canto, uscite in paese (al mercato, gite, ecc.). Nel periodo estivo alcune attività si svolgono anche all'aperto.

Molto importante per Villa Bianca è anche l'inserimento della Casa nel contesto territoriale di riferimento.

6.4 Procedura Riabilitativa

6.4.1 Servizio fisioterapico

La Casa di Riposo ha un locale, debitamente attrezzato, adibito a fisioterapia e situato nel primo piano seminterrato. Vi operano i Fisioterapisti, dal lunedì al sabato.

Il servizio del Fisioterapista è in parte rimborsato dall'ULSS di riferimento.

Tale servizio mira al recupero, al mantenimento o alla rieducazione delle capacità funzionali residue. I Fisioterapisti sono professionisti competenti, abilitati a prevenire, curare e dare indicazioni sull'uso di ausili per favorire il benessere costante e globale di ogni ospite.

All'ingresso dell'ospite fanno la loro valutazione e la espongono in UOI, quindi concordano con il medico curante e con tutte le figure professionali, un progetto di riabilitazione, che sarà periodicamente verificato.

6.4.2 Servizio psicologico

Il servizio di psicologia si pone come obiettivo la promozione del benessere psichico delle ospiti.

Lo psicologo/psicoterapeuta valuta gli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi della persona, promuovendo interventi di sostegno e di supervisione rivolti all'ospite, ai familiari ed agli operatori.

All'ingresso dell'ospite in struttura, lo psicologo/psicoterapeuta si premura di procedere ad un primo incontro con lo stesso e così pure di conoscere, anche attraverso un colloquio, i familiari di riferimento, al fine di sostenere e aiutare psicologicamente l'ospite ad inserirsi nel nuovo ambiente di vita.

Lo psicologo/psicoterapeuta cerca di individuare possibili interventi progettuali psicologici e di psicoterapia e presentarli in UOI (unità Operativa Interna). Lo Psicologo/psicoterapeuta collabora con l'equipe per la stesura del Piano Terapeutico Riabilitativo (PTR).

Lo psicologo/psicoterapeuta attua una supervisione sui tirocini di area nel rapporto con Istituti universitari e scuole di specializzazione convenzionati con l'Istituto sia in ambito prettamente psicologico che di psicoterapia. Lo psicologo/psicoterapeuta redige, per ogni tirocinante preso formalmente in carico, una puntuale valutazione come da accordi preliminarmente stipulati con gli enti formativi di provenienza.

6.4.3 Servizio logopedico

Il servizio di logopedia si pone come obiettivo quello di mantenere e stimolare le abilità di linguaggio dell'ospite e di valutare gli aspetti legati all'alimentazione e alla deglutizione. Il servizio di logopedia realizza attività anche in piccoli gruppi di anziane durante i quali sono affrontati anche aspetti progettuali sul versante cognitivo.

Al momento dell'ingresso dell'ospite in Casa di Riposo, il logopedista si premura di farne la valutazione, di individuare un possibile piano d'intervento e di presentarlo poi in sede di UOI.

Il logopedista collabora con l'equipe per la stesura del Piano Terapeutico Riabilitativo (PTR), precisa gli obiettivi da perseguire, le modalità operative da attuarsi e valuta il momento più opportuno per l'inserimento dell'ospite nell'attività cognitive di gruppo.

6.4.4 Servizio Sociale

Il servizio sociale ha funzioni di sostegno e aiuto all'Ospite ed ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti all'accoglimento o insorti durante la permanenza in Istituto.

L'assistente sociale è, infatti, una professionalità molto complessa che analizza i bisogni dei cittadini, verifica le risorse a disposizione e conosce i diritti del malato.

L'assistente sociale collabora con la direzione dell'Ente.

Il servizio svolge attività di indirizzo, chiarificazione e sostegno alla persona; cura e promuove i contatti con l'esterno (enti pubblici e del privato sociale) e collabora con i nuclei attraverso i periodici incontri organizzati con le altre figure professionali.

Con ciascuna delle ospiti accolte presso la Casa di Riposo viene effettuato un colloquio di accoglienza, finalizzato all'acquisizione di elementi relativi alla condizione socio familiare della persona. Durante il colloquio è compilata una cartella sociale che contiene i dati anagrafici e la situazione familiare della paziente. L'assistente sociale provvede inoltre a realizzare un colloquio di primo ingresso con i familiari di ciascun'anziana ospite.

In accordo con la paziente e i familiari si stabilisce l'opportunità o meno di una presa in carico globale da parte del servizio, che prevede la formulazione di un progetto finalizzato.

In sintesi il servizio sociale risponde prevalentemente ai seguenti bisogni :

- Informazione riguardante la normativa vigente in campo socio-assistenziale.
- Orientamento concernente le pratiche previdenziali sanitarie (richieste di riconoscimento dell'invalidità civile, richieste per ausili, ecc.).
- Sostegno sociale alla paziente e ai suoi familiari.
- Richiesta e/o invio mirato ai servizi territoriali di riferimento.

Inoltre il servizio sociale collabora con il servizio educativo - animativo per la realizzazione di attività ricreative in favore delle pazienti.

6.4.5 Servizio Religioso

La Casa di Riposo è retta da una Comunità Religiosa delle Suore Francescane di Cristo Re inserita nella Chiesa cattolica locale.

Ha nella Cappella il suo luogo di culto e i suoi tempi di preghiera. Con la sua presenza intende rivolgere la proposta cristiana alle ospiti, ai familiari e a quanti lo desiderano.

La Cappella è situata all'interno della casa, accessibile direttamente dai due nuclei superiori o attraverso la scala e l'ascensore. Ogni ospite e chiunque lo desidera può recarsi liberamente o farsi accompagnare in cappella.

Ogni giorno negli orari, di volta in volta comunicati e ben esposti, un Sacerdote celebra la S. Messa e/o una religiosa celebra la liturgia della Parola e distribuisce la Comunione.

La Santa Messa è celebrata tutti i giorni alle ore 6,50 del mattino per la comunità religiosa. A questa segue l'esposizione Eucaristica per alcune ore di adorazione.

Il sabato pomeriggio alle ore 16,30 è celebrata la S. Messa prefestiva.

Con particolare cura e solennità sono celebrate le funzioni.

Il servizio religioso è eseguito dal cappellano della casa e/o da Sacerdoti che si avvicendano per le varie celebrazioni.

Il cappellano che risiede in casa, visita spesso le ospiti nei vari reparti, e sempre, quando richiesto, è chiamato e si fa presente per soddisfare i bisogni spirituali di coloro che lo desiderano.

Le suore assicurano l'assistenza religiosa nella giornata e quando è necessario si premurano di chiamare il sacerdote, per accompagnare ogni ospite spiritualmente, nel rispetto della libertà personale, nel delicato passaggio da questa vita terrena al regno dei cieli.

6.4.6 Volontariato

Il volontariato è un'importante risorsa, che in Casa di Riposo è valorizzata per costruire una rete di solidarietà e relazioni semplici capaci di sostenere e di attivare legami significativi tra chi presta l'aiuto e chi lo riceve.

I volontari dell'associazione "S. Vincenzo", con i quali Villa Bianca ha redatto una specifica convenzione, sono presenti in Casa in alcuni momenti della giornata e per svariate attività, che vanno dalla semplice compagnia ed intrattenimento, alla partecipazione di particolari momenti quali feste, uscite, attività di animazione, ricorrenze e celebrazioni, aiuto nell'assunzione dei pasti.

La Casa è aperta a tutte le persone che vogliono dedicare un po' del loro tempo agli anziani.

6.5 Giornata tipo dell'Ospite

6,00 – 9,00	Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione
8,00 – 8,45	Colazione, somministrazione terapia
8.45- 11.30	Preghiera, riabilitazione, terapia occupazionale, animazione con spuntino / idratazione Visite parenti
8.45- 12.00	Visite dei medici
11,40 – 13,00	Pranzo e somministrazione terapia
13,30 – 14,30	Riposo
14,30 – 15,30	Alzata, socializzazione, idratazione, merenda Visite parenti
15.30 –17,30	Animazione, attività ricreative, laboratorio occupazionale
16.00- 18.00	Preparazione - somministrazione terapia
14.30- 19.00	Visite dei medici
18,15 – 19,00	Cena e somministrazione terapia
20,00 – 21,00	Riposo

6.6 Altri Servizi alla Persona e Servizi accessori

6.6.1 Vitto

Il vitto è a carattere familiare, preparato nella cucina interna della casa ed affidato ad una agenzia specializzata che ne cura la preparazione nel rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza alimentare.

I pasti sono preparati seguendo il menù settimanale predisposto con la consulenza di una dietologa e modificati dalle eventuali e soggettive necessità dell'ospite.

Ciascun'ospite può chiedere il giorno prima, visionando il menù predisposto e vedendo le diverse scelte a disposizione, le pietanze più vicine ai propri gusti.

Il servizio ristorazione comprende:

Colazione:

- caffè, latte, tè
- pane biscottato grattugiato,
- biscotti, fette biscottate
- yogurt

Pranzo e Cena:

- primi piatti a base di pasta, riso o minestra
- secondi piatti a base di carni rosse, bianche, formaggi, affettati, pesce e uova, polenta e piatti tradizionali veneti
- contorni vari (cotti e crudi)
- frutta
- dolce o gelato - la domenica e festivi
- acqua

Merenda pomeridiana:

- Tea + frutta e/o yogurt in base anche alle necessità delle ospiti

Le diete particolari sono fornite su segnalazione e prescrizione del medico curante.

Per le necessità segnalate dal servizio di logopedia vengono preparati pasti frullati e/o tritati, caloricamente bilanciati.

I pasti sono consumati in sala da pranzo o nella propria stanza per le ospiti impossibilitate a recarvisi.

Le persone non-autosufficienti sono coadiuvate nell'assunzione dei pasti dalle OSS e da alcune suore, da parenti o da qualche persona volontaria.

L'Ospite è tenuta a rispettare gli orari previsti per i pasti.

I carrelli termici sono preparati in cucina e all'ora del pranzo sono trasportati nei vari nuclei. Tutto il processo di preparazione, di confezionamento, di trasporto e somministrazione dei pasti è sottoposto a costante controllo, secondo quanto previsto dal sistema HACCP previsto a norma di legge.

A tale proposito il personale ha frequentato il corso di formazione sulle norme e la corretta prassi igienica da rispettare in ogni fase di manipolazione, lavorazione, possibile contaminazione del prodotto.

Tutto questo concorre ad assicurare un cibo sicuro, sano, gustoso e caldo.

6.6.2 Distribuzione bevande

Durante la giornata alle Ospiti, ovunque si trovino, sono distribuite varie bevande: caffè,

latte, tè, a merenda e dopo il pranzo.

Alla sera (e di notte se richiesto): camomilla, latte, acqua.

6.6.3 Distribuzione posta

La posta è distribuita ogni pomeriggio.

6.6.4 Televisione o video proiezione.

Vi sono apparecchi radio e televisivi nella sala soggiorno polivalente ed in ogni nucleo.

Nelle stanze, l'uso della televisione è consentito eccezionalmente, qualora non arrechi disturbo alle altre ospiti, previa richiesta alla Direzione. In tal caso è cura dell'Ospite provvedere all'acquisto dell'apparecchio audiovisivo e se necessario anche delle cuffie insonorizzate.

La Casa di Riposo versa alla RAI un canone di abbonamento speciale pertanto l'Ospite che ha un apparecchio personale non è tenuto a versare il canone previa formale segnalazione alla RAI.

Si evidenzia infine che tra le attività di animazione settimanali sono inserite delle videoproiezioni.

6.6.5 Giornali

La Struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso comune.

6.6.6 Lavanderia

La Casa di Riposo è dotata di servizio interno di lavanderia e guardaroba per la biancheria intima e il vestiario (non delicato) di cui possono usufruire le ospiti senza costi aggiuntivi.

La cura di capi di biancheria o vestiario, particolarmente delicati o pregiati è a carico dei familiari. Ogni indumento che è inviato in lavanderia interna o in guardaroba deve essere contrassegnato, come indicato dalla Direzione al momento della firma del contratto di accoglienza dell'ospite, con il numero che è assegnato. La Casa di Riposo, pur assicurando la massima attenzione nella prestazione del servizio, declina ogni responsabilità per eventuali danni che gli indumenti dovessero subire in fase di lavaggio.

La biancheria piana è lavata da una lavanderia esterna – convenzionata con il nostro istituto, che rispetta le norme di riferimento.

Le ospiti, i familiari che ritengono di aver smarrito un capo di biancheria personale possono chiedere alla Direzione e/o al Coordinatore Socio Sanitario e/o alla Suora referente per i servizi alberghieri di ricercare il capo smarrito. In struttura, infatti, vengono conservati per circa 6 mesi i capi di biancheria ritrovati e sprovvisti di numero.

6.6.7 Parrucchiera

L'Ospite usufruisce del riordino della capigliatura nell'ambito del bagno settimanale gestito dagli operatori socio sanitari.

Per coloro che lo desiderano, due volte al mese, è presente nella Struttura una parrucchiera. Tale servizio, su richiesta specifica, non è compreso nella retta di ospitalità e quindi è a carico dell'ospite. Per prendere appuntamento si consiglia di rivolgersi presso gli uffici amministrativi di sede.

6.6.8 Sale soggiorno e servizio bar

Le sale soggiorno sono al primo piano, attigue all'entrata; qui sono in funzione i distributori automatici di bevande calde e fredde e di alcuni snack.

Nella sala più grande si svolgono anche le attività di laboratorio occupazionale.

6.6.9 Spazi esterni

La Casa di Riposo è dotata di spazi esterni. Nel piazzale principale è possibile passeggiare e sostare, in altri luoghi all'aperto di Villa Bianca ciò è più difficoltoso a causa delle irregolarità del terreno collinoso.

6.6.10 Portineria ufficio cortesia

Nella portineria della casa è sempre presente una suora addetta al centralino e all'accoglienza che ha il compito di fornire le normali informazioni a chi entra in comunicazione.

6.6.11 Telefono pubblico

Villa Bianca ha un apparecchio telefonico pubblico che è situato nell'atrio della Casa. Detto apparecchio funziona sia a schede che con monete.

In ogni reparto sono presenti dei telefoni portatili che possono ricevere le telefonate direttamente dall'esterno con linea dedicata.

La spesa di eventuali telefonate, usando il telefono della Casa di Riposo, è a carico dell'ospite.

6.6.12 Pedicure

Il servizio di pedicure ordinario è praticato dalle OSS nell'ambito del servizio d'igiene, tuttavia su richiesta delle ospiti e a proprie spese è possibile richiedere tale servizio dall'esterno.

6.6.13 Servizio di igiene orale ed odontoiatrico

Il servizio sanitario regionale consente di poter svolgere pratiche odontoiatriche presso le unità ospedaliere di riferimento territoriale. Dette pratiche sono solo in minima parte, (ticket) a carico dell'ospite.

In alcuni casi il servizio odontoiatrico ospedaliero si trasferisce presso la residenza per anziani per svolgere attività di valutazione delle problematiche orali soprattutto delle ospiti allettate e gravemente non autosufficienti, svolgendo comunque un servizio non invasivo.

A carico dell'ospite rimangono quindi le spese di trasporto e ticket se previsto.

Qualora invece l'intervento odontoiatrico necessario sia valutato non a carico del servizio sanitario regionale, la spesa di detto intervento è a carico dell'ospite. In questo contesto si inseriscono per esempio le protesi dentali.

6.6.14 Servizio di tesoreria e custodia valori

E' garantito un servizio di custodia valori presso gli uffici amministrativi – su esplicita richiesta dell'ospite e/o suoi famigliari.

La direzione non risponde di oggetti di valore o del denaro che l'ospite trattiene presso di sé.

Se l'ospite ne ha necessità e solo su sua delega, la Direzione offre il servizio di ritiro della pensione presso l'ufficio postale.

6.6.15 Trasporti in ambulanza

In caso di necessità, il trasporto in Ospedale, per eventuali visite o indagini sanitarie, è effettuato tramite: servizio di trasporto interno di Villa Bianca (a cura degli autisti/manutentori di sede); oppure da un'agenzia individuata quale maggior idonea dalla direzione dell'Ente e ancora da altre agenzie a cui i famigliari vorranno rivolgersi alternativamente.

In ogni caso il contributo spese per il trasporto è a carico dell'ospite, così pure nel caso di utilizzo del pulmino con personale di Struttura, se quest'ultimo viene ritenuto comunque idoneo al trasporto da svolgersi.

6.7 Informazioni utili

6.7.1 Orario visite

Ogni ospite può ricevere visite tutti i giorni.

Ai famigliari si consiglia di attenersi agli orari esposti nella bacheca in portineria:

- al mattino dalle ore 9.00 alle 12.00
- nel pomeriggio dalle 14.30 alle 19.00

Durante le visite l'ospite può recarsi o essere accompagnata nelle sale soggiorno del piano d'ingresso o, se lo desidera, anche nei cortili all'aperto.

Per qualsiasi altra sua uscita dalla casa, è necessario avvisare l'infermiere di reparto o il coordinatore, oppure la Direzione.

6.7.2 Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo alle altre Ospiti, è richiesto di evitare il più possibile di parlare ad alta voce, di moderare il volume della televisione e della radio.

Per favorire il riposo si osserva di regola il seguente orario: dalle ore 13.00 alle 14.00 e dalle ore 20.00 alle 6.30 nelle camere, dalle 22.00 alle 6.30 nei locali comuni.

6.7.3 Divieti

L'Ospite ha massima libertà, con le sole limitazioni imposte dal suo stato di salute fisica e psicofisica. Le limitazioni derivanti da particolari situazioni dell'utente sono, in ogni caso,

stabilite sulla base di specifiche indicazioni del medico curante, con precise motivazioni terapeutiche e comunicate ai familiari.

E' fatto divieto alle Ospiti e ai familiari e parenti in visita di:

- Portare e utilizzare fornelli o stufe di qualsiasi genere non autorizzate dalla Direzione.
- Utilizzare apparecchi rumorosi che possono comunque arrecare disturbo alle altre ospiti.
- Gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre.

Ciascun Ospite che ne ha le facoltà è tenuta al risarcimento dei danni causati a terzi per sua colpa.

La Casa di Riposo non può essere chiamata in causa per rispondere di detti danni.

6.7.4 Fumo

All'interno della Casa di Riposo è severamente vietato fumare.

Chi fuma deve recarsi nei cortili all'esterno, ponendo la massima attenzione nello spegnere i mozziconi di sigarette e nel depositarli nell'apposito posacenere.

6.7.5 Prestazioni private e responsabilità

La Direzione non si assume alcun onere per prestazioni private medico-specialistiche, ospedaliere, farmaceutiche a favore delle ospiti. Declina ogni responsabilità per l'assistenza praticata alle ospiti da persone non autorizzate dalla Direzione.

6.7.6 Personalizzazione dell'alloggio

Villa Bianca ritiene importante consentire alle ospiti di poter personalizzare il proprio alloggio, ciò entro i limiti della comune convivenza. Fotografie, cornici da tavolo, oggetti personali, cuscini sono graditi quali elementi espressivi, identificativi e che possono consentire all'anziana di non sentirsi in una struttura spersonalizzata.



7. COSTI DEI SERVIZI

7.1 Retta di ospitalità

Il corrispettivo-retta alberghiera giornaliera a carico dell'ospite è determinato all'inizio dell'anno dal Consiglio Direttivo e potrà essere variato in rapporto al mutare dei costi e dei servizi. La retta deve essere versata entro i primi 10 giorni del mese in corso o in contanti/ assegno presso la segreteria, oppure tramite bonifico bancario, utilizzando le coordinate bancarie IBAN: IT 27 G 08904 62130 00000010370 fornite al momento dell'ingresso dall'ufficio amministrativo di Villa Bianca e indicate anche nel contratto di accoglienza. Il pagamento della retta decorre dal giorno dell'entrata fino al giorno dell'uscita e/o di decesso. La retta dà diritto a tutti i servizi di carattere alberghiero, escluso i servizi specifici a pagamento prima elencati.

La retta giornaliera si compone di due quote:

- una alberghiera a carico dell'ospite;
- l'altra sanitaria per le persone non autosufficienti a carico della Regione Veneto tramite l'Azienda: Unità Locale Socio Sanitaria.

La retta alberghiera e a carico dell'ospite varia a seconda della tipologia di alloggio e quindi tra stanze singole, doppie e a più letti.

La retta dà diritto ad avere vitto, alloggio, riscaldamento, lavaggio della biancheria intima e vestiario (fatta eccezione per i capi delicati e/o di lana ai quali vi provvederanno i familiari), nonché tutti i servizi generali e collettivi. L'ospite non autosufficiente ha inoltre diritto all'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, logopedica e psicologica secondo le esigenze del suo stato di salute.

Per i periodi di assenza giustificata o ricovero ospedaliero, l'Ospite avrà diritto, a partire dal terzo giorno consecutivo, ad una riduzione del 25% sulla retta.

Al pagamento della retta o quant'altro previsto dal presente regolamento restano obbligati in solido i firmatari del Contratto di Accoglienza o i parenti obbligati a norma del codice civile.

L'ospite ha la facoltà di recedere dalla convenzione e lasciare la Casa di Riposo con un preavviso di due giorni. In caso di rinuncia all'ospitalità, per qualsiasi causa, l'ospite o i legittimi eredi sono tenuti al pagamento della retta fino al momento della dimissione. La retta coprirà anche gli eventuali giorni di mancato preavviso, decurtati del 25%.

8. STANDARD ED INDICATORI DI QUALITA'

8.1 Definizione di Qualità

Secondo la definizione generale delle norme ISO, la qualità è:

“l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto e/o di un servizio che conferiscono allo stesso la capacità di soddisfazione dei bisogni espliciti e impliciti del cliente / fruitore”.

Evangelicamente “servizio di qualità” è la pratica del comandamento dell'amore:

“Amerai il Signore Dio tuo e il prossimo tuo come te stesso” (Mt.22,40)

Farsi prossimo = chinarsi “sull'uomo” con gli atteggiamenti di Gesù.
Servire e donare speranza, attenzione, amore vita.

8.2 Standard di qualità generali e obiettivi

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi del complesso delle prestazioni rese.

Gli obiettivi principali sono:

1 - La soddisfazione dell'utenza/cliente interno

(ospiti/ parenti /ULSS /comunità locale ecc.) Ciò avviene per mezzo di un servizio assistenziale alberghiero, sanitario e terapeutico – riabilitativo, qualificato e puntuale (*monitorato periodicamente dal questionario di soddisfazione del cliente e dall'analisi dei reclami*).

2- la soddisfazione del cliente esterno (dipendenti e collaboratori)

Sono sotto attenta osservazione le quantità e capacità professionali, i piani di sviluppo e di formazione, gli incontri e i corsi formativi interni ed esterni ciò per garantire un servizio sempre più qualificato all'ospite. Sono anche sotto in costante esame i risultati attesi ed i progetti, l'attenzione all'ambiente, la sicurezza. Ogni attenzione citata viene altresì monitorata anche per mezzo del questionario di soddisfazione del cliente esterno e del clima aziendale - interno.

8.3 Politica della qualità

La direzione, consapevole dei compiti della Casa di Riposo di Villa Bianca di Tarzo (TV) e di ogni suo membro per il perseguimento della soddisfazione della sua “clientela”, interna ed esterna (compresi gli stessi dipendenti e collaboratori), ritiene doveroso aderire alle normative europee in tema di qualità. Anche in ragione di ciò è stato implementato un sistema di gestione per la qualità che consente di esprimere al meglio le potenzialità insite nell'organizzazione e nei suoi collaboratori al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati. Essi sono volti a garantire il maggior benessere possibile per l'ospite attraverso un continuo miglioramento dei servizi erogati.

La Direzione è pertanto orientata a mantenere, sviluppare e garantire una buona qualità delle prestazioni in termini di efficienza, equità, eticità, sicurezza ed il continuo miglioramento delle stesse attraverso il diretto coinvolgimento di tutto il personale, curandone l'aggiornamento.

E' fondamentale, infatti, sostenere le motivazioni e rivalutare la preparazione professionale al fine di offrire il maggior benessere all'ospite.

Pertanto, ognuno nell'ambito della sua competenza e professionalità è invitato a verificare, suggerire e proporre modifiche costruttive, atte a mantenere e migliorare il sistema qualità, renderlo sempre più funzionale e attento all'evoluzione, alle circostanze, con eventuali aggiornamenti o sostituzioni.

Tutto il sistema di gestione per la qualità è definito nel **MANUALE DELLA QUALITÀ**.

L'organigramma, le procedure e le istruzioni di lavoro specificano le responsabilità di ogni funzione e ruolo, nonché il flusso ed i metodi di svolgimento delle attività viste come unità d'azione di processi trasversali alle funzioni.

Qualsiasi azione è preventivamente condivisa, formalizzata, eseguita e controllata adeguatamente in conformità alle norme per la qualità.

La documentazione citata è disponibile per tutti ed è stata consegnata ad ognuno per essere espletata secondo le sue competenze e le sue necessità.

Si stabilisce pertanto che tutti seguano le prescrizioni in esso contenute.

Dal mese di Aprile 2009 il Consiglio Direttivo ha determinato la volontà di proseguire nel sistema di qualità senza però ricercare l'autenticazione di un istituto di certificazione accreditato.

Il Consiglio Direttivo è giunto a detta determinazione dopo aver attentamente valutato che le misure messe in atto dalla Regione del Veneto con la LR.22/2002 di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale seguono in linea di massima e per quanto concerne le azioni di verifica e controllo, quanto promosso dagli enti di certificazione.

Il sistema di qualità pertanto in Villa Bianca prosegue con tutte le procedure in atto e con quelle che si riterrà utile implementare.

8.4 Impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo è realizzato e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le procedure e i protocolli sono mantenuti aggiornati e soggetti a revisione.

Si ritiene sia tuttavia necessario, che oltre alle regole, ciascun lavoratore e/o collaboratore "metta del proprio " e svolga ogni cosa con "cuore " non solo nel servizio, ma in particolare nel rapporto con le ospiti, con i parenti e con le/i colleghe/i.

Inoltre la corretta comunicazione aiuta a lavorare in sinergia d'intenti e permette la necessaria alleanza tra tutte le figure professionali e tra queste e i parenti ed altri enti esterni, a beneficio delle nostre ospiti.

8.5 Processi primari e ausiliari di supporto

PROCESSI PRIMARI:

Accoglienza
Assistenza alberghiera (vitto, alloggio, lavanderia e guardaroba)
Assistenza alla persona
Animazione ed attività sociali
Assistenza sanitaria
Piani terapeutico riabilitativi individuali

AUSILIARI DI SUPPORTO:

Acquisti materiali e servizi
Gestione delle risorse materiali (manutenzioni, ecc.)
Gestione delle risorse umane
Amministrazione

8.5.1 Indicatori di performance

PROCESSO ACCOGLIENZA

Informazioni preliminari, tempestività e correttezza
Espletamento pratiche amministrative

PROCESSO SOCIO-ASSISTENZIALE

Igiene, pulizia e decoro delle ospiti (applicazione PAI – Procedure, Protocolli)
Somministrazione pasti secondo prescrizioni mediche e menù standardizzato
Igiene e pulizia dell'ambiente e corretto utilizzo degli specifici prodotti
Partecipazione alla vita sociale (feste, attività occupazionali, ecc.)

PROCESSO SANITARIO

Qualità delle prestazioni mediche infermieristiche
Contenimento dei casi di piaghe da decubito
Miglioramento della gestione dell'ospite incontinente
Tempestività e accuratezza negli interventi di urgenza ed emergenza

PROCESSO RIABILITATIVO

Accuratezza e applicazione dei Progetti Terapeutico Riabilitativi

8.5.2 Lavori per progetti individualizzati (PAI) (PTR)

L'operare per progetti è una modalità che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

La metodologia utilizzata nell'espletamento di ogni attività prevede l'impiego di tecniche integrate multiprofessionali e multidisciplinari, condivise e definite in Unità Operativa Interna (UOI).

Prevede un primo momento di rilevazione dei bisogni dell'ospite per accertare la sua situazione fisica, psicologica e relazionale.

Dopo la fase valutativa all'interno dell'UOI, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato. Al fine di prevenire si definisce un progetto Operativo con carattere di continuità, di armonia e di dinamicità, incentivando la partecipazione attiva delle ospiti alle varie iniziative, con l'attenzione specifica per umanizzare ogni intervento.

8.5.3 Alcuni processi e procedure ausiliari

ACQUISTI MATERIALI E SERVIZI

Selezione e valutazione dei fornitori (contratti, listini, preventivi, ecc.)

GESTIONE DELLE RISORSE MATERIALI

Programmazione delle manutenzioni e revisione attrezzature

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Selezione valutazione del personale

Retribuzione, standard-quantità, competenze e formazione

AMMINISTRAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

Questionari soddisfazione dell'ospite e suoi familiari

Questionario soddisfazione del cliente esterno dipendente e clima aziendale

Gestione suggerimenti e reclami

Gestione non conformità

8.6 Formazione del personale

La Casa di Riposo organizza ore di formazione per il personale secondo uno specifico programma operativo autorizzato dal Consiglio Direttivo allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Annualmente, dopo un'analisi dei bisogni formativi richiesti agli stessi operatori per mezzo dei vari referenti di settore, è pianificato il piano di formazione su aspetti d'interesse delle diverse figure professionali presenti in sede.

Villa Bianca partecipa periodicamente a Bandi promossi dal Fonder – Fondo Interprofessionale enti religiosi – al fine di poter beneficiare di risorse economiche per la gestione di specifici e importanti percorsi formativi a favore del personale dipendente.

8.7 Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale, strumenti d'informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni delle ospiti, allo scopo di rendere gli interventi osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati nelle

aree di nucleo, sono: *procedure, protocolli, PAI, PTR, piani di lavoro, linee guida, libro delle consegne*.

La Casa di Riposo è dotata inoltre di un sistema informatico aggiornato, a supporto del lavoro amministrativo e sanitario. Il lavoro in atto è di giungere entro l'anno 2011 ad **informatizzare il fascicolo clinico** delle ospiti e consentire ai famigliari un facile accesso ai dati anche dal proprio alloggio via internet, ciò nel rispetto della privacy .

8.8 Corretto utilizzo delle risorse – controllo di gestione

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse, Villa Bianca ha attivato un costante controllo di gestione. Sono in atto specifiche procedure per monitorare i processi assistenziali ed amministrativi-gestionali al fine di sostenere un adeguato livello qualitativo del servizio e controllare i costi ad esso collegati.

8.9 Attuazione D. Lgs 155/97- HACCP

La Casa di riposo risponde alla normativa in oggetto chiedendo annualmente all'agenzia terza che svolge il servizio di ristorazione in Villa Bianca il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare). E' quindi in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale impiegato in cucina ha seguito corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

8.10 Attuazione D.Lgs. 196/03-Privacy

La Casa di Riposo ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali. Ha provveduto alle nomine dei responsabili del trattamento dei dati, ognuno per l'area di competenza.

In particolare l'Ente informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei loro dati personali, rende pubblici i tipi di dati e di operazioni strettamente pertinenti e necessari in relazione alle finalità perseguite nei singoli casi a norma di Legge. È garantita un'adeguata sicurezza e custodia della documentazione, sia cartacea sia informatizzata.

8.11 Attuazione D.Lgs 81/2008 e successive modifiche e integrazioni

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di essere messe in atto tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere le ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, calamità)
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite.
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.
- Diminuire lo stress da lavoro correlato

Il personale della Casa di Riposo è specificatamente addestrato, ha frequentato e viene costantemente aggiornato anche per mezzo di idonei corsi formativi tenutisi dai Vigili del Fuoco di Treviso. Così pure il personale è stato formato al primo soccorso ed è abilitato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza dei lavoratori e delle ospiti stesse.

Sono sempre presenti in struttura almeno 4 componenti della squadra di pronto intervento per ogni turno di lavoro.

8.11.1 Indicazioni generali in caso di emergenza

A tutte le persone presenti in struttura si chiede di osservare le indicazioni ben segnalate in sede. Se in qualche parte dell'edificio dovesse verificarsi un incendio o un pericolo di qualsiasi natura e dovesse essere richiesta l'evacuazione parziale o generale, preghiamo di attenersi alle seguenti norme:

- Segnalare subito il pericolo.
- Mantenere la calma e affidarsi alle direttive del personale di servizio incaricato.
- Non utilizzare gli ascensori.
- Non intralciare le vie di esodo.
- Non ritornare indietro a prendere cose.
- Indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza che è adeguatamente segnalata.
- Seguire le indicazioni della squadra di emergenza.



9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO ANNO 2011- 2012

Al termine dei lavori di adeguamento agli standard abbiamo ottenuto:

- L'autorizzazione all'esercizio Legge Regionale 22/2002 per 91 posti – si veda capitolo 3
- L'accreditamento Istituzionale Legge Regionale 22/2002 – si veda capitolo 3
- Il rinnovo del Certificato prevenzione incendi

Ci proponiamo di:

- Vigilare per il mantenimento della qualità secondo il sistema già in essere, ciò per perseguire un elevato livello di qualità delle prestazioni in termini di efficienza, equità, eticità, sicurezza e umanizzazione nei vari processi.
- Realizzare un fascicolo clinico informatizzato che consenta ancor più a tutti i professionisti di sede di avere aggiornate le informazioni in merito ai progetti in essere e che riguardano ogni ospite della residenza.
- Continuare a lavorare nella realizzazione del progetto avviato per “migliorare la gestione dell'ospite incontinente”.
- Terminare il percorso di formazione personalizzata per alcune OSS con la guida dello psicoterapeuta e della psicologa, al fine di sostenerne le motivazioni che le animano in questo lavoro, per star bene con se stesse e con le colleghe e poter così offrire maggior benessere all'ospite e se valutato proficuo ripeterlo con altre.
- Sostenere l'attività del volontariato in struttura per mantenere e incrementare una rete di solidarietà e costruire relazioni significative e socializzanti.
- Mantenere elevato il grado di periodico aggiornamento formativo di tutti gli operatori che operano in Villa Bianca.
- Mantenere un lavoro per specifici progetti di settore che indichino chiaramente obiettivi e risultati attesi.
- Sviluppare un sistema d'indicatori di qualità.
- Promuovere azioni di maggior inserimento della residenza per anziani nel contesto territoriale.
- Mantenere alto l'interesse sulle dinamiche legate al controllo di gestione.
- Analizzare e promuovere azioni per migliorare il clima aziendale e la valorizzazione del capitale umano.

Ogni ulteriore specifica in merito agli obiettivi di qualità è visibile nei diversi progetti di settore che di anno in anno vengono elaborati i vari settori operativi.
www.casavillabianca.it - voce progetti.



"Pace e bene" come S. Francesco "fratello universale" ogni incontro con l'altro/a è dono reciproco che richiede uno stile di mitezza e di fiducia che consola e riempie il cuore di pace e bene.

"Servire è Regnare": nessuno è così povero da non avere niente da dare...ma anche nessuno è così ricco da non avere niente da ricevere. Siamo tutti preziosi, siamo tutti fragili: insieme ci proviamo nel rendere piena e felice la vita che ci è donata. Nella nostra Casa il servizio è dono alla persona riconosciuta nella sua dignità e unicità di Figlia di Dio.

Si è veramente persone "Regali" soltanto "servendo"