



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

Tarzo 08.03.2013
Prot. n. 35

Gent.ma Sig.ra
CARINI Monica

Gent.ma Sig.ra
CASTAGNERA Barbara

Gent.le Sig.ra
GIACOMINI NADIA

Sr. ANTONELLA Busato
Fam. Nucleo Margherita
Istituto Suore Francescane di Cristo Re
Tarzo – Sede -

Sr. MERCEDES Talon
Fam. Nucleo Margherita
Istituto Suore Francescane di Cristo Re
Tarzo – Sede -

Oggetto: verbale dell' incontro di Comitato Familiari del Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti - Villa Bianca - tenutosi in data 08.03.2013

L'incontro prende avvio alle ore 16.00 del 08 Marzo 2013.

All'incontro sono presenti tutte le persone in indirizzo. Sono presenti anche il servizio sociale di sede dr.ssa Buosi Serena e lo psicologo dr. Drioli Stefano.

L'incontro ha permesso di affrontare le seguenti argomentazioni e riflessioni:

1. Esiti in merito alla percezione della qualità dei servizi resi da Villa Bianca.

La Direzione e il servizio sociale di sede presentano i dati relativi all'indagine di gradimento svolta per l'anno 2012. È sottolineato come la scheda di rilevazione sia stata concordata con l'azienda Ulss 7 di Pieve di Soligo e che quest'ultima, così facendo, potrà avere un quadro d'insieme della qualità percepita nelle diverse strutture residenziali presenti nel territorio di pertinenza. I membri del comitato familiari hanno ricevuto il report riassuntivo e ciascuno ha potuto vedere le risposte maggiormente critiche relativamente ai quesiti posti. Il Comitato esprime all'unanimità che i dati si possono considerare più che soddisfacenti e che le "insoddisfazioni" espresse da alcuni familiari/utenti non possono preoccupare un quadro d'insieme comunque positivo.

2. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – report anno 2012

Il Comitato prende atto dei reclami, encomi suggerimenti avvenuti nel corso dell'anno 2012. La direzione di Villa Bianca esprime le modalità operative dell'URP e tutto il processo con il quale vengono raccolte e gestite le segnalazioni che giungono a detto ufficio. E' evidenziato che è data ampia comunicazione in merito all'operatività URP, lo stesso sito internet di Villa Bianca espone il dettaglio di ogni segnalazione giunta e i tempi con i quali l'Ente ha risposto ad eventuali

lamentele/criticità. Il Comitato comprende le difficoltà di riuscire ad accontentare le molteplici e talvolta personali richieste che giungono all'organizzazione della Casa di riposo, viene dato comunque atto della tempestività di risposta offerta a ciascuna lamentela e così pure del fatto che Villa Bianca dichiara di imparare dagli errori. Il Comitato giudica positivamente il servizio offerto dall'URP. La direzione invita il comitato ad aiutare Villa Bianca a segnalare a tutti i famigliari circa il ruolo e la presenza del servizio URP come possibilità di arricchimento sia per l'organizzazione che per i famigliari.

3. programmazione eventi formativi anno 2013

Lo psicologo di sede evidenzia, sottolineando opportunità e criticità riscontrate, su l'attività formativa svolta a favore dei famigliari nell'anno 2012. E' sottolineata la difficoltà dei famigliari a partecipare ad incontri formativi svolti ad hoc e su specifici ambiti di approfondimento scelti e individuati dagli stessi famigliari. La direzione pertanto propone per l'anno 2013 di organizzare un percorso formativo a favore dei famigliari che possa accorpate diversi soggetti: operatori, famigliari e volontari. Il Comitato ritiene che la proposta possa trovare maggiore consenso e gratificare gli stessi famigliari in quanto maggiormente coinvolti in una dinamica formativa con altri portatori d'interesse.

4. accreditamento istituzionale e adempimenti in merito

La direzione evidenzia che durante l'anno 2013 l'Ente sarà soggetto a visite di verifica da parte di organi competenti, Regione Veneto e Ulss 7 di Pieve di Soligo, per il rinnovo di due importanti riconoscimenti operativi quali: l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento istituzionale. La direzione sottolinea che nelle date di verifica potrebbe essere utile la presenza della presidente del Comitato Famigliari al fine di far comprendere ai verificatori la trasparenza operativa e il coinvolgimento attivo che Villa Bianca propone agli utenti e loro famigliari. Il Comitato accoglie la proposta e la presidente sottolinea la sua disponibilità

5. eventi 2013 – accoglimento suggerimenti operativi

Il Comitato prende atto delle iniziative educative e animative programmate per l'anno 2013: festa di Carnevale, festa della Mamma, festa d'estate; la castagnata e la festa del S. Natale. Il Comitato ritiene opportuno non aggiungere altre manifestazioni. Le suore presenti nel comitato evidenziano però l'opportunità di considerare possibile la valorizzazione della festa dell'epifania e quindi di considerare la possibilità di organizzare due momenti durante le festività natalizie di fine e di inizio d'anno: S. Natale ed Epifania, dando possibilmente valore a quest'ultima. Il comitato approva e la direzione evidenzia che avrebbe provveduto a segnalare la questione al servizio educativo di sede.

6. Rette alberghiere anno 2013

La direzione evidenzia lo sforzo di Villa Bianca nel mantenere le rette di ospitalità alberghiera invariate anche per l'anno 2013. Viene sottolineata ogni iniziativa organizzativa attuata da Villa Bianca per contenere le spese, soprattutto legate agli acquisti di beni e servizi. Il Comitato prende atto e ringrazia per ogni attenzione svolta in merito in questo particolare momento di "Crisi" in cui si trova la società italiana e comunità mondiale in genere.

7. approfondimento in merito all'Amm. di sostegno

Il servizio sociale di sede evidenzia, a grandi linee, la norma di riferimento e il ruolo dell'amministratore di sostegno. Il comitato prende atto che la gran parte delle anziane ospiti di Villa Bianca, pur avendo gravi compromissioni fisiche e cognitive, non risultano interdette e quindi sono considerate, a tutti gli effetti di legge, in grado di intendere e volere. Così considerate le persone dovrebbero essere in grado di esprimere il proprio pensiero sulla propria salute e sulle scelte inerenti: consenso informato, aspetti legati alla contenzione fisica e alla gestione della propria autonomia residua...Per il miglior bene e attenzione delle persone l'assunzione del ruolo di

un amministratore di sostegno aiuterebbe molte anziane ospiti ad avere maggiori tutele. Il servizio sociale pertanto invita il comitato a prendere visione della norma e a considerare l'opportunità di diffondere il valore della norma concernente, l'amministratore di sostegno. Il servizio sociale ha evidenza la sua piena disponibilità ad aiutare le famiglie per assolvere ogni approfondimento e pratica necessaria in merito. Il Comitato ringrazia per ogni disponibilità espressa.

8. associazione di Volontariato "Eccomi" – presentazione

Sr. Antonella membro del Comitato famigliari e del Consiglio Direttivo di Villa Bianca, sottolinea che l'Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re ha promosso la costituzione di una nuova associazione di volontariato denominata "Eccomi". È data parziale ma efficace lettura dei principi ispiratori dell'ass. di volontariato e così pure delle finalità previste nello statuto di "Eccomi". È sottolineato come durante l'anno 2013 si svolgerà un percorso formativo anche per quelle persone di buona volontà che desiderano avvicinarsi a svolgere il ruolo di volontario con iniziative a favore del bene delle persone in difficoltà.

9. Autorizzazione Comunità alloggio.

La direzione evidenzia al Comitato famigliari che Villa Bianca ha promosso l'avvio di un nuovo servizio sociale denominato *Cafarnao* - "Comunità alloggio per persone anziane". Detto servizio trova posizione in uno specifico ambito di Villa Bianca ritenuto idoneo dall'azienda sanitaria locale. *Cafarnao* potrà accogliere fino ad un max di 4 persone anziane, le stesse potranno usufruire dei servizi di tutta la residenza per anziani. Il Comitato prende atto comprendendo le ragioni delle decisioni prese in merito da Villa Bianca.

Prossimo incontro di Comitato Famigliari. Il comitato concorda di svolgere un nuovo incontro entro il mese di Giugno 2013.

Il Comitato Famigliari alle ore 17.30 circa chiude la riunione.

Il verbalizzante



Il Direttore
Dr. Sallemi Giovanni