



Società del
Comune di Trevignano

Casa di Riposo

“Villa Pasinetti” s.r.l.

Carta dei Servizi

Indice

Prefazione	pag. 1
Cenni storici e presentazione	pag. 2
Dove siamo-Mezzi di trasporto	pag. 3
La Mission	pag. 3
I principi fondamentali	pag. 5
La struttura	pag. 6
I servizi offerti	pag. 7
Modalità di accesso	pag. 11
Documenti da presentare per l'ammissione	pag. 12
Collaborazione con i familiari	pag. 12
Tutela e partecipazione	pag. 12
Standard di qualità	pag. 13
Le rette	pag. 14

CARTA DEI SERVIZI

PREFAZIONE

Nel continuo ed incessante tentativo di offrire risposte adeguate alle crescenti esigenze dell'anziano, la Casa di Riposo "Villa Pasinetti" Srl concepisce ed eroga il servizio assistenziale, cercando di non perdere mai di vista la ricerca del compromesso ideale tra due funzionalità spesso a confronto: la persona e la struttura.

Il "mercato" dell'assistenza all'anziano si orienta verso la realizzazione di strutture moderne, all'insegna dell'efficientismo, dell'automazione e della funzionalità, nelle quali l'anziano sembra rappresentare più il mezzo, lo strumento per raggiungere il fine, cioè l'erogazione di un servizio programmato, efficiente ed altamente qualificato. "Villa Pasinetti" Srl tenta di ribaltare i termini dell'equazione e si propone di modellare i processi di erogazione sui bisogni degli ospiti.

L'anziano, in quanto prima di tutto PERSONA, deve porsi come obiettivo finale dell'assistenza.

Per questo si è cercato di creare un ambiente nel quale si respira aria di "famiglia", e non di istituzione di tipo ospedaliero.

All'interno della struttura, per garantire dignità alle persone, si è cercato di affiancare a quella che viene tradizionalmente considerata la competenza tecnica di ogni professione (alla quale ovviamente non possiamo mai rinunciare), quella che definiamo **competenza etica**: l'attenzione cioè a garantire sempre alla persona il più alto livello di dignità possibile. La competenza etica è ciò che porta il personale alla radice del senso ultimo del suo lavoro, è ciò che costruisce il senso di responsabilità dentro la professione. Per questo è stato redatto il "codice etico" al quale tutto il personale deve fare riferimento.

Acquisendo fiducia nell'operatore, l'anziano prende coscienza del proprio esistere, diventa egli stesso propositivo e attraverso il meccanismo dell'*autoattivazione* funge da stimolo per gli altri anziani. Ciò si realizza attraverso un'attività di animazione programmata, finalizzata e ripetuta nel tempo, dove per animare si intende "**dar vita**", restituire e infondere il senso della quotidianità e non solo proporre sporadicamente iniziative di socializzazione.

L'animazione, secondo questa visione globale comporta il coinvolgimento di tutte le figure professionali che a diverso titolo operano a favore dell'anziano per indurle in quell'atteggiamento positivo di rispetto della sua persona, della sua dignità e dei suoi tempi, indispensabile per il recupero e la valorizzazione delle capacità residue del soggetto.

CENNI STORICI E PRESENTAZIONE

L'edificio, venne ristrutturato entro la prima metà del '700 ad opera di Girolamo Francesco Onigo.

I lavori di restauro e di ristrutturazione avvennero probabilmente in concomitanza con l'assegnazione dell'edificio e di parte dei terreni della proprietà Onigo di Trevignano al figlio Girolamo Onigo. Cifra distintiva del piccolo e raccolto edificio è senza dubbio la semplice sobria eleganza delle decorazioni interne eseguite ad affresco ed a stucco. Il saloncino d'ingresso presenta delicati affreschi giocati su tinte pastello: architetture colte in lontananza, paesaggi di sogno e l'immane riferimento all'acqua contribuiscono a dilatare le pareti, alleggerendole da peso del basso soffitto. I saloncini dei piani superiori al primo si presentano interamente rivestiti di decorazioni a stucco. Raffinate porte sagomate, sfruttando la zona d'angolo, introducono il visitatore in preziosi ambienti minori anch'essi completamente decorati. Gli stucchi interamente giocati su tinte pastello, rosa, verde, giallo ed ocra, si alternano a cornici policrome, racchiudendo chiare superfici a smalto. Preceduti da un ideale basamento che finge incrostazioni marmoree, trovano la loro ideale conclusione nei soffitti la decorazione dei quali è interamente giocata su cornici arabesche che presentano motivi floreali. Numerosi i punti di contatto fra le decorazioni interne dell'attuale Casa di Riposo e quello del "salone degli stucchi" di Villa Onigo.

Il Casino del fattore, vuoi per le dimensioni ridotte che hanno giocato un ruolo non secondario nelle successive destinazioni d'uso, vuoi per la sensibilità con cui i proprietari ne hanno sempre curato la manutenzione, si presenta come l'edificio meglio conservato del complesso di villa Onigo. Come la villa trovava il suo completamento nel giardino antistante la facciata con pronao, così anche il Casino del fattore, dotato di accesso indipendente, era completato da un giardino consono alla misurata eleganza della facciata, impreziosita da una trabeazione sostenuta da due semicolonne e da due paraste di ordine dorico. Ancor'oggi l'edificio è preceduto da un semplice giardino attraversato da un lungo ed ombreggiato viale d'accesso. Il pergolato che allietta la facciata del Casino del fattore; i putti che, collocati su basamenti ora in mattone, ora in pietra custodiscono gli accessi all'edificio; ed ancora i profumati rampicanti che tentano le loro sinuose superfici, sono altrettanti elementi che ben si adattano al carattere semplice e raffinato dell'edificio.

La struttura denominata "*Villa Pasinetti*" prende il nome dal pittore veneziano "*Pasinetti*" che la acquistò come casa di campagna per la famiglia. Comperata nel 1970 dal Comune di Trevignano ebbe come destinazione d'uso quella di Casa di Riposo per anziani.

Nel 1986 la capacità residenziale venne aumentata con la costruzione di n. 8 nuove stanze singole e la cappella.

Nel 2013 la struttura è stata ulteriormente ampliata con la realizzazione di n° 8 stanze singole, una palestra ed un ambulatorio medico.

Con Delibera n. 11 del 24/01/2009, il Consiglio Comunale di Trevignano ha costituito la Società "*Villa Pasinetti*" S.r.l., finalizzata alla gestione del servizio e della struttura della Casa di Riposo.

Il Comune di Trevignano è Socio Unico della Società.

La Casa di Riposo "*Villa Pasinetti*" Srl ha sede in Trevignano (TV), in via 3 Forni n° 2 -
Tel. 0423-819820 fax. 0423-676274 e-mail: casadiriposo@comune.trevignano.tv.it

Sono organi della struttura:

Il Consiglio di Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre membri, nominati dal Sindaco di Trevignano. I consiglieri restano in carica per tre anni: Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

La Dirigenza

Il Segretario-Direttore è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

Il Personale

Il team di lavoro, in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale rivestito, risponde ai bisogni degli anziani della struttura, con la massima professionalità e alla normativa prevista dalla Regione del Veneto in merito agli standard specifici di settore per il personale. Al fine di offrire un servizio qualitativamente appropriato, tutto il personale dell'Ente è qualificato e viene continuamente formato al fine di aumentarne la motivazione e la professionalità.

DOVE SIAMO

La Casa di Riposo, costituita nel 1971, è ubicata nel centro di Trevignano e precisamente in Via Tre Forni al civico n° 2. E' facilmente raggiungibile seguendo la segnaletica stradale.

La struttura dispone di un parcheggio per i visitatori situato all'ingresso di Via Tre Forni.

MEZZI DI TRASPORTO

Villa Pasinetti srl è situata in zona centrale a circa 50 metri dalla fermata dei pullman.

LA MISSION

La Casa di Riposo "*Villa Pasinetti*" S.r.l. è impegnata ad essere protagonista nella rete dei servizi sociali collaborando strettamente con i servizi territoriali.

Si dedica a soddisfare i bisogni collettivi delle persone anziane in particolare anziani autosufficienti in condizioni di disagio residenti nel territorio, con una offerta di servizi tesi al raggiungimento di una sempre più alta qualità e al minor costo per i cittadini.

Obiettivo della Struttura è il mantenimento e/o il recupero delle migliori condizioni di salute dell'ospite, in un contesto efficiente e libero di relazioni sia all'interno che con la comunità esterna.

Tutto il personale della Casa di Riposo è in prima linea nella ricerca del continuo miglioramento della qualità della vita delle persone anziane e nello sforzo di miglioramento dell'ambiente nel quale si trovano a vivere.

La struttura vuole offrire un clima familiare, per sollevare dalle sofferenze fisiche, morali e spirituali, le persone assistite e i loro familiari, nel rispetto del proprio credo religioso, razza, lingua, evitando ogni tipo di discriminazione.

Il servizio è volto al mantenimento e al recupero di tutte le capacità residue individuali dei singoli ospiti, anche attraverso l'offerta di attività ricreative/animative e riabilitazione funzionale.

Il servizio lavora in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia per garantire la massima continuità tra la vita dell'anziano prima e dopo l'ingresso in struttura.

Valori e principi

I principi ai quali ci ispiriamo nell'erogazione dei servizi sono:

Tutela della dignità, libertà e riservatezza personali.

I servizi erogati dalla struttura si attengono al principio del rispetto della persona e delle sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità in tutte le forme, anche nel contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio che degli utenti e delle loro famiglie. In particolare, attraverso l'osservanza del segreto professionale e di quello d'ufficio, il trattamento dei dati personali avviene nelle forme previste dal D.Lgs. 196/2003 (privacy), specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute e altri dati personali la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona o influenzare il trattamento della stessa.

Tutela della salute e del benessere generale della persona e tutela delle sue relazioni all'interno della comunità, nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine o con la rete amicale e di vicinato di provenienza.

Lo scopo principale del nostro servizio è quello di garantire il benessere della persona quale reale situazione di equilibrio psico – fisico e relazionale/sociale. Gli interventi posti in essere, sono incentrati sulla finalità di garantire alla persona di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia funzionale personale e di recuperarla a fronte di eventi invalidanti, tenendo presente che la relazione di cura implica dare sostegno effettivo alla persona in stato di bisogno, riconoscendo e favorendo la relazione intercorrente tra destinatario di "cure" e di chi si occupa di "curare". Inoltre, la struttura si propone di sostenere la persona nella conservazione delle relazioni sociali ed affettive preesistenti l'ingresso in residenza (con la famiglia di origine, con il vicinato, con amici ecc.) e nell'instaurarsi di nuove relazioni all'interno della struttura stessa. Tutte le figure professionali si preoccupano di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione della persona.

Eguaglianza e non discriminazione in base a condizioni psicofisiche, a opinioni politiche, a convinzioni religiose, a sesso e razza.

Questo principio va inteso come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e rispetto delle specificità individuali

Coinvolgimento

Viene garantita la partecipazione dell'ospite alla prestazione. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Abbiamo fatto nostro tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'anziano ed i suoi familiari nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, cercando in tal modo di stabilire tra noi e gli ospiti un rapporto di crescita reciproca. Inoltre periodicamente tramite somministrazione di un questionario di soddisfazione ed al bisogno tramite la gestione reclami, abbiamo inteso instaurare un filo diretto con gli ospiti e con i familiari per permettere loro di segnalarci in maniera continuativa le aree di miglioramento del nostro servizio.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scelta, ove ne sussistano le capacità, e deve essere chiamato a pronunciarsi in prima persona sugli interventi e sul gradimento degli stessi. La struttura, a tale scopo prevede di coinvolgere direttamente l'utente, e di informarlo sulle motivazioni sottostanti alle azioni e agli interventi e di sostenerlo nei processi di formazione della volontà, garantendo la

scelta libera e favorendo il diritto all'autodeterminazione della persona.

Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l'esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l'assistenza di persone di sostegno (tutore, curatore, familiari, parenti, ecc.)

La libertà di scelta riguarda anche la possibilità dell'utente di pronunciarsi in merito a delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore nel nostro ordinamento.

Efficacia ed efficienza

La Casa di Riposo uniforma il proprio agire alla concreta capacità di conseguire risultati di benessere e di soddisfazione dei bisogni, anche impliciti, degli ospiti.

Inoltre, la struttura verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi di produzione e di erogazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

QUALITA' DI VITA DELL'ANZIANO

L'obiettivo primario delle attività della Casa di Riposo "Villa Pasinetti" Srl è quello di prendersi cura dell'anziano attraverso una costante attenzione ai suoi bisogni e alle sue esigenze, con il supporto di una chiara organizzazione dei servizi nel rispetto della "dignità" di ciascuno. A tal fine la Società "Villa Pasinetti" Srl aderisce alla "Carta Europea dei Diritti dell'Anziano" che si riporta in allegato.

La Casa di Riposo mette a disposizione e assicura la piena funzionalità dei servizi che garantiscono le seguenti attività:

- assistenza sanitaria;
- igiene e cura della persona;
- alimentazione adeguata alle esigenze degli anziani
- riabilitazione ed attività educative/animative
- assistenza sociale
- assistenza religiosa

UGUAGLIANZA

L'Ente garantisce uguaglianza di trattamento nel rispetto dei bisogni specifici dell'anziano, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

La valutazione dei bisogni dell'anziano si concretizza all'interno dell'Unità Operativa Interna in accordo con le indicazioni o del medico curante o del medico specialista, attraverso programmi terapeutici individuali e di gruppo che hanno valenza sanitaria, assistenziale, sociale e riabilitativa, finalizzati al potenziamento del livello di autonomia, recupero funzionale e cura per garantire la migliore qualità di vita agli anziani ospiti.

PARTECIPAZIONE

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. Per questo ogni ospite o suo familiare può corrispondere in qualunque momento con il direttore-coordinatore per segnalare eventuali disservizi o presentare suggerimenti ed osservazioni

IMPARZIALITA'

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

CONTINUITA'

A tutti gli anziani è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITA' DEI SERVIZI

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre la Struttura:

- propone programmi di formazione e di aggiornamento rivolti a tutto il personale secondo le specifiche mansioni;
- opera al fine di armonizzare l'efficienza dei servizi, il miglioramento continuo delle condizioni igienico-sanitarie, la qualità della vita con il contenimento dei costi e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse.

TRASPARENZA

L'Amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa attraverso la possibilità di visionare e di avere copie di atti, la chiarezza e la tempestività dell'informazione.

PRIVACY

La Casa di Riposo ritiene fondamentale la riservatezza dei dati personali di ogni ospite. L'informazione è garantita fin dal momento della richiesta di ricovero.

LA STRUTTURA: DESCRIZIONE E RICETTIVITA'

La Casa di riposo "Villa Pasinetti" S.r.l. è una Società Unipersonale del Comune di Trevignano che offre alle persone autosufficienti di entrambi i sessi, una serie di servizi generali e specifici a carattere residenziale e non, per tutte le esigenze della loro vita quotidiana.

La Casa di Riposo "Villa Pasinetti" Srl è suddivisa ed organizzata in tre diversi nuclei.

Il nucleo centrale è costituito da Villa Pasinetti, antica residenza del fattore della Contessa Onigo, ove fra stucchi ben conservati, secretaire ed affreschi gli anziani possono rivivere i bei tempi andati.

Ai lati della Villa sono stati edificate due nuove costruzioni. In una è ubicato il locale cucina con annessa dispensa, nell'altra si trovano stanze da letto singole o a due letti tutte dotate di servizi igienici attrezzati per persone disabili ed ampio terrazzo con vista sul parco.

A disposizione degli ospiti c'è un locale dotato di vasca idromassaggio con ozonoterapia.

La struttura mette a disposizione complessivamente 50 posti letto in stanze così suddivise: 24 stanze singole (di cui 22 climatizzate), 13 a due letti.

Quasi tutti i bagni sono privi di barriere architettoniche ed attrezzati per persone disabili.

All'interno della Casa di Riposo è a disposizione degli ospiti una Cappella per le funzioni religiose che nella stagione invernale viene utilizzata per rappresentazioni, canti corali e altre manifestazioni.

Al piano terra vi sono tre stanze per soggiorno con televisore preposte all'animazione degli ospiti, una sala lettura, tre sale da pranzo, una stanza con caminetto per ricevimento ospiti e familiari, una saletta bar con ristoro e telefono pubblico, un ambulatorio medico e una stanza

parrucchiere-barbiere, manicure-pedicure. Nel piano semi-interrato trova posto una palestra per la riabilitazione.

La struttura è circondata da oltre 4000 mq di verde nel quale fra panche, aiuole fiorite e piccoli sentieri, per stimolare la vita all'aperto degli ospiti, sono stati costruiti un campo da bocce e un'area per il gioco della dama e degli scacchi in piedi. Il parco, privo di barriere architettoniche, è aperto al pubblico. Per favorire gli incontri con la comunità di Trevignano e avvicinare i piccoli agli anziani sono stati installati dei giochi per bambini.

"Villa Pasinetti" è dotata di parcheggi per persone disabili ed ha i viali principali con corsia bianca per persone non vedenti.

SERVIZI OFFERTI

RICOVERO DEFINITIVO

La Casa di Riposo "Villa Pasinetti" Srl ammette nella propria struttura persone di ambo i sessi in condizioni di autosufficienza o semi-autosufficienza secondo i seguenti criteri di precedenza:

1. *cittadini residenti nel Comune di Trevignano*
2. *cittadini nati a Trevignano che al momento della richiesta hanno residenza in altro Comune italiano o Stato estero*
3. *cittadini che anche se non residenti hanno figli o fratelli residenti nel Comune di Trevignano*
4. *cittadini residenti al di fuori del Comune di Trevignano, che non rientrano nelle categorie sopramenzionate.*

SOGGIORNO TEMPORANEO

La Casa di Riposo "Villa Pasinetti" S.r.l. è in grado di offrire il **servizio di Soggiorno Temporaneo** per le persone che necessitano di brevi periodi di ricovero in modo da poter "sollevare" i familiari che assistono a domicilio il proprio caro e che hanno necessità di godere di brevi periodi di "pausa".

CENTRO DIURNO

Il servizio è disponibile dal lunedì alla domenica. Ogni ospite può richiedere l'accesso alla struttura per il numero di giorni a lui necessari. Villa Pasinetti s.r.l. non effettua il servizio di trasporto da e per il centro diurno.

ASSISTENZA SANITARIA:

Il medico

L'assistenza medica generica viene garantita da medici di medicina generale che operano secondo le modalità stabilite dalla normativa regionale. Inoltre il medico è presente in struttura un giorno alla settimana per 5 ore.

Il medico esplica nei confronti degli assistiti ad esso affidati compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami di diagnosi strumentale.

Gli ospiti che usufruiscono del soggiorno temporaneo mantengono il proprio medico curante.

Su richiesta del medico di medicina generale potranno essere organizzati appuntamenti presso i competenti servizi locali per effettuare delle visite specialistiche e/o esami clinici e strumentali, la cui spesa verrà imputata all'ospite, come pure il trasporto necessario per il raggiungimento dell'ambulatorio, qualora i familiari non si rendano disponibili ad occuparsene in prima persona. Inoltre il medico partecipa alla redazione dei programmi terapeutici e riabilitativi dei singoli ospiti.

Il medico riceve i familiari, previo appuntamento telefonico, nei seguenti orari:

LUNEDÌ	dalle ore 09.00 alle ore 11.00
MARTEDÌ	dalle ore 09.00 alle ore 11.00
MERCOLEDÌ	dalle ore 09.00 alle ore 11.00 dalle ore 16.00 alle ore 19.00
GIOVEDÌ	dalle ore 09.00 alle ore 11.00
VENERDÌ	dalle ore 09.00 alle ore 11.00

La cartella clinica è accessibile all'ospite o agli obbligati, previa richiesta formale scritta indirizzata al medico curante.

L' infermiere

L'infermiere professionale presta servizio part-time, ma in caso di necessità è sempre reperibile. Uno strumento importante e fondamentale per programmare il lavoro delle varie figure professionali è l'Unità Operativa Interna dove il personale si incontra per valutare in modo multidimensionale i bisogni dell'anziano con lo scopo di programmare gli interventi, verificare l'efficienza e l'efficacia per consentire all'anziano di raggiungere il maggior grado di benessere.

Attività specialistiche

Vengono garantiti in Casa di Riposo i prelievi per esami, aerosol terapia, inalazioni con acque termali, idromassaggio con ozono-terapia.

Altre visite vengono effettuate fuori dalla struttura, presso i presidi ULSS.

Qualora gli ospiti, in relazione al loro stato di disabilità, avessero necessità di usufruire di prestazioni di assistenza protesica nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

SERVIZIO SOCIO- ASSISTENZIALE

L'assistenza è organizzata in modo da garantire ad ogni anziano tutte le attività della vita quotidiana. Questo servizio, svolto dagli operatori socio sanitari, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono giornalmente presso la Casa di Riposo "Villa Pasinetti" Srl ed il suo sviluppo varia in funzione alle diverse richieste che si verificano nel tempo.

Consapevoli che per le persone è preferibile, per quanto possibile, prendersi cura di sé stesse anziché dipendere da altri nell'organizzare l'assistenza vengono privilegiate le attività che consentono loro di mantenere il più a lungo possibile le capacità residue legate all'autonomia.

Il personale di assistenza nello svolgere le proprie attività, offre all'ospite anche un'opportunità di incontro e di relazione in un clima confidenziale e rispettoso e lo accompagna, su programmazione, nelle attività di animazione e di riabilitazione svolte dagli altri servizi.

L'attività assistenziale viene garantita nelle 24 ore e prevede:

- mansioni di assistenza igienico sanitaria e cure individuali nel rispetto del mantenimento del più alto livello di autonomia personale e con un percorso di personalizzazione del servizio.

L'Ente si fa carico della formazione e dell'aggiornamento permanente degli operatori allo scopo di migliorare qualitativamente l'assistenza.

SERVIZIO DI FARMACIA

La fornitura dei farmaci e del materiale sanitario è garantita:

per gli ospiti autosufficienti: tramite ricetta medica, dalle farmacie del territorio;

per gli ospiti temporanei: dai familiari.

per gli ospiti del centro diurno: dai familiari.

SERVIZIO RIABILITATIVO/EDUCATIVO

Il servizio attua specifici programmi educativi, riabilitativi e di socializzazione anche nell'ambito dei progetti terapeutici elaborati dall'U.O.I., con obiettivi educativi e relazionali nonché di ripristino e mantenimento di tutte le capacità della persona anziana, in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana.

Tutta l'attività si attua attraverso interventi mirati e personalizzati rivolti a piccoli gruppi e con obiettivi generalizzati di socializzazione rivolti a grandi gruppi.

Esempio di alcune attività:

- attività di aiuto cucina, cucito e guardaroba
- sottogruppo equilibrio e coordinazione/alternanza
- gruppo buona memoria (gioco delle carte)
- gite periodiche con il pullman;

Attività a grandi gruppi

- ginnastica per tutti
- lettura del giornale
- laboratorio di attività manuali per signori e signore

Attività particolari anche in collaborazione con gruppi di volontariato attivi nel territorio:

serate di musica e canto popolare - rassegne del folclore internazionale - festa di Babbo Natale e festa della Befana - incontri di poesia in dialetto e italiano - gioco della tombola – partite a carte - incontri con bambini delle scuole e dei centri estivi - soggiorni climatici.

La Società promuove e valorizza l'integrazione con il contesto socio-culturale locale attraverso l'organizzazione di momenti di festa e manifestazioni in collaborazione con scuole, enti e associazioni operanti soprattutto a livello locale.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

"Villa Pasinetti" Srl attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione, in quanto ritiene che mangiare bene contribuisca notevolmente a migliorare la qualità della vita.

Per questo motivo il servizio di ristorazione è gestito direttamente dalla cucina interna.

La preparazione dei pasti tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone anziane ospitate e delle tradizioni locali.

Il menù viene proposto nel rispetto delle tabelle redatte dal servizio dietologico dell'Azienda U.L.S.S. n. 2 (ex ULSS n° 8).

Sono previsti menù personalizzati a secondo delle necessità e previa valutazione del Medico di Medicina Generale (intolleranze alimentari, ipoglicemia, celiache, etc)

I pasti della giornata vengono serviti nei locali pranzo che sono organizzati in base alle esigenze ed all'autonomia delle ospiti.

La giornata alimentare dell'anziano è così organizzata:

- colazione ore 08.00-10.00
(per coloro che lo desiderano è prevista la colazione a letto)
- pranzo ore 12.00
- merenda ore 15.30
- cena ore 18.00

SERVIZIO DI GUARDAROBA

La Casa di riposo fornisce a tutti gli ospiti la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglioli etc.) e provvede alla loro sostituzione periodica. Garantisce in proprio il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura degli indumenti intimi personali.

Il lavaggio di indumenti delicati (lana, seta, etc.) dovrà essere effettuato o dai familiari o dal servizio di lavasecco a pagamento.

SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati interventi straordinari con cadenza settimanale o mensile.

La società non risponde di eventuali conseguenze dannose per la persona o per gli arredi derivanti dall'effettuazione di pulizie svolte direttamente dalle ospiti, mediante personale, attrezzature e prodotti diversi da quelli forniti dall'istituto.

SERVIZIO DI BARBIERE/PARRUCCHIERA

E' adibito un locale attrezzato per lo svolgimento, previo appuntamento, di tale servizio.

Per gli ospiti autosufficienti è disponibile una persona per l'accompagnamento ai parrucchieri/barbieri di fiducia presenti a Trevignano. Il servizio esula dal costo retta ed è a carico dei familiari.

SERVIZI VARI

- Bar interno con distributori automatici di bevande
- Saletta per ricevimento ospiti
- Sala video
- Cappella
- Telefono pubblico.
- Biblioteca : presso la sala polivalente è stata predisposta una piccola biblioteca con libri in parte acquistati e in parte donati da simpatizzanti. Vi si possono trovare testi di letteratura classica , romanzi, cataloghi e libri d'arte e di storia locale, manuali e riviste, dvd per la proiezione di film e documentari. I libri sono a disposizione degli ospiti, dei loro familiari e del personale. Sono inoltre a disposizione degli ospiti un quotidiano e riviste settimanali.

MANUTENZIONE TECNICA E SICUREZZA La Sede è oggetto, periodicamente, di interventi di manutenzione programmati sia strutturali che impiantistici per garantire il regolare funzionamento dei servizi ed il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.

In caso di guasti strutturali, elettrici, idraulici o di altra natura, o in caso di rottura di oggetti ed arredi di proprietà della Società, viene garantito un intervento di manutenzione.

Per attivare la manutenzione è necessario segnalare il guasto al personale di assistenza oppure al direttore.

Gli interventi di emergenza sono garantiti 24 ore al giorno.

ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza religiosa si svolge all'interno della struttura, sia attraverso la visita ai degenti che con la celebrazione delle funzioni liturgiche. La Santa Messa viene celebrata nella cappella secondo un orario prestabilito. Il servizio religioso è garantito dal Parroco di Trevignano e dai volontari della parrocchia. Ogni domenica mattina si svolge una funzione religiosa con distribuzione della Santa Comunione, mentre ogni pomeriggio alle ore 15,30 gli ospiti organizzano la recita del S. Rosario.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico al mattino con i seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30

L'istruttore amministrativo segue i servizi amministrativi, contabili e di segreteria .

Il direttore: dirige i servizi generali e amministrativi. Dà impulso all'attività sociale ed è responsabile della risorsa personale.

Il direttore riceve dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 13.00 e in qualsiasi altro orario, previo appuntamento . **Tel.: 0423-819820.**

MODALITA' DI ACCESSO

Per l'accesso alla Casa di Riposo "*Villa Pasinetti*"Srl è necessario inoltrare richiesta di accoglimento al Direttore previo appuntamento telefonico.

L'accoglienza e la sistemazione logistica devono rispettare le esigenze dell'anziano e la sua dignità, attraverso un periodo di inserimento con modalità di assistenza mirata alla conoscenza dei suoi bisogni e della sua condizione di salute, inteso come benessere psicofisico-sociale.

In caso di ammissione, nel rispetto della trasparenza e della chiarezza, vengono consegnate copia del regolamento interno e dello stampato contenente le rette stabilite per l'anno di riferimento. Vengono altresì fornite tutte le informazioni riguardanti l'organizzazione interna alla quale fa seguito una visita alla struttura al fine di poter mettere l'anziano nelle condizioni di scegliere la sistemazione che ritiene più consona alle proprie esigenze.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal Direttore e riceve un'esauriente informazione sui servizi erogati.

Alla formalità d'ingresso seguiranno degli adempimenti sanitari di accoglienza attraverso un incontro medico di medicina generale e l'infermiere professionale di riferimento, che effettueranno un colloquio informativo ed un esame al fine di raccogliere i dati preliminari sulle condizioni generali del nuovo assistito.

La Casa di Riposo ha facoltà di trasferire l'ospite in una collocazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, per motivate esigenze di carattere organizzativo, sanitario e sociale.

Ogni anziano deve veder preservata la propria autonomia, favorita l'espressione delle proprie capacità e delle sue scelte e rispettato il diritto alla privacy. E' riconosciuto e mantenuto il ruolo sociale della persona anziana favorendo i suoi legami e relazioni, creando occasioni e programmando attività adatte e stimolanti.

Per informazioni riguardanti le richieste d'accoglienza si può contattare il Direttore dalla struttura.

COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI

La presenza e la collaborazione dei familiari è una componente determinante per la miglior permanenza dell'ospite in struttura.

All'atto dell'inserimento dovrà essere comunicato il nominativo del familiare referente per tutte le informazioni che si dovranno trasmettere. Sarà tale familiare a farsi portavoce a sua volta presso gli altri congiunti dell'ospite per la diffusione delle informazioni di interesse comune.

Ai familiari è chiesta la collaborazione per la gestione del guardaroba dell'ospite secondo le modalità indicate.

I familiari potranno costituire un valido aiuto nella somministrazione delle diete, anche solo evitando di consegnare o di somministrare di propria iniziativa agli ospiti farmaci , o cibi vari.

L'attenzione prestata dal parente deve essere unicamente rivolta al proprio congiunto per non intralciare il lavoro degli operatori e non entrare nella privacy degli altri ospiti. E' inoltre da

sottolineare la necessità di mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e rispettoso della riservatezza degli ospiti e del lavoro delle figure professionali.

In caso di eventuali inadempienze da parte di qualche dipendente l'ospite o i suoi familiari sono invitati ad astenersi dall'avanzare diretta contestazione al dipendente stesso e a rivolgersi invece al direttore per segnalare il fatto o compilare l'apposito modulo di reclamo (vedi allegato n. 1).

I familiari partecipano alla redazione del piano assistenziale individualizzato.

VOLONTARIATO

La struttura promuove ogni forma di partecipazione delle associazioni di volontariato per lo svolgimento di attività a sostegno agli anziani ospitati.

Qualsiasi associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, può essere autorizzata a svolgere attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a condizione che vengano accettate le finalità e le modalità operative della Struttura.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela degli utenti. Riteniamo utile indicare una serie di strumenti specifici che la nostra casa adotta per tutelare i diritti degli utenti e dei loro familiari.

RECLAMI

Gli ospiti e i loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi subiti nella Casa.

Queste segnalazioni servono a garantire l'utente sul rispetto dei suoi diritti e alla struttura per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Qualora l'utente o il familiare intenda presentare un reclamo potrà farlo in uno dei seguenti modi: - compilando il modulo "segnalazione reclami" allegato a questa Carta dei Servizi e comunque a disposizione in Segreteria, e trasmettendolo alla stessa;

- inviando alla Direzione della Casa una lettera in carta semplice;
- telefonando alla Segreteria e chiedendo di parlare con un responsabile;

Nel caso di reclamo telefonico o verbale si invita la persona a formalizzarlo successivamente nel modulo "segnalazione e reclami".

Tutti i reclami scritti vengono inoltrati alla Direzione della Casa che provvederà ad effettuare la relativa istruttoria e a rimuovere le eventuali cause che hanno motivato il reclamo o a motivare le decisioni e scelte diverse.

In ogni caso la Direzione si impegna a rispondere, sempre in forma scritta, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.

STANDARD DI QUALITÀ

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Casa di Riposo concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione ed umanizzazione	Colloquio inserimento con l'ospite e/o familiare	Al momento dell'ingresso
Pianificazione assistenza e personalizzazione	Tempo intercorso tra l'ingresso di un ospite e la stesura del primo progetto individualizzato	Entro 45 giorni
Assistenza medica	Presenza medico curante 1 giorno alla settimana per 5 ore e sempre al bisogno	Sempre
Monitoraggio sanitario	Cadenza screening generale sullo stato di salute dell'ospite attraverso visite ed esami strumentali	Annualmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Presenza infermieristica	Copertura del servizio infermieristico 22 ore settimanali + reperibilità	24 h su 24 reperibile
Assistenza alla persona	Cadenza Bagno Assistito e cambio letto	Settimanalmente – (al bisogno i tempi sono più brevi)
Servizio ristorazione	Colazione a letto per coloro che lo desiderano. Pranzo e cena con possibilità di scelta fra due primi e due secondi piatti, due contorni cotti o crudi frutta e caffè.	Sempre
Disponibilità all'ascolto	Orari di ricevimento degli ospiti e dei familiari per ascolto	Sempre
Partecipazione al miglioramento del servizio	Risposta al reclamo/suggerimento	Entro 30 gg.
Continuità di relazione con la Comunità di Trevignano	Apertura della struttura per attività di animazione con partecipazione delle famiglie di Trevignano	Sempre
Continuità di relazione con i familiari	Possibilità per i familiari di pranzare e/o cenare con l'ospite	Sempre

LE RETTE

Le rette vengono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale di Trevignano.

La retta è differenziata per condizioni psico-fisiche dell'ospite dichiarate dal medico della struttura nella Scheda - Richiesta Condizioni di Autosufficienza (autosufficienti 0-7 punti, semi autosufficienti 8-11 punti, parzialmente autosufficienti oltre 11 punti) e per il periodo di permanenza: ospiti definitivi – ospiti temporanei – ospiti in centro diurno – solo pranzo.

Essa comprende: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza sanitaria, assistenza medica, assistenza infermieristica, animazione, pulizia locali, servizio lavanderia biancheria intima.

La retta non comprende eventuali ticket su farmaci, visite specialistiche, servizio di lavanderia vestiti personali, servizio di barbiere e parrucchiere, servizio di trasporto ambulanza.

In caso di ricovero ospedaliero ed assenza superiore ai 10 gg. la retta è ridotta del 50%. Tale riduzione viene applicata per un periodo massimo di 60 gg. (anche non consecutivi) nell'anno solare.

La retta viene corrisposta mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese a cui si riferisce, presso Centro Marca Banca - Filiale di Trevignano (Tv).

Alla presente Carta dei Servizi è allegato il documento estratto dalla delibera della Giunta Comunale di Trevignano con le rette per l'anno di riferimento.

ALLEGATO n° 1

MODULO SEGNALAZIONE DI RECLAMO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

SUGGERIMENTO

Ospite _____

Familiare _____

Altro _____

Oggetto della segnalazione:

Allegati:

Data: _____

Il Compilatore _____
(nome per esteso e firma)

Da compilarsi a cura del Responsabile:

Soluzione adottata:

Data: _____

Il Responsabile _____

Da compilarsi a cura del Direttore

Chiusura pratica:

Data: _____

Il Direttore _____

Casa di Riposo “Villa Pasinetti” S.r.l.

Scheda - Richiesta Rev. 1

Condizioni di Autosufficienza

Cognome.....	Nome
Data richiesta.....	

Motricità		Senza o con lieve difficoltà	Con difficoltà o solo in parte	Non è in grado
1	Si muove da solo	(0)	(1)	(2)
2	Allettato (livello di dipendenza: basso, medio, alto)	(0)	(1)	(2)
3	Cammina usando protesi, sostegni, carrozzina.	(0)	(1)	(1)
4	Cammina con l'aiuto di persone	(0)	(1)	(2)
5	Sale/scende le scale	(0)	(1)*	(2)
Cura della persona e della casa				
6	In grado di provvedere alla propria alimentazione	(0)	(1)	(2)
7	Mangia da solo	(0)	(1)	(2)
8	Si lava da solo	(0)	(1)	(2)
9	Fa il bagno da solo	(0)	(1)	(2)
10	Utilizza i servizi igienici da solo	(0)	(1)	(1)
11	Si veste da solo	(0)	(1)	(1)
12	In grado di accudire al governo della casa	(0)	(1)	(2)
13	Conserva autonomia fuori dell'abitazione	(0)	(1)	(2)
Condizioni di salute				
14	Vede	(0)	(1)	(2)
15	Sente	(0)	(1)	(1)
16	Parla	(0)	(1)	(2)
17	Continenza vescicale	(0)	(1)	(2)
18	Continenza anale	(0)	(1)	(2)
19	Se porta catetere, livello prestazioni richieste	(0)	(1)	(2)
20	Manifesta psiche integra	(0)	(1)	(2)
21	Fenomeni confusionali e deterioramento mentale (livello basso, medio, grave)	(0)	(1)	(2)
22	Prestazioni particolari per diabete, PT, piaghe da decubito, ulcere distrofiche, trombosi, scompenso cardiaco, iper/ipotensione, dermatosi, neoplasie, ossigenoterapia, fratture, etc.	(0) <i>Nessuna prestazione</i>	(2) <i>Prestazioni occasionali</i>	(3) <i>Prestazioni frequenti</i>

* In grado di salire/scendere le scale con supervisione

PUNTEGGIO TOTALE.....

Allegato A

.....
firma del medico e timbro

Casa di Riposo
“Villa Pasinetti” s.r.l.

Via Tre Forni n°2
31040 Trevignano (TV)

Tel. 0423 819820

Fax 0423 676274

e-mail: casadiriposo@comune.trevignano.tv.it

pec: villa.pasinetti@legalmail.it