



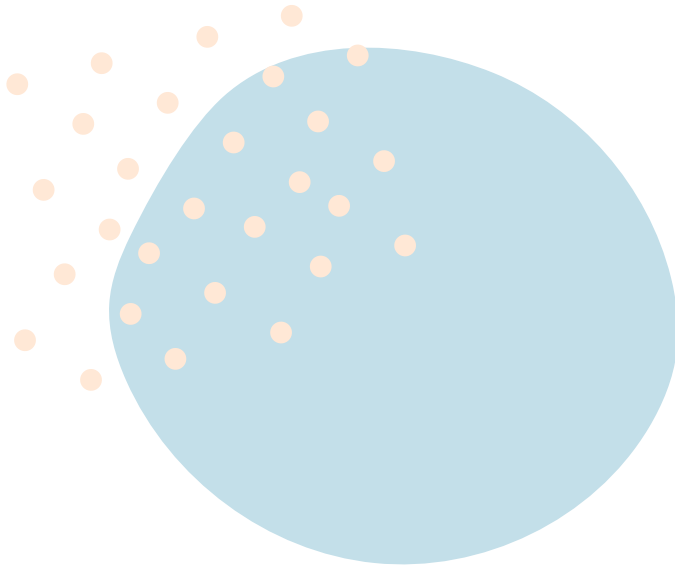
Carta dei Servizi

CENTRO DI SERVIZI

VILLA DON GINO CECCON

Santa Croce del Lago - Alpago

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



CONTATTI

Tel. 0437 471108

E-mail: info@villaceccon.it

PEC: villaceccon@pec.ceris.it

Web: www.villaceccon.it

Sede operativa

Frazione Santa Croce del Lago, 79
32016 Alpago (BL)

Sede legale

Piazza Beato Frà Claudio, 13
31025 Santa Lucia di Piave (TV)

Revisione n.28 di maggio 2026

Stampata a maggio 2026

Carissimi,

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

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

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

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

Don Paolo Cester
Presidente

Gentilissimi,

la Carta dei Servizi del Centro di Servizi Villa don Gino Ceccon ha l'obiettivo di facilitare le relazioni con tutti coloro che ne varcano la soglia - i Residenti, i familiari e gli operatori, con la comunità e gli attori del territorio - l'ULSS, i medici di famiglia e gli Enti locali.

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

Villa don Gino Ceccon è una struttura di assistenza radicata nel territorio, offre tanto e riceve tanto dalla comunità, e attraverso i suoi valori evangelici, le sue tradizioni e le persone che la animano, mira a promuovere la miglior qualità di vita possibile per i Residenti.

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

dott. Marco Sossai
Direttore

Indice

6 La Carta dei Servizi

- 8 Contenuti e validità
- 8 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

10 Villa don Gino Ceccon

- 12 Storia
- 12 Organizzazione
- 15 Mission e valori

16 Vivere la Casa

- 18 Spazi interni ed esterni
- 19 Giornata tipo
- 20 Visite e orari

22 L'Accoglienza

- 24 Ammissione persone non autosufficienti
- 25 Ammissione persone autosufficienti
- 26 Inserimento
- 27 Presa in carico

28 I Servizi

- 30 Servizi Alberghieri
- 34 Servizi Socio-assistenziali e sanitari
- 38 Servizi Riabilitativi

40 Il Contratto

- 42 Rette

44 Qualità e Trasparenza

- 46 Sistema Qualità
- 47 Gestione e trattamento dei dati
- 47 Standard del personale
- 48 Sicurezza
- 49 Trasparenza e accesso agli atti
- 49 Whistleblowing

50 Partecipazione e Tutela

- 52 Consiglio degli Anziani e dei Familiari
- 52 Indagini sulla soddisfazione dell'utenza
- 53 Suggerimenti e reclami
- 53 Informazione
- 54 Contatti



LA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è il documento ufficiale con cui Villa don Gino Ceccon di Santa Croce del Lago, Centro di Servizi per anziani della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire di Santa Lucia di Piave, si rivolge a quanti sono interessati a conoscerne l'offerta assistenziale, qui descritta con semplicità.

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

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



Contenuti e validità

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

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

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

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

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



Uguaglianza

Ogni persona, autosufficiente e non, è accolta e assistita secondo i suoi effettivi bisogni, senza alcun tipo di discriminazione.

Imparzialità

Le direttive interne, riferite a precise norme di legge e prima ancora a valori etici fondamentali, assicurano obiettività, giustizia e neutralità nella presa in carico.

Continuità

L'assistenza regolare e continuativa, anche in caso di assenze impreviste del personale, è garantita mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio e la valorizzazione del lavoro in équipe.

Diritto di scelta

Ogni persona, gli anziani e le loro famiglie, hanno garantite l'autonomia e la possibilità di individuare la struttura residenziale e le attività più idonee alle esigenze e alle aspettative, anche attraverso una comunicazione chiara e trasparente.

Partecipazione

Il coinvolgimento degli anziani e dei familiari è assicurato attraverso incontri periodici organizzati per condividere informazioni sui percorsi assistenziali più idonei, un apposito organismo rappresentativo e la possibilità di esprimere in ogni momento suggerimenti e segnalazioni.

Efficacia ed Efficienza

La definizione degli obiettivi organizzativi, la loro periodica verifica e il miglior utilizzo di tutte le risorse disponibili guardano al miglioramento continuo dell'offerta assistenziale.

VILLA DON GINO CECCON





Eretta per volontà della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire di Santa Lucia di Piave e della sua comunità, così come la Casa Soggiorno Divina Provvidenza e la Scuola dell'Infanzia D. e B. Camerotto sorte nel medesimo comune, Villa don Gino Ceccon a Santa Croce del Lago ha una storia trentennale.

Villa don Gino Ceccon nasce dal sogno dell'omonimo sacerdote che, cappellano dal 1978 della struttura di Santa Lucia di Piave, desiderava regalare agli anziani della sua comunità un luogo di villeggiatura montano per l'estate, e in tal senso aveva disposto un lascito testamentario.

Venuto a mancare, la determinazione di don Oreste Nespolo e del ragionier Maurillio Canzian, allora parroco di Santa Lucia di Piave e direttore della Casa Soggiorno Divina Provvidenza, permettono di concretizzare la volontà di don Gino, ampliandone l'intento.

Storia

Nell'aprile del 1987 la Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire acquista l'albergo-ristorante "Al lago", rinomato locale turistico della frazione di Santa Croce in Alpago che, chiuso ormai da tempo, dagli anni '20 ospitava feste e banchetti. Grazie anche all'interessamento e al sostegno di don Giuseppe Battiston, parroco di Santa Croce del Lago, e della signora Ada Maria Balbinot Casagrande, vice-sindaco di Farra d'Alpago, già durante i lavori di ristrutturazione l'Ente decide di realizzare una residenza per anziani autosufficienti e non, per rispondere alle crescenti necessità della comunità locale.

La struttura, un unico corpo suddiviso in quattro piani con mansarda e interrato e una meravigliosa vista sul lago, viene inaugurata il 15 luglio 1990 da Monsignor Eugenio Ravignani, vescovo della Diocesi di Vittorio Veneto, e accoglie i primi anziani il 14 gennaio 1991. Da subito inserita nella rete assistenziale territoriale, Villa don Gino Ceccon dispone inizialmente di 45 posti letto e di alcuni posti riservati ai soggiorni stagionali, servizio che andrà a ridursi notevolmente nel tempo.

Soggetto nel 1998 a un primo ampliamento che porta la capacità ricettiva agli attuali 54 posti, e a successivi interventi strutturali, nel biennio 2015-2016 l'edificio viene sottoposto a un restyling totale, con la creazione di adeguati ambienti di servizio e un ampio e luminoso salone al primo piano. Nel 2019 viene messa in opera anche la piazzetta esterna, priva di barriere architettoniche e dotata di un balcone panoramico. Nel 2021 vengono acquisiti e integrati, infine, l'edificio storico di Villa Marson e il suo grande parco, a disposizione di Residenti e visitatori.

Un impegno costante nel tempo, sostenuto dalla preziosa collaborazione della "sorella maggiore" Casa Soggiorno Divina Provvidenza, per realizzare a Villa don Gino Ceccon un moderno e sempre più accogliente Centro di Servizi, dotato di spazi confortevoli e funzionali, una casa dove dar "vita agli anni" e godere di un'assistenza di qualità.

Organizzazione

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

Organigramma



* Servizio in convenzione con l'AULSS 1 Dolomiti / ** Servizio in libera professione



Mission e valori

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

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

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

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

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

- **La promozione del benessere e della qualità di vita**, nel rispetto della dignità di ciascuno e con il coinvolgimento attivo di tutti - Residenti, familiari e personale - per il miglioramento delle attività di assistenza e di cura.
- **L'erogazione di servizi integrati per il soddisfacimento dei bisogni personali**, ovvero una presa in carico olistica che coinvolge varie figure professionali e non, la cui formazione e le cui conoscenze sono fondamentali per la crescita dell'organizzazione per dotare il Centro Servizi di ambienti sempre più confortevoli.
- **La gestione responsabile e strategica di tutte le risorse** - strumentali, strutturali, tecnologiche e professionali - e il loro costante adeguamento in un sistema integrato tra sicurezza e qualità, nel rispetto delle normative.
- **L'apertura al territorio e alle sue realtà sociali**, con la valorizzazione delle collaborazioni e dell'integrazione tra i servizi.

VIVERE LA CASA





Villa don Gino Ceccon può accogliere 40 anziani non autosufficienti e 14 autosufficienti. Un piccolo grande mondo, una casa dagli spazi accoglienti familiari dove s'intrecciano vite e relazioni tra i Residenti, i loro cari e il personale.

Accreditata ai sensi della L.R. n.22/2002, la struttura è autorizzata per 40 posti per persone non autosufficienti (DGRV n.334 del 26/09/2019) e 14 per autosufficienti (Autorizzazione Comune di Alpago n.1 del 20/03/2018). Le autorizzazioni sono valide cinque anni e le domande di rinnovo sono regolarmente gestite.

Posta a pochi passi dalla riva del lago di Santa Croce e dotata di panchine esterne e di una bella area verde, la struttura rispecchia l'ambiente rilassato e familiare che don Gino Ceccon immaginava per gli anziani della comunità.

L'edificio dispone di 5 piani e 2 mansarde, bene organizzati e facilmente accessibili grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche e all'installazione di moderni ascensori.

Spazi interni ed esterni

Tutti gli ambienti, interni ed esterni, incoraggiano a trascorrere le giornate in compagnia godendo del clima piacevole e della vista sul lago e sui monti.

Gli ambienti riservati ai Residenti si dividono in due nuclei residenziali:

- il **nucleo Sole** al primo piano, con 20 posti letto per anziani non autosufficienti;
- il **nucleo Arcobaleno**, al secondo e terzo piano e mansarda, con rispettivamente 20 posti letto per non autosufficienti e 14 per anziani autosufficienti.

Ogni nucleo dispone di un'area di coordinamento, una stanza con cucina e sala da pranzo, un deposito e un bagno attrezzato. Le camere, 10 singole e 22 doppie, sono tutte dotate di servizi igienici privati, impianto per chiamate di soccorso, predisposizione TV e telefono.

Accedendo alla struttura comodamente dalla strada, si incontrano al piano terra l'accogliente ingresso per i visitatori e il soggiorno impreziosito dal murales dell'artista Iris Bernard originaria di Ponte nelle Alpi. Proseguendo ci sono la sala da pranzo e la cucina con montacarichi per le vivande, così da lasciare gli ascensori a completa disposizione dei Residenti, una sala con un caminetto e gli uffici amministrativi.

Il **primo piano** accoglie il locale per la cura della persona, una stanza a uso dei servizi educativi, di psicologia, logopedia e volontariato, l'ufficio direzionale e un'altra sala comune molto luminosa, dedicata alle attività ricreative. Al **piano interrato** si trovano l'ambulatorio medico, la palestra, la Cappella, il magazzino dei viveri e gli spogliatoi del personale. In un locale indipendente, posto sul retro, oltre ai locali di servizio, lavanderia e stireria, è allestita la sala del commiato.

Completano la struttura **Villa Marson**, edificio storico che ospita eventi formativi e appuntamenti aperti al territorio, e ampi, sicuri e rilassanti spazi esterni. Attraverso il percorso in mattonelle antiscivolo che circonda l'edificio è possibile raggiungere un piccolo capitelletto dedicato alla Beata Vergine di Lourdes e il **Parco Marson**, l'area verde dedicata al ristoro e attrezzata anche per feste, incontri e attività di giardinaggio e orticoltura nella bella stagione. Insieme al **balcone panoramico della piazzetta al piano terra**, fronte ingresso, il parco è un ottimo punto da cui godere della **vista del lago e dell'intera conca dell'Alpago**.

Giornata tipo

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

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

Generalmente la giornata è articolata secondo i seguenti orari:

06:00 - 08:00	Sveglia, con cura e igiene della persona e vestizione
08:00 - 09:00	Colazione
09:30 - 11:30	Attività animative, occupazionali e interventi dei diversi professionisti
11:30 - 12:30	Pranzo
12:30 - 15:00	Riposo pomeridiano, per chi lo desidera
15:00 - 15:30	Merenda
15:30 - 17:00	Attività animative, occupazionali e interventi dei diversi professionisti
17:45 - 19:00	Cena
19:00 - 22:00	Preparazione per la notte e riposo

Per la **lettura, a disposizione dei Residenti** vi sono inoltre un quotidiano locale, consegnato ogni mattina, un settimanale e il giornale diocesano "L'Amico del Popolo", nonché molti libri e la possibilità di richiedere audiolibri e volumi in prestito alla Biblioteca comunale di Farra d'Alpago.

Visite e orari

Villa don Gino Ceccon si trova lungo la Strada Statale 51 di Alemagna nella tranquilla frazione di Santa Croce del Lago ad Alpagò, a cinque minuti dalla stazione ferroviaria.

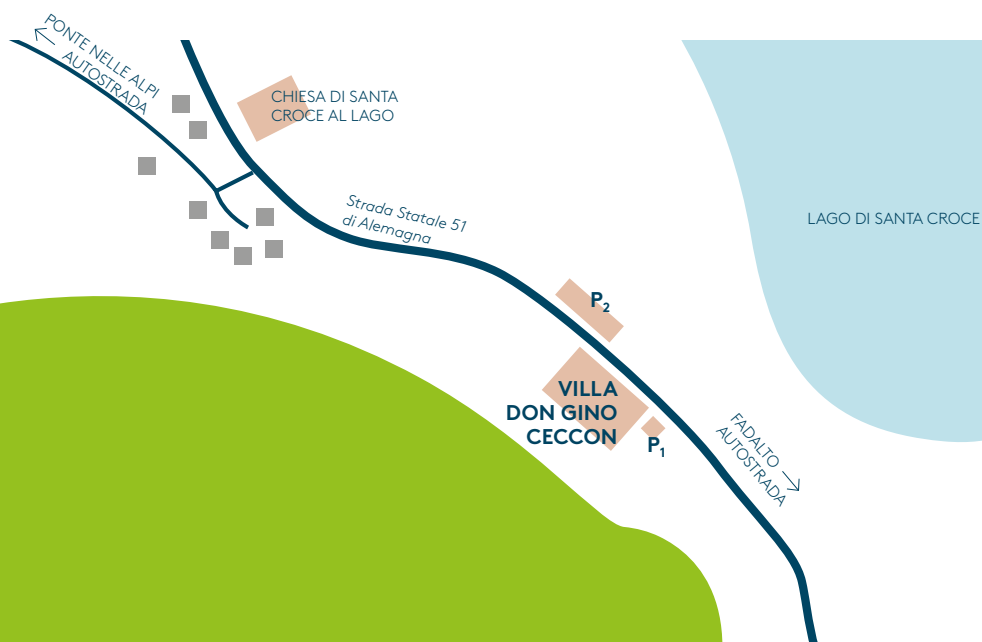
Perfettamente a metà tra Belluno e Vittorio Veneto, la struttura è facilmente raggiungibile in macchina e dista pochi chilometri dai caselli autostradali di Ponte nelle Alpi-Cadola (a nord) e Fadalto (a sud). Di fronte alla casa è a disposizione un piccolo parcheggio. La zona è inoltre servita anche dai mezzi pubblici e raggiungibile con i servizi DolomitiBus e MOM.

Le visite da parte di familiari, amici e conoscenti sono sempre gradite e incoraggiate e l'accesso in struttura avviene liberamente, tramite codice ai cancelli.

Nel rispetto delle esigenze dei Residenti e delle attività quotidiane, compresi i pasti e il riposo, le visite sono consentite **dalle 09:00 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:30**. Al di fuori di tali fasce, comprese quelle serali, è necessaria l'autorizzazione preventiva.

Allo stesso modo, salvo condizioni di salute che impediscano alla persona di spostarsi dalla propria stanza, le visite devono svolgersi **nelle aree comuni o nel parco**, evitando di sostare nei corridoi o davanti alle guardiole per garantire la riservatezza di tutti.

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





*"L'amore è la cosa più
importante da imparare"*
Papa Giovanni Paolo II



L'ACCOGLIENZA



Villa don Gino Ceccon accoglie anziani autosufficienti e non autosufficienti, residenti principalmente, ma non unicamente, nel territorio dell'Azienda sanitaria AULSS 1 Dolomiti, secondo la prassi condivisa a livello regionale. L'accoglienza può essere di lungo periodo o temporanea, in convenzione o in forma privata.

Le modalità di ammissione variano in base ai bisogni socio-sanitari della persona e alla tipologia di accoglienza richiesta, secondo le disposizioni dell'AULSS 1 Dolomiti, ovvero del regolamento aziendale (DDG AULSS 1 n.1614 del 21/11/2019) sulla gestione del Registro Unico della Residenzialità (RUR).

I posti accreditati per persone non autosufficienti possono godere della copertura della quota sanitaria della retta (impegnativa di residenzialità/altra quota sanitaria), erogata a quanti sono inseriti in graduatoria.

L'accoglienza in forma privata degli anziani non autosufficienti e quella degli autosufficienti sono invece gestite tramite liste di attesa interne.



Ammissione persone non autosufficienti

Accoglienza in convenzione

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

Il Comune inoltra la richiesta all'AULSS 1 Dolomiti; sulla base della **Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (S.Va.M.A.)**, l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) considera le necessità di assistenza e la condizione di non autosufficienza, assegnando un **punteggio al fine dell'inserimento nella graduatoria unica di accesso ai Centri di Servizi per anziani**.

Al liberarsi di un posto in struttura, la Segreteria di Villa don Gino Ceccon contatta la persona segnalata dal Gestore Unico, per procedere all'accettazione del posto.

Quota Sanitaria di Accesso (QSA)

Alle persone in attesa di impegnativa di residenzialità, seppur in graduatoria, può essere riconosciuta una quota sanitaria di accesso (DGRV n.1304 del 08/09/2020). Il **contributo è attribuito d'ufficio dall'AULSS 1 sulla base delle risorse, seguendo l'ordine del Registro Unico della Residenzialità**.



Se la persona è già accolta in struttura in forma privata, ne verrà data comunicazione ai familiari; in caso di nuovo ingresso, Villa don Gino Ceccon provvederà a contattare la persona e/o un suo familiare di riferimento per formalizzare l'accoglienza.

Accoglienza in forma privata

Per l'accoglienza in forma privata, l'anziano e/o un suo familiare devono rivolgersi alla **Segreteria di Villa don Gino Ceccon** per sottoscrivere la domanda, corredata da **copia della S.Va.M.A.** Compatibilmente con il grado di autonomia e i bisogni rilevati, in caso di posti disponibili, non occupati da persone con impegnativa di residenzialità, la Segreteria contatterà gli interessati secondo la lista di attesa interna.

Ammissione persone autosufficienti

Per l'accoglienza delle persone autosufficienti, la stessa e/o un suo familiare devono rivolgersi alla **Segreteria di Villa don Gino Ceccon** per sottoscrivere la domanda, corredata da **copia della S.Va.M.A sanitaria.** Al liberarsi di un posto, gli interessati saranno ricontattati secondo la lista di attesa interna. I residenti nei comuni della conca dell'Alpago hanno la precedenza negli ingressi.

Inserimento

Nella fase dell'inserimento l'anziano e/o la persona di riferimento sono seguiti e accompagnati dal personale della Segreteria che, all'accettazione del posto letto, illustra telefonicamente i servizi e i costi della struttura, richiede i documenti necessari e concorda la data dell'ingresso.

Nei giorni appena precedenti viene consegnata tutta la documentazione prevista dalla procedura di ammissione, tra cui il Regolamento interno, la Carta dei Servizi e l'elenco per il corredo degli indumenti, e vengono fornite alcune informazioni utili sulle modalità di contatto degli uffici amministrativi e dei professionisti, al fine di orientare al meglio gli anziani e i loro familiari.

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

Nella prima fase dell'inserimento vengono raccolte tutte le informazioni sanitarie utili a compilare la cartella clinica, impostare l'attività infermieristica, di assistenza e, se necessario, predisporre una dieta personalizzata. **Al momento del colloquio viene richiesta la seguente documentazione dell'anziano:**

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

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

Presa in carico

L'ingresso in struttura rappresenta un momento delicato per l'anziano ed i suoi familiari che, con il supporto del personale, hanno il compito di accompagnarlo in questo passaggio per prepararsi, insieme, al nuovo contesto di vita e a relazioni nuove.

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

Se l'anziano entra in forma residenziale definitiva viene redatto un Progetto di inserimento di circa due mesi, salvo in caso di profilo di gravità socio-assistenziale che richieda il passaggio immediato alla fase successiva. **Entro 60 giorni viene poi convocata la prima Unità Operativa Interna (UOI)**, l'equipe multidimensionale composta dai professionisti socio-sanitari della struttura, che si riuniscono mensilmente. Ogni figura, in base alla propria competenza, valuta le condizioni dell'anziano al fine di **elaborare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, ovvero il progetto che si intende attivare per massimizzare il benessere e la qualità di vita dell'anziano.

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

Per promuovere un percorso partecipato, la persona e/o un suo familiare vengono invitati a partecipare alla UOI; se ciò non è possibile, gli obiettivi e il progetto definiti in quella sede vengono condivisi con i familiari durante un successivo colloquio.

I SERVIZI





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

Servizi Alberghieri

Segreteria

La Segreteria è il punto di riferimento per le famiglie e cura le esigenze di segretariato sociale, fornendo anche chiarimenti in materia di pratiche socio-assistenziali, sanitarie e previdenziali (es. riconoscimento dell'invalidità civile, nomina dell'Amministratore di Sostegno, esenzioni, cambio del medico, etc.).

Si occupa di tutte le pratiche relative alle graduatorie interne, alla documentazione e alla firma del contratto. **Segue in particolare la fase di accoglienza e ingresso dei Residenti**, gestendone l'intera procedura e fornendo informazioni sui servizi e l'assistenza offerti.

Funge inoltre da centralino, smistando le telefonate ai vari interni e agli anziani, distribuisce la posta e, se richiesto, tiene i contatti con i parenti per le comunicazioni del caso.

Ristorazione

La struttura è dotata di una moderna cucina interna gestita da personale dipendente, qualificato secondo il protocollo HACCP. Particolare attenzione è rivolta infatti alla qualità dei cibi e delle materie prime, per garantire un'alimentazione bilanciata e corretta, rispondente alle esigenze e ai valori nutrizionali necessari agli anziani, senza trascurare la tradizione, il territorio e il gusto personale, per regalare stimoli sensoriali e momenti di serenità e piacere.

Secondo un menù approvato dal servizio dietistico dell'AULSS 1 Dolomiti con variazioni settimanali e stagionali, i pasti preparati quotidianamente prevedono la scelta tra diversi primi e secondi piatti, contorni crudi e cotti, frutta e, all'occasione, qualche dolce, integrati durante la giornata con bevande calde o fredde.

Per le festività i menù proposti includono piatti tipici, con la giusta attenzione ai precetti religiosi.

Lavanderia e guardaroba

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

Come indicato nell'elenco specifico, ogni anziano deve poter disporre di un corredo adeguato, dotato all'ingresso di etichetta e microchip e sottoposto a controlli per verificarne il grado di usura. Il cambio della biancheria e degli indumenti avviene quotidianamente o secondo necessità, e riconsegnato entro quattro giorni dal ritiro.

Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, telini) sono affidati a una ditta esterna di lavanderia industriale.

Igiene ambientale

La pulizia, la sanificazione e il riordino degli spazi comuni, compresi quelli esterni, e delle camere **è svolto da personale interno, quotidianamente e al bisogno.**

Tenuto conto delle indicazioni trasmesse dai fornitori, le procedure servono a **mantenere l'ambiente igienicamente adeguato e confortevole**, nel rispetto della mobilità e della socialità degli anziani.

Trasporto

Per gli anziani non autosufficienti in convenzione con elevati problemi di mobilitazione, i trasporti sono gestiti a carico dell'ULSS 1 Dolomiti e, nei casi di emergenza, dai servizi di Pronto Soccorso (118).

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

Cura della persona

In uno spazio dedicato e adeguatamente arredato si svolge l'attività di cura della persona, fondamentale per conservare la propria identità e mantenere vivo l'interesse per le relazioni e la vita sociale di comunità.

L'attività, affidata a una professionista presente in struttura una volta a settimana, prevede **un servizio di acconciatura e cura dei capelli, con costi a carico del Residente.**

Assistenza religiosa

In Villa don Gino Ceccon **l'assistente spirituale è sempre a disposizione dei Residenti e dei familiari per un momento di supporto e accompagnamento.** La Santa Messa e il Santo Rosario vengono celebrati quotidianamente in Cappella, con orari flessibili in base alle esigenze organizzative e alle disponibilità del sacerdote.

Volontariato

I Volontari sono il saluto accogliente che ogni persona incontra all'ingresso di Villa don Gino Ceccon; qui **offrono il loro prezioso servizio diverse realtà di volontariato,** in particolare l'Associazione Filò di Santa Croce, nata nel 1991 e regolarmente iscritta al RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore).

I volontari, **in sinergia con il servizio educativo,** promuovono momenti di socializzazione, di festa e attività ricreative, **contribuendo alla serenità e al benessere individuale e collettivo degli anziani.**

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



Servizi Socio-assistenziali e sanitari

Coordinamento dei Servizi

In base alle indicazioni fornite dalla Direzione, **il Coordinatore dei Servizi, sovrintende e organizza il personale e le attività dei servizi, con particolare attenzione a quelli assistenziali**, mantenendo un costante rapporto con gli stessi, al fine di gestire e integrare le professionalità nel perseguimento degli obiettivi.

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

Coordinamento di Nucleo

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

Assistenza alla Persona

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

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

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

Assistenza Medica

Secondo apposita convenzione con l'AULSS 1 Dolomiti, l'assistenza medica **per gli anziani non autosufficienti è garantita dal lunedì al sabato da un medico di medicina generale** e fuori orario dal servizio di continuità assistenziale.

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

Servizio Infermieristico

L'assistenza sanitaria è affidata a infermieri professionali che, supportati dal personale OSS, operano in sinergia con i medici e l'equipe multi-professionale per assistere la persona anziana nella sua globalità, nel rispetto della salute e della dignità individuale con empatia e umanità.

Il servizio infermieristico è presente h24, con turni diurni e reperibilità notturna, in ottemperanza agli standard regionali.

Seguendo le prescrizioni mediche, gli infermieri garantiscono la somministrazione dei farmaci e delle terapie, intervengono nel trattamento delle problematiche geriatriche, vigilano sulla correttezza delle posture, organizzano programmi di mobilitazione e, in caso di bisogno, eventuali visite specialistiche.

Si occupano inoltre di palliazione, intesa come gestione del dolore e cura nel tempo del fine vita, sostenendo anche i familiari nel percorso della malattia del proprio caro e nel momento della perdita.

Per gli anziani non autosufficienti, i farmaci per il trattamento delle patologie sono forniti dal Servizio Farmaceutico Ospedaliero dell'ULSS 1 Dolomiti, eccetto specifiche prescrizioni predisposte dal medico. Per gli altri Residenti, se non esenti, i farmaci sono a loro carico.



*“ Continua a sorridere,
perché la vita
è una cosa bella ”*
Marilyn Monroe

Il servizio educativo favorisce la socialità e il benessere emotivo dei Residenti attraverso attività volte a mantenere, stimolare e potenziare le capacità cognitive, relazionali, occupazionali e manuali di ognuno, svolte preferibilmente in piccoli gruppi. Con empatia, nel rispetto dei tempi, dei bisogni e delle risorse dell'anziano, gli educatori entrano in relazione con la persona, valorizzando le esperienze e stimolando la conoscenza e la fiducia reciproche.

In sinergia con tutte le altre figure e coordinando anche i volontari, il servizio propone attività ricreativo-animative come canto, giochi di società, lettura, e altre più articolate come laboratori creativi, attività di stimolazione cognitiva, progetti individuali e di gruppo, feste e uscite nel territorio per mantenere il legame con l'ambiente e la Comunità, anche religiosa, e con le altre realtà per anziani.

Le attività, con programmazione annuale nell'ottica di offrire continuità e qualità, si svolgono tutti i giorni, festivi compresi, come da calendario esposto in struttura.



Servizi Riabilitativi

Servizio di Fisioterapia

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

Nello specifico, gli interventi individuali includono ginnastica attiva e passiva, massaggi curativi e il supporto dell'elettroterapia nel **trattamento del dolore, mentre in gruppo vengono svolte attività di gioco o motorie guidate.**

Al fisioterapista sono inoltre affidati il controllo delle posture, il monitoraggio delle deambulazioni e la promozione del corretto uso e la valutazione periodica degli ausili in dotazione agli anziani.

Il servizio è riservato ai Residenti non autosufficienti in convenzione, anche temporanei, se previsto; negli altri casi può essere attivato se si ravvisa un rischio imminente di perdita dell'autosufficienza, come da convenzione con l'AULSS 1 Dolomiti.



Servizio di Logopedia

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

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

Servizio di Psicologia

Il servizio, gestito da una professionista iscritta all'Albo e presente in struttura ogni mattina dal lunedì al venerdì, raccoglie la storia di vita del Residente per promuoverne la continuità, potenziare il rispetto dell'unicità della persona e del suo contesto familiare.

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

Il sostegno psicologico è rivolto anche ai familiari e al personale.



IL CONTRATTO



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

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

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

Le modalità di recesso variano in base alla tipologia di soggiorno:

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

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

Rette

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

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

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

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

Calcolo e pagamento

In ottemperanza alla L.R. n.13/2012 non va versato alcun deposito cauzionale. La retta per l'accoglienza decorre dal giorno di ammissione riportato nel contratto. **Il versamento della prima retta, anticipato di 30 giorni, è contestuale alla firma del contratto,** a conferma del posto letto.

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

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

In caso di recesso con preavviso inferiore a quanto previsto o dimissione anticipata di soggiorni temporanei, la retta viene applicata con una riduzione del 25% per il periodo che intercorre dal giorno delle dimissioni fino al raggiungimento del preavviso o del periodo programmato. **La stessa riduzione del 25% è accordata in caso di allontanamento temporaneo** (per ricovero ospedaliero, rientro a domicilio, altro) uguale o superiore a 3 giorni, per tutti i giorni di effettiva assenza, ovvero esclusi il giorno di partenza e quello di rientro in struttura.

Certificazione ai fini fiscali

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

QUALITÀ E TRASPARENZA





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

Sistema Qualità

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

Dal 2008 la struttura si è dotata volontariamente di un sistema ispirato alla normativa UNI EN ISO 9001 per i servizi socio-sanitari assistenziali e residenziali per persone autosufficienti e non, volto a garantire, attraverso specifiche procedure scritte derivanti dall'analisi dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi: l'uniformità, la verifica continua, il rispetto degli standard definiti e la soddisfazione del cliente. Partendo dal confronto multidisciplinare e dall'analisi dei bisogni, il Responsabile della Qualità effettua un monitoraggio periodico delle attività e dei servizi, sulla cui base la Direzione stila a fine anno un **documento di riesame, utile alla ridefinizione delle strategie e alla pianificazione di nuovi obiettivi assistenziali.**

Marchio "Qualità & Benessere"

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

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

Gestione e trattamento dei dati

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

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

Consenso informato

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

Standard del personale

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

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

Sono infine attive diverse convenzioni con enti formativi territoriali e sedi universitarie per l'accoglienza di tirocinanti interessati a formarsi presso la struttura, nonché l'accordo con il Tribunale per l'inserimento di persone impegnate in lavori di pubblica utilità.



Sicurezza

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

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



Trasparenza e accesso agli atti

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

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

Whistleblowing

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



PARTECIPAZIONE E TUTELA



A Villa don Gino Ceccon la partecipazione e la tutela dell'utenza sono garantite attraverso un organismo di rappresentanza, strumenti specifici e un'adeguata condivisione e circolazione delle informazioni, indispensabili ad aumentare l'efficacia del percorso assistenziale e il benessere degli anziani.

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

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



Consiglio degli Anziani e dei Familiari

Come da normativa regionale, a Villa don Gino Ceccon è presente il Consiglio degli Anziani e dei Familiari (CAF), organo che ha l'obiettivo di **stabilire un rapporto di solidarietà e reciproca comprensione tra utenza e struttura e di creare un filo diretto con la Direzione**, per promuovere l'informazione e il coinvolgimento.

Infatti, attraverso il Consiglio, con segnalazioni, suggerimenti e proposte, gli utenti possono collaborare attivamente alla gestione e al miglioramento dei servizi. **Rinnovato ogni tre anni e composto da sette membri, il Consiglio si riunisce almeno tre volte l'anno ed è disciplinato da uno specifico Statuto.**

Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

Periodicamente vengono condotte due diverse indagini sulla soddisfazione dell'utenza ed entrambi i report sono poi pubblicati sul sito web www.villaceccon.it.

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

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



Suggerimenti e reclami

Nell'ambito di un consolidato sistema di rilevazione affidato al Responsabile della Qualità, in ogni momento **Residenti e familiari possono formalizzare rilievi e suggerimenti utilizzando l'apposito modulo** per sottoporre all'attenzione della struttura le proprie esigenze percepite. Il modulo, **scaricabile dal sito web www.villaceccon.it**, è a disposizione nella cassetta "Suggerimenti e reclami" collocata all'entrata al piano terra, dove una volta compilato può essere depositato. **Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione verrà fornita una risposta in merito.**

Informazione

Oltre alla presente Carta dei Servizi e al Regolamento Interno, consegnati al momento dell'ingresso, **in struttura si possono trovare avvisi e comunicazioni, affissi in bacheca e trasmessi anche via e-mail.**

Ogni anno viene redatta la brochure informativa "Una Casa da Vivere", contenente una breve descrizione dei servizi e l'indicazione aggiornata dei costi delle rette, mentre per condividere attraverso immagini e pensieri il valore della quotidianità in casa, **periodicamente viene pubblicato e distribuito il giornalino "Vita agli Anni", rivolto in particolare a Residenti e familiari.**

Tutte le informazioni utili, le comunicazioni e le news sono inoltre pubblicate sui **profili social e sul sito web www.villaceccon.it**, dove **è disponibile anche la modulistica.**

Contatti

Centro di Servizi Villa don Gino Cecon
Santa Croce del Lago, 79 - 32016 Alpagò (BL)
Email: info@villacecon.it
PEC: villacecon@pec.ceris.it
Web: www.villacecon.it

ACCOGLIENZA E SEGRETERIA Tel. 0437 471108

Segreteria

0437 471108 (int.1/1)
segreteria@villacecon.it

AREA SOCIO-SANITARIA 0437 471108 (int.2)

Servizio infermieristico

0437 471108 (int.2/1)
ambulatorio@villacecon.it

Coordinatore dei Servizi

0437 471108 (int.2/2)
servizi@villacecon.it

Servizio Educativo

0437 471108 (int.2/3)
animazione@villacecon.it

Servizio di Psicologia

0437 471108 (int.2/4)
psicologo@villacecon.it

Servizio di Fisioterapia

0437 471108 (int.2/5)

AMMINISTRAZIONE 0437 471108 (int.3)

Amministrazione

0437 471108 (int.3/1)
amministrazione@villacecon.it

Risorse Umane

0437 471108 (int.3/2)

Contabilità ed Economato

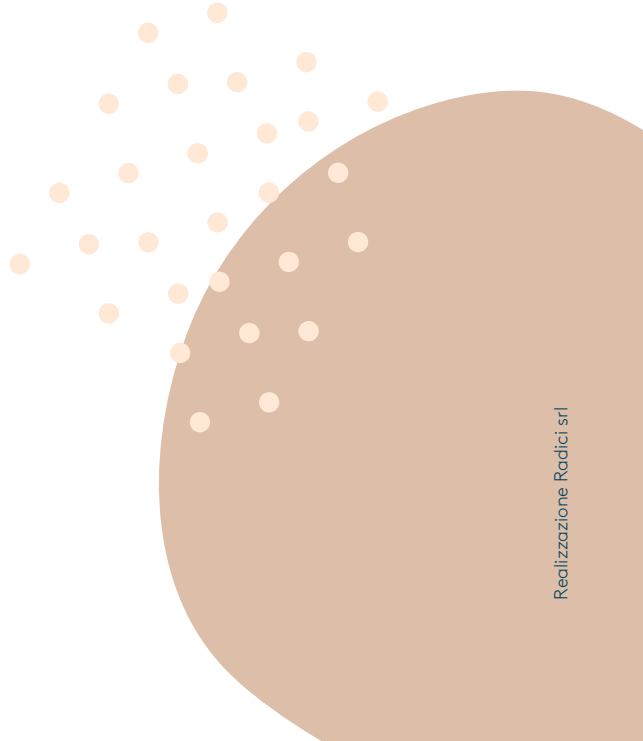
0437 471108 (int.3/3)

Servizio Qualità

0437 471108 (int.3/4)
qualita@villacecon.it

Gli uffici ricevono dal lunedì al venerdì, preferibilmente su appuntamento.

Per appuntamenti con la Presidenza e/o la Direzione rivolgersi unicamente all'Amministrazione.



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

Audrey Hepburn



Centro di Servizi
Villa Don Gino Ceccon

Santa Croce del Lago
Alpago

www.villaceccon.it

