



Villa “Don Gino Ceccon”
Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it



Casa di Soggiorno Villa “Don Gino Ceccon”



Carta dei Servizi

Edizione 2017

Revisione n. 26 – 22 Maggio 2017

Parrocchia di S. Lucia Vergine e Martire
Sede legale: Piazza Beato Fra Claudio, 13 – S. Lucia di Piave – TV
C.F. e P.IVA: 01969410263



INDICE

Premessa.....	pag.4
Valori fondanti.....	pag. 6
La certificazione di qualità.....	pag.7
Visione strategica (la nostra mission).....	pag. 9
Statuto e regolamento.....	pag.10
La nostra Casa si presenta.....	pag. 11
La Casa oggi: standard strutturali e di personale.....	pag.17
Convenzioni.....	pag.22
Tipologia di Utenza.....	pag.23
Modalità di accesso.....	pag.24
Tutela della privacy.....	pag.25
La retta.....	pag.25
Sicurezza degli ambienti.....	pag.27
La vita in Casa – i Servizi.....	pag.28
Formazione del Personale.....	pag.33
Unità Operativa Interna.....	pag.33
Il Consiglio degli anziani e dei familiari.....	pag.33
Il miglioramento continuo.....	pag.34
Il volontariato.....	pag.34
Riferimenti utili.....	pag.35
Orari.....	pag.36
Indicatori e standard di qualità.....	pag.38
Un pensiero per riflettere	pag.40



PREMESSA

il perchè di una Carta dei Servizi



L’Amministrazione attraverso questa Carta dei Servizi intende rivolgersi a tutti coloro (anziani, famiglie, gruppi, ...) che hanno interesse a conoscere l’organizzazione e i servizi offerti dalla nostra casa di soggiorno.

Criteri di formulazione sono queste linee guida: semplicità, chiarezza, essenzialità espositiva, facilità di lettura e completezza. Nella Carta dei Servizi troverete descritta la REALTA’ attuale della casa di soggiorno: non i nostri sogni e progetti, ma a che punto siamo.

Ecco perchè la Carta dei Servizi vuole essere ed è uno **strumento**:

- presentato ad ogni cittadino interessato a conoscere caratteristiche strutturali e funzionali per esercitare concretamente il diritto di libera scelta;
- di verifica e di controllo sulla corrispondenza tra ciò che si afferma e si pattuisce attraverso di essa e quanto effettivamente si è in grado di erogare nella quotidianità.

Nella logica di un servizio di qualità globale la Carta dei Servizi è un documento flessibile, da aggiornare nel tempo in riferimento ai nuovi servizi prestati e alle nuove mete fissate, da aggiornare in base anche alle osservazioni, proposte e suggerimenti espressi dagli utenti.

E’ strumento fondamentale di comunicazione, quasi un “contratto” con l’utente, quindi è un impegno.

Riteniamo assolutamente necessaria la collaborazione di ciascuno per rendere sempre migliore la qualità del nostro servizio, affinché sia sempre più vicino alle reali necessità della nostra utenza.

Le modifiche del documento sono segnalate dalla Direzione tramite affissione di un avviso e messa a disposizione del documento revisionato.

È responsabilità di ognuno prenderne visione.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



i principi fondamentali

La nostra Casa è una struttura protetta aperta, dove si trova una risposta positiva e propositiva ai bisogni delle persone anziane e delle loro famiglie.

Il servizio della Casa è un intervento riabilitativo globale per migliorare la qualità della vita della persona anziana, in qualsiasi situazione essa si trovi.

Questi i principi fondamentali:

- **UGUAGLIANZA**

ciascuna persona è accolta ed assistita in riferimento ai suoi effettivi bisogni senza attuare alcun tipo di discriminazione. Uguaglianza non sarà uniformità di prestazioni (legata invece alle condizioni personali di ciascuno)

- **IMPARZIALITA’**

criteri di obiettività e giustizia, garantiti da precise direttive che si richiamano alle norme di legge e, prima ancora, a valori etici fondamentali

- **CONTINUITA’**

delle prestazioni mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio, garantendo nelle 24 ore sicurezza assistenziale

- **DIRITTO DI SCELTA**

l’utente (intendendo, nel caso di impossibilità personale, la sua famiglia) dispone del sovrano diritto di scelta della struttura che ritiene più consona alle sue esigenze ed aspettative

- **PARTECIPAZIONE**

ogni osservazione, critica, proposta viene accolta e valutata come contributo al miglioramento del servizio. In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti per ottimizzare l’organizzazione

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

ogni ricerca per migliorare l’efficienza (cioè per erogare le prestazioni in modo razionale e senza inutili perdite di tempo), viene effettuata senza che sia compromessa l’efficacia del servizio reso, cioè l’ottenimento del risultato stesso.



Villa "Don Gino Ceccon"

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



VALORI FONDANTI





La certificazione di Qualità

La Casa di soggiorno ha adottato, a partire dal 2008, un sistema di gestione per la qualità certificato sulla base della norma UNI EN ISO 9001 relativo alle seguenti attività:

- progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari di natura assistenziale residenziale rivolti a persone adulte e anziani autosufficienti e non autosufficienti.

Il percorso è iniziato con un importante impegno formativo volto a conoscere la norma di riferimento e l'organizzazione di un sistema di gestione della qualità.

E' stata successivamente nominata una persona responsabile della qualità.

Il lavoro che ha portato alla certificazione ha coinvolto tutto il personale di tutti i servizi, in primis i responsabili dei servizi, ed ha richiesto inizialmente un'analisi dettagliata di tutti i processi relativi alla progettazione ed erogazione dei servizi - in vista dell'individuazione di eventuali criticità - e la conseguente ridefinizione degli stessi. Nello specifico, sono state redatte procedure scritte con lo scopo di garantire:

- uniformità nell'erogazione del servizio
- costante controllo delle diverse fasi di erogazione dei servizi
- rispetto degli standard definiti
- la soddisfazione del cliente.

Il lavoro iniziale è stato decisamente impegnativo, però ci ha positivamente "costretti" a riprendere in mano tutte le nostre abilità che fino a quel momento venivano gestite da buone prassi e da mansionari e tradurle in procedure scritte, validate prima di tutto dai servizi, cercando la migliore strategia, la migliore "buona pratica".

La certificazione di qualità è un **percorso** che ha un tempo di inizio ma nessuna scadenza, nessun traguardo finale: ogni giorno prosegue l'impegno per il miglioramento continuo, grazie alla multidisciplinarietà, allo scambio reciproco, all'apporto dei suggerimenti dati dall'utenza (Ospiti, Familiari, Consiglio degli ospiti e familiari), alle nuove situazioni, al contesto storico, alla collaborazione con le realtà sociali presenti sul territorio. **La qualità è un percorso in divenire.**

Migliorare è sempre possibile e la qualità ci insegna che la prima regola è l'ASCOLTO, per cogliere i bisogni e i contesti, poterli poi comprendere, analizzare ed infine individuare risposte che possano essere davvero efficaci.

La certificazione è per noi un metodo di lavoro quotidiano. E' uno strumento che valorizza le competenze e rafforza la squadra, rendendola – nel "fare bene insieme" – capace di risposte, di autocorrezione e di responsabilità.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



La certificazione intende anche essere ulteriore segno dell’attenzione della Casa di soggiorno alle esigenze dell’utenza.

Fin dall’inizio l’Ente certificatore è stato ed è tuttoggi CSQA Certificazioni srl di Tione (VI). CSQA è una **società di certificazione** attiva da oltre 25 anni nei settori dell’agroalimentare, dei beni di consumo, della ristorazione, dei servizi tecnici e della P.A e dei servizi alla persona. In questi 25 anni di crescita continua, CSQA ha saputo incontrare le esigenze di una clientela sempre più vasta e differenziata, sviluppando i propri servizi (**certificazione, auditing e formazione**) in numerosi settori e ottenendo importanti accreditamenti e riconoscimenti di valore europeo e internazionale.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



VISIONE STRATEGICA

(la nostra mission)

La Parrocchia Santa Lucia Vergine e Martire di Santa Lucia di Piave è un ente ecclesiastico che pratica i valori evangelici anche attraverso la gestione diretta di servizi rivolti alle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, mediante i due Centri di Servizio:

- Casa di Soggiorno “Divina Provvidenza” ubicata a S. Lucia di Piave (TV)
- Villa “don Gino Ceccon”, ubicato a S. Croce del Lago – Alpago (BL).

Entrambi sono autorizzati all’esercizio ed accreditati dalla Regione Veneto ai sensi della L.R.22/2002. Inoltre sono volontariamente certificati ISO 9001.

La persona anziana, con i suoi bisogni e desideri, è il centro del progetto residenziale assistenziale della Parrocchia S. Lucia V. M., la cui mission è garantire qualità di vita a tutti gli Ospiti nel rispetto della dignità e libertà personali.

Il servizio assistenziale, basato sulla multiprofessionalità, si sviluppa in un contesto di vita comunitaria in cui la Casa possa diventare per ciascuno "casa propria", dove si respira e si vive la partecipazione, la sussidiarietà, la solidarietà.

I centri di servizio sono nati come strumento per dare risposta alle esigenze della comunità locale e parrocchiale con uno sguardo sempre teso all'integrazione e alla collaborazione continua con le varie realtà del territorio.

I valori pertanto che contraddistinguono il nostro operare quotidiano sono fondati sul Vangelo e si diramano con attenzioni verso:

- il benessere e la qualità della vita
lo sviluppo di servizi integrati e mirati al soddisfacimento dei bisogni personali di ciascuno
- lo sviluppo di una gestione responsabile
- l’incremento continuo di un’apertura al territorio

Santa Lucia di Piave/ Alpago, 22 maggio 2017

Il legale rappresentante, don Paolo Cester



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



STATUTO E REGOLAMENTO

La nostra Casa appartiene ed è gestita dalla Parrocchia di S.Lucia Vergine e Martire di S.Lucia di Piave (Treviso).

La Parrocchia è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con Decreto del Ministero dell’ Interno in data 15.01.1987 e iscritto al n.154 del registro delle Persone Giuridiche del Tribunale di Treviso in data 13.08.1987.

Il Titolo I dello **“STATUTO”** della casa di soggiorno indica i compiti e le attività dell’Ente come segue:

1. *“Tra i compiti istituzionali della Parrocchia vi è quello di svolgere attività assistenziale e di beneficenza in forma organizzata. A questo scopo gestisce la casa di soggiorno (...).*
2. *L’Opera ha una sua specifica finalità sociale di assistenza ad anziani sia autosufficienti che non autosufficienti.*
3. *Per la sua particolare caratterizzazione ecclesiale, tale attività esige scelte operative che garantiscono la continuità della impostazione morale, l’osservanza delle norme canoniche ed il conseguimento delle finalità assistenziali di beneficenza che l’Ente gestore si prefigge.”*



Nel **“REGOLAMENTO INTERNO”** consegnato ad ogni utente all’atto dell’ingresso sono contenute tutte le norme e le regole di comportamento che ciascuno è tenuto a rispettare per una buona vita di comunità.

Il principio fondante che percorre tutto il regolamento si ispira comunque al buon senso, chiedendo rispetto, comprensione, solidarietà.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



LA NOSTRA CASA SI PRESENTA

La Casa di Soggiorno - Villa “Don Gino Ceccon” porta questo nome in memoria del sacerdote grazie al quale fu possibile pensare di realizzare questa opera.

Don Gino desiderava che la Parrocchia di S.Lucia di Piave (TV), già gestore di una casa di riposo locale, disponesse di una casa in zona montana dove far trascorrere il periodo estivo alle persone anziane.

Fu scelto il posto e mentre i lavori procedevano si decise che la Casa diventasse risposta concreta anche ai crescenti bisogni locali. Per questo non fu mai solo una casa per le vacanze, ma da subito inserita nella rete assistenziale della zona.



La Casa si trova lungo la strada statale n.51 di Alemagna, in località Frazione S.Croce del Lago (Comune Alpago - Belluno), in centro paese,



in una posizione panoramica e paesaggistica molto suggestiva, con vista completa sul lago di S.Croce e sui monti della conca alpagota.

Nella foto, orizzonte completo sul lago dalla terrazza del terzo piano.

*Parrocchia di S. Lucia Vergine e Martire
Sede legale: Piazza Beato Fra Claudio, 13 – S. Lucia di Piave – TV
C.F. e P.IVA: 01969410263*



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



La Casa è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici di trasporto.





Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



cenni storici

L’edificio è stato acquistato dalla Parrocchia di S.Lucia nell’aprile 1987. Era lo storico albergo-ristorante “Al lago” chiuso da diversi anni, ma che dagli anni ‘20 in poi era stato un locale rinomato per il turismo, per le feste da ballo e per i banchetti di nozze.



Strutturato su un unico corpo suddiviso in quattro piani, con mansarda ed interrato, venne completamente ristrutturato tra il 1988 e il 1990 per adibirlo a casa di soggiorno per persone anziane sia autosufficienti che non autosufficienti. Tutto ciò fu possibile grazie alla determinazione di Don Oreste Nespolo (allora parroco di S.Lucia di Piave) e del rag. Maurillio Canzian (Direttore delle Case della Parrocchia) nel realizzare quello che era stato il sogno di Don Gino Ceccon: una casa per le persone anziane. A loro si deve il coraggio di aver creduto in questa realtà.



La Casa, inaugurata nel luglio 1990, accolse i primi ospiti il 14 gennaio 1991, subito dopo aver ottenuto il rilascio del Permesso di Agibilità n.1 del 10.01.1991 dal Comune di Farra d’Alpago.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



Un primo ampliamento della Casa si è attuato nella primavera-estate del 1998, sostituendo al grande terrazzo del terzo piano nuove stanze (doppie e singole per un totale di otto posti) e altre due ampie camere mansardate.

Successivamente, nel 2005, nuovi lavori hanno permesso la realizzazione di un ampio salone al primo piano per le attività di animazione e tempo libero, socializzazione, laboratori. Contestualmente si sono creati due nuovi bagni, la sala per la parrucchiera, l'ufficio direzionale ed un altro più ampio ed accogliente per il servizio educativo-animativo, la psicologa e per i volontari.

Il salone, molto illuminato e solare, è stato la risposta adeguata alle necessità quotidiane degli anziani residenti in termini di spazio e di luce per trascorrere serenamente molte ore insieme.

I lavori di sopraelevazione hanno inoltre permesso il rifacimento completo dei locali di lavanderia e stireria.

Il 29 agosto 2008 la Casa, grazie all'impegno della Direzione e di tutto il Personale, ha ottenuto per la prima volta la certificazione di conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2000 per l'attività di “Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari di natura assistenziale residenziale rivolti a persone adulte e anziani autosufficienti e non autosufficienti. Tale certificazione viene costantemente verificata e mantenuta nel tempo.

Nella primavera del 2009 è stata completamente ristrutturata ed abbellita la cappella grazie a vetrate artistiche e il rifacimento dell'impianto di illuminazione.

Contestualmente sono stati ridimensionati gli spazi adibiti agli spogliatoi ad uso del personale.

Il secondo impianto di movimentazione verticale, in tipologia antincendio, è stato collaudato e reso operativo a novembre 2009, servendo comodamente e in sicurezza i piani fino al piano terra. In prossimità degli accessi ai tre piani all'ascensore sono stati realizzati spazi per il coordinamento di nucleo e “spazi calmi” utilizzabili anche in caso di emergenza.

L'anno 2015 è stato un anno particolarmente difficile per la Casa perché è mancato lo storico Direttore, il rag. Maurillio Canzian, che l'aveva voluta, creata e sostenuta, investendo molto sulla qualità e motivazione professionale ed etica del Personale. Il rag. Canzian, grazie anche alla sua pluriennale esperienza ed impegno in associazioni ed organismi regionali e nazionali, è stato un capace ed intuitivo precursore dei tempi. Ha saputo creare reti di dialogo, interscambio, formazione e confronto tra varie realtà di riferimento, studio e ricerca, ponendo come principale obiettivo l'aver cura della persona anziana.

A distanza di poche settimane anche Don Oreste Nespolo ha raggiunto il rag. Canzian.

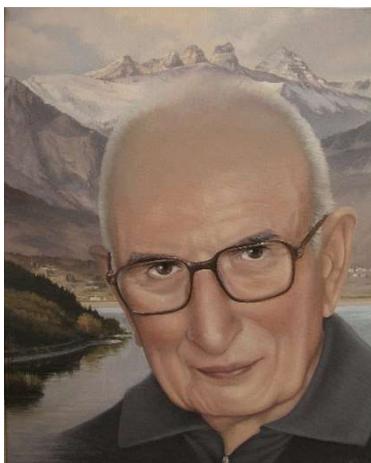


Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



*Don Oreste Nespolo
12.07.1926 – 03.05.2015*



*Il Direttore
Rag. Maurillio Canzian
18.09.1953 – 14.04.2015*

Questi lutti hanno fatto maturare in Casa una crescita nella responsabilità e nel desiderio di portare avanti la medesima mission per la quale i fondatori avevano dedicato la vita.

Un importante intervento di restyling si è compiuto tra la fine del 2015 e l’inizio del 2016 con la completa sostituzione di tutti gli arredi delle camere degli Ospiti (armadi, cassettiere, comò, scarpriere, poltroncine) e contestuale tinteggiatura delle stanze con particolare cura al colore: fasce di colore blu nel nucleo Sole, verde chiaro nel nucleo Arcobaleno – 2° piano e arancio nel nucleo Arcobaleno – 3° piano.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



Le poltroncine sono state scelte in abbinamento al colore del piano. Inoltre la collocazione di lampade led (in sostituzione dei neon) ha riempito le stanze di nuova luce e luminosità, modulabili a seconda delle necessità. Tale intervento è stato in parte sostenuto da un contributo della Fondazione Cariverona.



Grazie all’offerta di alcuni familiari, il filtro del Nucleo Arcobaleno a fine 2015 è stato vivacizzato da un murales fresco e arioso, che richiama i colori dell’arcobaleno con motivi primaverili ed uno scorcio sulla Conca dell’Alpago.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



Nel 2016 anche il filtro del Nucleo Sole è stato abbellito dalle pennellate di un prato fiorito.

In agosto dello stesso anno l'ingresso principale è stato completamente ristrutturato con la realizzazione di un terrazzamento vista lago grazie all'eliminazione di uno dei due cancelli di accesso. Lo spazio a disposizione degli Ospiti e dei loro Familiari è notevolmente aumentato e reso completamente accessibile in totale assenza di barriere architettoniche, con l'ulteriore vantaggio di uno splendido punto panoramico sul lago e sull'intera conca dell'Alpago.



Villa "Don Gino Ceccon"

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it



LA CASA OGGI

standard strutturali

La casa di soggiorno è strutturata su 5 piani e due mansarde.

L'ingresso si trova fronte-strada, è privo di barriere architettoniche e dispone di un ampio spazio esterno attrezzato con panchine; appena entrati ci si trova nella hall che richiama da subito l'impostazione familiare della struttura.



poltroncine a piano terra

A pianoterra si trovano uno spazioso soggiorno caratterizzato da un esteso e rilassante murales realizzato dall'artista Iris Bernard e dotato di televisore e distributori automatici di bibite e snack; vi si trovano inoltre i servizi igienici, la saletta del caminetto, gli uffici amministrativi, la sala da pranzo e la cucina.



Villa "Don Gino Ceccon"

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it



scorcio sulla sala da pranzo

Sul retro, in una parte separata di immobile, sono collocati i locali della lavanderia e stireria, il locale pompe e caldaie, la camera ardente.



la saletta del caminetto, a piano terra

La lavanderia e la cucina sono dotate di due montacarichi per lasciare liberi gli ascensori per le esigenze degli anziani.



lo spazioso ambulatorio

*Parrocchia di S. Lucia Vergine e Martire
Sede legale: Piazza Beato Fra Claudio, 13 – S. Lucia di Piave – TV
C.F. e P.IVA: 01969410263*



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



Nel sotterraneo sono dislocati l’ambulatorio, la palestra, la cappella, il magazzino della cucina e dei detersivi, gli spogliatoi del personale e il telefono pubblico.



una stanza a due letti

Il primo piano dispone di n. 20 posti letto suddivisi in 9 stanze doppie e 2 singole, tutte con bagno; ci sono inoltre un soggiorno con montavivande ed un bagno attrezzato.

In questo reparto vivono le persone non autosufficienti con maggiore necessità di cura ed assistenza.

Il primo piano è denominato “nucleo SOLE”.



servizio igienico di una camera

Al primo piano nella parte nuova (ala posteriore del fabbricato) si trova un’ampia sala per le attività ricreative, molto luminosa e soleggiata con accesso diretto alla zona verde; adiacenti al salone sono posti l’ufficio direzionale, due servizi igienici, il locale per la cura della persona (parrucchiera), un’ ampia stanza a disposizione della psicologa, del servizio animativo-educativo e dei volontari.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it



il salone delle attività educativo-ricreative

Il secondo piano ha 19 posti letto (8 stanze doppie e 3 singole ciascuna con proprio bagno); anche in questo reparto ci sono un soggiorno con montavivande ed un bagno attrezzato.



il glicine in fiore al terzo piano

Il terzo piano può accogliere 13 persone in 3 stanze singole e 5 doppie. Altre 2 stanze in mansarda permettono una capacità ricettiva totale di 54 posti.

Secondo e terzo piano sono denominati “nucleo ARCOBALENO”.

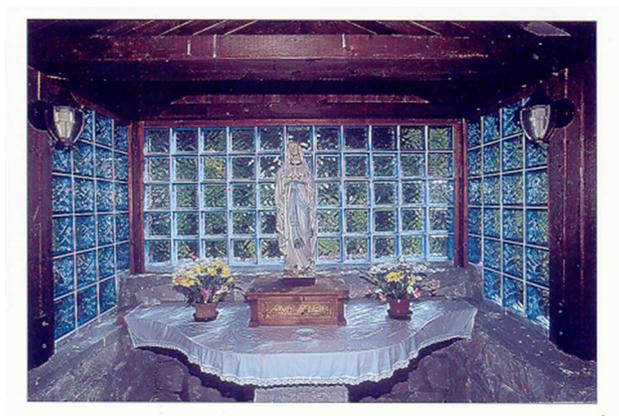


Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



il capitello

All'esterno la Casa dispone di un percorso con mattonelle antiscivolo (accessibile anche in carrozzina) che conduce fino al bocciodromo. Il sentiero poi prosegue fino al capitello dedicato alla B.V. di Lourdes.

standard di personale (come da allegato A) al DGR n. 84 del 16 gennaio 2007, in attuazione della legge regionale 16 agosto 2002 n.22)

Gli standard di riferimento sono quelli previsti dalla Regione Veneto, ampiamente rispettati:

	Ospiti non autosufficienti	Ospiti autosufficienti
Area socio sanitaria		
Rapporto addetto assistenza – utente	1 : 2,50	1 : 12,50
Rapporto infermiere professionale - utente	1 : 15	1 : 90
Rapporto coordinatore – utente	1 : 90	1 : 90
Rapporto educatore – utente	--	1 : 90
Area sociale		
Rapporto educatore – utente	1 : 60	1 : 90 e/o
Rapporto assistente sociale – utente (*)	1 : 120	1 : 120 e/o
Rapporto psicologo – utente	1 : 120	1 : 120



Villa “Don Gino Ceccon”
Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)
Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it



CONVENZIONI

La struttura, titolare di requisiti di idoneità professionale, di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento istituzionale, è inserita nella rete di servizi socio-sanitari dell'**Azienda U.L.S.S. n.1 di Belluno**. Pertanto opera in collaborazione con essa.

Mediante l'atto formale della Convenzione, l'Azienda U.L.S.S. garantisce alla casa di soggiorno per le persone non autosufficienti prestazioni sanitarie, mediche, farmaceutiche e riabilitative (attività di medicina generale, fornitura farmaci e stupefacenti, attestazione delle condizioni di non autosufficienza tramite Unità Operativa Distrettuale, valutazione del programma dietetico, rimborsi per attività di riabilitazione di fisiochinesiterapista e logopedista).

Inoltre la struttura è convenzionata con la Regione Veneto dalla quale riceve i rimborsi per le spese sanitarie e di rilievo sanitario per gli ospiti non autosufficienti.

Infine, la Casa stipula convenzioni con **Enti formativi territoriali e con sedi universitarie** rendendosi disponibile ad accogliere i tirocini formativi/orientativi dei loro studenti; con il Servizio di Inserimento Lavorativo dell'A.ULSS 1.



La Casa ha sottoscritto una convenzione con **l'Associazione di Volontariato “Filò di S.Croce”**, in particolare per il supporto nelle attività ricreative, del tempo libero, per le svariate occasioni di socializzazione, relazione, amicizia.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



TIPOLOGIA DI UTENZA

La nostra casa di soggiorno è un CENTRO DI SERVIZI PER PERSONE ANZIANE AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI.

E' autorizzata ed accreditata per poter accogliere:

- 14 persone autosufficienti
- 40 persone non-autosufficienti (profilo di ridotta-minima intensità).

Possono essere accolte le persone che presentano la domanda rivolgendosi:

- direttamente alla Casa di soggiorno (se autosufficienti)
- all'assistente sociale competente per territorio di residenza (se parzialmente o non autosufficienti) al fine di procedere alla valutazione multidimensionale in sede di unità valutativa multidimensionale distrettuale (U.V.M.D.).

Gli ingressi delle persone non autosufficienti seguono il Regolamento Unico delle Impegnative di Residenzialità dell'Azienda ULSS 1 ai sensi della DGR 38 del 17.01.2006 e della D.G.R. 1133/2008 e successive.



Per statuto alcuni posti, **quando possibile**, vengono utilizzati per soggiorni stagionali, in modo da permettere agli anziani di S.Lucia di Piave (e zone limitrofe) di trascorrere al fresco un periodo di vacanza estiva e ai locali di poter passare in un luogo protetto e caldo i mesi invernali (servizio esclusivo per persone autosufficienti).



MODALITA' DI ACCESSO



la domanda per le persone non autosufficienti la scheda S.V.A.M.A.

La richiesta per poter entrare in casa di soggiorno va presentata rivolgendosi all'assistente sociale di competenza (ad esempio per i residenti in Alpago, quello della Comunità Montana dell'Alpago presso la casa di soggiorno di Puos).

In questo modo si attiva la richiesta tramite la scheda SVAMA (scheda di valutazione multidimensionale dell'anziano) che consente una valutazione globale: sanitaria, cognitiva e funzionale, sociale. Tutti i dati raccolti sono valutati dalla UVMD (unità valutativa multidimensionale distrettuale) dell'Azienda ULSS 1 la quale elabora un progetto assistenziale individuale. Tale progetto indica se sia o meno necessaria la casa di riposo oppure la fruizione di altri servizi (domiciliare, diurno, modulo sollievo,..) ed eventualmente in quali tempi (urgente, a breve, a medio-lungo, domanda cautelativa,...).

La SVAMA è lo strumento operativo del Distretto sociosanitario che garantisce l'integrazione della rete dei servizi sanitari, sociosanitari e socio-assistenziali a livello territoriale.

Nel momento in cui sussiste la disponibilità di un posto in struttura, la persona anziana o un suo familiare referente è contattato dal Gestore Unico dell'Azienda ULSS 1. Egli può rifiutare o accettare la proposta entro due giorni lavorativi dalla chiamata. Se accetta provvederà a preparare quanto necessario, secondo le indicazioni fornite dalla Direzione della Casa.

Quando possibile, prima dell'ingresso i familiari vengono contattati dall'organizzazione della Casa per poter raccogliere informazioni integrative che facilitino l'inserimento in struttura della persona anziana.

la domanda per le persone autosufficienti

Le persone anziane autosufficienti che scelgono di venire a vivere in casa di soggiorno si rivolgono all'ufficio amministrativo per la presentazione della domanda che sarà formulata tramite la compilazione della "**Richiesta di ammissione**" (a cura della persona stessa o dei familiari) e della "**Scheda di rilevazione stato di salute – condizioni di autosufficienza**" (a cura del medico curante). La domanda sarà successivamente valutata dalla Direzione e dalla responsabile del servizio infermieristico per verificarne la compatibilità al fine di un successivo inserimento in posto per persona autosufficiente. Seguirà una visita conoscitiva della persona, che sarà invitata a tale scopo a presentarsi in Casa.

È nostra consuetudine presentare alla persona e ai suoi familiari la Casa e la sua organizzazione interna; questo primo colloquio è molto utile anche per iniziare a conoscere la persona anziana ed ascoltare le sue necessità ed aspettative.

La persona sarà contattata direttamente dall'ufficio amministrativo nel momento in cui ci sarà la disponibilità di un posto letto.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



accesso e dimissioni

Il giorno dell'ingresso, normalmente dal lunedì al venerdì in mattinata, l'utente è accolto dall'infermiera professionale in turno o da altro personale incaricato.

Nei primi giorni successivi all'inserimento, viene redatto per il nuovo Ospite (entrato in forma residenziale definitiva) un Progetto di inserimento della durata di 3 mesi (dalla data di ingresso); questo primo progetto è utile per consentire un adeguato inserimento ed adattamento nonché la conoscenza reciproca. Alla scadenza dei tre mesi, sulla scorta delle conoscenze acquisite soprattutto in merito ai bisogni della persona, l'Unità operativa interna elabora un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) con obiettivi specifici.

Solo nel caso di accoglienza di persone con profili di gravità sanitaria o assistenziale, non si redige il Progetto di inserimento ma in occasione della prima convocazione della UOI si elaborerà un P.A.I.

Per le persone anziane accolte in modulo sollievo o respiro non si redige né progetto di inserimento né PAI ma si eseguono tutte le attività relative alla conoscenza ed all'assistenza, secondo le necessità della persona.

In caso di trasferimento in altra struttura o rientro a domicilio, all'utente viene consegnata – su richiesta – la documentazione idonea a garantire la continuità assistenziale nel rispetto della privacy.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi della normativa vigente, a ciascun Ospite viene consegnata all'atto dell'ingresso l'informativa e la richiesta assenso, in cui si specificano finalità e modalità del trattamento cui sono destinati i dati (richiesti esclusivamente per finalità istituzionali cioè per consentire l'assistenza personalizzata) e le conseguenze dell'eventuale rifiuto a tale conferimento. Il trattamento dei dati avviene comunque con procedure atte a garantirne la sicurezza.

LA RETTA

A carico dell'utente resta tutta la retta alberghiera, sia per gli autosufficienti che per i non autosufficienti. La retta è differenziata in base a: stanza singola o doppia, utente autosufficiente o non autosufficiente, residenza fissa oppure stagionale (estivo o invernale).

Di regola a inizio anno il Consiglio di Amministrazione comunica l'eventuale aumento percentuale, legato al costo della vita e all'andamento economico della Casa.

Le rette alberghiere sono pubblicizzate tramite la brochure “Una Casa da vivere” a disposizione delle persone interessate in ingresso e pubblicate sul sito www.villaceccon.it

In caso di accoglimento di persona non-autosufficiente in forma privata, la retta sarà maggiorata per una parziale copertura della quota sanitaria non corrisposta dall'A.ULSS.



Villa “Don Gino Ceccon”
Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)
Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it



SICUREZZA DEGLI AMBIENTI



Come previsto dalla normativa vigente, è stato adottato il documento per la valutazione dei rischi.

E' stato eletto il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e sono stati designati i responsabili per la sicurezza.

Tutto il personale è formato sui rischi professionali, procedure in caso di emergenza e manovre di primo soccorso oltre che sulle misure di prevenzione.

Esiste la squadra per interventi in caso di incendio e periodicamente si testa l'efficacia della formazione con simulazione di evacuazione, coinvolgendo anche gli anziani residenti.



Villa "Don Gino Ceccon"

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



LA VITA IN CASA - I SERVIZI

La casa di soggiorno è una residenza che offre assistenza a persone anziane sia autosufficienti che non autosufficienti mediante i servizi di seguito presentati, nel rispetto dei livelli di qualità stabiliti dagli standards regionali per l'organico professionale.

Si specifica che, compatibilmente con la disponibilità del personale, può accadere che alcuni servizi siano momentaneamente ridotti in caso di ferie, malattie o altre assenze non programmabili. Ce ne scusiamo.

- **servizio di assistenza diretta alla persona**

svolto da operatori addetti all'assistenza qualificati, garantito 24 ore su 24.

Gli O.S.S. (operatori socio sanitari) prestano il loro servizio a stretto contatto con l'Ospite, facendosi carico di tutta l'assistenza necessaria per garantire il soddisfacimento di tutti i bisogni di cura, igiene, assistenza alla persona dall'alzata del mattino alla messa a letto serale, compresa anche l'assistenza notturna.

L'orario dell'alzata varia a seconda della condizione dell'anziano. Il momento dell'igiene mattutina è tempo in cui si cerca il più possibile di mantenere e stimolare le abilità residue al fine di favorire un certo livello di autonomia, compatibilmente con le capacità reali e lo stato di salute.

Settimanalmente (escludendo sabato, domenica e festivi) si effettua il bagno con cura dei piedi. Problemi di incontinenza vengono gestiti con progetti personalizzati di intervento.

Gli addetti all'assistenza si relazionano con la persona anziana, ne condividono le vicende quotidiane, seguono l'alimentazione per le persone più bisognose, si occupano anche di riabilitazione dai piccoli movimenti dell'alzata a passeggiate all'interno o all'esterno della struttura.

Il servizio di assistenza alla persona è svolto in sinergia con tutte le altre figure professionali operanti in Casa.





Villa "Don Gino Ceccon"

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



- **servizio infermieristico**

garantito da quattro infermieri, di cui una con incarico di Coordinatrice sanitaria.

L'assistenza infermieristica è assicurata per dodici ore al giorno, dalle ore 07.00 alle ore 21.00 e con reperibilità notturna sette giorni alla settimana.

Gli infermieri hanno cura della salute delle persone anziane residenti.

- **servizio medico**

⇒ con la presenza quotidiana del medico di medicina generale per due ore al giorno dal lunedì al sabato (come previsto dal programma dell'Azienda U.L.S.S.1) per i non autosufficienti;

⇒ presenza settimanale (e su chiamata al bisogno) per gli autosufficienti, prestata da un altro medico il mercoledì pomeriggio.

⇒ Nei giorni festivi e in orario notturno l'assistenza sanitaria è assicurata dal Servizio Medico di Continuità Assistenziale (Guardia Medica).

⇒ Per le visite specialistiche e gli esami strumentali è richiesto l'intervento dei familiari che possono al bisogno (qualora non sia possibile usufruire del servizio ambulanza ospedaliero) ricorrere al servizio di trasporto con ambulanza dell'EVA Alpago (Emergenza Volontari Ambulanza Alpago), con rimborso chilometrico.

- **servizio di animazione, attività educativa e terapia occupazionale**

questo servizio si propone di proteggere e portare alla luce il patrimonio umano, storico ed emotivo che ogni persona conserva nel proprio cuore. E' svolto da un'animatrice ed un'educatrice presenti quotidianamente (una al mattino ed una al pomeriggio), in collaborazione con la psicologa, che è la responsabile dell'area.

I progetti educativi in atto sono pensati per rispondere alle diverse esigenze degli Ospiti ed hanno come finalità il miglioramento della percezione del proprio corpo, dell'autostima e delle capacità di attenzione e memoria e di relazione.

Le attività proposte vengono pubblicizzate direttamente dal personale del servizio e mediante avvisi esposti al piano terra e nel salone di animazione.

Gli Ospiti sono seguiti con programmi specifici ed individuali che hanno lo scopo di aiutarli ad esprimersi, a creare relazioni tra loro, ad informarsi, a mantenersi aggiornati ed attivi, a rivisitare i loro ricordi. Tutte le attività sono progettate e seguite attraverso verifiche e relazioni periodiche.

Pur riconoscendo la valenza delle attività di grande gruppo (gioco della tombola, cineforum, giochi di memoria, ginnastica,...), si dà molto spazio alle attività individuali e di piccolo gruppo legate alla quotidianità e a progetti specifici redatti in Unità Operativa Interna. Si tratta di attività meno visibili ma molto utili e gratificanti soprattutto per chi, come i malati di demenza, necessita di tempi e modalità diverse e maggiormente corrispondenti alle loro capacità e necessità.

D'estate normalmente una volta alla settimana si propongono delle brevi e simpatiche gite anche con pulmino attrezzato.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



Il servizio può essere ridotto in caso di assenze del personale (per ferie, malattia,...); normalmente in questi casi il servizio è svolto al mattino.



- **servizio di sostegno psicologico**

è espletato da una psicologa presente al mattino dal lunedì al venerdì (il servizio è sospeso in caso di assenze della psicologa). La psicologa collabora con tutte le figure professionali in una visione olistica della persona, cercando di elaborare progetti di intervento mirati ad obiettivi specifici e realistici.

La sua presenza è punto di riferimento per una rielaborazione ed accettazione serena delle dinamiche personali, psico-affettive e relazionali.

- **alimentazione**

la proposta alimentare nella nostra Casa è un modo per creare benessere a favore della persona anziana che, di norma, investe nel cibo molte aspettative. È un'occasione per la stimolazione del gusto, dell'attenzione, dell'esperienza del nuovo e del diverso. Il cibo diventa strumento attraverso cui mantenere la capacità di alimentarsi in autonomia, controllare la propria gestualità, soddisfare un bisogno.

Il menu proposto agli Ospiti capaci di mangiare in autonomia e in grado di esprimere verbalmente il proprio gradimento è lo stesso che è proposto a chi non ha queste capacità. Per queste persone il cibo è frullato o omogeneizzato per renderlo fruibile e somministrabile, ma mantiene la stessa varietà di sapori e di profumi.

Il menu del pranzo viene esposto al mattino nel salone al piano terra.

La Casa è dotata di una cucina organizzata con personale dipendente (una capo-cuoca, due cuochi e un aiuto), capace di seguire anche regimi particolari di diete al bisogno. Si segue un menù elaborato dal servizio dietistico dell'Azienda ULSS 1, su base stagionale.

Il menù è vario e ogni giorno permette di scegliere tra alcuni piatti. La linea guida della cucina è la preparazione di ricette della nostra tradizione culinaria in linea con le esigenze caloriche e nutrizionali delle persone residenti, cercando di favorire l'utilizzo di prodotti stagionali e locali.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it



Nel rispetto della normativa vigente è a disposizione dell'utenza il menu con l'evidenza degli allergeni.



- **servizio di Fisioterapia**

nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì con un fisioterapista in rapporto di convenzione, per gli Ospiti non autosufficienti.

Attività psico-neuro-motorie, di riabilitazione, ionoforesi ed ultrasuoni, massaggio curativo.

Il Fisiatra prescrive ausili e terapie per gli ospiti non autosufficienti mediante visite direttamente in Casa di soggiorno, in base alle necessità.

L'attività riabilitativa potrà essere svolta anche a favore di Ospiti autosufficienti per i quali sia stato determinato, nell'ambito del programma riabilitativo, il rischio imminente di perdita dell'autosufficienza, come previsto dalla Convenzione con l'Azienda ULSS 1.

Eventuali altre richieste di servizio fisioterapico da parte di Ospiti autosufficienti dovranno essere supportate da prescrizione medica e saranno comunque valutate di volta in volta considerando la disponibilità del professionista.

- **Servizio di Logopedia**

attivato da settembre 2015 grazie alla disponibilità di una professionista esterna, presente due mattine alla settimana. Il servizio di logopedia si propone di valutare, riabilitare, rieducare e monitorare alcune competenze della persona, in particolar modo si occupa delle sfere: linguistico – comunicativa (patologia della voce, dell'articolazione, del linguaggio e della comunicazione), alimentare (patologia della deglutizione) e uditiva.

La logopedista fornisce formazione e sostegno al personale socio-sanitario ed assistenziale e collabora con i professionisti in U.O.I.

- **servizio amministrativo**

sbriga pratiche interne e cura esigenze di segretariato sociale, mantenendo rapporti con i familiari, gli Enti e i servizi territoriali, il volontariato.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



- **igiene degli ambienti**

anche per le pulizie la Casa ha scelto di provvedervi con proprio personale dipendente, impegnandosi a garantire costantemente buoni livelli di igiene ed ordine.



Particolare attenzione va nella ricerca di soddisfare anche altri bisogni in una visione olistica della persona:

- **prestazioni di cura alla persona (semplice servizio di acconciatura e cura dei capelli)**: La cura del proprio aspetto e della propria immagine è fondamentale per conservare la propria identità e mantenere vivo l’interesse per le relazioni e la vita di comunità.
- **servizio di lavanderia e stireria** : l’abbigliamento personale degli Ospiti è curato dal servizio lavanderia-guardaroba interno. Si raccomanda di seguire scrupolosamente le indicazioni date riguardanti la tipologia dei capi di abbigliamento e la loro numerazione. Capi di particolare fattura e qualità devono essere lavati a cura dei familiari o affidati a pagamento ad un lavasecco esterno. Il servizio di lavaggio e stireria della biancheria piana è svolto da una lavanderia industriale.
- **assistenza spirituale e culto**: il giovedì e il sabato pomeriggio in cappella viene celebrata la messa dall’assistente spirituale, con orari che possono variare in base alla disponibilità del sacerdote o alle esigenze della Casa.
Alla messa possono partecipare anche le persone esterne. Al momento tutti i residenti sono di fede cattolica.

Tutta la cartella socio-sanitaria delle persone residenti è gestita in modo informatizzato grazie ad un gestionale che consente un ottimale utilizzo, elaborazione, analisi e conservazione dei dati

Altre esigenze particolari vanno valutate di volta in volta, cercando la collaborazione della famiglia ove possibile.



Parrocchia di S. Lucia Vergine e Martire
Sede legale: Piazza Beato Fra Claudio, 13 – S. Lucia di Piave – TV
C.F. e P.IVA: 01969410263



FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione permanente del personale è un impegno costante per la nostra Casa.

Formazione innanzitutto intesa come continua riappropriazione di significato del lavoro nel sociale.

Gli addetti all'assistenza sono tutti muniti di diploma regionale e partecipano periodicamente a corsi e giornate di formazione su temi specifici (incontinenza, demenza, rapporti con la famiglia, lavoro per progetti, comunicazione, ...).

La formazione permanente presta particolare e prevalente attenzione a:

- Sicurezza: primo soccorso, piano di evacuazione e piano di valutazione dei rischi, formazione per addetti all'attività di prevenzione e lotta all'incendio, formazione sui rischi specifici
- Formazione specifica per HACCP per il personale della cucina: analisi dei rischi e controllo dei punti critici, istruzioni per piano e protocolli di sanificazione
- Formazione per aggiornamento professionale e motivazione al lavoro sociale d'équipe.

UNITA' OPERATIVA INTERNA

La UOI è un gruppo di lavoro composto da rappresentanti dei servizi interni alla Casa che si incontra periodicamente (almeno una volta al mese) per verificare il lavoro svolto, le modalità operative ed attuare una programmazione terapeutica globale mediante la stesura di PAI (progetto assistenziale individualizzato).

IL CONSIGLIO DEGLI ANZIANI E DEI FAMILIARI

Il CAF è un organismo di partecipazione per la promozione della solidarietà, dell'aiuto reciproco ed in particolare della qualità di vita all'interno della Casa. La mentalità dei consiglieri è comunitaria, di servizio, pazienza, corresponsabilità, cooperazione, educazione e crescita permanente.

I consiglieri, anziani residenti in struttura e loro familiari, rappresentano le esigenze dei residenti, raccolgono reclami e suggerimenti al fine di migliorare il servizio per il benessere degli anziani.

Il servizio offerto dalla Casa di soggiorno è un servizio offerto alla famiglia, non solo all'Ospite, ed è quindi importante creare rapporti di fiducia e trasparenza con i membri della famiglia.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il servizio alle persone necessita di una continua crescita per essere rispondente alle esigenze percepite. L'impegno della Casa è costantemente rivolto in questa direzione. Si ritiene però importante che anche gli Ospiti ed i loro familiari esprimano i loro suggerimenti per promuovere uno scambio di utili indicazioni. A tale proposito viene messo a disposizione presso l'entrata principale a piano terra il modulo per la segnalazione dei **suggerimenti/reclami**. Un reclamo, che può essere scritto o verbale, può essere rilevato:

- da qualsiasi figura professionale verbalmente
- da RQ (responsabile della qualità) attraverso la lettura dei messaggi trovati nella cassetta “Suggerimenti e reclami”.

Chi riceve il reclamo verbale invita il suo interlocutore a compilare la scheda “Reclami e Suggerimenti” mettendosi a disposizione come supporto; se l'interlocutore non volesse farlo, avvisa l'amministrazione che provvederà alla compilazione del reclamo scritto.

La cassetta “Suggerimenti e reclami” viene svuotata settimanalmente dal RQ.

I moduli sono valutati dalla Direzione o dal Responsabile qualità, che si impegna a fornire **risposta scritta (o verbale se il reclamo è verbale) entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso**. In fase di valutazione del reclamo il responsabile qualità sente le figure professionali o i servizi coinvolti al fine di verificare la veridicità di quanto segnalato. A seguito di tale valutazione sono intrapresi e documentati i necessari interventi correttivi. Il responsabile della qualità nella comunicazione scritta inviata al cliente (se il reclamo è stato scritto) illustra come è stato trattato il reclamo ricevuto e le conclusioni a cui si è giunti. In questa lettera ricorda al cliente che, qualora lo desiderasse, può incontrarlo personalmente durante gli orari di ricevimento.

IL VOLONTARIATO

L'Associazione di volontariato “Filò di S.Croce” collabora con la nostra Casa organizzando molti momenti di socializzazione, dialogo, festa, promuovendo iniziative ricreative, collaborando ai vari progetti di animazione e all'attività di deambulazione.

Attraverso i volontari si realizza in particolare quel ponte tra “interno ed esterno”: da una parte la struttura nella quale si promuovono ed organizzano le relazioni e dall'altra il contesto sociale di provenienza ed appartenenza che resta sempre il luogo di crescita per eccellenza.

I volontari ci aiutano a credere ed attuare, nella pazienza della costanza e della spontanea gratuità, un **PROGETTO EDUCATIVO**, che è progetto sociale e culturale.

Il progetto educativo nasce da un bisogno educativo degli anziani: bisogno di educare e di insegnare e bisogno di apprendere (educarsi).



un momento di festa



Villa "Don Gino Ceccon"

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



RIFERIMENTI UTILI

Numeri telefonici

Casa di soggiorno	0437.471108
Fax	0437.451048
e-mail	info@villaceccon.it
Sito	www.villaceccon.it
Presidente, sac.te Paolo Cester (parroco di S.Lucia di Piave)	0438.460172
Direttore, dr. Marco Sossai	0438.700101

Responsabili

Direttore	Dr. Marco Sossai
Vice Direttore	sig.ra Tiziana Basso
Psicologa	Dott.ssa Donvito Barbara
Responsabile tecnico - RSPP	Geom. Valentina Barazza
Responsabile della Qualità	sig.ra Sonja Costa
Segreteria	sig.ra Raffaella De Toffol
Coordinatore del servizio	Dott. Massimo Lussu
Responsabile servizio infermieristico	I.P. Mara Prest
Coordinatore di nucleo (1°) - Sole	OSS Giacomina De Demo
Coordinatore di nucleo (2°) - Arcobaleno	OSS Angelo Bortoluzzi
Fisioterapista	Cooperativa CROCE BLU
Educatrice	dott.ssa Palmira Di Fede
Animatrice	sig.ra Daria De March
Logopedista	Cooperativa Le Valli
Medico di medicina generale (per non autosufficienti)	Dott. Maurizio Funes
Medico di medicina generale (per autosufficienti)	Dott. Giovanni Tonel
Presidente dell'Associazione "Filò di S. Croce"	sig.ra Oriana De Bona
Vice presidente " "	sig. Maurizio De Battista
Assistente spirituale	don Riccardo Romei Suster
Presidente del Consiglio degli Anziani e dei Familiari (in carica dal 16.07.2016 al 15.07.2018)	sig. Luciano Dall'O' 0437.930141



Villa "Don Gino Ceccon"

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



Orari

Visite

ogni giorno, dalle ore 8.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00
(questo orario è solo indicativo, tenendo presenti gli orari dei pasti e del riposo)

Medici

Dott. Funes Maurizio

lunedì - martedì - venerdì	dalle ore 15.00 alle ore 17.00
mercoledì - giovedì	dalle ore 08.30 alle ore 10.30
sabato	dalle ore 08.00 alle ore 10.00

Dott. Tonel Giovanni

Mercoledì	dalle ore 14.00 alle ore 15.00
-----------	--------------------------------

Infermiere professionali

ogni giorno dalle ore 07.00 alle ore 21.00

Fisioterapista

Terapista della riabilitazione	Sara Padovan – Cooperativa CROCE BLU
lunedì	dalle ore 8.30 alle ore 12.00
martedì	dalle ore 8.30 alle ore 12.00
mercoledì	dalle ore 8.30 alle ore 12.30
giovedì	dalle ore 8.30 alle ore 12.30
venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Ufficio amministrativo

- dal lunedì al venerdì aperto al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 13.00
- il mercoledì aperto con orario continuato dalle ore 08.00 alle ore 16.00
- lunedì - martedì - giovedì continuato (oltre l'orario di apertura al pubblico) fino alle ore 16.00 (solo per telefonate o per informazioni)
- il primo sabato del mese, aperto dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Servizio di sostegno psicologico

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00. Ricevimento familiari su appuntamento.

Servizio animativi - educativo

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30; dalle ore 14.30 alle ore 17.30
- sabato, domenica e festivi: dalle ore 8.00 alle ore 12.30
- in caso di festeggiamenti nelle giornate di sabato, domenica o festivi, il servizio è presente.



Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



Logopedista

Martedì e giovedì

dalle ore 09.30 alle ore 12.30 (circa)

Messa nella cappella

Giovedì e sabato pomeriggio (comunque in base alla disponibilità del parroco).



INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione del servizio	Tempo intercorso tra l'ingresso di un Ospite e la stesura del primo progetto assistenziale individualizzato (PAI)	<p>Per gli Ospiti residenziali (cioè domiciliati a tempo indeterminato), dal giorno dell'ingresso si attiva il Progetto di Inserimento: dura 3 mesi ed ha lo scopo di permettere una maggiore conoscenza dell'Ospite e favorire il suo graduale inserimento e partecipazione. Verrà sostituito dal "Progetto Assistenziale Individualizzato" alla sua scadenza.</p> <p>Per gli Ospiti in modulo riabilitativo o con particolari problematiche sanitarie e/o assistenziali nel corso della prima Unità Operativa Interna utile con la stesura del "Progetto Assistenziale Individualizzato".</p> <p>Per tutti gli altri Ospiti (in modulo sollievo o respiro) non si attiva la procedura di cui sopra, ma si eseguono tutte le attività relative alla conoscenza ed all'assistenza, secondo le necessità della persona.</p>
Tempestività del servizio lavanderia	Tempi di riconsegna dei capi	Consegna settimanale salvo urgenze
Monitoraggio sanitario	Visite mediche ed esami strumentali	Entro tre giorni lavorativi dal momento dell'ingresso. In seguito al bisogno
	Monitoraggio parametri vitali	Mensilmente ad opera del personale infermieristico (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Assistenza alla persona	Cadenza Bagno Assistito (con manicure e pedicure) e cambio letto	Ogni 7 giorni (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Disponibilità all'ascolto	Tempi di risposta ad un reclamo	Entro 30 gg Le indicazioni emerse dai reclami vengono considerate dalla Direzione in sede di valutazione dell'organizzazione e di programmazione per il nuovo anno
	Somministrazione questionario sulla soddisfazione	Annualmente viene consegnato ad Ospiti e Familiari un questionario per poter esprimere il proprio parere in merito al servizio. Successivamente i risultati dei questionari vengono analizzati ed elaborati e gli esiti vengono restituiti agli Ospiti ed ai loro familiari tramite un apposito documento informativo. Le indicazioni emerse dai questionari vengono considerate dalla Direzione in sede di valutazione dell'organizzazione e di programmazione per il nuovo anno.



Villa "Don Gino Ceccon"

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it

Sito: www.villaceccon.it



Alimentazione	Validazione del menù	Il menu è redatto dalla responsabile della cucina sotto controllo ULSS, tenendo conto anche delle abitudini alimentari degli Ospiti. Il menu è articolato in due differenziazioni legate alle stagioni (autunno-inverno, primavera-estate) e ciascun periodo è ulteriormente suddiviso in 5 settimane che si susseguono
	Possibilità di scelta	Possibilità di scelta tra due primi e due secondi piatti, due contorni e frutta a pranzo; un primo, un secondo con contorno e frutta a cena
	Personalizzazione della dieta	In caso di problematiche connesse all'alimentazione (deglutizione, masticazione o particolari patologie), su richiesta infermieristica la cucina prepara diete personalizzate (con preavviso tecnico necessario per la loro preparazione)
Informazioni	Modalità e tempistica per informazioni relative alla variazione dei Servizi	Le variazioni dei servizi (orari, organizzazione,...) vengono puntualmente aggiornate sulla "Carta dei servizi" e ne viene dato avviso pubblico tramite affissione in ingresso di un'informativa con l'evidenza delle modifiche apportate. Tale avviso resta esposto per 30 giorni affinché tutti ne possano prendere visione.
	Resoconto sull'andamento dei servizi e dell'organizzazione	Annualmente, di solito a inizio nuovo anno, viene pubblicato in proprio "Vita agli Anni". E' un semplice giornalino attraverso il quale dare traccia della strada percorsa nell'anno precedente e indicare, a grandi linee, la rotta per il nuovo anno. E' redatto dai vari professionisti che lavorano in Casa, dalle persone che abitano in Casa, dalla Direzione, dai volontari. "Vita agli Anni" viene consegnato a tutti i Familiari e distribuito in Casa ai residenti, nonché a chi lo desidera ricevere.



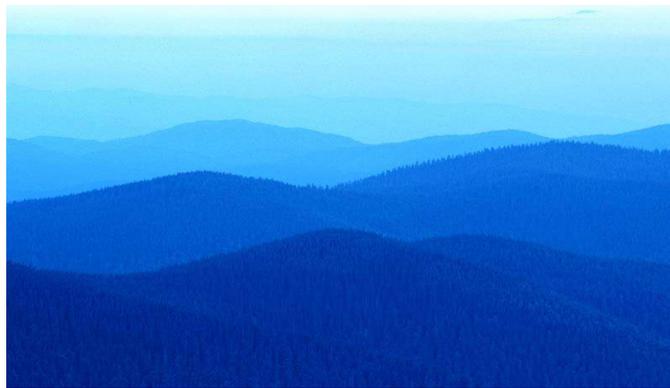
Villa “Don Gino Ceccon”

Frazione S. Croce del Lago, 79 – 32016 Alpago (BL)

*Tel. 0437/471108 – fax 0437/451048 – e-mail: info@villaceccon.it
Sito: www.villaceccon.it*



...e, in conclusione, un pensiero per riflettere:



“Mantenere una buona qualità di vita in casa di riposo è compito nostro, ma anche degli anziani e delle loro famiglie. Un modo per far sì che ciò accada è creare le condizioni affinché chi vive in casa di riposo possa sentirsi uomo o donna, mantenere inalterata la propria identità, sentire che c’è chi si interessa della loro salute... ma anche delle loro emozioni, dei loro sentimenti, della loro storia.”

(tratto da “Frammenti di vita” di Pavan e Simeoni)