



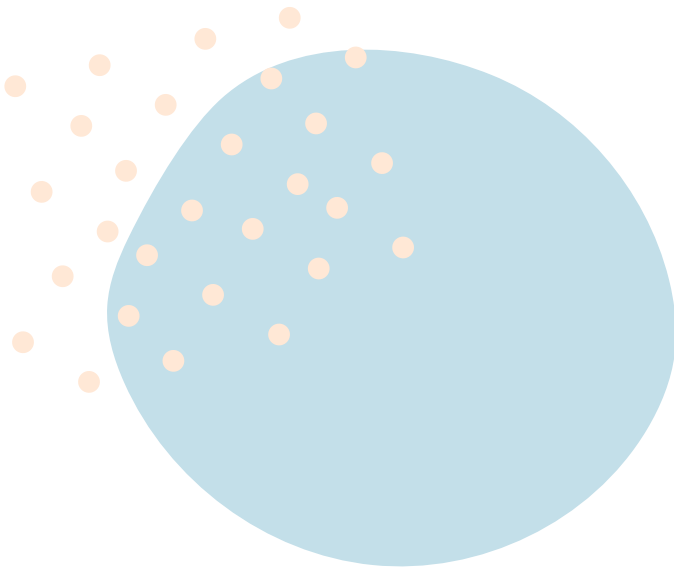
Carta dei Servizi

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@villacecon.it

PEC: villacecon@pec.ceris.it

Web: www.villacecon.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.27 di novembre 2021
STAMPATA A DICEMBRE 2021

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 degli ospiti 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 - gli Ospiti, 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, rinnovato nei contenuti e nella presentazione, 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 Ospiti 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 suoi Ospiti.

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

10 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

12 Villa don Gino Ceccon

14 Storia

14 Organizzazione

17 Mission e valori

18 Vivere la casa

21 Giornata tipo

23 Visite e orari

24 L'accoglienza

26 Ammissione

28 Inserimento

29 Presa in carico

30 I servizi

32 Alberghieri

36 Socio-assistenziali e sanitari

40 Riabilitativi

42 Il contratto

44 Rette

46 Sistema Qualità

48 Gestione e trattamento dei dati

49 Standard del personale

49 Sicurezza

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 Cecon 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 per essere aggiornata, 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 online 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 riferimenti 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 anche introdotto l'uso della Carta dei Servizi per tutti i soggetti che offrono prestazioni pubbliche, anche in regime di convenzione.

Uguaglianza

Ogni Ospite, autosufficiente e non, è accolto e assistito 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 dell'Ospite.

Continuità

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

Diritto di scelta

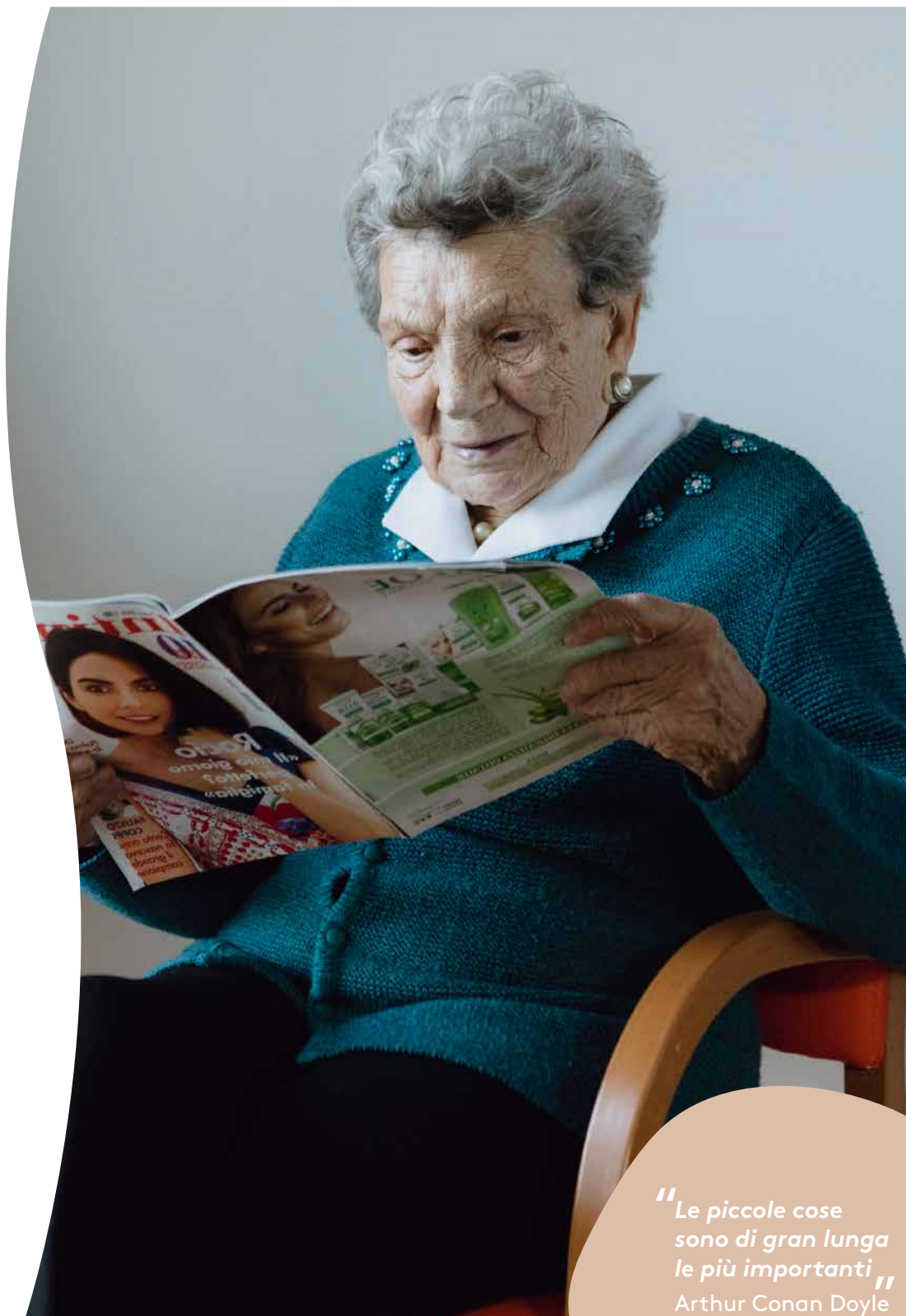
Ogni persona, gli anziani e le loro famiglie, hanno garantite l'autonomia e la possibilità di individuare la struttura residenziale e le attività più idonee alle esigenze e alle aspettative individuali, anche attraverso una comunicazione chiara e trasparente.

Partecipazione

Il coinvolgimento degli Ospiti 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 rivolta agli Ospiti.



*“Le piccole cose
sono di gran lunga
le più importanti”*
Arthur Conan Doyle

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 Cecon a Santa Croce del Lago ha una storia trentennale.

Villa don Gino Cecon 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 ragioniere Maurillio Canzian, allora rispettivamente 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, infatti, 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 che tra il 1988 e il 1990 permettono di ristrutturare l'intero edificio, l'Ente decide di realizzare una residenza per anziani autosufficienti e non, al fine di 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 Ospiti il 14 gennaio 1991. Da subito inserita nella rete assistenziale territoriale, Villa don Gino Cecon dispone inizialmente di 45 posti letto e di alcuni posti riservati ai soggiorni stagionali, servizio che andrà a ridursi notevolmente nel tempo.

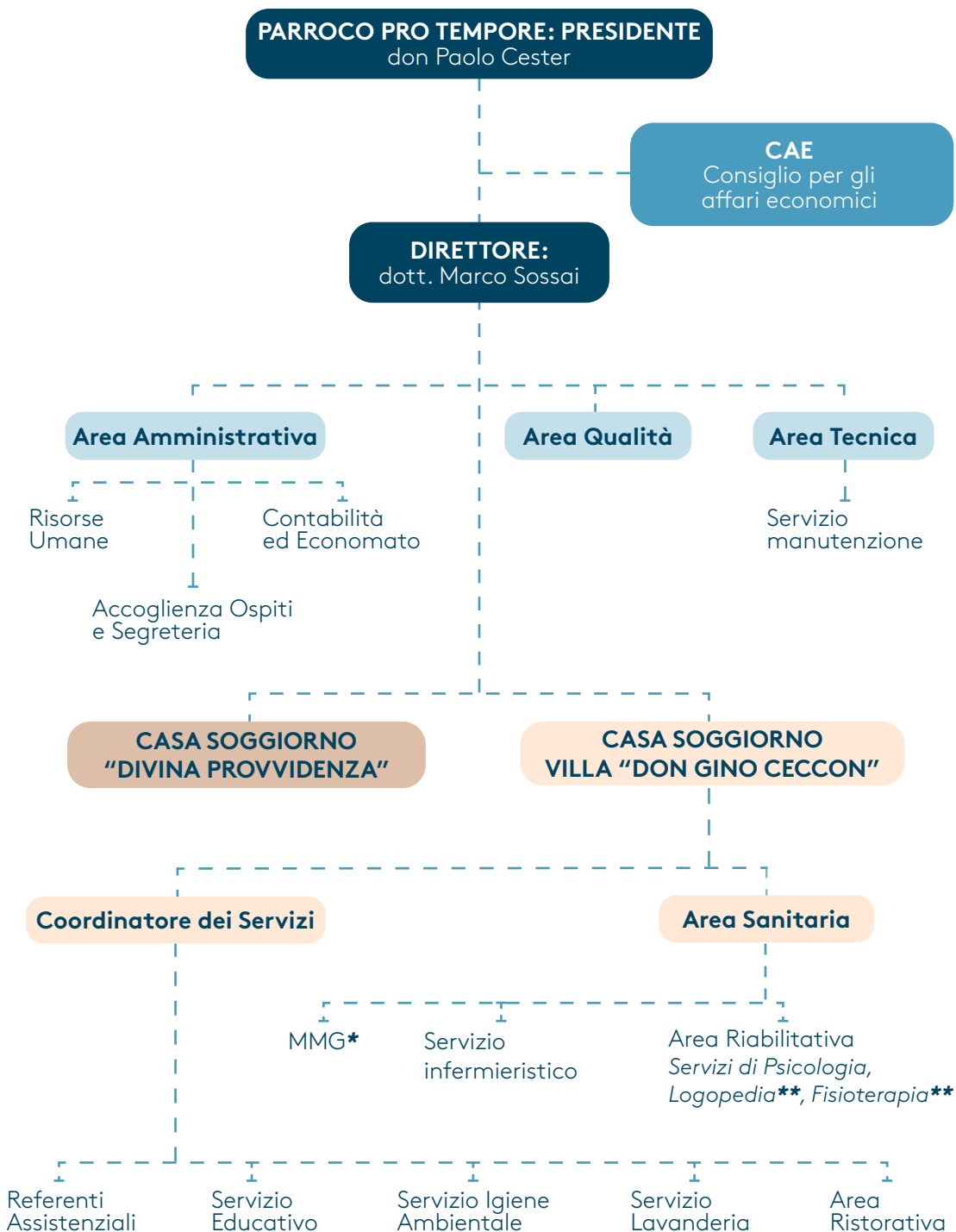
Soggetto nel 1998 a un primo ampliamento che porta la capacità ricettiva agli attuali 54 posti letto, e a successivi interventi strutturali, nel biennio 2015-2016 l'edificio viene sottoposto a un restyling totale, con anche la realizzazione di adeguati ambienti di servizio e di un ampio e luminoso salone al primo piano.

Nell'estate 2019, infine, viene messa in opera la piazzetta esterna, luogo da vivere in totale assenza di barriere architettoniche, con balcone panoramico sul lago e sull'intera conca. Un impegno costante nel tempo, sostenuto dalla preziosa collaborazione della "sorella maggiore" Casa Soggiorno Divina Provvidenza, per realizzare a Villa don Gino Cecon 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 Cecon 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 Ceccon 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 Ospiti 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 dell'Ospite**, nel rispetto della dignità di ciascuno e con il coinvolgimento attivo di tutti - Ospiti, familiari e personale - per il miglioramento delle attività di assistenza e di cura
- **l'erogazione di servizi integrati per il soddisfacimento dei bisogni personali dell'Ospite**, 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
- **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 Ospiti non autosufficienti e 14 Ospiti autosufficienti. Un piccolo grande mondo, una casa dagli spazi accoglienti e familiari dove s'intrecciano vite e relazioni tra gli Ospiti, i loro cari e il personale.

Accreditata ai sensi della L.R. n.22/2002, la struttura è autorizzata per 40 posti letto per persone non autosufficienti (Decreto Dirigenziale Regione del Veneto n.334 del 26/09/2019) e 14 per autosufficienti (Autorizzazione n.1 del 20/03/2018 del Comune di Alpagò). Le autorizzazioni sono valide 5 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.

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 agli Ospiti si dividono in due nuclei residenziali:

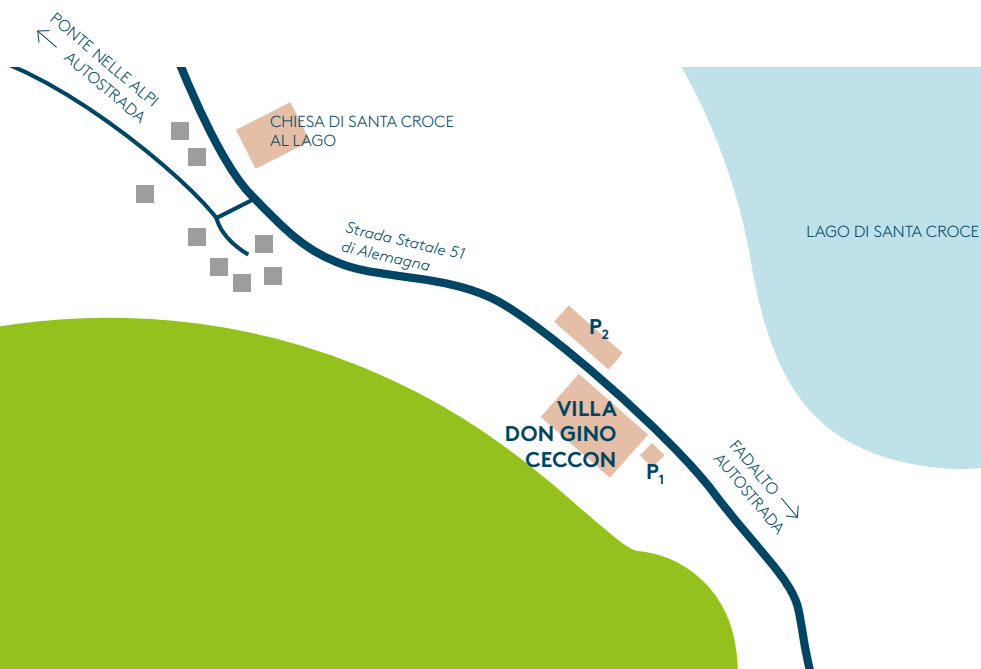
- il **nucleo Sole** al primo piano, con 20 posti letto per anziani non autosufficienti
- il **nucleo Arcobaleno**, al secondo e terzo piano e mansarda, con rispettivamente 20 posti letto per non autosufficienti e 14 per anziani autosufficienti

Ogni nucleo dispone di un'area di coordinamento, una stanza con cucina e sala da pranzo, un deposito e un bagno attrezzato. Le camere degli Ospiti, 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, il soggiorno impreziosito dal murales dell'artista Iris Bernard originaria di Ponte nelle Alpi, la sala da pranzo e la cucina, dotata di montacarichi per lasciare gli ascensori a completa disposizione degli Ospiti, 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. Da qui è possibile accedere a una spaziosa e rilassante zona verde, completa di un percorso con mattonelle antiscivolo percorribile anche in carrozzina fino al bocciodromo, da dove è poi possibile proseguire fino al capitello dedicato alla Beata Vergine di Lourdes.

Al piano interrato, infine, 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, si trovano infine i locali di servizio, locale pompe e caldaie, camera ardente, lavanderia e stileria.



Villa don Gino Ceccon si trova lungo la Strada Statale 51 di Alemagna nella tranquilla frazione di Santa Croce del Lago ad Alpago, 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.

Giornata tipo

Nel rispetto delle norme di una civile e serena convivenza, in struttura gli Ospiti 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.

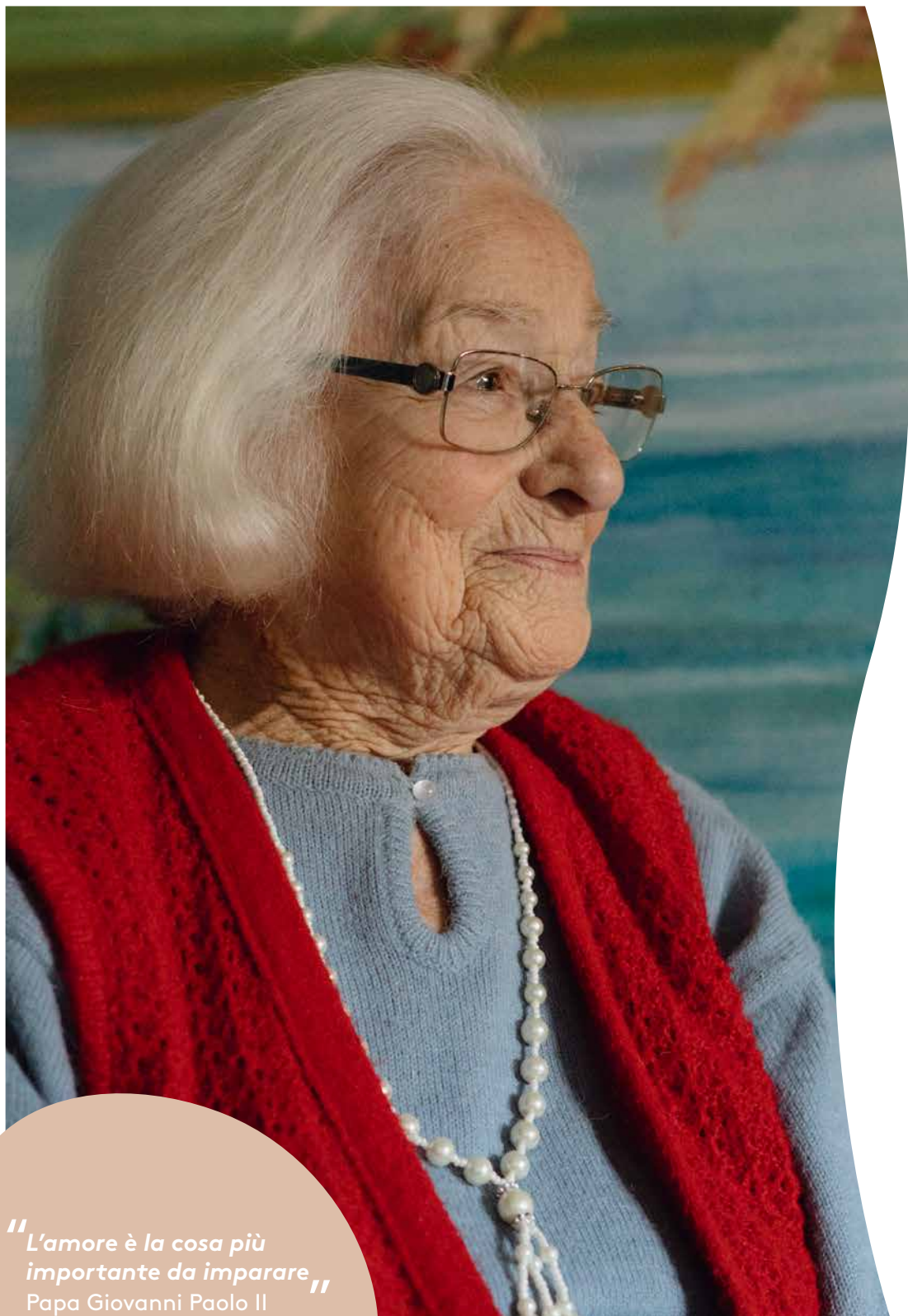
I pasti vengono serviti nella sala da pranzo al piano terra o nei nuclei.

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 - 12:00	Pranzo
12:30 - 15:00	Riposo pomeridiano, per chi lo desidera
15:00 - 17:30	Attività animative, occupazionali e interventi dei diversi professionisti
17:30 - 18:00	Cena
18:30 - 22:00	Preparazione per la notte e riposo

Per la lettura, a disposizione degli Ospiti 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.



“L'amore è la cosa più importante da imparare”
Papa Giovanni Paolo II

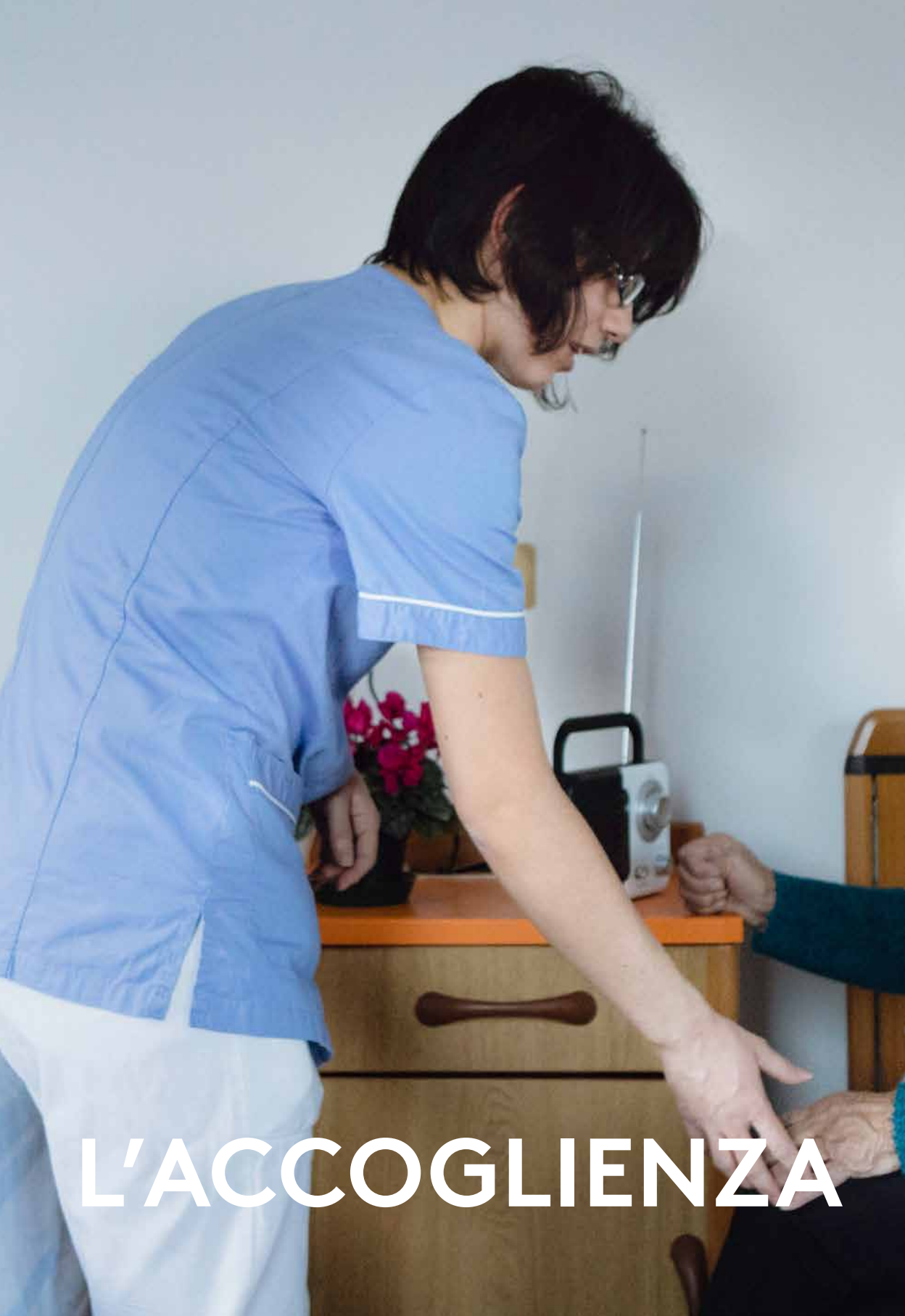
Visite e orari

Al fine di rispettare le esigenze degli Ospiti e lo svolgimento delle attività, compresi i pasti e il riposo pomeridiano, le visite di familiari e amici sono consentite dalle 09:00 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:30.

È possibile soffermarsi nelle aree dedicate presenti in ogni nucleo, avendo massima cura di non recare disturbo agli altri Ospiti. Per motivi di privacy è fatta esplicita richiesta di non sostare lungo i corridoi o di fronte alle aree di coordinamento.

Accessi in altre fasce orarie, in particolare all'interno dei nuclei dopo le ore 20:00, vanno comunicati agli operatori in servizio, così come l'eventuale uscita degli Ospiti che va concordata con il personale infermieristico.

Nel rispetto di provvedimenti nazionali, regionali o di altra autorità che, volti alla tutela della salute pubblica, dispongano misure di distanziamento sociale, i servizi e l'accesso in struttura di persone esterne possono subire variazioni e/o limitazioni.



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.



Ammissione

Le modalità di ammissione variano a seconda dei bisogni socio-sanitari dell'Ospite e della tipologia di accoglienza richiesta, tenuto conto delle disposizioni dell'AULSS 1 Dolomiti sulla gestione del Registro Unico della Residenza (Regolamento Aziendale AULSS 1 Dolomiti approvato con Deliberazione del Direttore Generale n.1614 del 21/11/2019).

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

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

Persone non autosufficienti

Accoglienza in convenzione

Per l'accoglienza degli Ospiti non autosufficienti in convenzione, la persona e/o un suo familiare devono rivolgersi all'**Assistente sociale del Comune di residenza** che inoltra la richiesta all'AULSS 1 Dolomiti.

Qui l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) considera le necessità di assistenza e la condizione di non autosufficienza sulla base della **Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (S.Va.M.A.)**, al fine dell'inserimento nel Registro Unico per la Residenza.

L'Ufficio competente, considerati i presupposti e le scelte indicate al momento della domanda, stila la **graduatoria regionale per l'accesso in convenzione ai Centri di Servizi per anziani**. Al liberarsi di un posto in struttura, la Segreteria di Villa don Gino Cecon contatta la persona segnalata dal Gestore Unico, che può procedere all'accettazione del posto.



Accoglienza in forma privata

L'accoglienza delle persone non autosufficienti in forma privata avviene tramite lista di attesa interna, considerato il grado di autonomia dell'anziano e la compatibilità dei suoi bisogni con il posto disponibile.

Per l'accoglienza in forma privata, l'anziano e/o un suo familiare devono rivolgersi direttamente alla **Segreteria di Villa don Gino Ceccon** per sottoscrivere la domanda, cui sarà richiesto di corredare **copia della S.Va.M.A.** Al liberarsi di un posto, sarà la stessa Segreteria a contattare chi ne ha fatto richiesta, secondo la lista di attesa interna.

Accoglienza temporanea

L'accoglienza temporanea è **disposta dai servizi territoriali** per necessità riabilitative e/o riattive a seguito di dimissione ospedaliera, o per garantire un periodo di sollievo alle famiglie. Accertata la disponibilità del posto letto in struttura, la persona e/o un suo familiare sono invitati dai servizi territoriali a **prendere contatto con la Segreteria della struttura** per procedere con le pratiche di inserimento.

Persone autosufficienti

L'accoglienza delle persone autosufficienti è gestita tramite **graduatoria interna**. La persona e/o un suo familiare devono rivolgersi direttamente alla **Segreteria di Villa don Gino Ceccon** per sottoscrivere la domanda, cui sarà richiesto di corredare **copia della S.Va.M.A.** e, secondo la lista di attesa interna, al liberarsi di un posto saranno ricontattati.

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 precedenti l'ingresso** 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 fornite alcune informazioni utili sui contatti e le modalità di accesso agli uffici amministrativi e dei professionisti, al fine di orientare al meglio i nuovi Ospiti 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 normativa sulla privacy (GDPR 2016/679) e la specifica autorizzazione a fornire informazioni sullo stato di salute dell'Ospite a familiari e/o altre persone di riferimento diverse da quelle previste all'art. 82 co. 2 lett. a) d.lgs. n.196/2003.

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'Ospite**:

- 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
- Scheda S.Va.M.A

Il giorno dell'ingresso, infine, bisogna presentare al **Servizio Infermieristico** della struttura la **documentazione sanitaria**, 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.

Presenza in carico

L'ingresso in struttura rappresenta un momento delicato per l'anziano e per 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.

L'ingresso avviene **generalmente al mattino dal lunedì al venerdì** e, qualora richiesto da normative nazionali e/o regionali o disposizioni delle autorità sanitarie, l'Ospite osserva un periodo di isolamento volto alla tutela della salute pubblica. Già nei primi giorni successivi tutte le **figure professionali** si impegnano a conoscere l'Ospite e fare una **prima valutazione** dei suoi bisogni e delle eventuali problematiche da prendere in carico.

Se l'Ospite entra in forma residenziale definitiva viene redatto un Progetto di inserimento di circa due mesi. **Entro 60 giorni** viene poi convocata la **prima Unità Operativa Interna (UOI)**, l'equipe multidimensionale composta dai professionisti socio-sanitari che operano in struttura e che si riuniscono mensilmente. Ogni figura, in base alla propria competenza, valuta le condizioni dell'Ospite al fine di elaborare il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, ovvero il progetto assistenziale, riabilitativo o di mantenimento che si intende attivare. Nel caso in cui le persone in ingresso corrispondano a profili di gravità sanitaria o assistenziale non viene redatto il Progetto di inserimento ma direttamente il PAI.

Il PAI è infatti lo strumento con cui si definiscono le modalità di intervento sulla base dei bisogni individuali, con l'obiettivo di massimizzarne il benessere e la qualità di vita. Per questo il **PAI ha durata annuale** e la sua efficacia viene **monitorata con cadenza semestrale** da tutte le figure professionali coinvolte ed eventualmente ridefinito anticipatamente in caso di mutate condizioni dell'Ospite, riconvocando l'UOI.

Il **referente incaricato condivide con i familiari dell'Ospite le decisioni prese** e le modalità di intervento previste in sede di UOI 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.

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 ad aspetti come la gestione delle graduatorie interne, la firma del contratto e la gestione della documentazione. Segue in particolare la **fase di accoglienza e ingresso degli Ospiti**, 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 Ospiti, distribuisce quotidianamente la posta e, se richiesto, informa i parenti tramite e-mail o telefonata.

Ristorazione

La struttura è dotata di una moderna cucina interna gestita da **personale dipendente, qualificato secondo il protocollo HACCP**. Per garantire a tutti un'alimentazione bilanciata e corretta, senza trascurare la tradizione, il territorio e il gusto personale, particolare attenzione è posta alla qualità dei cibi e delle materie prime. I pasti sono preparati con cura per rispondere alle esigenze e ai valori nutrizionali necessari agli Ospiti, ma anche per regalare stimoli sensoriali e momenti di serenità e piacere.

Secondo un **menù approvato dal servizio dietistico dell'AULSS 1 Dolomiti**, i pasti sono preparati quotidianamente con variazione settimanale e stagionale e prevedono la scelta tra diversi primi piatti e secondi piatti, contorni crudi e cotti, frutta e, all'occasione, qualche dolce. Per le festività i menù proposti includono piatti tipici, con la giusta attenzione ai precetti religiosi.

Durante la giornata vengono anche servite bevande calde (tè il mattino, tè e caffè il pomeriggio e camomilla la sera). In caso di intolleranze, necessità, problematiche o patologie, su indicazione medica viene predisposta una dieta personalizzata, grazie all'uso di prodotti dietetici, funzionali e alleggeriti.

Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba degli **indumenti e capi personali degli Ospiti** è **svolto internamente**, in locali dotati di macchine industriali per il lavaggio e l'asciugatura, e prevede anche piccoli lavori di rammendo e piccola sartoria. Il cambio della biancheria e degli indumenti personali dell'Ospite avviene quotidianamente o secondo necessità, con la riconsegna entro 4 giorni dal ritiro.

Come indicato nell'elenco specifico, ogni Ospite deve poter disporre di un **corredo adeguato**, che viene da subito etichettato a cura della famiglia per garantire una corretta gestione del vestiario, sottoposto a controlli per verificarne il grado di usura. Capi di particolare fattura e qualità devono invece essere lavati a cura dei familiari o affidati a un servizio di lavasecco esterno a pagamento.

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 Ospiti.

Trasporto

Per gli **Ospiti non autosufficienti in convenzione** con elevati problemi di mobilitazione, i trasporti sono gestiti **a carico dell'AULSS 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, avviene con la **disponibilità dei familiari**; qualora impossibilitati, è possibile ricorrere, ad esempio, al **servizio di trasporto con ambulanza dell'associazione** EVA Alpago (Emergenza Volontari Ambulanza Alpago) che prevede un rimborso chilometrico o di altre associazioni locali.

Cura della persona

In uno **spazio dedicato e adeguatamente arredato** si svolge l'attività di cura estetica 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, a carico dell'Ospite.

Assistenza religiosa

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

Volontariato

In Villa don Gino Cecon 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 delle diverse realtà, 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 Ospiti.



Socio-assistenziali e sanitari

Coordinamento dei Servizi

In base alle indicazioni fornite dalla Direzione, il Coordinatore dei Servizi segue l'**organizzazione del lavoro** sia in termini di attività che di personale, al fine di gestire e **integrare tutte le professionalità** operanti in struttura nel perseguimento degli obiettivi, con particolare attenzione a quelli assistenziali e mantenendo un rapporto diretto e costante con i servizi di cui è responsabile.

Si relaziona inoltre con gli Ospiti e i familiari nelle fasi iniziali dell'ingresso e durante tutta la permanenza dell'anziano, avendo cura dei bisogni e delle necessità che ognuno presenta.

Coordinamento di Nucleo

Il Coordinatore di nucleo è presente nel nucleo ed è il **punto di riferimento**, contribuendo così a creare un **clima collaborativo e sereno**.

Nel contesto del lavoro d'equipe, supporta il Coordinatore dei servizi e favorisce la **collaborazione fra le diverse figure professionali** (infermieri, fisioterapista, psicologa e logopedista) nell'attuazione del progetto assistenziale individualizzato di ogni Ospite residente.

Assistenza di base

In collaborazione con le altre figure professionali, secondo i bisogni effettivi della persona e seguendo le indicazioni del PAI, gli Operatori Socio-Sanitari **assicurano l'assistenza e il supporto alle attività giornaliere degli Ospiti** quali l'igiene personale, l'alimentazione e il movimento.

L'obiettivo di **valorizzare le capacità residue e mantenere il più elevato grado di autonomia** della persona è infatti strettamente legato alla sua serenità e all'ambiente che vive; per questo il personale OSS, che opera a diretto contatto con gli Ospiti, pone particolare attenzione alle dinamiche relazionali, al fine di individuare tempestivamente eventuali bisogni o disagi inespressi.

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

Assistenza Medica

L'assistenza medica per gli **Ospiti non autosufficienti** è garantita da un **medico di medicina generale presente in struttura** dal lunedì al sabato, e fuori orario dal servizio di continuità assistenziale.

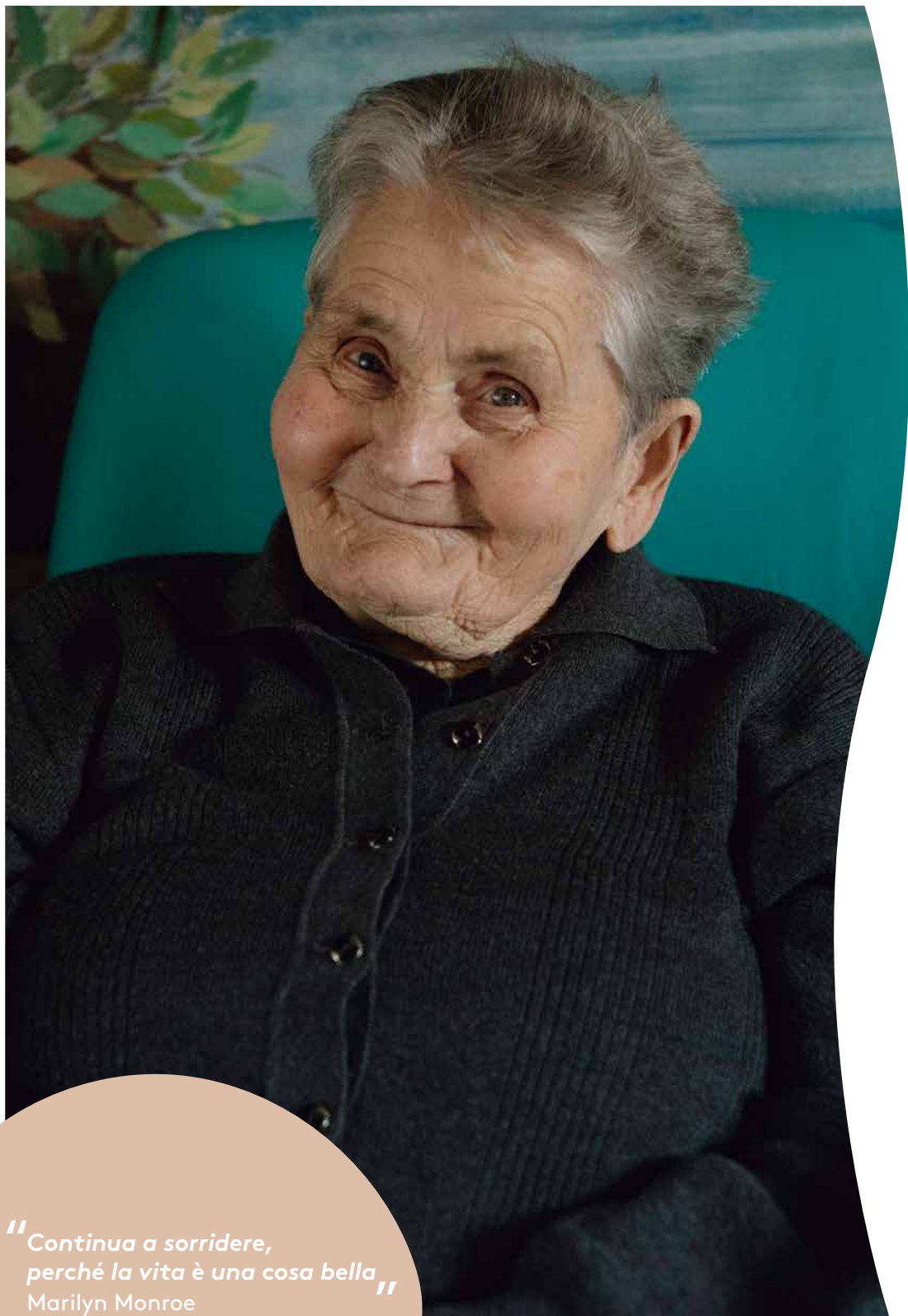
Per le **persone non autosufficienti** l'assegnazione del medico da parte dell'**AULSS 1 Dolomiti** avviene contestualmente all'ingresso, mentre gli **Ospiti autosufficienti** hanno la **facoltà di mantenere il proprio** medico di base.

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 per gli Ospiti e, in caso di bisogno, eventuali visite specialistiche. Si occupano inoltre di palliazione, intesa come cura di fine vita, sostenendo anche i familiari nel percorso e nel momento della perdita.

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



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

Servizio socio-educativo

Il servizio socio-educativo favorisce la socialità e il benessere emotivo degli Ospiti 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 gli Ospiti**, valorizzando le loro 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.



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 Ospiti.

Il servizio è **riservato agli Ospiti non autosufficienti in convenzione** (anche temporanei, se previsto) e **può essere attivato anche negli altri casi** 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 Ospiti**, 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 agli Ospiti non autosufficienti in convenzione; negli altri casi può essere attivata** se si ravvisa un rischio imminente di perdita dell'autosufficienza.

Servizio di Psicologia

Il servizio è gestito da una professionista iscritta all'Albo presente in struttura ogni mattina dal lunedì al venerdì. All'interno del progetto di cura e benessere, si occupa di **valutare la situazione cognitiva, emotiva e relazionale dell'Ospite** mediante l'osservazione clinica e l'utilizzo di test neuropsicologici, al fine di promuoverne il benessere psicologico.

La psicologa, nell'ambito del lavoro d'equipe, predispone interventi di sostegno e valorizzazione attraverso **colloqui individuali, attività di gruppo e terapie non farmacologiche**.

Il sostegno psicologico è inoltre rivolto **anche ai familiari degli Ospiti e al personale**.



IL CONTRATTO



Alla sottoscrizione del contratto è richiesta la firma del futuro Ospite, 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 le persone ospitate.

La sottoscrizione del contratto di accoglienza garantisce inoltre il diritto da parte dell'Ospite 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 per necessità riabilitative e/o riattive a seguito di dimissione ospedaliera, il recesso dal contratto può avvenire con un preavviso scritto di 5 giorni; per quelli di sollievo non è invece prevista possibilità di recesso.

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

La retta giornaliera a carico dell'Ospite, definita annualmente, è composta di una **quota alberghiera** che dipende dalla tipologia dell'accoglienza e dell'alloggio e, dove previsto, di una **quota sanitaria**. In casi eccezionali può essere modificata nel corso dell'anno in riferimento a variazioni non prevedibili del costo dei servizi.

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

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 cura della persona e i trasporti.

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

In ottemperanza alla L.R. n.13/2012 non va versato alcun deposito cauzionale. Le quote delle rette sono pubblicate nel sito web www.villaceccon.it e pubblicizzate nella brochure informativa "Una Casa da Vivere", redatta annualmente.



Calcolo e pagamento

La retta per l'accoglienza di lungo periodo 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'ingresso viene posticipato, fino al giorno dell'effettivo ingresso può essere accordata una riduzione del 25% della retta.

Se l'accoglienza in struttura viene posticipata su richiesta di un Ospite in convenzione, nel periodo che intercorre dalla data di ammissione concordata a quella dell'effettivo ingresso, alla quota alberghiera scontata come sopra, viene però applicata una maggiorazione del 75% relativa alla quota sanitaria.

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

In caso di **recesso con preavviso inferiore** a quanto previsto o dimissione anticipata di soggiorni temporanei di sollievo, 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.

SISTEMA QUALITÀ





L'impegno a mantenere e migliorare la qualità dei servizi erogati e il benessere degli Ospiti 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 di ciascun Ospite nel più ampio contesto di vita comunitaria.

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

Dal 2008 la struttura si è dotata volontariamente di un sistema per la gestione della qualità in conformità con la normativa UNI EN ISO 9001 riferita ai servizi socio-sanitari di natura assistenziale e residenziale per persone autosufficienti e non, di cui è referente il Responsabile della Qualità. Attraverso specifiche procedure scritte, derivanti dall'analisi dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi, Villa don Gino Ceccon intende garantire:

- l'uniformità nell'erogazione del servizio
- il monitoraggio continuo delle diverse fasi
- il rispetto degli standard definiti
- 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.



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 dell'Ospite, i diari multidisciplinari, le consegne e i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), oltre naturalmente ad altri strumenti utili alla realizzazione degli obiettivi di assistenza specifici.

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

Prima di intraprendere qualsiasi **iter diagnostico-terapeutico o ogni azione sanitaria specifica** e particolarmente delicata, il Medico è tenuto a informare l'Ospite 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** 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, ospiti, 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.

PARTECIPAZIONE E TUTELA





A Villa don Gino Ceccon la partecipazione degli anziani e dei familiari 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 Ospiti.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi, in relazione alle esigenze di ogni singolo e alla tutela dell'utenza, l'Ente promuove l'informazione, la trasparenza e la partecipazione.

Al fine di erogare un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto delle individualità e dei bisogni, non solo assistenziali dell'Ospite, il coinvolgimento e la collaborazione dei familiari sono fondamentali.

In particolare, il referente incaricato condivide con i familiari quanto previsto in sede di Unità Operativa Interna (UOI) relativamente al Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'Ospite.

È inoltre garantita la possibilità di rivolgersi al Coordinatore dei servizi relativamente a specifiche esigenze e di avvalersi di un supporto psicologico tramite incontri individuali.



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 di Ospiti e familiari.

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 all'Ospite, 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 degli Ospiti viene utilizzata l'intervista Quality_VIA, che **pone l'anziano come protagonista** anche in presenza di difficoltà cognitive. Questo innovativo strumento, volto a valutare la qualità di vita degli anziani residenti in contesti di cura, prende infatti in esame sia gli aspetti oggettivi sia quelli soggettivi del vivere bene, espressi direttamente dall'Ospite.



Suggerimenti e reclami

Nell'ambito di un consolidato sistema di rilevazione affidato al Responsabile della Qualità, **in ogni momento Ospiti e familiari possono formalizzare rilievi e suggerimenti** utilizzando l'apposito modulo per sottoporre all'attenzione della struttura le proprie esigenze percepite.

Il Modulo, scaricabile anche 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. Tutte le informazioni utili, le comunicazioni, le news e la modulistica sono inoltre **disponibili online nel sito web www.villaceccon.it**, aggiornato mensilmente. Ogni anno viene inoltre pubblicata la brochure informativa "Una Casa da Vivere" che contiene una breve descrizione e l'indicazione aggiornata dei costi delle rette.

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

Tel. 0437 471108

ACCOGLIENZA OSPITI E SEGRETERIA

Segreteria segreteria@villacecon.it

Servizio socio-educativo animazione@villacecon.it

AREA SOCIO-SANITARIA

Coordinamento dei servizi servizi@villacecon.it

Servizio infermieristico ambulatorio@villacecon.it

Servizio di Psicologia psicologo@villacecon.it

AMMINISTRAZIONE

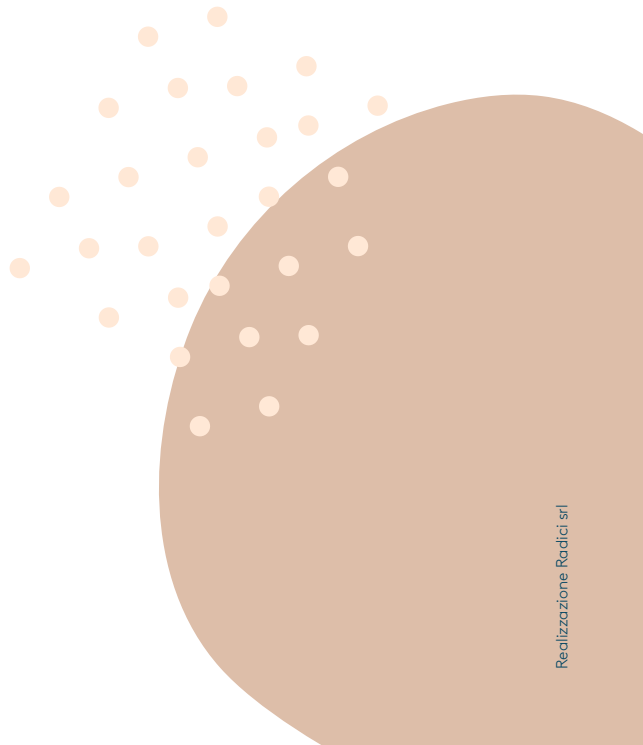
Amministrazione amministrazione@villacecon.it

Tecnico - manutenzione 0438 7001 (int.3/4)
tecnico@casasoggiorno.it

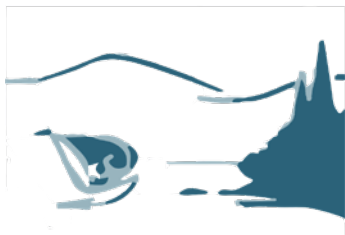
Servizio Qualità qualita@villacecon.it

Gli uffici ricevono **dal lunedì al venerdì**, preferibilmente **su appuntamento**. Per rivolgersi ai professionisti dei servizi Socio-sanitari e assistenziali e Riabilitativi, fissare un appuntamento tramite la Segreteria.

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

