



Fondazione Villa d'Argento
Centro Servizi per anziani non autosufficienti
Casa per Anziani e Centro Diurno

CARTA DEI SERVIZI



***“Non sempre possiamo fare grandi cose, ma possiamo fare piccole cose
con grande Amore”***

Viale della Libertà n. 22
31057 SILEA (TV) Telefono: 0422 460170 Fax: 0422 360619
e-mail: direzione@casaanzianisilea.org
sito: www.casaanzianisilea.it

INDICE

• Introduzione alla carta.....	pag. 3
• Premessa.....	pag. 4
• Mission	pag. 5
• Presentazione della struttura.....	pag. 6
• Organizzazione dei servizi	
• La forma di gestione	
• Organigramma	
• Servizi Offerti	pag. 8
• Ospitalità definitiva	
• Ospitalità temporanea	
• Centro Diurno	
• Caratteristiche strutturali	
• Servizi alberghieri, assistenziali, sanitari e riabilitativi	
• Modalità di accesso ai servizi.....	pag.16
• Procedura di accoglimento in convenzione	
• Procedura di accoglimento a regime privato	
• Le fasi dell'accoglimento:	
- L'ammissione	
- L'inserimento	
• Una giornata tipo all'interno della Casa.....	pag. 18
• Anziano residente/temporaneo	
• Anziano centro diurno	
• Le rette	pag. 19
• Servizio residenziale/temporaneo	
• Centro Diurno	
• La Qualità	pag. 20
• Reclami e suggerimenti	
• Il questionario sulla soddisfazione	
• Privacy	
• Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche	
• Organismi rappresentativi degli ospiti e familiari	pag. 23
• Il Comitato familiari ospiti	
• Il volontariato	pag. 23
• Orari	pag. 24
• Orari di apertura degli uffici amministrativi	
• Orari visite esterne	
• Fumo	pag. 24
• Riconoscibilità delle diverse figure professionali	pag. 25
• Punti di forza	pag. 26
• Allegati	
1. Prospetto rette;	
2. A chi mi posso rivolgere per...	
3. Modulo per segnalazioni e suggerimenti	

INTRODUZIONE ALLA CARTA

La “Carta dei Servizi” della Fondazione Villa d’Argento è uno strumento per far conoscere il Centro Servizi, allo scopo di instaurare un rapporto trasparente tra l’Ente erogatore e le persone che scelgono di affidare a questa struttura le aspettative di carattere assistenziale. Il fruitore dei servizi deve sapere e conoscere ciò che la struttura può offrire, in modo da poter liberamente scegliere quanto più si avvicina alle sue esigenze, diventando così attivo e consapevole.

La Carta dei Servizi non è solo un obbligo che la legge impone, ma è un impegno a migliorare e mantenere una qualità costante nei servizi e la garanzia che quanto illustrato sarà rispettato.

L’anziano e la sua famiglia sono al centro di tutta l’attività di soggiorno e assistenza. Questo principio è condiviso da tutto il personale quotidianamente impegnato ad offrire un servizio personalizzato e flessibile, che mira a garantire la piena soddisfazione a chi ne usufruisce.

Le pagine di questo prezioso documento sono state riviste e aggiornate per dare la massima trasparenza di tutti quelli che sono i servizi offerti ed erogati.

La presente Carta è stata aggiornata dal Consiglio di Amministrazione con verbale nr. 49 del 28/11/2022

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che ha introdotto i concetti fondamentali che devono regolare i rapporti tra gli Enti erogatori di servizi e i cittadini ed è suscettibile di modifiche e aggiornamenti periodici.

I principi ai quali si ispira la Fondazione Villa d'Argento si fondano sul rispetto dell'uomo, sulla qualità dei servizi, sull'efficienza della gestione e su un insieme di attività volte ad assicurare serenità, privacy, socialità ed integrazione, cure e momenti ricreativi e di svago.

Essi trovano affermazione nei seguenti aspetti:

- **Diritto di scelta e di rispetto**

Ogni persona ha il diritto e la libertà di scelta tra i vari soggetti che erogano il servizio e ogni utente è trattato con rispetto, cortesia e attenzione nella massima considerazione della persona e della sua dignità.

- **Eguaglianza e imparzialità**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche. Il comportamento dell'intera organizzazione nei confronti degli utenti è ispirato a principi di giustizia, imparzialità e obiettività ed è assicurato nei confronti di tutti un contegno che rispetti la dignità della persona.

- **Continuità**

La Fondazione garantisce l'erogazione dei servizi con continuità e regolarità e l'adozione di tutte le misure più opportune di intervento volte ad assicurare agli utenti il minore disagio possibile in quelle occasioni nelle quali i servizi possono essere interrotti per causa di forza maggiore.

- **Partecipazione**

L'utente ha diritto di presentare domande, reclami, di essere adeguatamente informato e di proporre suggerimenti per il continuo miglioramento dei servizi. E' questo il modo di rendere i destinatari dei servizi partecipi dei processi decisionali che la Fondazione considera fondamentale nel proprio modello di gestione.

- **Efficacia ed Efficienza**

I servizi sono offerti con l'uso ottimale delle risorse (efficienza), con tempestività, precisione ed evitando sprechi; è in questo modo che si mira l'ottenimento dei risultati del continuo miglioramento dei servizi (efficacia), obiettivi imprescindibili per la Fondazione.



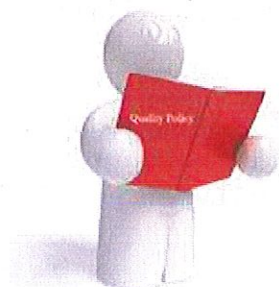
MISSION

La *Mission* del Centro di Servizi di Silea volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite anziano non autonomo, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.



La Politica per la Qualità che ne deriva, vede il Centro Servizi impegnato a:

- Fornire servizi rispondenti alle esigenze delle persone anziane non autosufficiente attraverso la definizione di progetti di intervento personalizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'anziano.
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- agevolare le famiglie che si trovano nelle situazioni d'impossibilità a seguire direttamente la persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS, Comune ed Istituzioni varie, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Servizi di Silea è stato aperto nel settembre del 1994.

Successivamente l'edificio è stato ampliato e ristrutturato ed è passato dagli originali 65 posti letto alla attuale capacità ricettiva di 102 persone:

- Il servizio Residenziale per 92 persone: 68 **anziani non autosufficienti** (primo livello – intensità assistenziale minimo/ridotta), 24 **anziani non autosufficienti** (secondo livello – intensità assistenziale media);
- Il servizio del Centro diurno per **10 anziani non autosufficienti** (primo livello – intensità assistenziale minimo/ridotta).

Il Centro Servizi sorge in un'area lungo il fiume Melma, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, a 1 Km dal casello autostradale TV-Sud. È vicina al centro cittadino ed è inserita in un contesto territoriale che valorizza la viabilità lenta con la possibilità di passeggiare agevolmente in carrozzina nel territorio. La struttura è protetta, l'area di pertinenza è tutta recintata ed usufruisce di ampi spazi verdi pianeggianti. Si compone di un edificio monoblocco, sviluppato su quattro livelli, con terrazze e porticati.

Organizzazione dei servizi

SERVIZIO	TIPOLOGIA UTENTI	DENOMINAZIONE NUCLEO	NUMERO UTENTI
Residenziale	anziani non autosufficienti 1° liv	Nucleo verde	24
		Nucleo azzurro	12
	anziani non autosufficienti 1° liv.	Nucleo giallo	30
	anziani non autosufficienti 1° e 2° liv.	Nucleo blu	26
Centro diurno	anziani non autosufficienti	Centro Diurno Edera	10

I quattro nuclei sono strutturati sulla base della tipologia assistenziale e sul diverso grado e tipo di non autosufficienza dell'ospite.

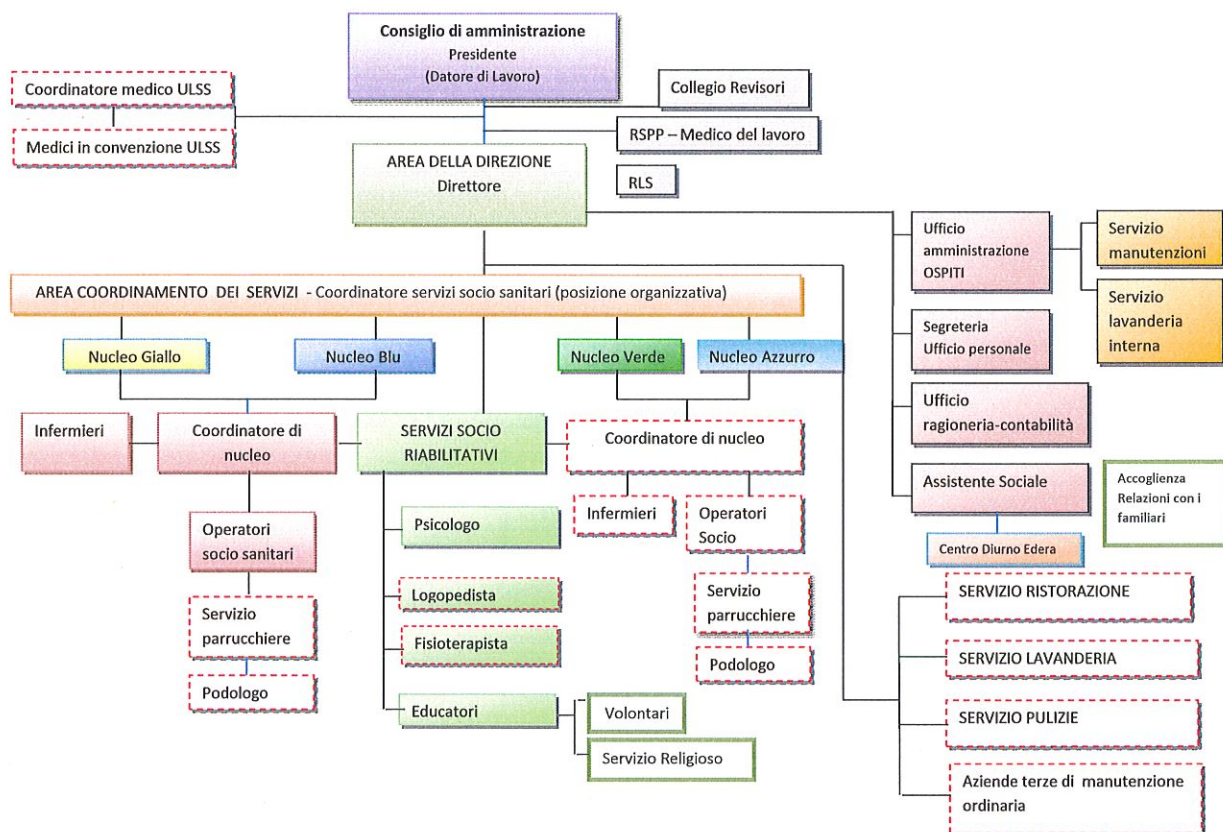
La struttura è stata regolarmente autorizzata e accreditata dalla Regione ai sensi della Legge Regionale 16 agosto 2002, n. 22 ed è certificata per il servizio "Casa per Anziani", in base alla norma UNI EN ISO 9001-2015 e alla norma italiana UNI 10881.

La forma di gestione

Con deliberazione del n. 45 del 28/09/2006 il Consiglio Comunale di Silea ha trasformato l'originaria forma di gestione (Istituzione comunale) in Fondazione, con la denominazione di "Fondazione Villa d'Argento".

Sono organi della Fondazione:

- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Presidente
- Il Collegio dei Revisori
- Il Direttore



La Fondazione opera nel rispetto dei principi di economicità della gestione e di conservazione del patrimonio e può compiere, nei limiti della legge e dello statuto, le operazioni finanziarie, commerciali, mobiliari e immobiliari ritenute necessarie ed opportune per il conseguimento dei propri scopi sociali.

La Fondazione persegue esclusivamente scopi di utilità sociale e svolge attività sociali e di assistenza agli anziani ed alla Comunità nel rispetto delle finalità finora perseguite nel Comune di Silea.

Partecipa alla programmazione, gestione e realizzazione, nell'ambito del sistema integrato regionale e locale, di interventi sociali ed assistenziali con lo scopo principale di favorire la promozione della dignità dell'uomo, con priorità d'intervento nell'ambito del Comune di Silea.

La Fondazione, per la realizzazione dei propri scopi statutari e nel rispetto degli stessi, utilizza la metodologia della programmazione degli interventi e le sue attività sono disciplinate da regole interne volte ad assicurare la trasparenza degli stessi, la motivazione delle scelte, la miglior utilizzazione delle risorse e l'efficacia degli interventi.

SERVIZI OFFERTI

Ospitalità definitiva

E' rivolta alle persone che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

L'ospite viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dell'Unità Operativa Distrettuale. Successivamente, tali indicazioni vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multi professionale da parte dell'Unità Operativa Interna (UOI).

Ospitalità temporanea

Il servizio ha, principalmente, scopi riabilitativi, rivolgendosi a soggetti colpiti da eventi traumatici di diversa origine e natura (patologie cerebro-vascolari, neurologiche, esiti di traumi), in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera, che necessitano di specifici e prolungati trattamenti riabilitativi.

Il servizio ha, peraltro, anche scopi sociali, rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali.

La durata del servizio, di norma, è al massimo di tre mesi.

Quando l'ospitalità temporanea programmata è in convenzione può essere utilizzata un'unica volta all'anno. La durata del servizio non può superare i 90 giorni e dovrà essere continuativa.

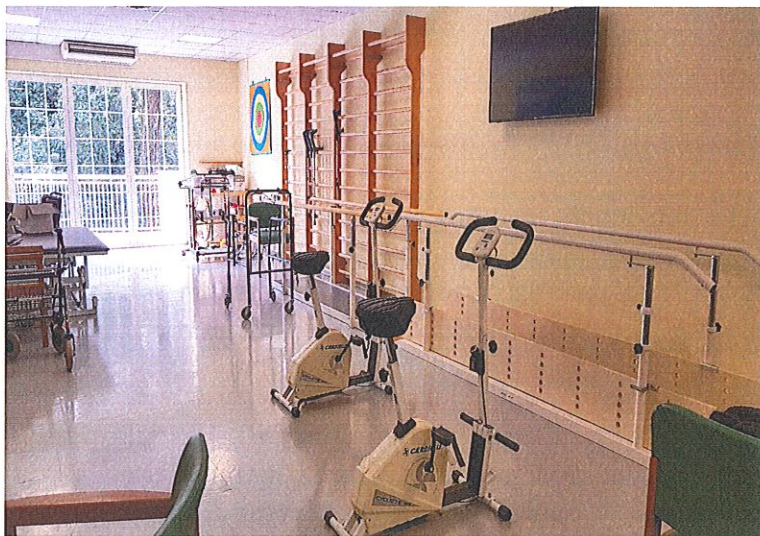
Centro diurno

E' rivolto ad anziani non autosufficienti, per i quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare e ad anziani in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio dal proprio domicilio alla residenza protetta.

L'Ente ha ritenuto di non dotarsi di uno specifico e autonomo spazio strutturale da destinarsi allo scopo, ma ha preferito assegnare gli ospiti diurni nell'ambito dell'assistenza globale sviluppata nella struttura, sulla base del loro profilo derivante dalla valutazione multidimensionale e multi professionale, e quindi sulla base dei propri bisogni socio-assistenziali.

Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00 sette giorni su sette, ed è generalmente concordabile secondo le singole esigenze.

Caratteristiche strutturali



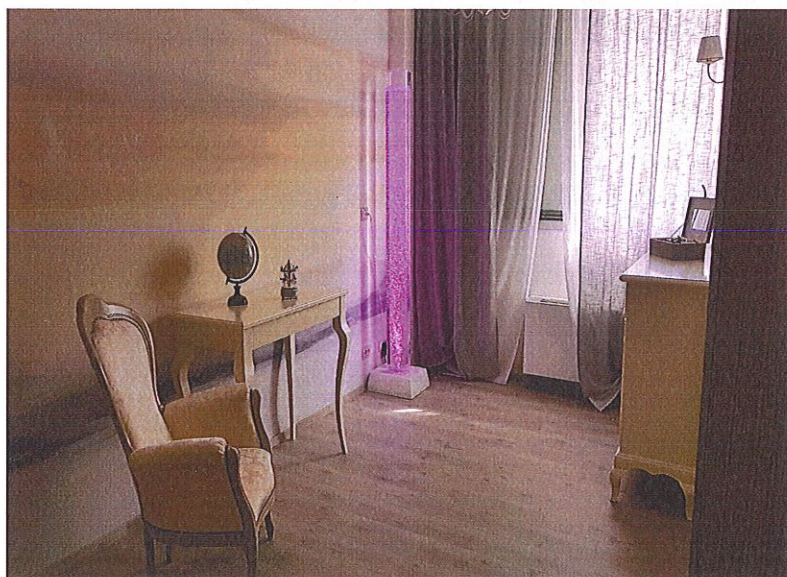
Palestra

La struttura è dotata di palestra per attività ginniche, fisioterapiche e ricreative.

Sala TV

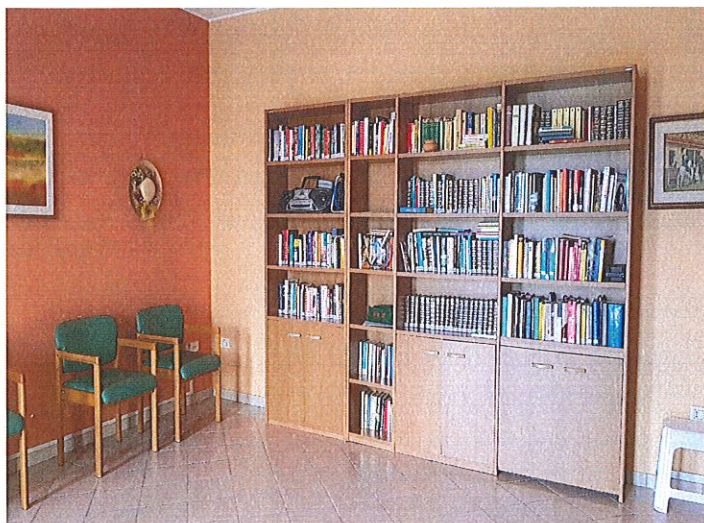
Ogni nucleo è dotato di apposita sala TV.

Una TV “grande schermo” è situata in ogni sala da pranzo/soggiorno, in apposito spazio riservato.



La “Stanza di Cotone”

Si tratta di una camera dedicata al benessere di tutti gli anziani, con particolare attenzione alle persone affette da demenza. La camera offre un ambiente accogliente fatto di oggetti, immagini e arredi evocativi e dove la vista, l'udito, l'olfatto e il tatto sono stimolati tramite l'utilizzo di effetti luminosi, luci, essenze, superfici da toccare, suoni e musiche. Gli interventi che si realizzano in questa stanza sono volti a promuovere il rilassamento e/o la stimolazione della persona e la riduzione dei comportamenti male-adattivi.



Biblioteca – Rete Wireless

Nella struttura è attivo un servizio biblioteca.

Il Centro Servizi inoltre offre la possibilità ai propri ospiti-familiari, di utilizzare il servizio internet accedendo alla connessione Wi-Fi.

Locali per attività ricreative

I vari soggiorni vengono utilizzati e sono attrezzati per le attività ricreative, quali luoghi di vita e di socializzazione.



Area ristoro

Sono a disposizione appositi distributori automatici con una vasta gamma di alimenti, bevande e gelati.



Sala Convegni

Il Centro Servizi di Silea è dotato di una “sala convegni” adeguatamente attrezzata (video proiettore, rete wireless, etc.).

La sala viene utilizzata anche per corsi di formazioni interni ed esterni, riunioni, nonché per incontri con gli organismi rappresentativi degli ospiti e dei familiari.

Sala del consiglio viene utilizzata in via polivalente, quale ufficio del Presidente e per le riunioni del Consiglio di Amministrazione. La stessa rimane a disposizione per incontri e attività di varia natura.



Giardino protetto

Nella struttura è presente un ampio giardino attrezzato con vialetti per passeggiate in carrozzina ed aree di sosta a disposizione per gli ospiti che abbisognano di spazi protetti per garantirne l'incolumità.

L'ampio spazio consente di effettuare attività di animazione all'aperto, nonché concerti o rappresentazioni varie.



Parcheggio

Il Centro Servizi è dotato di un parcheggio per ospiti, familiari ed operatori.



Servizi alberghieri e di supporto

Ristorazione



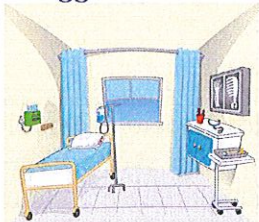
La ristorazione costituisce uno dei servizi ai quali è posta particolare attenzione e impegno perché il pasto rappresenta per gli anziani un momento centrale della loro giornata e un'importante occasione di vita sociale.

La Fondazione ha affidato il servizio ristorazione in appalto a una ditta specializzata, la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina interna nella struttura.

Il menù consente una larga scelta da parte dell'anziano, sia in regime normale che in regime dietetico speciale, è elaborato su base quadri settimanale ed articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. Viene diversificato tra stagione estiva e stagione invernale. Pietanze tipiche vengono predisposte in occasione di festività e ricorrenze tradizionali (Natale, Capodanno, Pasqua, Santo Patrono, ecc.).

E' data la possibilità ai familiari di pranzare in struttura con i loro cari, previa adeguata prenotazione e rimborso del costo. Nel giorno del compleanno il pranzo è gratuito fino a tre familiari.

Alloggio



Nucleo azzurro:	6 camere doppie;
Nucleo verde:	10 camere doppie e 4 singole
Nucleo giallo:	13 camere doppie e 4 singole
Nucleo blu:	8 camere doppie, 2 triple e 4 singole

Confort disponibili per il Centro Diurno 	I soggiorni sono dotati di poltrone che consentono il riposo degli ospiti. Ciascun ospite ha a disposizione un proprio armadio guardaroba o anta personale di armadio multiplo.
Servizio pulizia ambienti 	La pulizia e la sanificazione degli ambienti vengono effettuate quotidianamente e al bisogno in modo da garantire sempre e comunque che gli spazi della struttura siano igienicamente adeguati e confortevoli
Servizio religioso 	Il servizio religioso, per chi lo desidera, è garantito dai sacerdoti della parrocchia di Silea. Un gruppo di volontari si occupa della preparazione delle celebrazioni religiose. La Santa Messa viene celebrata ogni giovedì alle ore 17.00.
Servizio parrucchiere 	Un parrucchiere interviene in struttura settimanalmente. Il servizio esula dal costo della retta ed è a carico dei familiari
Lavanderia e guardaroba 	Per gli ospiti della Casa per Anziani la Fondazione garantisce, incluso nella retta, il lavaggio e la stiratura dei capi personali. E' previsto anche un servizio di piccolo rammendo. Tutti gli indumenti e i capi di vestiario sono contrassegnati con etichetta nominativa a cura della struttura. Viene fornita tutta la biancheria piana di uso comune (lenzuola, federe, coperte, asciugamani, tovaglie, ecc.).
Uffici Amministrativi 	Segreteria: cura l'istruttoria degli atti, la corrispondenza e l'archivio. Ragioneria ed Economato: si occupa della gestione degli acquisti, il monitoraggio delle entrate e delle uscite, contabilità, pagamenti ed incassi.
Assistenza di base 	L'assistenza alla persona è garantita da Operatori Socio Sanitari qualificati, coordinati da un coordinatore di nucleo ed è svolta nelle ventiquattro ore. Gli operatori hanno il compito di supportare e aiutare l'anziano in tutte quelle attività che non è in grado di svolgere autonomamente e contribuiscono all'attuazione del piano assistenziale individuale. Le attività riguardano sostanzialmente: l'alzata, l'igiene personale, il

	bagno, la vestizione, l'aiuto nell'assunzione dei pasti, la deambulazione, il riordino dei letti, etc. Il livello di intervento degli operatori socio sanitari varia a seconda del grado di autonomia dell'anziano e va da una supervisione durante lo svolgimento delle attività che consentono agli anziani di mantenere le capacità legate all'autonomia della vita quotidiana ad una totale sostituzione laddove non siano in grado di provvedere autonomamente.
Assistenza infermieristica 	Il servizio infermieristico è assicurato da infermieri professionali che, in base alle direttive del medico, le esigenze sanitarie e la propria professionalità, garantiscono la copertura sanitaria dei bisogni degli anziani. L'attività infermieristica è garantita nelle ventiquattro ore. L'infermiere professionale collabora con i medici e le altre figure professionali per la formulazione del piano di assistenza personalizzato e promuove tutte le iniziative di propria competenza per soddisfare i bisogni di salute degli anziani e mantenere un clima di serena collaborazione con i familiari.
Attività di coordinamento 	Il coordinatore dei servizi ed i coordinatori di nucleo indirizzano, controllano e verificano la corretta erogazione di tutti i servizi e prestazioni rivolte all'anziano in relazione ai piani di assistenza individuali concordati in sede d'equipe. Curano i rapporti con i familiari degli ospiti e con i responsabili dei vari servizi, attraverso colloqui ed incontri, ai fini del raggiungimento di un ottimale rapporto con gli stessi. Coordinano le risorse strumentali e umane che operano in tutta la struttura creando le condizioni necessarie affinché ogni professionista possa operare secondo le proprie competenze per il raggiungimento di obiettivi comuni e condivisi.
Assistenza medica e specialistica 	L'assistenza medica viene garantita da due medici convenzionati con l'ULSS. I medici garantiscono la loro presenza secondo lo standard orario stabilito dalla Regione del Veneto e in base alle convenzioni sottoscritte con l'azienda sanitaria. Di notte e nei giorni festivi il servizio è garantito dalla Guardia medica (servizio di continuità assistenziale) su chiamata dell'infermiere in servizio. Le altre specializzazioni mediche eventualmente necessarie (cardiologo, oculista, ecc) sono utilizzate al bisogno mediante l'accesso ai servizi ambulatoriali offerti dall'ULSS.
Assistente sociale 	Il servizio si occupa delle relazioni con il pubblico, svolgendo una duplice attività: - verso l'esterno, fornendo informazioni all'utenza rispetto a procedure e modalità di accesso, attività di segretariato sociale e collaborazione con le Unità Operative Distrettuali e con la rete territoriale dei servizi. - verso l'interno, fornendo informazioni sui servizi propri della struttura, istruttoria e ricezione della domanda, ingresso dell'ospite in

	raccordo con il Coordinatore. Si rapporta costantemente con i familiari. Funzione peculiare di tale servizio è l'accoglienza che mira ad instaurare con il nuovo ospite una relazione tale da limitare il più possibile i suoi disagi, mettendolo in condizione di esprimere i suoi bisogni personali e di utilizzare correttamente i servizi offerti.
Psicologo 	Lo psicologo è il professionista sanitario che elabora e applica strumenti di valutazione dell'anziano allo scopo di approntare programmi di intervento mirati a funzioni specifiche come memoria e sistema cognitivo, orientamento spazio temporale, depressione, autostima, ecc. e si pone come obiettivo lo sviluppo del benessere psichico degli anziani. Compie colloqui individuali di sostegno, formula pareri clinici. Il servizio prende in carico anche la famiglia dell'anziano allo scopo di renderla partecipe ed informata del processo terapeutico.
Educatori Animatori 	Gli Educatori Professionali attuano specifici progetti educativi e riabilitativi con lo scopo di sostenere le competenze personali (sociali, relazionali, motorie, cognitive e di occupazione) volte a migliorare il benessere individuale e di comunità. Raccolgono informazioni relative alla vita ed abitudini dell'anziano (hobbies, preferenze musicali, attività svolte in passato...) per facilitare l'inserimento del residente nelle attività educative. La programmazione e la pianificazione delle attività educative di gruppo, interventi individuali, collaborazioni con le scuole, associazioni e le attività con il territorio sono finalizzate a valorizzare la persona dell'anziano nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i suoi ritmi, stili e diversità di temperamento e di carattere.
Podologo 	Valuta la funzionalità e le patologie del piede. Tratta le ipercheratosi (callosità), le ulcere del piede, le verruche, le unghie distrofiche (ispessite, deformi) e le unghie incarnite.
Logopedista 	La logopedista svolge la propria attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione. Il servizio è volto all'educazione e rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi. Gestisce tutte le problematiche connesse alla deglutizione e all'udito; propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. Elabora, in sede d' equipe multidisciplinare, il bilancio logopedico

	volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute della persona. Orienta ed istruisce il personale socio sanitario ed opera un'educazione sanitaria nei confronti degli utenti e dei loro familiari.
Fisioterapista 	L'attività fisioterapica mira a mantenere, recuperare e possibilmente migliorare le capacità residue dell'anziano (deambulazione, coordinazione, forza, ecc.) attraverso prestazioni riabilitative motorie e/o neuromotorie. Il servizio è volto anche alla formazione al personale socio sanitario, di tecniche ergonomiche di movimentazione e di utilizzo delle protesi e degli ausili (carrozzine, tripodi, sollevatori ed altro). Gli interventi fisioterapici si svolgono presso la palestra della struttura idoneamente attrezzata oppure nei nuclei dove soggiornano gli anziani.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Possono accedere ai servizi le persone di entrambi i sessi non autosufficienti, che abbiano superato i 65 anni di età. Sono previste deroghe al limite dell'età previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione.

La richiesta deve essere presentata attraverso la compilazione di apposito modulo in distribuzione presso la struttura, al quale vanno allegati i documenti ivi elencati.

Procedura di accoglimento in convenzione

È necessario richiedere al Distretto Socio-Sanitario di residenza la valutazione U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale). Nel modulo di richiesta, presso il Distretto, va indicato la Casa per Anziani di Silea/Fondazione Villa d'Argento come una delle strutture residenziali o semiresidenziali scelte tra quelle presenti nell'ULSS n. 2. La valutazione effettuata dall'U.V.M.D. stabilisce l'ammissione al trattamento di residenzialità/semi-residenzialità con il relativo inserimento nella graduatoria generale dell'ULSS e nelle graduatorie specifiche delle strutture prescelte. La procedura di ammissione al trattamento di residenzialità/semi-residenzialità è descritta nell'apposito Regolamento predisposto dall'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana.

Unitamente al modulo della domanda di ammissione in struttura viene consegnata ai familiari dell'anziano una copia del Regolamento interno.

L'ammissione ai posti che si rendono disponibili presso la Casa per Anziani e il Centro Diurno viene stabilita sulla base della congruenza tra i bisogni dell'anziano e le caratteristiche del posto, e qualora trattasi di ospitalità definitiva nel rispetto della posizione che l'anziano occupa nella graduatoria del Registro Unico di Residenzialità.

L'assegnazione dell'alloggio al nucleo, con relativo posto letto, al momento dell'entrata in struttura corrisponde alla situazione assistenziale e alla compatibilità ambientale contingente; variando nel tempo tali condizioni all'ospite potrà essere assegnata una diversa sistemazione. Ricorrendo questo caso l'ospite e i familiari saranno preventivamente informati.

Per tutte le informazioni riguardanti l'accesso ai servizi l'Assistente Sociale riceve nei giorni ed orari stabiliti.

Procedura di accoglimento in regime privato

Il Centro Servizi gestisce autonomamente l'ingresso di anziani in regime privato e l'assegnazione viene effettuata secondo il principio della compatibilità tra le caratteristiche del posto resosi disponibile e le condizioni socio-sanitarie del potenziale ospite certificate dalla scheda SVAMA.

Le fasi dell'accoglimento:

L'ammissione

L'assistente sociale ed il Coordinatore dei Servizi realizzano il colloquio di ammissione con la persona da accogliere (se possibile) e/o i familiari, allo scopo di prendere gli accordi per l'ingresso, per verificare le condizioni e per dare un primo orientamento operativo rispetto al caso. In particolare:

- effettuare una prima valutazione delle condizioni dell'anziano e condividerne gli esiti;
- individuare i principali rischi esistenti associati alla situazione.

L'inserimento

L'accoglienza dell'anziano e dei familiari è realizzata dall'Assistente Sociale, dal Coordinatore di Nucleo e da un Operatore socio sanitario, i quali hanno la responsabilità di accompagnare l'anziano e la famiglia al nucleo, presentando la stanza e gli ambienti comuni della casa, illustrando gli orari che regolano la vita dello stesso, presentando il personale e, per quanto possibile, gli altri residenti.

In questo frangente i familiari dell'anziano consegnano il vestiario alla Lavanderia.

Particolare attenzione in questa fase è dedicata al supporto del familiare di riferimento, con il quale il coordinatore di nucleo, l'Assistente Sociale e gli Uffici Amministrativi mantengono costantemente il contatto durante il periodo di inserimento, sia per completare gli adempimenti amministrativi necessari, sia per coinvolgerlo attivamente nel processo di inserimento stesso.

L'anziano viene, poi, sottoposto a visita medica per poter reperire dati anamnestici.

Per i familiari è previsto un colloquio con lo psicologo allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento il più agevole possibile, per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con demenza o disturbi comportamentali, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

Analogamente vengono previsti colloqui con il fisioterapista, il logopedista e l'educatore-professionale animatore.

Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Durante tale periodo le figure competenti confrontano i dati raccolti con la scheda SVAMA per verificare il profilo assegnato in Unità Operativa Distrettuale (UOD).



Al termine del periodo di monitoraggio (solitamente circa 30 giorni) l'esame dell'anziano viene portato in Unità Operativa Interna (UOI), durante la quale si valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale (P.A.I.) e si definisce un risultato di salute atteso ed eventualmente un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato.

Sulla base del programma individualizzato stabilito dall'UOI, il personale del nucleo realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma può essere rivisto il programma o, se necessario, il risultato di salute atteso, mediante verifica del PAI.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene rivista periodicamente e comunque almeno una volta all'anno da parte dell'equipe.

UNA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DELLA CASA

Una giornata tipo dell'anziano residente/temporaneo

La giornata tipo dei nostri anziani residenti inizia alle 6.30 con l'alzata. Si cerca di rispettare per quanto possibile la loro volontà, tenuto conto dei suoi bisogni, del grado di autonomia e delle abitudini che erano soliti avere a casa. Al mattino l'operatore socio-sanitario si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento, della cura dell'anziano, viene riordinata la stanza e servita la colazione nelle sale da pranzo o in camera a seconda delle necessità. C'è possibilità di scelta fra diverse bevande (thè, caffè, latte..) con aggiunta di biscotti, fette biscottate ecc.

In relazione a quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato, nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia, di logopedia, di assistenza psicologica ed educativa. Le attività proposte, possono essere di gruppo o individuali, volte a rendere più piacevole la permanenza in struttura, a favorire il mantenimento di abilità residue e a garantire la socializzazione tra gli anziani.

Durante tutto il giorno particolare attenzione viene prestata all'idratazione degli ospiti, ai quali vengono offerte bevande fresche o calde.

Tra le 11.45 e le 12.30 viene distribuito il pranzo con possibilità di scelta; gli anziani non autonomi vengono aiutati dal personale e per coloro con problemi di deglutizione, su apposite prescrizioni della logopedista, vengono preparate delle pietanze idonee.

Dopo il pranzo, qualche ora è riservata al riposo, per alcuni a letto, mentre per chi desidera trattenersi nei locali di soggiorno, in poltrona. In seguito al riposo pomeridiano, riprendono le varie attività riabilitative ed occupazionali previste per il pomeriggio, viene inoltre distribuita una merenda per chi lo desidera.

La cena viene consumata alle 18.30 circa, in seguito gli operatori aiutano gli anziani a prepararsi per la notte. Nel corso della notte è presente personale assistenziale e infermieristico che provvede, al bisogno, al cambio dei panni, al cambio posturale, alla sorveglianza generale.

Una giornata tipo al Centro Diurno

La giornata tipo inizia alle 8.00 con l'arrivo in struttura e la facoltà di fruire del servizio colazione fino alle ore 9.00. C'è possibilità di scelta fra diverse bevande (thè, caffè, latte..) con aggiunta di biscotti, fette biscottate ecc.

Anche per gli anziani diurni, in relazione al Piano Assistenziale Individualizzato, è garantita l'opportunità di avvalersi dei servizi di assistenza di base, infermieristici (su indicazione del medico curante che ha in carico l'anziano), di fisioterapia, di logopedia, di assistenza psicologica ed educativa. Le attività proposte, possono essere di gruppo o individuali, volte a rendere più piacevole la permanenza in struttura, a favorire il mantenimento di abilità residue e a garantire la socializzazione degli ospiti.



Tra le 11.45 e le 12.30 viene distribuito il pranzo nella sala pranzo riservata al Centro Diurno.

Una volta terminato il pranzo, gli anziani hanno la possibilità di riposare trattenendosi nei locali di soggiorno, utilizzando delle comode poltrone.

Alle 15.30 circa, riprendono le varie attività riabilitative ed occupazionali previste per il pomeriggio, viene inoltre distribuita una merenda per chi lo desidera.

La cena è servita a partire dalle 18.30 circa, l'anziano ha la possibilità di rimanere in struttura fino alle 20.00.

E' possibile frequentare il Centro Diurno tutti i giorni della settimana o solo alcuni giorni e in base alle singole necessità individuali possono essere presenti con un orario ridotto. L'ospitalità diurna garantisce così la possibilità per l'anziano di adattarsi gradualmente all'istituzionalizzazione e allo stesso tempo di rinviarla ad un momento futuro, permettendo ancora la permanenza nel proprio domicilio.

LE RETTE

Le rette vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione, sulla base dei costi di gestione e diversificata in base alle diverse tipologie assistenziali. All'inizio di ogni anno viene comunicata preventivamente ai familiari tramite lettera.

La retta viene corrisposta mensilmente ed in forma anticipata tramite bonifico bancario.

Servizio residenziale e temporaneo:

La retta comprende vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza sanitaria, medica, podologo, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, animazione, guardaroba e lavanderia, pulizia dei locali

La retta non comprende invece altri costi quali ticket sanitari, specialità medicinali e presidi esclusi dal prontuario del S.S.N., i trasporti dell'ospite presso i centri competenti per visite specialistiche o esami clinici, l'assistenza ospedaliera.

Durante le assenze per malattie l'ospite è tenuto al pagamento della retta, dedotto il costo dei pasti.

Per i nuovi ospiti la retta decorre dalla data di comunicazione dell'accoglimento, indipendentemente dal giorno di effettivo ingresso, salvo il rimborso dei pasti non fruiti.

Centro Diurno:

La retta è composta di due quote:

- una quota fissa giornaliera, che dovrà essere versata per i giorni settimanali di servizio richiesti, indipendentemente dalle assenze, quale corrispettivo dei servizi specifici e generali;
- una quota quale corrispettivo della giornata alimentare (colazione, pranzo, merenda e cena) che dovrà essere versata per i soli giorni di frequenza del Centro Diurno. In tal caso le assenze dovranno essere comunicate entro le ore 10 del giorno considerato.

La quota fissa non comprende costi quali medicinali e ticket sanitari, i trasporti, l'assistenza ospedaliera, il servizio di lavanderia.

LA QUALITA'

La Fondazione Villa d'Argento ha ottenuto per il Centro Servizi – Casa per Anziani e Centro Diurno per anziani non autosufficienti - la certificazione del proprio Sistema Qualità in base alla norma ISO 9001:2015 e alla Norma Italiana UNI 10881, per la progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e sanitari ad anziani non autosufficienti.

Lo scopo della certificazione è quello di raggiungere e oggettivare il corretto funzionamento dei processi interni alla struttura attraverso modalità che consentono di dimostrare e documentare il miglioramento continuo dei servizi al fine di migliorare la soddisfazione degli utenti e il valore dell'Ente nel tempo.

Tale attività consente:

- Una maggiore qualità di vita per gli ospiti;
- Una maggiore responsabilizzazione;
- Una incremento dell'autonomia delle risorse personali;
- Un miglioramento della trasparenza nell'erogazione delle prestazioni;
- La valorizzazione costante delle risorse interne.

Lo standard di qualità raggiunto è mantenuto con la responsabilizzazione di tutto il personale ed anche con l'ausilio di meccanismi di verifica quali:

- Strumenti di valutazione;
- Visite dell'Ente certificatore;
- Audit interni;
- Risorse professionali competenti;
- Fornitori di provata professionalità e affidabilità.

Al fine di rendere maggiormente chiari e comprensibili i servizi offerti sono stati definiti degli standard di qualità che rappresentano obiettivi concreti da erogare agli anziani e che permettono di valutare la qualità in merito a: informazione, personalizzazione e assistenza e confort alberghiero.

Per meglio comprendere il servizio vengono resi noti alcuni fattori di qualità con i relativi indicatori e standard di qualità:

AREA	OBIETTIVO PER LA QUALITÀ	FATTORE ANALIZZATO	VALORE DESIDERATO
SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI	Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione	Percentuale di LDD insorte in struttura	< 5%
		Percentuale di utenti con LDD insorte in struttura rispetto agli utenti a rischio	< 5%
		Percentuale di LDD guarite o risolte in struttura	> 90%
	Prevenzione delle cadute	Percentuale di utenti caduti	< 10%
		Numero di cadute complessivo	< 50
		Numero complessivo di cadute che hanno avuto conseguenze gravi (ricovero o altro)	0%
		Percentuale di utenti a cui non è prescritto alcuno strumento di contenzione	< 30%
		Percentuale di utenti cui sono prescritti strumenti di contenzione continua (escluse le spondine)	0%
		Percentuale di utenti cui sono prescritti strumenti di contenzione notturna (escluse le spondine)	0%
		Percentuale di utenti cui sono prescritti strumenti di contenzione diurna (escluse le spondine)	< 40%
		Percentuale di utenti cui sono prescritte le spondine	< 60%
	Frequenza infezioni	Percentuale di utenti con infezioni alle vie urinarie	< 2%
		Percentuale di utenti con infezioni generiche	< 6%
		Occorrenza delle infezioni polmonari da ab ingestis in relazione al numero di utenti	0%
	Effettuazione dei bagni	Percentuale di bagni effettuati settimanalmente rispetto al numero di utenti	95%
	Deambulazione assistita	Percentuale di deambulazioni effettuate rispetto alle previste	> 90%
SERVIZI RIABILITATIVI	Programmazione ed erogazione degli interventi psicologici	Percentuale di rilevazioni del peso corporeo effettuate rispetto alle previste	100%
		Percentuale di rilevazioni del dolore effettuate rispetto alle previste	100%
	Programmazione ed erogazione delle attività educativo-animative	Percentuale di interventi psicologici sugli utenti non effettuati in modo tempestivo	5%
		Percentuale delle attività in ambito psicologico effettuate rispetto alle previste	75%
		Percentuale delle attività in ambito psicologico effettuate rispetto alle previste	> 66,66%
		Percentuale delle attività in ambito educativo-animativo effettuate rispetto a quelle previste	80%
		Percentuale degli utenti che partecipano alle attività educativo-animative previste nel loro PAI	85%
	Programmazione ed erogazione degli interventi fisioterapici	Rapporto tra uscite/gite/ visite culturali effettuati e quelli programmati	100%
		Rapporto tra eventi culturali, ricreativi, attività educativo-animative continuativi e occasionali realizzati in struttura in collaborazione con le	almeno 5 eventi
		Percentuale degli utenti trattati dal fisioterapista rispetto a quelli per i quali è previsto un trattamento	75%
		Percentuale delle attività in ambito fisioterapico effettuate rispetto alle previste	75%
	Programmazione ed erogazione degli interventi logopedici	Percentuale di ore programmate per la riabilitazione diretta rispetto al totale delle ore di presenza del fisioterapista	> 75% (che corrisponde a > 3/4 delle ore di presenza del fisioterapista)
		Percentuale di interventi logopedici non effettuati in modo tempestivo	5%
	Programmazione ed erogazione degli interventi riabilitativi:	Percentuale delle attività in ambito logopedico effettuate rispetto alle previste	75%
		Percentuale degli utenti trattati da fisioterapista, logopedista, psicologa	> 80%
	Attività del medico	Numero delle visite mediche mensili non effettuate	< 100
		Percentuale dei ricoveri	< 5%

PIANIFICAZIONE INDIVIDUALIZZATA	Attuazione PAI e loro monitoraggio, verifica e aggiornamento	Percentuale di UOI effettuate entro l'anno dalla definizione del PAI	95%
		Percentuale di PAI verificati annualmente – servizio residenziale	95%
		Percentuale di PAI verificati annualmente – servizio diurno	95%
		Percentuale di familiari presenti alle UOI rispetto al totale dei familiari invitati a partecipare	95%
		Percentuale di PAI non condivisi con i familiari	0%
	Rapporto con i familiari	Percentuale di incontri individuali con i familiari su richiesta dei familiari effettuati in modo tempestivo	95%
		Percentuale di incontri individuali con i familiari su richiesta della struttura effettuati in modo tempestivo	95%
		Percentuale di pranzi di compleanno aperti ai familiari realizzati rispetto a quelli previsti	95%
		Percentuale di pranzi a richiesta dei familiari realizzati rispetto a quelli richiesti	95%
		Gradimento pranzi di compleanno e a richiesta realizzati	Questionario gradimento: punteggio medio risposte almeno 3 (buono)
PERSONALE	Gestione del personale (affiancamento, assenze, ferie, straordinari)	Numero medio di giornate di affiancamento (per figura professionale)	≥ 4 (OSS) ≥ 1 (PROF) ≥ 7 (INF)
		Numero medio di giornate di assenza per malattia (per figura professionale)	7gg < n < 1 mese
		Numero medio di giornate di assenza per infortunio (per figura professionale)	< 30gg
		Ammontare medio delle giornate di congedo e ferie non usufruite entro i termini previsti dal contratto nel periodo	≤ 7 gg per tutte le tipologie
		numero medio di ore di lavoro straordinario (escluse formazione e riunioni) nel periodo	≤ 36 ore per tutte le tipologie
	Gestione del personale: valutazione	Numero totale delle lamentele riconducibili al personale da parte dei familiari o dagli utenti	< 5
	Gestione del personale: formazione	Numero medio di ore di formazione e aggiornamento annuali erogate	4 ≤ X ≤ 9
		Percentuale media di corsisti che hanno espresso giudizi di massima o quasi massima soddisfazione (che hanno, cioè, indicato nel questionario	≥ 90%
	Organizzazione e coordinamento	numero di ore mensili dedicate al coordinamento (solo nuclei gestiti direttamente)	≥ 90 ore mensili
	Benessere personale	Indice di soddisfazione dei dipendenti (ottenuto come valore medio delle risposte assegnate alla domanda sulla soddisfazione complessiva nel	≥ 70% del valore massimo contemplato dal questionario
SERVIZI IN OUTSOURCING	Gestione amministrativa: timbrature	numero di timbrature non effettuate all'ingresso o all'uscita	≤ 5
	controllo processi affidati all'esterno	scostamento del monte ore lavorato dal monte ore previsto	≥ (monte ore previsto - monte ore da standard)

Reclami e suggerimenti

Gli anziani e i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni e/o suggerimenti sui servizi, e/o al comportamento del personale per atti e azioni che hanno generato disservizi o causato una loro insoddisfazione per quanto offerto, utilizzando l'apposito modulo.

E' a disposizione anche uno Sportello Suggerimenti e Segnalazioni attivo ogni giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

All'ingresso è predisposta un'apposita cassetta dove poter imbucare il modulo.

Il questionario sulla soddisfazione

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli anziani in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la loro soddisfazione.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli anziani.

Attraverso tale analisi, la Fondazione può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente è uno strumento proposto ad ogni anziano/familiare al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto. La compilazione del questionario ha periodicità annuale.

Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali. La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli anziani.

Al momento dell'ingresso è consegnata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili.

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nel centro servizi è stato predisposto un piano di emergenza, esposto in ogni piano della struttura, con specifiche procedure operative.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Fondazione è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e a fare tutto quanto strettamente necessario per tutelare la sicurezza residenti in struttura.

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI

Il Comitato familiari ospiti

L'Istituzione favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001*.

All'interno del Centro Servizi è istituito un comitato di rappresentanza dei familiari e degli ospiti, formato tramite l'elezione in Assemblea Costitutiva da parte di tutti gli anziani e i loro familiari.

Gli eletti (n. 5) costituiscono il Comitato Familiari Ospiti ed eleggono al loro interno il Presidente.

Il Comitato Familiari e Ospiti istituito presso il Centro Servizi svolge compiti di:

- collaborazione con l'Ente per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

IL VOLONTARIATO

La Fondazione favorisce e promuove la presenza di volontari in forma associata o individuale, considerando gli stessi una risorsa molto importante.

I volontari, all'interno della struttura, svolgono una funzione sociale di sostegno umano e possono prestare il loro servizio collaborando con il personale soprattutto nelle seguenti attività:

- accompagnamento negli spostamenti;
- socializzazione;
- assistenza durante le funzioni religiose;
- partecipazione a gite, spettacoli, manifestazioni;
- animazione con giochi, attività manuali, lettura del giornale, ecc.

La Fondazione accoglie con gratitudine coloro che desiderino regalare del tempo agli anziani ospiti, ed invita a rivolgersi al servizio educativo per ulteriori informazioni.

ORARI

Orari di apertura degli uffici amministrativi

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì.

I familiari degli ospiti possono parlare con i professionisti (coordinatore dei servizi, coordinatori di nucleo, medici, assistente sociale, psicologa, fisioterapista, logopedista, educatore professionale) durante gli orari di presenza indicati nell'allegato "A chi rivolgersi ...".

Orari visite esterne

Parenti, amici, conoscenti possono fare visita agli ospiti in piena libertà e senza limiti durante l'orario DIURNO dalle ore 08.00 alle ore 20.00, mentre durante l'orario NOTTURNO 20.00-08.00, l'accesso è regolamentato e va richiesto preventivamente al coordinatore dei servizi/nucleo.

E' opportuno comunque che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

L'ingresso ai luoghi di degenza è permesso solo dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Per casi particolari ed esigenze specifiche verranno rilasciate, su richiesta, autorizzazioni in deroga.

FUMO

Per disposizioni di legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

AD OGNI PROFESSIONE UN COLORE



INFERMIERE
COORD. NUCLEO



OP. SOCIO SANITARIO



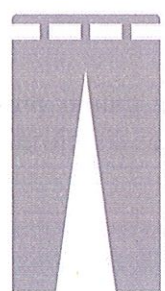
OP. SOCIO SANITARIO
OUTSOURCER



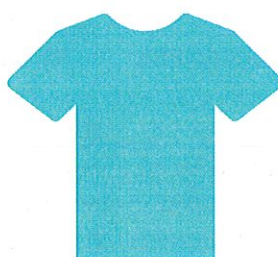
FISIOTERAPISTA



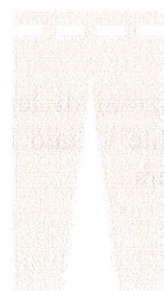
LOGOPEDISTA/PSICOLOGO



EDUCATORE



OP. GUARDAROBA



OP. IGIENE AMBIENTALE

A CHI MI POSSO RIVOLGERE PER ...

PROFESSIONISTA	GIORNI E ORARIO DI RICEVIMENTO	RECAPITI
COORDINATORE DEI SERVIZI Inf. Lucatello Alice	Si riceve su appuntamento, telefonando direttamente al Coordinatore dei servizi dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00	0422/460170 a.lucatello@casaanzianisilea.org
COORDINATORE DI NUCLEO BLU-GIALLO Inf. Berlese Debora	Si riceve su appuntamento, telefonando direttamente ai Coordinatori di Nucleo dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00	0422/460170 d.berlese@casaanzianisilea.org
COORDINATORE DI NUCLEO AZZURRO E VERDE Inf. Uremovic Marica	Riceve preferibilmente su appuntamento, telefonando il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00	0422/460170 csa.villadargento@insiemesipuo.eu
ASSISTENTE SOCIALE Dr.ssa Paladin Cristina	<u>Lunedì</u> 09.00/12.30 <u>Martedì</u> 09.00/12.30 <u>Mercoledì</u> 09.00/12.30 <u>Giovedì</u> 09.00/12.30 – 15.00/17.00 <u>Venerdì</u> 09.00/12.30 Riceve preferibilmente su appuntamento	0422/460170 c.paladin@casaanzianisilea.org
PSICOLOGA Dr.ssa Crivellaro Stefania	<u>Lunedì</u> 12.00/13.00 <u>Martedì</u> 12.00/13.00 <u>Mercoledì</u> 12.00/13.00 <u>Giovedì</u> 12.00/13.00 <u>Venerdì</u> 12.00/13.00 Si riceve su appuntamento da fissare direttamente con la psicologa presso l'ambulatorio del servizio (piano terra) o tramite contatto telefonico	0422/460170 s.crivellaro@casaanzianisilea.org
EDUCATORI PROFESSIONALI Dr.ssa Avoncelli Anita E.P.A. Botter Rita Dr.ssa Pagotto Chiara	<u>Giovedì</u> 11.30/12.30	0422/460170 a.avoncelli@casaanzianisilea.org r.botter@casaanzianisilea.org c.pagotto@casanzianisilea.org
FISIOTERAPISTI FKT Zen Marco Dr. FKT Mancinetti Giacomo	<u>Martedì</u> 11.00/12.00 <u>Giovedì</u> 11.00/12.00	0422/460170 m.zen@casaanzianisilea.org g.mancinetti@casaanzianisilea.org
LOGOPEDISTA Dott. Mirco Orlando	Riceve preferibilmente su appuntamento, telefonando il martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.30	0422/460170 m.orlando@casaanzianisilea.org

Anno

2023

TABELLA RETTE IN VIGORE

Ospiti in convenzione

Categoria	Tariffa 1° e 2° liv.
Non auto residenti	€ 59,30
Non auto temporanei	€ 61,30

Ospiti non in convenzione

Categoria	Tariffa
Non auto residenti/temporanei 1° liv. (prof. da 2 a 13)	€ 81,80
Non auto residenti/temporanei 2° liv. (prof. da 14 a 17)	€ 86,80

Ospiti centro diurno

Categoria	Fisso	Presenza	Totale
Non auto (prof. 2-5)	€. 28,00	€. 12.00	€ 40,00
Non auto (prof. 6-13)	€. 33.00	€. 12.00	€ 45.00

Verbali del Consiglio di Amministrazione nr.62 e 63 del 28/12/2022

I PUNTI DI FORZA

