

“VILLA ALTICHIERO”
CENTRO SERVIZI PER ANZIANI
NON AUTOSUFFICIENTI
DI 1° E 2° LIVELLO ASSISTENZIALE



CARTA DEI SERVIZI

Via Altichiero, 2 – 35135 Padova (PD)
Tel. +39 049 61.51.11 - 049 864.50.38
Fax +39 049 600511
www.villaaltichiero.com

PREFAZIONE

Il Centro Servizi Villa Altichiero adotta la carta dei servizi e la mette a disposizione dei propri fruitori per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.

Essa permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere, garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta.

E' un documento trasparente a tutela dell'anziano e dei suoi familiari.

Ci auguriamo che, consultando la Carta, ogni Ospite possa trovare le informazioni necessarie per ottenere risposte efficaci ed efficienti ai suoi bisogni.

Quello che vogliamo garantire ai nostri ospiti è la qualità della vita e per questo curiamo con particolare attenzione le relazioni con essi cercando di creare un ambiente familiare, compatibilmente con le esigenze che l'organizzazione e la gestione di un Centro Servizi consentono.

San Marco s.r.l.

INDICE

1. PRESENTAZIONE

- **CARTA DEI SERVIZI:**
finalità, principi e contenuti

2. CENTRO SERVIZI: *presentazione*

3. MISSION

4. OFFERTA DEI SERVIZI: *soggiorno residenziale;* *soggiorno temporaneo;* *centro diurno.*

5. SERVIZI SOCIO SANITARI ASSISTENZIALI: *assistenza completa alla persona;* *assistenza infermieristica;* *assistenza medica;* *servizio di sostegno psicologico;* *servizio di assistenza sociale;* *servizio di logopedia;* *servizio di fisioterapia;* *servizio di podologia;* *servizio di animazione.*

6. SERVIZI ALBERGHIERI: *parrucchiera;* *lavanderia e guardaroba;* *ristorazione;* *amministrazione.*

7. CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI RESIDENZIALI

8. PROCEDURA D'INGRESSO

9. ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

10. INFORMAZIONI SANITARIE

11. RECLAMI E SUGGERIMENTI

12. EMERGENZA-SICUREZZA-DIVIETI

13. PRIVACY

14. COME RAGGIUGERCI

15. RECAPITI

1. CARTA DEI SERVIZI

- FINALITA'

La carta dei Servizi è prevista dalla Legge nazionale sul sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328/ del 2000.

Art. 13 (Carta dei Servizi Sociali)

1. Nella Carta dei Servizi Sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la Carta dei Servizi Sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

2. L'adozione della Carta dei Servizi Sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei Servizi Sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

La carta dei servizi è uno strumento che intende garantire ai cittadini una corretta e comprensibile informazione sui servizi erogati, una conoscenza degli standard di qualità, l'opportunità per tutti di intervenire per il miglioramento del servizio offerto.

- PRINCIPI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA':

le prestazioni ed i servizi vengono erogati secondo regole uguali, imparziali e neutrali per tutti, a prescindere dal sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche.

DIRITTO DI SCELTA:

ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, mantiene il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno del Centro Servizi. Le varie figure professionali hanno il compito di favorire o stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane.

CONTINUITA':

I servizi sono erogati in maniera continuativa e regolare.

PARTECIPAZIONE:

ogni Ospite è partecipe e corresponsabile della gestione della propria salute e del clima sociale che caratterizza la vita del Centro Servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

Le attività vengono pianificate in modo da garantire la promozione della salute, evitare sprechi di risorse e migliorare l'efficienza delle prestazioni erogate, senza compromettere l'efficacia del servizio reso.

TRASPARENZA:

l'Ospite ed i propri familiari hanno il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso e alle diverse competenze. Gli stessi hanno il diritto di poter identificare al momento le persone che lo hanno in cura, di ottenere dai sanitari informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

- CONTENUTI

La carta dei servizi contiene informazioni sui servizi offerti dal Centro Servizi Villa Altichiero e sulle modalità per accedervi. Si rivolge a tutti coloro che usufruiscono dei servizi, ai loro familiari e a coloro che si avvicinano a questa realtà per conoscerla.

2. CENTRO SERVIZI

“Villa Altichiero”, gestito dalla San Marco s.r.l., è un Centro Servizi per anziani non autosufficienti dotato di 107 posti letto autorizzati al funzionamento e conformi ai requisiti stabiliti dalla Regione Veneto in materia di Autorizzazione e Accreditamento (Legge Regionale 22 del 16/08/2002).

La residenza “Villa Altichiero” è circondata da un parco completamente recintato di 6.000 mq che consente tranquille passeggiate immerse nel verde.

Il Centro Servizi offre due diverse tipologie di servizi rivolti alla persona:

- N. 83 p.l. di 1° livello assistenziale*
- N. 24 p.l. di 2° livello assistenziale*

e di un Centro Diurno che può accogliere fino a 12 ospiti giornalieri con servizio di trasporto a domicilio.

3. MISSION

Missione del Centro Servizi Villa Altichiero è quello di mettere a disposizione degli anziani che non possono o non desiderano più abitare nella loro casa, un luogo ove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte. L'impegno dell'organizzazione si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie, nel rispetto della vita all'interno di una comunità.

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

4. OFFERTA DEI SERVIZI

Ricovero residenziale

Il ricovero residenziale rappresenta la modalità classica, a lungo termine, per rispondere ai problemi sociali, sanitari ed assistenziali delle persone anziane che per diversi motivi non possono più rimanere nel loro ambiente di vita.

Ricovero temporaneo

Il Centro Servizi Villa Altichiero mette a disposizione degli utenti, nell'ambito della disponibilità globale, anche un'ospitalità a termine, per consentire alle famiglie che assistono in modo continuativo l'anziano a domicilio un periodo di sollievo e/o un trattamento di riabilitazione o di riattivazione dopo un evento acuto, con rientro a casa al termine del periodo concordato. Tale tipo di ricovero può avere una durata non superiore a tre mesi.

Ospitalità diurna

I servizi dell'assistenza diurna offrono accoglienza di giorno a persone anziane non autosufficienti che, per motivi psichici o fisici, non sono in grado di rimanere da sole presso il proprio domicilio oppure necessitano di un'assistenza che non può essere offerta, in misura adeguata, da terze persone o dal servizio di assistenza domiciliare. Il servizio ha la finalità di sostenere il benessere psico-fisico e sociale dell'anziano e di prestare sollievo alla sua famiglia.

5. SERVIZI SOCIO SANITARI ASSISTENZIALI

Assistenza Completa alla Persona.

Il personale socio-assistenziale del Centro Servizi Villa Altichiero garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza all'Ospite nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e periodicamente aggiornato.

Provvede all'igiene personale dell'Ospite, alla mobilizzazione, alla distribuzione dei pasti e alla soddisfazione di tutte le necessità relative all'assistenza di base.

Provvedere alla pulizia e all'igiene dell'ambiente e alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'Ospite.

Gli operatori socio-sanitari sono le figure professionali temporalmente più vicine all'Ospite e quindi sono chiamate al fondamentale e proficuo esercizio dell'ascolto, della cortesia e, soprattutto, della pazienza.

Coordinatore Infermieristico.

Il coordinatore infermieristico è responsabile dell'attività assistenziale del Centro Servizi Villa Altichiero .

Coordina il personale infermieristico professionale e gli operatori socio-assistenziali, pianifica e verifica la programmazione dei piani assistenziali individuali degli Ospiti.

Sovrintende al servizio alberghiero e si occupa dei rapporti con i familiari.

Infine collabora con le altre figure professionali nella predisposizione di progetti assistenziali individualizzati.

Assistenza Infermieristica.

Gli infermieri professionali preparano e distribuiscono le terapie prescritte secondo i tempi indicati dal MMG, collaborano con gli altri operatori all'attuazione del piano di assistenza individualizzato di ogni ospite, secondo gli obiettivi di loro competenza e collaborano con il medico nell'espletamento delle visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti.

Oltre alle normali prestazioni di routine quali terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi del sangue, etc, le prestazioni infermieristiche riguardano anche la cura, la prevenzione e la medicazione delle piaghe da decubito, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, controllo pesi, l'individuazioni precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

Il personale infermieristico mantiene, inoltre, i contatti con i familiari ed i rapporti con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche

Assistenza Medica.

All'atto dell'ammissione nel Centro Servizi Villa Altichiero, l'Ospite viene affidato d'ufficio al medico di medicina generale incaricato dall'Azienda ULSS 16 ed operante all'interno del Centro Servizi.

Il MMG ha in carico lo stato sanitario dell'Ospite secondo un Piano di Assistenza Individuale di sostegno globale alla persona predisposto ed attuato dall'equipe multidisciplinare.

Il Medico esplica nei confronti dell'Ospite attività diagnostica, terapeutica, preventiva, di educazione sanitaria e riabilitativa, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e/o di esami di diagnostica strumentale.

Il Medico effettua, inoltre, tutte le prestazioni di sua competenza e si rende disponibile per colloqui con familiari ed Ospiti.

Servizio di sostegno Psicologico.

La psicologa valuta le abilità cognitive dell'Ospite e attua interventi riabilitativi individuali e di gruppo.

Fornisce supporto psicologico agli Ospiti e, qualora necessario, ai loro familiari e promuove modalità di relazione costruttive all'interno del Centro Servizi Villa Altichiero. Infine collabora con le altre figure professionali nella predisposizione di progetti assistenziali individualizzati.

Servizio di Assistenza Sociale.

Nel Centro Servizi Villa Altichiero l'assistente sociale ha un ruolo di riferimento per gli ospiti ed i loro familiari.

Fornisce informazioni sulla tipologia e modalità di accesso al Centro Servizi, facilita l'inserimento e la permanenza dell'Ospite, cura i rapporti con il territorio per una compartecipazione alla rete dei servizi sociali. E' disponibile per colloqui di consulenza e sostegno per la gestione della vita quotidiana all'interno del Centro Servizi, per l'orientamento e l'accompagnamento all'uso dei servizi (segretariato sociale), nonché per la richiesta di tutto ciò che può concorrere all'ottenimento di benefici ed agevolazioni per l'Ospite: in particolare pratiche di invalidità civile e richieste dei benefici di legge, segnalazioni di tutela presso la Procura della Repubblica del tribunale. Infine collabora con le altre figure professionali nella predisposizione di progetti assistenziali individualizzati.

Servizio di Logopedia.

La logopedista fornisce la necessaria professionalità per la valutazione e la riabilitazione dei disturbi del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione, con particolare riferimento alle patologie tipiche dell'anziano (disfagia, afasia,

disartria, sordità, disfonia). Infine collabora con le altre figure professionali nella predisposizione di progetti assistenziali individualizzati.

Servizio di Fisioterapia.

Il Centro Servizi Villa Altichiero fornisce agli Ospiti i presidi per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassi antidecubito) ed i sistemi di postura, ausili per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, tripod, bastoni, deambulatori, tavoli d'appoggio.....).

La fisioterapia offre interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità attraverso trattamenti individuali e di gruppo, usufruendo della palestra della struttura. I fisioterapisti propongono, inoltre, l'adozione di protesi e ausili e addestrano all'uso al fine di mantenere il più possibile l'autonomia dell'Ospite. Infine collabora con le altre figure professionali nella predisposizione di progetti assistenziali individualizzati.

Servizio di Animazione.

Gli interventi educativi e le attività condotte da E.P.A.(Educatore Professionale Animatore) hanno l'obiettivo primario di impegnare l'Ospite in attività che gli permettano di mantenere il più a lungo possibile le capacità residue e di relazione sociale.

Il principale lavoro dell'EPA è la relazione con l'Ospite attraverso la quale si instaura un rapporto di fiducia reciproca che dà senso ad ogni proposta e attività.

I diversi interventi di stimolazione si prefiggono il raggiungimento di diversi obiettivi relativi alla dimensione cognitiva, socio-relazionale, psicomotoria e senso-percettivi per la cui realizzazione l'EPA organizza attività ludico-riabilitative :

- Progetti ludici (gioco della tombola , lettura del giornale).*
- Progetti ricreativi (feste tradizionali , feste compleanni)*
- Progetti di stimolazione cognitiva in collaborazione con la logopedista per rallentare il processo di decadimento cognitivo.*
- Progetti occupazionali (vari laboratori di pittura-bricolage, découpage).*

Infine collabora con le altre figure professionali nella predisposizione di progetti assistenziali individualizzati.

Servizio di Podologia.

Il Centro Servizi Villa Altichiero si avvale delle prestazioni di un podologo per la cura della ipercheratosi (callosità), dell'onicocriptosi (unghia incarnita), delle deformazioni, delle malformazioni e dei dismorfismi di piedi e relative dita.

Il costo non è compreso nella retta.

6. SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di Parrucchiera

Viene assicurata all'interno del Centro Servizi Villa Altichiero, in un locale a ciò adibito, la possibilità di taglio e acconciatura dei capelli tramite professionisti esterni. Il costo non è compreso nella retta.

Servizio di Lavanderia e Guardaroba.

Il Centro Servizi Villa Altichiero fornisce tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, asciugamani ecc.) e provvede alla loro sostituzione ogni qual volta se ne presenti la necessità.

Agli Ospiti viene garantito un servizio gratuito di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali.

Servizio di Ristorazione.

La cucina, interna alla struttura, garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti nel rispetto delle norme HACCP che disciplinano la preparazione e la distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

La colazione, il pranzo, la merenda e la cena, vengono servite nelle apposite sale da pranzo dei diversi reparti utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti ed alla temperatura giusta.

Per gli Ospiti allettati i pasti vengono serviti a letto.

I menù vengono predisposti settimanalmente e variano inoltre con il variare delle stagioni.

E' previsto un menù con cibi semi-fluidi per Ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione e menù specifici e personali in base alle indicazioni del medico.

Amministrazione.

La segreteria è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30 ed il sabato mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Il personale addetto presterà la propria collaborazione nell'espletamento di tutte le pratiche amministrative collegate alla permanenza dell'Ospite nel Centro Servizi Villa Altichiero .

7. CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI RESIDENZIALI

L'accesso ai Centri Servizi Villa è disposto dal Distretto Socio Sanitario di residenza dell'interessato a seguito della valutazione effettuata dalla U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale).

La richiesta di valutazione, che consiste nella compilazione di un modulo, va presentata presso il Punto Unico del distretto di residenza e può essere effettuata dall'anziano stesso, da un familiare o da un tutore.

Alla domanda farà seguito la compilazione da parte del MMG, degli infermieri del distretto e dell'assistente sociale delle rispettive SVAMA (Scheda per la valutazione multidimensionale dell'anziano) sanitaria, cognitivo-funzionale e sociale.

Successivamente, avrà luogo l'U.V.M.D. (Unità Valutativa Multi Dimensionale) presso il distretto con la presenza almeno del medico di medicina generale e dell'assistente sociale.

L'esito della valutazione determina, qualora ne ricorrano le condizioni, l'inserimento del nominativo nella graduatoria RUR (Registro Unico di Residenza) per l'entrata nelle strutture per anziani non autosufficienti.

Il Punto Unico del distretto raccoglierà le preferenze per i Centri Servizi espresse dal cittadino ed in base alle quali sarà contattato dall'Azienda Ulss per il futuro inserimento.

8. PROCEDURA DI INGRESSO

Richiesta informazioni

I familiari possono contattare l'assistente sociale del Centro Servizi Villa Altichiero per chiedere informazioni riguardanti i servizi offerti, l'ammontare della retta e la documentazione da predisporre per l'eventuale inserimento.

L'attivazione dell'iter amministrativo per la formalizzazione del contratto di ospitalità è rimandata alla effettiva disponibilità fisica del posto letto, dell'impegnativa di residenzialità da parte dell'Azienda ULSS e all'accettazione del posto letto da parte dei familiari.

9. ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

All'ingresso in struttura l'Ospite ed i suoi familiari saranno accolti dalle varie figure professionali che acquisiranno tutte le informazioni inerenti allo stile di vita e alle abitudini dello stesso al fine di garantire una corretta e più dolce introduzione al nuovo modello di vita e alla comunità stessa.

L'Ospite sarà inserito nel nucleo più adeguato ai propri bisogni e, se l'adattamento sarà positivo, questo diventerà il suo ambiente di vita.

Eventuali trasferimenti di stanza potranno comunque avvenire qualora intervenissero

nuovi importanti eventi, come ad esempio un sostanziale cambiamento della condizione di salute o particolari difficoltà relazionali.

In ogni caso tale decisione sarà opportunamente motivata sia all'Ospite che ai suoi familiari.

Successivamente all'inserimento, l'Ospite viene valutato attraverso la U.O.I. (Unità Operativa Interna), presieduta dal Medico Coordinatore della A.ULSS, per stabilirne i bisogni, definire un piano di intervento e procedere alla verifica degli obiettivi raggiunti. Le decisioni assunte in U.O.I. vengono applicate nei piani di assistenza individuale (P.A.I.) formulato dall'equipe socio-sanitaria del Centro Servizi. Il piano sarà elaborato sulla base dei suoi bisogni considerando l'Ospite nella sua complessità e sarà revisionato in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'Ospite stesso.

Il P.A.I. è la base dell'assistenza erogata dal Centro Servizi e favorisce una visione completa e personale di ogni singolo Ospite.

10. INFORMAZIONI SANITARIE

Le informazioni sanitarie possono essere richieste esclusivamente al MMG e solo dalle persone che ne hanno il titolo, a norma del Decreto Legislativo 196/2003.

Inoltre, per il rispetto degli obblighi di legge nessuno è autorizzato a fornire informazioni telefoniche su quanto attiene alla salute e alla sfera personale degli Ospiti.

11. RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, anche se apparentemente lievi, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione del Centro Servizi Villa Altichiero che recepirà volentieri ogni informazione al fine del miglioramento dei servizi stessi. A tal fine ha istituito il "questionario di soddisfazione", rigorosamente anonimo, nel quale si potrà indicare manchevolezze e/o suggerimenti.

12. EMERGENZA – SICUREZZA - DIVIETI

Il Centro Servizi Villa Altichiero è a norma per quanto riguarda la sicurezza della struttura, degli impianti e delle apparecchiature in esso operanti.

Per il personale che opera in struttura sono periodicamente organizzati corsi di formazione, aggiornamento ed esercitazioni pratiche al fine di assicurare una idonea preparazione per fare fronte ad eventuali situazioni di emergenza.

Fumo

Il Centro Servizi Villa Altichiero è libero dal fumo.

E' assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, salvo nello spazio predisposto.

13. PRIVACY

Il Centro Servizi gestisce il trattamento dei dati personali e sensibili secondo la normativa vigente; per tale motivo tutto il personale può fornire informazioni relative a dati personali e sensibili solo nell'ambito delle facoltà e con le modalità riconosciute dalla legge.

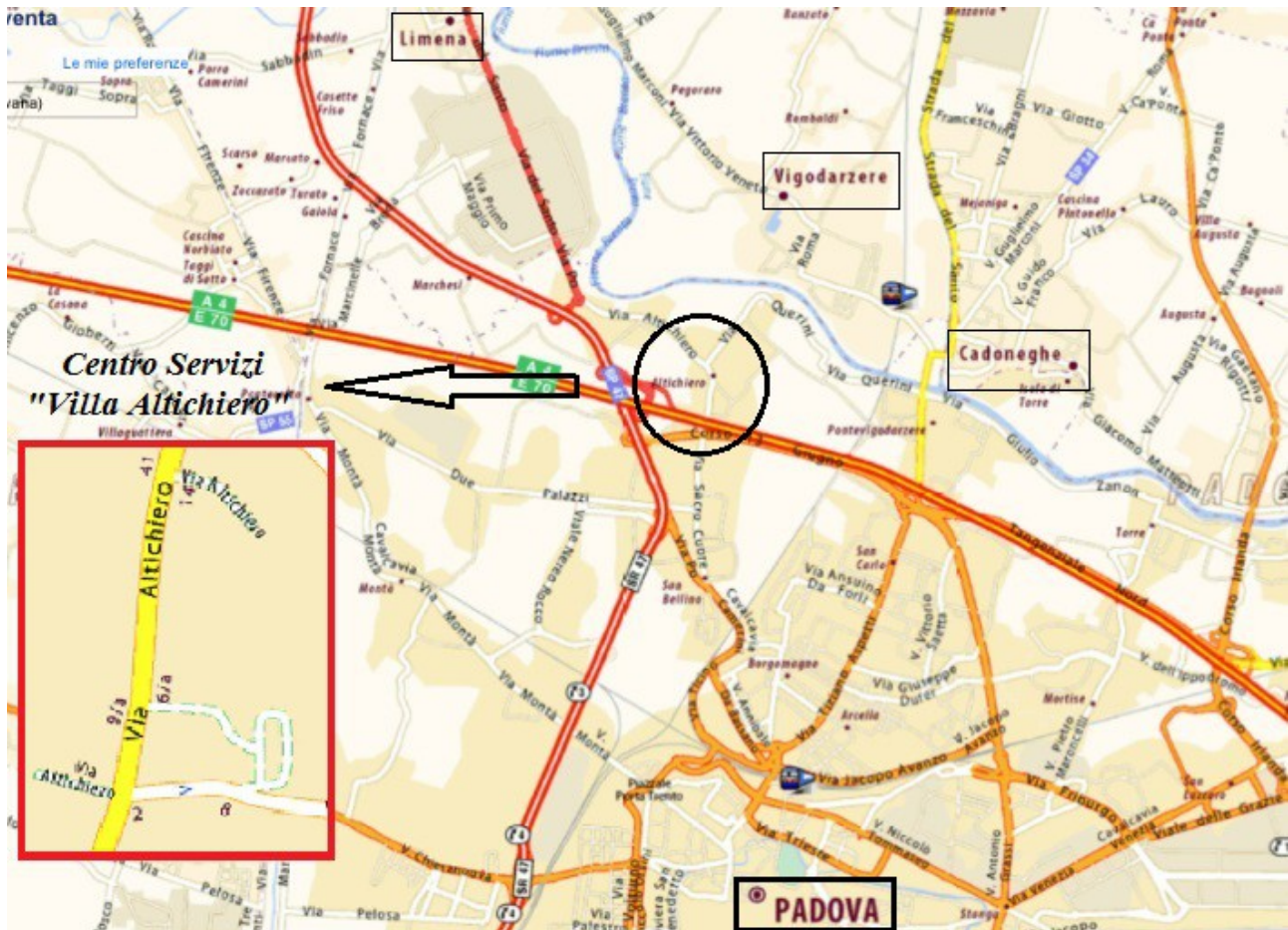
14. COME RAGGIUNGERCI

Il Centro Servizi “Villa Altichiero” si trova in Via Altichiero n. 2 a Padova.

E' situata in una posizione comodamente raggiungibile.

Chi usa mezzi propri può raggiungere il Centro Servizi uscendo dalla Tangenziale Nord (Padova Ovest) proseguendo poi verso Altichiero oppure chi proviene dalle zone limitrofe alla Stazione dei Treni di Padova deve attraversare Via Annibale da Bassano e via Sacro Cuore per poi proseguire verso Altichiero.

Chi usa mezzi pubblici può raggiungere il Centro Servizi servendosi della linea 13 dell'APS Holding S.p.A. che parte da Via Boccaccio, passa per Riviera Ponti Romani, per il cavalcavia della Stazione arrivando ad Altichiero, dov'è presente la fermata proprio davanti all'ingresso del Centro Servizi, per poi proseguire verso Limena e viceversa.



15. RECAPITI

*Centro Servizi "Villa Altichiero"
Casa di Riposo e Centro Diurno per non autosufficienti.*

Telefono: 049/61.51.11 – 049/864.50.38

Fax: 049/60.05.11

per info: info@villaaltichiero.com

PEC: sanmarcopadova@pec.net

sito web: www.villaaltichiero.com

Data di emissione APRILE 2014