



VILLA VITTORIA

carta dei servizi

Indice

0-28

02	<i>Villa Vittoria</i>
04	<i>Fondazione San Paolo Onlus</i>
06	<i>La nostra mission</i>
08	<i>La nostra Struttura</i>
10	<i>I nostri Servizi</i>
14	<i>Alcuni dei nostri progetti</i>
16	<i>Il volontariato</i>
18	<i>Le tipologie di soggiorno e le modalità di accesso</i>
20	<i>L'accoglimento in struttura</i>
22	<i>La presa in carico dell'ospite</i>
24	<i>La partecipazione degli ospiti e dei familiari</i>
26	<i>Gli standard di qualità</i>
	<i>Allegato Organizzazione dei servizi</i>



Villa Vittoria

Le presentiamo la Carta dei Servizi, un documento che ci consente di illustrare e descrivere Villa Vittoria, i servizi che offre e che permette a Lei di conoscerli ed accedervi con maggior consapevolezza.

La Carta dei Servizi non deve essere considerata solo un opuscolo informativo, bensì uno strumento di trasparenza a tutela del diritto delle persone ospiti della struttura ad avere una vita sociale, culturale e fisica ottimale, rapportata ovviamente alla loro età, al loro stato di salute ed alle loro esigenze.

La nostra "Carta" vuole essere uno strumento che, anche grazie alla Sua attenta partecipazione, potrà consentirci di migliorare la qualità dei servizi offerti a Lei e alla Sua famiglia. A partire dall'ascolto delle Sue esigenze ed osservazioni, mettiamo in campo la nostra professionalità per dare una risposta ideale ad ogni Suo bisogno.

Ci auguriamo che la condivisione di questa Carta dei Servizi possa essere un ulteriore elemento del nostro stare bene insieme.

Il Consiglio di Amministrazione



Fondazione

San Paolo
Onlus

Presentazione

“Villa Vittoria” è un Centro Servizi che ospita persone anziane non autosufficienti e autosufficienti, gestito dalla Fondazione San Paolo Onlus.

Il Centro Servizi è autorizzato all’esercizio e accreditato ai sensi della Legge Regionale 22/2002 e della DGRV 84/2007.

Il Centro Servizi è governato da un Consiglio di Amministrazione, formato da sette componenti: quattro in rappresentanza del Comune di San Polo di Piave, due della Fondazione “Americo e Vittoria Giol” e uno della Parrocchia di San Polo di Piave.

La nostra mission

La mission del Centro Servizi "Villa Vittoria" ha come obiettivo principale la promozione del benessere della persona anziana. Questo obiettivo si traduce nell'impegno costante a garantire agli anziani una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile, in stretta collaborazione con la famiglia e il territorio. L'équipe multiprofessionale mette al centro del proprio agire l'anziano e, individuando i bisogni di ogni singola persona nella sua globalità, programma e attiva quotidianamente servizi sanitari, assistenziali e riabilitativi personalizzati. Gli interventi attuati prevengono il deterioramento della salute, del benessere e dell'autosufficienza e ne promuovono il loro recupero. "Villa Vittoria", inoltre, assicura all'anziano un ambiente e un clima familiare, favorendo, per quanto possibile, il mantenimento di abitudini, relazioni e stili di vita precedenti all'accoglimento in struttura. Il Centro Servizi si inserisce nella comunità circostante, offrendo alle famiglie un'opportunità di sollievo attraverso l'accoglimento in struttura per breve o lungo periodo e riconosce il territorio come luogo privilegiato di partecipazione sociale per gli anziani residenti.

▲ Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza

▲ Diritto all'autodeterminazione

▲ Diritto al rispetto e alla protezione della privacy e intimità

▲ Diritto a cure appropriate e di alta qualità

▲ Diritto alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali

▲ Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione.

▲ Diritto alle cure palliative e al sostegno, al rispetto e alla dignità nella morte.

Villa Vittoria incentra il suo approccio alla cura sui diritti stabiliti dalla "Carta Europea per i diritti e le responsabilità delle persone anziane che necessitano di cure e assistenza".



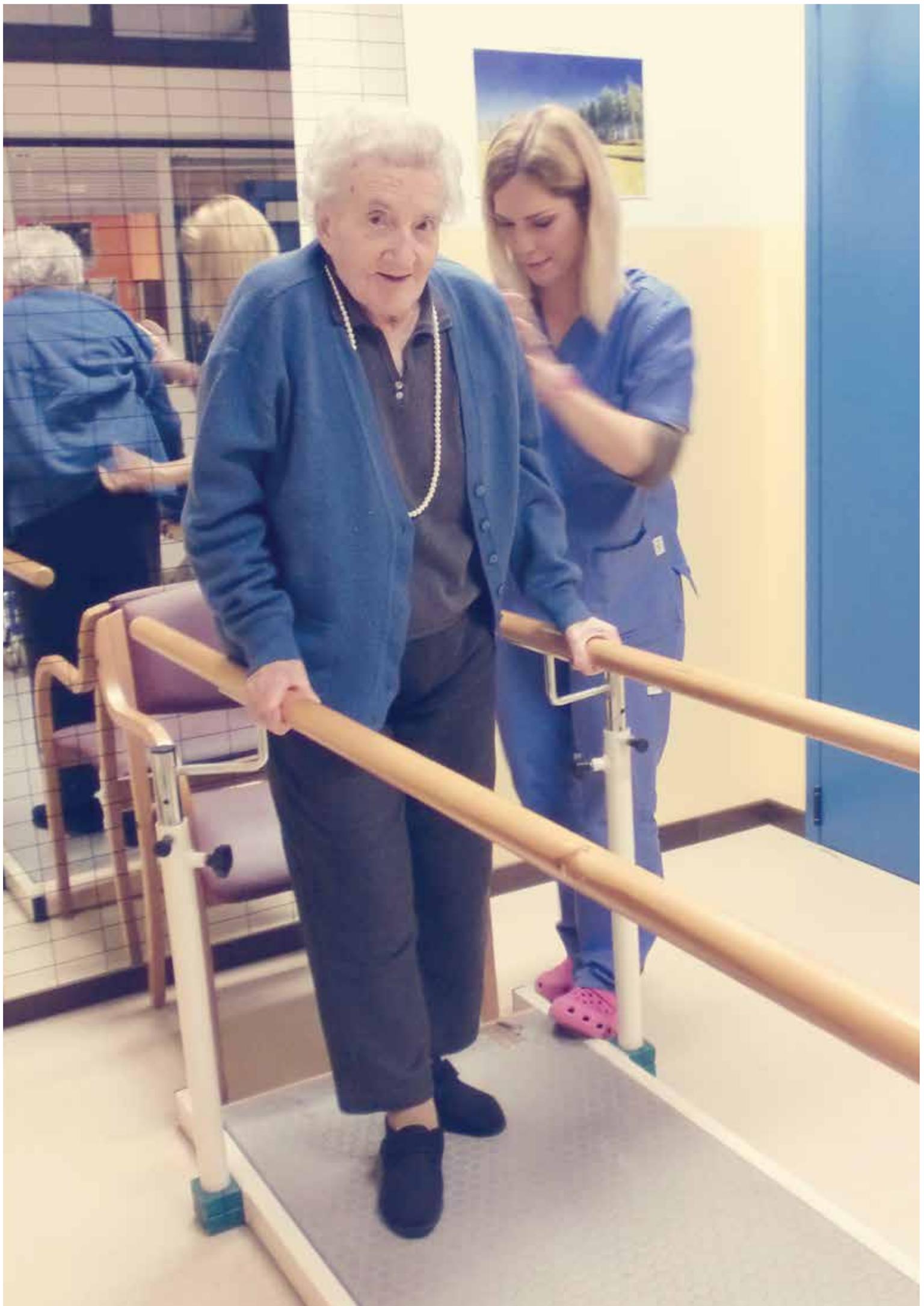
Villa Vittoria offre agli anziani un ambiente di cura familiare ed accogliente dove ognuno possa sentirsi come a casa



La nostra Struttura

“Villa Vittoria” è ubicata nel centro del Comune di San Polo di Piave, a pochi passi dalla Chiesa, dal Municipio e dal Patronato Parrocchiale, che sono facilmente raggiungibili passeggiando. La posizione permette, dunque, agli ospiti e ai loro familiari di accedere agevolmente ai servizi e alle attività organizzate dalla comunità locale. Il Centro Servizi ha una capacità ricettiva di 50 posti letto, di cui 40 destinati a persone anziane non autosufficienti e 10 riservati a persone anziane autosufficienti.

“Villa Vittoria” offre un ambiente familiare grazie alle sue caratteristiche architettoniche, organizzative e di vita quotidiana. La struttura è organizzata su due piani: al piano terra si trovano un grande soggiorno dove si svolgono le diverse attività ludico-ricreative e spirituali; una sala da pranzo per gli ospiti con annessi i locali della cucina; un ambulatorio medico-infermieristico; una palestra per tutte le attività fisioterapiche e riabilitative; un ufficio amministrativo e i locali della lavanderia. La struttura dispone di 6 camere singole, 13 camere doppie e 6 camere triple. Ogni camera è dotata di servizi igienici. Sono inoltre presenti due locali attrezzati per i bagni assistiti.



I nostri Servizi

Assistenza medica

L'assistenza medica viene garantita da un Medico di Medicina Generale presente tutti i giorni feriali della settimana.

Il Medico ha compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, al bisogno, di consulenze specialistiche esterne ed esami di diagnostica strumentale.

Nei giorni festivi e nelle ore notturne l'assistenza sanitaria è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica).

Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana, 24 ore su 24.

Obiettivo degli Infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali patologie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del Medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale.

Servizio di assistenza

L'assistenza agli anziani viene garantita da Operatori Socio Sanitari con titolo abilitante, come da disposizioni regionali.

Gli Operatori supportano ed aiutano l'ospite in tutte quelle attività della vita quotidiana che non è più in grado di svolgere autonomamente.

Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni singolo ospite, come previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato.

Ad esempio gli Operatori si occupano di:

- ▲ igiene quotidiana e cura della persona;
- ▲ bagno settimanale e al bisogno;
- ▲ assistenza durante i pasti;
- ▲ alzata e messa a letto;
- ▲ trasferimenti e cambi posturali per gli ospiti allettati;
- ▲ deambulazione assistita;
- ▲ assistenza e sorveglianza notturna.

Servizio di fisioterapia

L'obiettivo di questo servizio è quello di delineare e attuare un percorso riabilitativo e assistenziale continuativo, teso al massimo recupero dell'autonomia, alla prevenzione e al compenso delle limitazioni motorie, per consentire all'anziano la miglior qualità di vita possibile.

La Fisioterapista attua interventi sia individuali che di gruppo e particolare attenzione è data alla rieducazione a lungo termine dei traumi conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati e alla prevenzione dei danni secondari derivanti dalla scarsa mobilità.

La Fisioterapista propone l'impiego di protesi e/o ausili avvalendosi della consulenza fisiatrica messa a disposizione dall'Azienda Ulss 9.

Servizio psicologico

La Psicologa svolge un servizio di supporto all'anziano attraverso colloqui individuali e periodiche valutazioni dello stato psico-affettivo. Vengono utilizzati appositi strumenti testistici e osservazione clinica, con l'obiettivo di monitorare il tono dell'umore e il quadro cognitivo della persona. La Psicologa interviene anche attraverso la stimolazione cognitiva di gruppo, atta a mantenere le abilità residue e favorire al contempo il mantenimento dell'identità personale (vengono realizzate attività di reminiscenza, di recupero e condivisione dei ricordi).

La Psicologa è a disposizione dei familiari per fornire eventuali indicazioni circa le modalità relazionali più adeguate da adottare nei confronti del proprio caro.

Servizio educativo e di animazione

Il servizio educativo si pone come finalità principale il rallentamento e la prevenzione dei processi degenerativi, la riattivazione e/o il mantenimento delle abilità cognitive, motorie, relazionali e sociali dell'ospite. Vengono infatti pensate ed organizzate attività, individuali e/o di gruppo, adeguate ai bisogni di ogni singola persona.

Di seguito ne vengono riportate alcune:

- Lettura animata del giornale
- Ginnastica ludico-motoria in collaborazione con la Fisioterapista
- Stimolazione cognitiva animata
- Memory con la collaborazione della Psicologa
- Stimolazione cognitiva e linguistica in collaborazione con la Logopedista
- Laboratori creativi, pittorici e manuali
- Video lettura
- Tombola

In collaborazione con il Volontariato attivo vengono organizzate altre piacevoli attività, quali:

- Laboratorio della lana
- Recita del Rosario
- Celebrazione della Santa Messa
- Uscite al mercato del Paese
- Uscite nel territorio
- Eventi a tema
- Pomeriggi di festa animati dal coro dei volontari o da gruppi musicali del territorio

A tali attività si aggiungono inoltre gli interventi e i colloqui individuali.

Servizio di logopedia

La Logopedista si occupa delle problematiche correlate al linguaggio e alla comunicazione ed effettua il monitoraggio delle abilità di deglutizione per valutare l'eventuale presenza di disfagia, intervenendo con trattamenti riabilitativi specifici.

Nel dettaglio, gli ambiti di competenza della Logopedista sono:

- Disfagia, disturbi della deglutizione e della gestione degli alimenti
- Afasia, disartrie e disturbi linguistico - comunicativi
- Abilità cognitivo - linguistiche e comunicative
- Gestione delle protesi dentarie e acustiche

Attività di Coordinamento

La Coordinatrice è la garante della qualità del servizio; organizza, gestisce e supervisiona il personale ed è il punto di riferimento per gli anziani e per i familiari rispetto ai servizi offerti. Conduce l'Unità Operativa Interna, durante la quale viene elaborato il Piano Assistenziale Individualizzato che definisce obiettivi e metodi di intervento volti a mantenere la migliore qualità di vita possibile per l'anziano. La Coordinatrice condivide con i familiari dell'ospite le decisioni prese nell'assistenza al proprio caro.

Servizio di accoglienza e segretariato sociale

L'Assistente Sociale si occupa dell'istruttoria delle pratiche amministrative per l'accoglimento degli ospiti presso "Villa Vittoria", fornendo ai familiari e alle persone interessate le informazioni utili per un eventuale inserimento in struttura. Svolge attività di segretariato sociale con lo scopo di orientare il cittadino nell'organizzazione dei servizi presenti nel territorio. L'Assistente Sociale, in collaborazione con la Coordinatrice, mantiene e cura i rapporti con i familiari, con i Comuni di provenienza degli ospiti e con il Distretto Socio-Sanitario dell'Azienda Ulss.

Servizio Amministrativo

Il servizio è svolto da un'impiegata che si occupa di tutti gli aspetti amministrativi legati alla permanenza in struttura degli ospiti e di tutti gli aspetti relativi alle rette di soggiorno e/o ad eventuali altre questioni economiche.

Servizio di ristorazione

Il menù è strutturato tenendo conto della variabilità stagionale e delle preferenze e desideri degli ospiti; particolare attenzione è posta al fabbisogno calorico, proteico e nutrizionale degli anziani. Vengono, inoltre, proposti menù personalizzati, dopo un'accurata valutazione medica, per rispondere adeguatamente alle specifiche problematiche sanitarie. Per gli ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono preparati pasti omogeneizzati con prodotti freschi. A seconda delle necessità si utilizzano anche specifici integratori. I pasti sono forniti dalla Gemeaz Elior spa, primaria azienda che opera nel territorio nello scrupoloso rispetto della normativa HACCP.

Il servizio si svolge nei seguenti orari:

- Colazione: dalle ore 8.15 alle ore 9.15
- Idratazione a metà mattina
- Pranzo: dalle ore 11.30 alle ore 12.30
- Merenda a metà pomeriggio
- Cena: dalle ore 18.00 alle ore 19.30
- Tisana della buonanotte

Lavanderia e stireria

Gli ospiti devono disporre di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza in struttura. "Villa Vittoria" fornisce un servizio di lavaggio, stiratura, riordino e rammendo della biancheria personale degli ospiti.

Pulizia e sanificazione ambientale

La struttura garantisce quotidianamente la pulizia, l'igienizzazione e il riordino degli ambienti. Il servizio viene svolto secondo apposite procedure al fine di garantire il massimo risultato.

Assistenza religiosa

Il servizio religioso viene garantito da un sacerdote della zona che settimanalmente celebra la Santa Messa in struttura. Un gruppo di volontari, inoltre, si dedica settimanalmente alla recita del S. Rosario.

Servizio parrucchiera ed estetista

E' possibile usufruire del servizio di parrucchiera, che viene assicurato una volta alla settimana, e del servizio di pedicure la cui frequenza è correlata alle effettive necessità degli ospiti. Il costo di tali servizi è a carico dell'ospite.

Servizio di trasporto

La struttura mette a disposizione un'autovettura che permette il trasporto di carrozzine per le uscite degli anziani con i propri familiari.



Alcuni dei nostri progetti

Le diverse figure professionali di “Villa Vittoria” mettono in campo le loro competenze per creare progetti multidisciplinari, con lo scopo di agire per prevenire, rallentare o limitare il decadimento funzionale e cognitivo degli ospiti di “Villa Vittoria”.



Gruppi di stimolazione cognitiva

Psicologa ed Educatrice utilizzano diverse tecniche e strumenti per stimolare e/o mantenere la memoria e le principali funzioni cognitive.



Gruppo di psicomotricità

È organizzato dalla Fisioterapista e dall'Educatrice; attraverso diversi esercizi di ginnastica mantengono e stimolano le capacità motorie favorendo l'incremento della socializzazione tra gli ospiti.



Gruppo di training linguistico

La Logopedista e l'Educatrice si pongono come obiettivo principale il recupero e il mantenimento di abilità linguistiche e socio-relazionali.



Gruppo di pet therapy

Tramite l'interazione con l'animale, la Psicologa e una professionista del settore elaborano un intervento co-terapeutico che ha come fine ultimo il rinforzo delle abilità comunicative e relazionali dell'anziano e il rinforzo del tono del suo umore.



Gruppo “La cura del sé”

La Fisioterapista e l'Educatrice utilizzano le attività della vita quotidiana (ad esempio vestizione, cura del viso e delle mani, uso delle posate) come esercizio per l'ospite al mantenimento dell'autonomia nel prendersi cura di sé.



Il volontariato

E' attivo un gruppo di volontari che presta servizio in struttura. I volontari sono figure di supporto e di collaborazione nella gestione di feste e attività ludiche, nell'organizzazione di uscite, nell'accompagnare alcuni ospiti ad effettuare accertamenti sanitari, nello svolgere piccole mansioni di sostegno e supporto nella gestione quotidiana.



Le tipologie di soggiorno e le modalità di accesso

“Villa Vittoria” propone diverse tipologie di soggiorno per rispondere alle specifiche esigenze degli anziani e dei loro familiari:

▲ *soggiorno a lungo termine con impegnativa di residenzialità*

▲ *soggiorno temporaneo programmato con impegnativa di residenzialità*

▲ *soggiorno temporaneo riabilitativo*

▲ *soggiorno temporaneo di sollievo*

▲ *soggiorno privato a lungo termine*

▲ *soggiorno a lungo termine per persone autosufficienti*

Qui di seguito vengono illustrati nello specifico tutte le tipologie di soggiorno e le modalità per accedervi.

Soggiorno a lungo termine con impegnativa di residenzialità

La domanda di inserimento presso "Villa Vittoria" deve essere presentata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano e al Distretto Socio-Sanitario di competenza. In tale modulo va specificata la preferenza per il Centro Servizi "Villa Vittoria". A seguito della presentazione della domanda, l'UVMD, ovvero un'equipe di professionisti dell'Azienda Ulss, elabora, attraverso l'utilizzo della scheda S.VA.M.A., la valutazione della condizione di reale non autosufficienza dell'anziano. Questa valutazione permette all'anziano di essere inserito nella Graduatoria Unica di Residenzialità per l'accesso ai servizi extra ospedalieri dell'Azienda Ulss 9. Successivamente all'inserimento in graduatoria i familiari di riferimento dovranno presentarsi presso il Centro Servizi "Villa Vittoria" per registrare l'avvenuta presentazione della domanda. "Villa Vittoria" si occuperà personalmente di contattare la persona di riferimento dell'anziano nel momento in cui l'Azienda Ulss 9 gli assegnerà l'impegnativa di residenzialità.

Soggiorno temporaneo programmato con impegnativa di residenzialità

Il soggiorno temporaneo programmato è un'offerta che consente ai familiari, di usufruire di un periodo di sollievo dal carico assistenziale, e/o agli anziani, di usufruire di un periodo di riabilitazione con l'obiettivo di un possibile rientro a domicilio al termine del soggiorno.

Il ricovero temporaneo programmato ha una durata minima di 15 giorni e non può superare i 90 giorni. La domanda per usufruire di questa tipologia di soggiorno presso "Villa Vittoria" deve essere presentata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano. In tale modulo va specificata la preferenza per il Centro Servizi "Villa Vittoria". A seguito della presentazione della domanda, l'UVMD elabora, attraverso l'utilizzo della scheda S.VA.M.A., la valutazione della condizione di parziale o totale non autosufficienza dell'anziano. Nel momento in cui la persona anziana viene inserita nella Graduatoria Unica di Residenzialità, il familiare di riferimento dovrà mettersi in contatto con "Villa Vittoria" per concordare il periodo di soggiorno prescelto.

Soggiorno temporaneo riabilitativo

Il soggiorno temporaneo riabilitativo è offerto a persone che si trovano in condizioni di non autosufficienza e che, quindi, necessitano di un periodo riabilitativo. L'obiettivo è di permettere all'anziano di ritornare a casa nelle migliori condizioni funzionali, cognitive e comportamentali possibili rispetto al suo livello di malattia. La domanda per questo tipo di soggiorno deve essere presentata presso l'Ufficio Amministrativo di Villa Vittoria che provvederà poi a contattare direttamente il familiare di riferimento quando vi sarà la disponibilità di un posto letto.

Soggiorno temporaneo di sollievo

Il soggiorno temporaneo di sollievo è rivolto soprattutto ai familiari di persone anziane non autosufficienti che necessitano di cure e che vengono assistite a domicilio. Il soggiorno offre alle famiglie la possibilità di trascorrere un periodo di sollievo dal carico assistenziale. La richiesta di accoglienza deve essere inoltrata direttamente all'Ufficio Amministrativo del Centro Servizi e l'Assistente Sociale della struttura contatterà i familiari di riferimento dell'anziano quando vi sarà la disponibilità di un posto letto.

Soggiorno privato a lungo termine

Il soggiorno privato a lungo termine è rivolto a persone anziane non autosufficienti che necessitano di assistenza e di cure continuative e specialistiche. La richiesta di accoglienza deve essere inoltrata direttamente all'Ufficio Amministrativo del Centro Servizi. Quando vi sarà la disponibilità di un posto letto l'Assistente Sociale contatterà il familiare di riferimento dell'anziano per concordare l'ingresso.

Soggiorno a lungo termine per autosufficienti

Il servizio è rivolto a persone lucide e in grado di compiere attività quotidiane in completa autonomia. La domanda deve essere inoltrata direttamente presso l'Ufficio Amministrativo del Centro Servizi e l'Assistente Sociale contatterà i familiari di riferimento dell'anziano quando vi sarà la disponibilità di un posto letto.



L'accoglimento in struttura

Nel momento in cui i familiari di riferimento dell'anziano accettano il posto letto disponibile viene effettuato un colloquio iniziale con la Coordinatrice e/o l'Assistente Sociale di "Villa Vittoria" per completare le pratiche amministrative necessarie all'effettivo ingresso dell'anziano.

Durante il colloquio iniziale viene inoltre concordato con i familiari il giorno di effettivo ingresso del nuovo ospite.

La fase di ingresso in struttura rappresenta un momento delicato sia per l'anziano sia per la sua famiglia, infatti per questo motivo è importante accompagnare l'anziano in questo passaggio preparandolo al nuovo contesto di vita.

Il momento dell'accoglienza è un processo di conoscenza reciproca durante il quale si opera per instaurare una relazione che abbia come fine principale quello della cura e della fiducia. Ci si prende cura dell'anziano nella convinzione profonda che lo stesso abbia una storia, un ruolo e dei legami che lo uniscono al suo nucleo familiare.

L'accoglienza in struttura viene curata dalla Coordinatrice e/o dall'Assistente Sociale e l'ingresso avviene di norma dal lunedì al sabato.

Di seguito viene riportata la documentazione necessaria da consegnare possibilmente prima dell'ingresso di un nuovo ospite:

▲ carta d'identità;

▲ codice fiscale;

▲ tessera sanitaria magnetica e cartacea in originale;

▲ tessera esenzione ticket in originale;

▲ eventuale fotocopia verbale di invalidità;

▲ documentazione sanitaria precedente all'ingresso (esami e cartelle cliniche recenti);

▲ eventuale scheda S.VA.M.A.;

▲ certificato del Medico di base con allegata terapia farmacologia in atto, descrizione del quadro clinico e dichiarazione di assenza di malattie infettive, diffuse e contagiose.



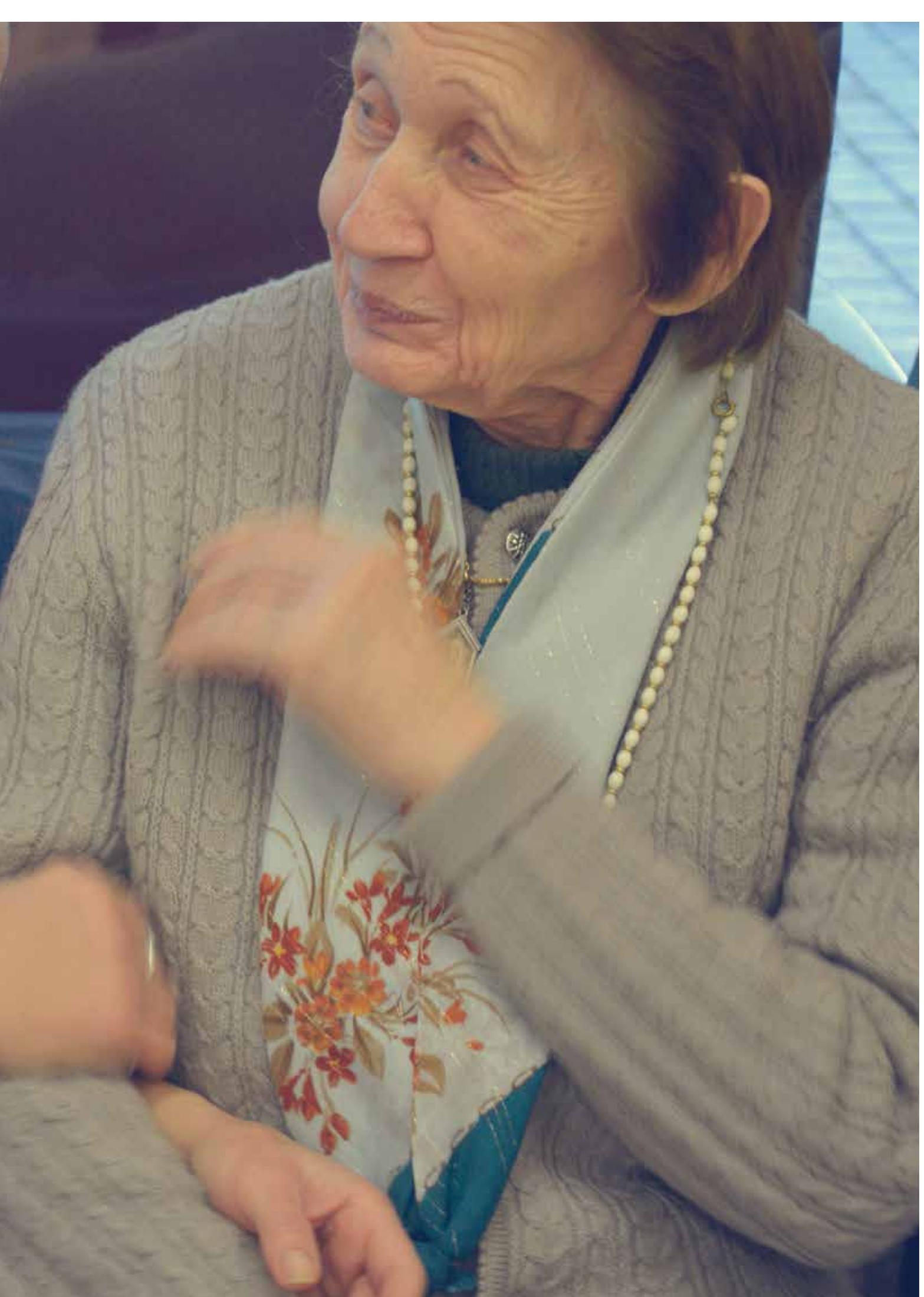
La presa in carico dell'ospite

L'Unità Operativa Interna e il Piano Assistenziale Individualizzato

Ogni 15 giorni viene convocata l'Unità Operativa Interna (U.O.I.), un gruppo di lavoro multiprofessionale e multidimensionale a cui partecipano le seguenti figure professionali: Medico di Medicina Generale, Medico Geriatra Coordinatore referente per l'Azienda Ulss 9, Coordinatrice, Assistente Sociale, Infermiere Professionale, Operatore Socio-Sanitario, Fisioterapista, Psicologa, Educatrice Professionale, Logopedista. L'U.O.I. si occupa della presa in carico dell'anziano, analizzando gli aspetti clinici, psicologici, funzionali e sociali della persona. L'U.O.I. elabora il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che è il documento che rappresenta il progetto assistenziale, riabilitativo o di mantenimento delle capacità della persona che l'équipe intende attivare.

Si tratta di uno strumento che definisce le modalità di intervento sull'anziano che viene periodicamente verificato ed aggiornato. Le decisioni prese e le modalità di intervento previste in sede di U.O.I. vengono condivise con i familiari degli ospiti insieme alla Coordinatrice e all'Assistente Sociale durante un successivo colloquio. In questa sede i familiari sono messi a conoscenza del progetto assistenziale attivato e, quando possibile, anche coinvolti allo scopo di massimizzare il benessere e la qualità di vita dell'anziano residente.

L'équipe di Villa Vittoria analizza i bisogni di ogni singolo anziano garantendo un percorso di cura e riabilitativo personalizzato





La partecipazione degli ospiti e dei familiari

Comitato Familiari

Il Centro Servizi "Villa Vittoria" favorisce e riconosce la costituzione di un Comitato Familiari, quale organo di rappresentanza degli ospiti al fine di creare la continua collaborazione con le famiglie per migliorare la qualità dei servizi.

Il Comitato Familiari svolge i seguenti compiti:

▲ *assicura agli ospiti e alle loro famiglie la tempestiva diffusione delle informazioni ricevute dalla Fondazione, delle informazioni relative alla vita quotidiana degli anziani o di eventuali problematiche;*

▲ *fornisce al Consiglio di Amministrazione e all'Equipe suggerimenti e proposte per una migliore realizzazione di progetti assistenziali;*

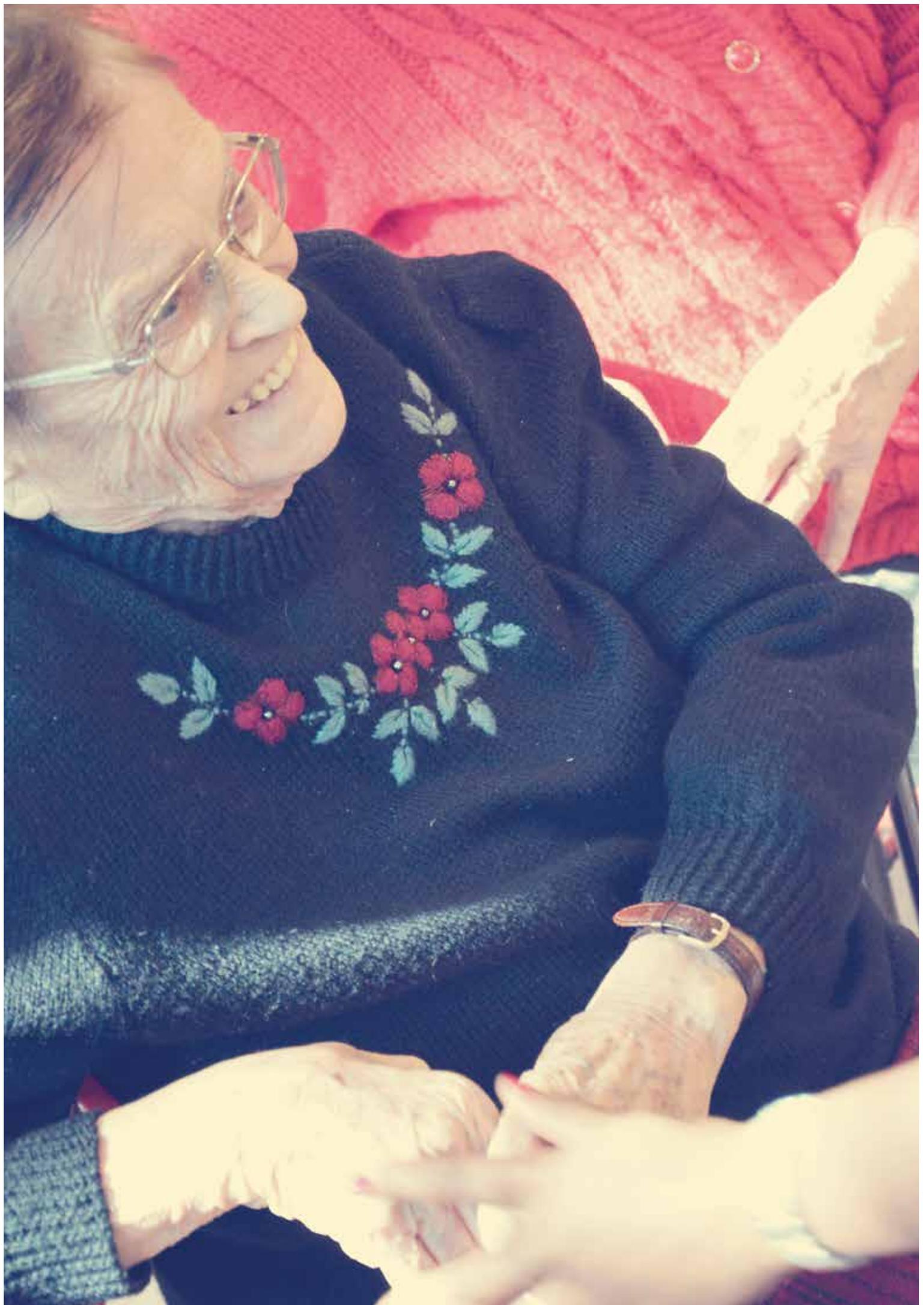
▲ *collabora per migliorare i servizi, segnalando eventuali problematiche o criticità.*

Segnalazioni e suggerimenti

L'ospite, o chi lo rappresenta, può segnalare eventuali criticità o suggerimenti:

- personalmente alla Coordinatrice Socio-Sanitaria;
- compilando il "Modulo per segnalazioni e suggerimenti", a disposizione in struttura;
- mediante invio di lettera, in carta semplice, consegnabile anche a mano.

La direzione si impegna a dare risposta alle segnalazioni entro il termine massimo di 30 giorni, salvo situazioni particolari per le quali sarà comunicata una proroga motivata.



Gli standard di qualità



Tutela della privacy

La sicurezza relativa al trattamento dei dati personali dei residenti in struttura e dei vari operatori che prestano servizio in Villa Vittoria è garantita ai sensi del D.Lgs. 196 del 30.06.2003.



Haccp

In ambito d'igiene e sicurezza alimentare (come previsto dal D.Lgs. 193/2007) è attivo un sistema di controllo di processo che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta correzioni e/o azioni correttive più idonee. Il personale è adeguatamente preparato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.



Sicurezza

Il Centro Servizi per Anziani "Villa Vittoria" ottempera agli obblighi contenuti nel D.Lgs 81/2008 riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella struttura, predisponendo un idoneo piano d'emergenza, curando l'aggiornamento dei documenti di sicurezza, la valutazione dei rischi presenti nell'ambiente di lavoro, nonché la formazione del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

*“Il giovane
cammina più
veloce dell’anziano,

ma l’anziano
conosce la strada.”*

FONDAZIONE SAN PAOLO o.n.l.u.s.
Vicolo Donatori di Sangue, 2 - 31020 San Polo di Piave (TV)
Tel. 0422 856637 - Fax 0422 856861
www.villavittoria.tv - E-mail: info@villavittoria.tv
C.F. e P.Iva 03310540269