



Carta dei Servizi

CASA SOGGIORNO DIVINA PROVVIDENZA

Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire di Santa Lucia di Piave



Tel. 0438 7001
Fax 0438 700122
Email: info@casasoggiorno.it
PEC: casadp@pec.ceris.it
Web: www.casasoggiorno.it

Sede operativa

Via Roma, 45
31025 Santa Lucia di Piave (TV)

Sede legale

Piazza Beato Frà Claudio, 13
31025 Santa Lucia di Piave (TV)

REVISIONE n.17 DI AGOSTO 2021
STAMPATA A SETTEMBRE 2021

Carissimi,

la comunità parrocchiale di Santa Lucia di Piave, forgiata da una lunga storia di incontro - il paese sorge in un luogo storico di passaggio grazie al guado sul Piave - e povertà, ha trovato nel Vangelo, e in particolare nella carità, la luce del suo cammino, fino a dare i natali a un santo, il beato scultore fra' Claudio Granzotto, vissuto nel segno di questa virtù cristiana.

Nel nostro albero di carità, tra i rami più possenti sono cresciute dapprima la Casa Soggiorno Divina Provvidenza a Santa Lucia di Piave e, in un secondo momento, Villa don Gino Ceccon a Santa Croce del Lago, residenze che ospitano anziani soli o fragili. Assunta nel tempo una forma assolutamente professionale, le due case hanno sempre tenuto cara la loro origine e da essa traggono le energie che ne guidano il cammino e le prospettive. Per questo esse sono sempre rimaste, anche giuridicamente, espressione immediata della comunità cristiana di Santa Lucia.

La cura della persona, nella sua dignità individuale e spirituale, e la tenerezza come testimonianza della fede fanno degli anziani che accogliamo non tanto degli ospiti quanto dei familiari. Concepiamo le nostre case come luogo di custodia delle fragilità e allo stesso tempo porte aperte al mondo per mostrare il valore stesso di tali fragilità.

La premura nell'assistere è per noi necessariamente accompagnata dalla costante volontà di investire, in risorse umane e strutturali, per una risposta sempre più puntuale e umana alle necessità di chi abita le nostre case. Sono dunque i valori evangelici, e la conseguente libertà, a guidarci nelle nostre scelte.

don Paolo Cester
Presidente

Gentilissimi,

la Carta dei Servizi della Casa Soggiorno Divina Provvidenza ha l'obiettivo di facilitare le relazioni con tutti coloro che ne varcano la soglia - gli Ospiti, i familiari e gli operatori, con la comunità e gli attori del territorio - l'ULSS, i medici di famiglia e gli Enti locali.

Uno strumento, rinnovato nei contenuti e nella presentazione, che descrive in modo chiaro e trasparente tutte le attività, i servizi, i metodi e i traguardi di cura e assistenza che contraddistinguono la Casa Soggiorno, per tutelare gli Ospiti e promuovere partecipazione e collaborazione tra le parti.

La Casa Soggiorno Divina Provvidenza è una struttura di assistenza radicata nel territorio, offre tanto e riceve tanto dalla comunità, e attraverso i suoi valori evangelici, le sue tradizioni e le persone che la animano, mira a promuovere la miglior qualità di vita possibile per i suoi Ospiti.

Un impegno riportato formalmente in questa Carta dei Servizi, che per questo non è solo una guida, ma anche uno strumento per migliorarsi, curare le sinergie e contribuire a far crescere un ambiente dove ciascuno possa sentirsi a casa.

dott. Marco Sossai
Direttore

Indice

- 7 La Carta dei Servizi**
 - 8 Contenuti e validità
 - 9 Principi fondamentali

- 10 La Casa Soggiorno Divina Provvidenza**
 - 11 Storia
 - 12 Organizzazione
 - 14 Mission e valori

- 16 Vivere la casa**
 - 19 Giornata tipo
 - 19 Visite e orari

- 20 L'accoglienza**
 - 21 Ammissione
 - 24 Inserimento
 - 25 Presa in carico

- 27 I servizi**
 - 29 Alberghieri
 - 33 Socio-assistenziali e sanitari
 - 37 Riabilitativi

- 38 Il contratto**
 - 39 Rette

- 42 Sistema Qualità**
 - 43 Gestione e trattamento dei dati
 - 44 Standard del personale
 - 44 Sicurezza

- 45 Partecipazione e tutela**
 - 46 Consiglio degli Anziani e dei Familiari
 - 47 Indagini sulla soddisfazione dell'utenza
 - 48 Suggerimenti e reclami
 - 48 Informazione
 - 50 Contatti



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale con cui la Casa Soggiorno Divina Provvidenza di Santa Lucia di Piave, Centro Servizi per anziani della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire, si rivolge a quanti sono interessati a conoscerne l'offerta assistenziale, qui descritta con semplicità.



Rivolta alle famiglie, ma anche a chi collabora e sostiene l'impegno della Casa Soggiorno nel territorio, la Carta dei Servizi ha un duplice obiettivo: informare sui servizi erogati in struttura e sulle modalità di accesso, e impegnare l'Ente gestore a garantirli secondo i principi dichiarati.

Un patto con la comunità, dunque, e un mezzo di comunicazione e di tutela per i cittadini, perché possano esercitare liberamente e coscientemente il loro diritto di scelta e verificare l'attinenza di quanto descritto con i servizi erogati, contribuendo con suggerimenti e osservazioni al miglioramento organizzativo e gestionale della Casa Soggiorno.

Contenuti e validità

I contenuti della presente Carta dei Servizi fanno riferimento alla Dir.PCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", al DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari", all'art.13 della L. n.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e alla L.R. n.22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali".

Flessibile e verificata periodicamente per essere aggiornata, la Carta dei Servizi è redatta con il contributo dei professionisti e la supervisione del Direttore e ha validità fino a nuova versione. Eventuali modifiche vengono segnalate tramite affissione e pubblicazione del documento revisionato, disponibile anche online sul sito web www.casasoggiorno.it.

La Carta dei Servizi si apre con la mission e i valori fondanti dell'Ente gestore e una presentazione generale della struttura, che ne riporta anche la storia. Di seguito sono descritti tutti i servizi e le modalità di accesso alla Casa Soggiorno, e in chiusura i riferimenti alla qualità, alla partecipazione e alle forme di tutela per gli utenti, compresi i riferimenti utili.



Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi in Casa Soggiorno sono uniformate ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la stessa che ha anche introdotto l'uso della Carta dei Servizi per tutti i soggetti che offrono prestazioni pubbliche, anche in regime di convenzione.

Uguaglianza

Ogni Ospite, autosufficiente e non, è accolto e assistito secondo i suoi effettivi bisogni, senza alcun tipo di discriminazione.

Imparzialità

Le direttive interne, riferite a precise norme di legge e prima ancora a valori etici fondamentali, assicurano obiettività, giustizia e neutralità nella presa in carico dell'Ospite.

Continuità

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

Diritto di scelta

Ogni persona, gli anziani e le loro famiglie, hanno garantite l'autonomia e la possibilità di individuare la struttura residenziale

e le attività più idonee alle esigenze e alle aspettative individuali, anche attraverso una comunicazione chiara e trasparente.

Partecipazione

Il coinvolgimento degli Ospiti e dei familiari è assicurato attraverso incontri periodici organizzati per condividere informazioni sui percorsi assistenziali più idonei, un apposito organismo rappresentativo e la possibilità di esprimere in ogni momento suggerimenti e segnalazioni.

Efficacia ed Efficienza

La definizione degli obiettivi organizzativi, la loro periodica verifica e il miglior utilizzo di tutte le risorse disponibili guardano al miglioramento continuo dell'offerta assistenziale rivolta agli Ospiti.



LA CASA SOGGIORNO DIVINA PROVVIDENZA

Eretta per volontà della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire e della sua comunità, così come la Scuola dell'Infanzia D. e B. Camerotto nel centro del paese e la residenza per anziani Villa don Gino Cecon a Santa Croce del Lago nel comune di Alpago in provincia di Belluno, la Casa Soggiorno Divina Provvidenza di Santa Lucia di Piave ha alle sue spalle una storia quasi centenaria.

Storia

La nascita e il suo sviluppo in moderno Centro Servizi per anziani si devono a chi negli anni ne ha sostenuto valori e gestione con il proprio instancabile contributo, in particolare Monsignor Vittorio Morando, don Oreste Nespolo e il direttore rag. Maurillio Canzian, e agli atti di benevolenza di insigni compaesani come il professor Paccanoni, il signor Antonio Canzian, il Cavalier Conte Agostino Ancillotto, le Nobildonne Elisa Mazzarolli Ancillotto e Pia Dima Vasilicò Colandrea, i Commendatori Domenico e Riccardo Camerotto.

Il 18 aprile 1937, in via Asilo, adiacente alla scuola materna aperta nel 1912 su proposta dell'allora Arciprete Mons. Morando e grazie a numerose donazioni, è posta la prima pietra a un fabbricato che può ospitare fino a 20 anziani. Tre anni dopo l'immobile viene adibito a piccolo ospedale da campo e a cucina militare, e negli anni successivi serve a dare ospitalità temporanea a persone sfollate per la guerra o calamità. L'assistenza al tempo è affidata alle suore della congregazione di "Maria Bambina", cui nel 1973 subentra del personale laico.

Tra gli anni '50 e '70, contando anche su altri lasciti immobiliari, la Parrocchia apporta alcuni interventi funzionali alla gestione dei vari servizi e nel 1979 programma un primo ampliamento, finanziato in parte dalla Regione del Veneto. I lavori raddoppiano i posti letto, ai quali nel 1985 si aggiungono anche quelli della Casa del Clero "Papa Luciani", realizzata con fondi della Diocesi di Vittorio Veneto.

È però tra il 1989 e il 2001 che, con la volontà di rispondere in modo sempre più appropriato alle esigenze della comunità e del territorio, uniformandosi ai requisiti strutturali e organizzativi richiesti alle residenze per anziani, la Parrocchia avvia un progetto organico di adeguamento e ampliamento.

La nuova struttura con 125 posti letto totali, che affaccia ora anche su via Roma, viene inaugurata il 6 maggio 2001 dall'allora presidente don Oreste Nespolo in presenza di S. E. Mons. Alfredo Magarotto vescovo di Vittorio Veneto e nel 2009 ottiene l'autorizzazione e l'accREDITAMENTO all'esercizio ai sensi della L.R. n.22/2002, periodicamente rinnovati.

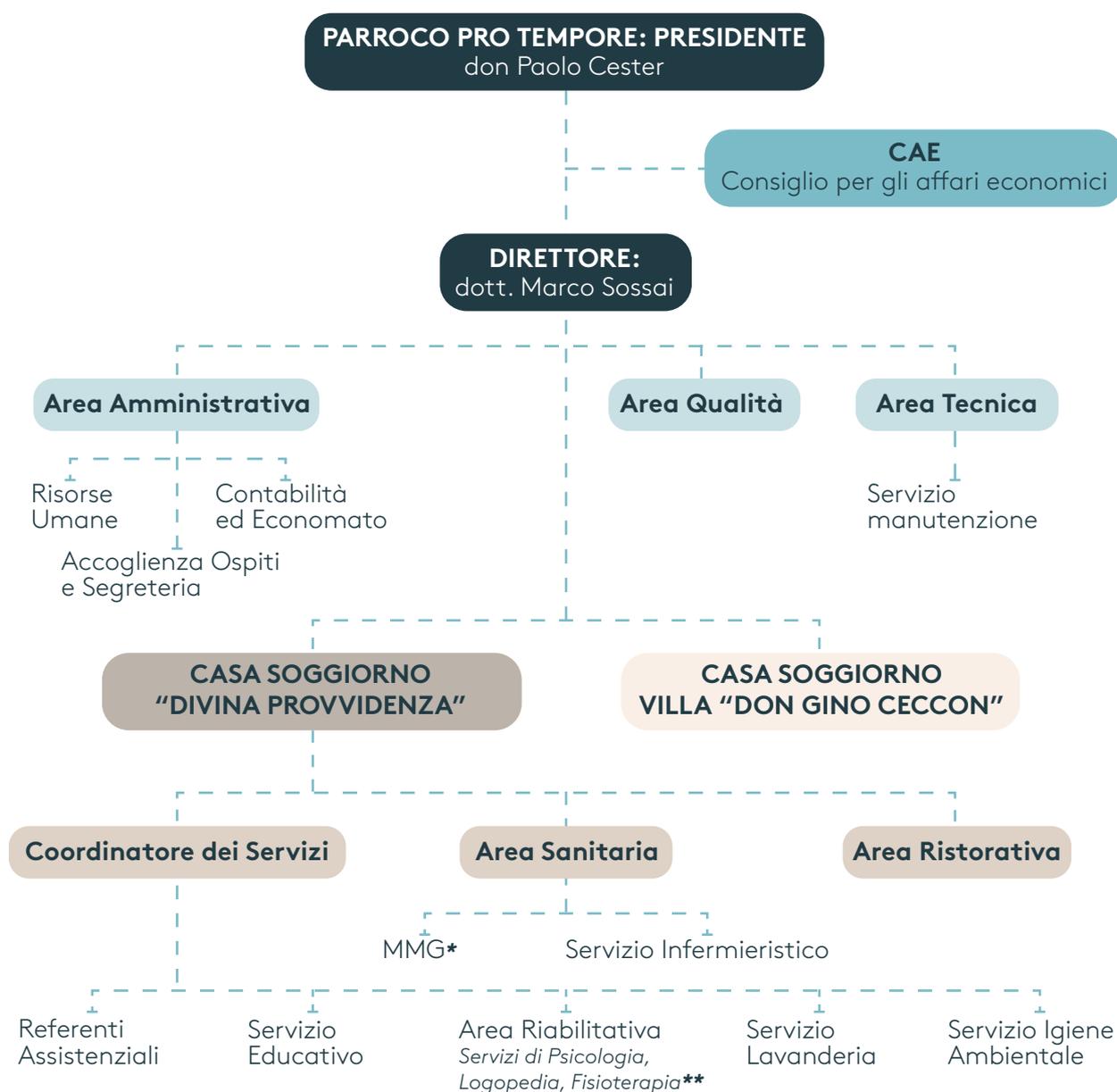
Alcune ristrutturazioni successive hanno interessato in particolare la cucina, la lavanderia e l'impianto energetico per migliorarne la sicurezza e l'efficienza, mentre ora l'impegno si sta concentrando nel rinnovare i nuclei residenziali e l'ampia sala da pranzo per dotare il Centro Servizi di ambienti sempre più confortevoli.

Organizzazione

Le Case Soggiorno Divina Provvidenza di Santa Lucia di Piave e Villa don Gino Ceccon di Santa Croce del Lago sono di proprietà della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire di Santa Lucia di Piave, Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto e iscritto al registro delle Persone Giuridiche del Tribunale di Treviso dal 1987 (Decreto del Ministero dell'Interno del 15 gennaio 1987 e iscrizione n.154 del 13 agosto 1987), che direttamente ne cura gestione e coordinamento.

Il Presidente e legale rappresentante è il Parroco pro tempore don Paolo Cester che impartisce l'indirizzo dell'Ente nella conduzione dei servizi residenziali, affidata dal 2016 al Direttore dott. Marco Sossai. Il Consiglio per gli Affari Economici della Parrocchia opera quale organo collegiale consultivo a supporto dell'attività.

Organigramma



* Servizio in convenzione con l'ULSS 2 / ** Servizio in libera professione



Mission e valori



La persona, con i suoi bisogni e desideri, è il centro del progetto di assistenza agli anziani della Parrocchia di Santa Lucia vergine e martire.

L'Ente ecclesiastico si ispira e mira a realizzare i valori evangelici nella gestione diretta dei servizi residenziali di Casa Soggiorno Divina Provvidenza a Santa Lucia di Piave e di Villa don Gino Ceccon a Santa Croce del Lago, le strutture nate per rispondere alle esigenze delle comunità locali proprio con uno sguardo teso all'integrazione e alla collaborazione con le realtà del territorio di riferimento.

In quest'ottica, la mission della Parrocchia nei due Centri di Servizi è garantire a tutti gli Ospiti la migliore qualità di vita possibile attraverso un approccio multi-professionale volto al benessere globale, nel rispetto della riservatezza, della dignità e della libertà personale.

Ciò avviene in un contesto familiare di vita comunitaria dove ciascuno si sente a casa e dove si respirano e si vivono la partecipazione, la sussidiarietà e la solidarietà.



*“ I valori evangelici orientano
l’operare quotidiano
nei servizi all’anziano ”*

I valori evangelici orientano l’operare quotidiano nei servizi all’anziano verso:

- **la promozione del benessere e della qualità di vita dell’Ospite**, nel rispetto della dignità di ciascuno e con il coinvolgimento attivo di tutti - Ospiti, familiari e personale - per il miglioramento delle attività di assistenza e di cura
- **l’erogazione di servizi integrati per il soddisfacimento dei bisogni personali dell’Ospite**, ovvero una presa in carico olistica che coinvolge varie figure professionali e non, la cui formazione e le cui conoscenze sono fondamentali per la crescita dell’organizzazione
- **la gestione responsabile e strategica di tutte le risorse** - strumentali, strutturali, tecnologiche e professionali - e il loro costante adeguamento in un sistema integrato tra sicurezza e qualità, nel rispetto delle normative
- **l’apertura al territorio e alle sue realtà sociali**, con la valorizzazione delle collaborazioni e dell’integrazione tra i servizi



VIVERE LA CASA

La Casa Soggiorno, accreditata ai sensi della L.R. n.22/2002, è autorizzata ad accogliere 102 Ospiti non autosufficienti, di cui 12 religiosi (DGR. n.2336 del 28/07/2009) e 23 Ospiti autosufficienti (DEL. n.1621 del 04/12/2008). Un piccolo grande mondo, una casa composita e polifunzionale dove s'intrecciano storie, vite e relazioni tra gli Ospiti, i familiari, il personale.

Leggermente fuori dal centro urbano, la Casa Soggiorno Divina Provvidenza si trova in una zona molto tranquilla di Santa Lucia di Piave, raggiungibile con una breve passeggiata. Immersa nel verde e contornata da un ampio porticato con sedie e panchine, grazie all'organizzazione e all'accessibilità dei suoi spazi, disposti su cinque livelli e comodamente collegati da ascensori interni, la struttura offre un ambiente familiare, con aree comuni dove gli Ospiti possono trascorrere le giornate in compagnia e svolgere le attività di gruppo, una Cappella, un teatro e una piscina attrezzata.

Al primo e al secondo piano dell'edificio si trovano i sette nuclei residenziali:

- i **Nuclei Smeraldo, Turchese, Giada, Corallo e Perla** accolgono gli anziani non autosufficienti di I livello assistenziale, con 90 posti letto complessivi, tutti accreditati, di cui 2 per soggiorno temporaneo
- il **Nucleo Ambra** conta 23 posti letto per anziani autosufficienti, anch'essi accreditati
- la **Casa del Clero** ha 12 posti letto per religiosi, di cui 9 accreditati

Ogni nucleo è dotato di soggiorno, cucina con sala pranzo, un'area di coordinamento, un deposito e un bagno assistito.

Le camere degli Ospiti, singole e doppie, dispongono di servizi igienici privati, TV, aria condizionata, impianto per chiamate di soccorso e telefono per comunicazioni interne, abilitato anche a ricevere chiamate dall'esterno.

Al piano terra e nei due piani interrati si trovano i locali di servizio e le aree comuni. Al piano terra, ci sono l'ingresso principale con poltroncine, gli uffici amministrativi e sanitari, gli ambulatori, i soggiorni comuni tutti dotati di televisione, settimanali e quotidiani distribuiti giornalmente, la sala da pranzo e la saletta occupazionale.

Al primo piano interrato si trovano, invece, la cucina e il magazzino dei viveri, la sala formazione, la piscina attrezzata per l'idrokinesiterapia, il locale per la cura della persona, la palestra e altri ambulatori sanitari. Al secondo piano interrato, infine, ci sono il teatro "Do Ciacoe", la Cappella, una sala riunioni, la lavanderia con stireria, la camera ardente, i depositi, l'officina e il locale caldaie.

Fiore all'occhiello della struttura è un parco di oltre diecimila metri quadrati, abbellito con un piccolo laghetto, piante e aiuole fiorite, dove si può godere del verde e dell'aria aperta e ritagliarsi momenti di riflessione personale. Il parco, recintato e dotato di passeggi pedonali, arredi, accessori da giardino e di uno spazio bimbi, è molto frequentato dagli Ospiti e dai familiari, ma anche dal vicinato e dall'intera comunità. Nel parco vengono svolte molte attività, sia motorie che di socializzazione con gli Ospiti, ed è il luogo ideale per organizzare eventi aperti al territorio, anche grazie agli spazi coperti della tensostruttura collocata vicino all'ampia area parcheggio.

La Casa Soggiorno Divina Provvidenza si trova vicino al centro di Santa Lucia di Piave all'incrocio tra via Roma e via Asilo, a circa 3 km da Susegana e 9 km dall'uscita autostradale di Conegliano.





Giornata tipo

In Casa Soggiorno, nel rispetto delle norme di una civile e serena convivenza, gli Ospiti godono della massima libertà e l'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze e delle condizioni psico-fisiche di ognuno, così come il coinvolgimento nelle attività, programmate settimanalmente.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo, al piano terra o nei nuclei.

L'assistenza sanitaria e le somministrazioni farmacologiche avvengono nell'arco dell'intera giornata, secondo le prescrizioni mediche.

Generalmente la giornata in casa Soggiorno è articolata secondo i seguenti orari:

06:00 - 08:00	Sveglia, con cura e igiene della persona e vestizione
08:00 - 09:00	Colazione
09:30 - 11:30	Attività animative, occupazionali e interventi dei diversi professionisti
11:30 - 12:00	Pranzo
12:30 - 15:00	Riposo pomeridiano, per chi lo desidera
15:30 - 17:30	Attività animative, occupazionali e interventi dei diversi professionisti
17:30 - 18:30	Cena
19:00 - 22:00	Preparazione per la notte e riposo

Visite e orari

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

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

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

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



L'ACCOGLIENZA

La Casa Soggiorno Divina Provvidenza accoglie anziani autosufficienti e non, residenti principalmente, ma non esclusivamente, nel territorio dell'Azienda sanitaria ULSS 2 Marca Trevigiana, secondo la prassi condivisa a livello regionale. L'accoglienza può essere di lungo periodo o temporanea, in convenzione o in forma privata.

Ammissione

Le modalità di ammissione variano a seconda dei bisogni socio-sanitari dell'Ospite e della tipologia di accoglienza richiesta, tenuto conto delle disposizioni dell'ULSS 2 Marca Trevigiana e del Regolamento regionale per la gestione del Registro Unico della Residenza (DGR n.456/2012).

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

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

Persone non autosufficienti

Accoglienza in convenzione

Per l'accoglienza degli Ospiti non autosufficienti in convenzione, la persona e/o un suo familiare devono rivolgersi all'Assistente sociale del Comune di residenza che inoltra la richiesta all'ULSS 2 Marca Trevigiana.

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

L'Ufficio competente, considerati i presupposti e le scelte indicate al momento della domanda, stila la graduatoria regionale per l'accesso in convenzione ai Centri di Servizi per anziani. Al liberarsi di un posto in struttura, l'Assistente Sociale della Casa Soggiorno contatta la persona segnalata dall'Ufficio Residenza Anziani del Distretto di Pieve di Soligo dell'ULSS 2, che può procedere all'accettazione del posto.

Accoglienza in forma privata

L'accoglienza delle persone non autosufficienti in forma privata avviene tramite lista di attesa interna, considerato il grado di autonomia dell'anziano e la compatibilità dei suoi bisogni con il posto disponibile. I residenti nei comuni di Santa Lucia di Piave, Susegana e Mareno di Piave hanno la precedenza negli ingressi.

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

Accoglienza temporanea

L'accoglienza temporanea è disposta dai servizi territoriali per necessità riabilitative e/o riattivative a seguito di dimissione ospedaliera, o per garantire un periodo di sollievo alle famiglie.

Accertata la disponibilità del posto letto in struttura, la persona e/o un suo familiare sono invitati dai servizi territoriali a prendere contatto con l'Assistente Sociale di Casa Soggiorno per procedere con le pratiche di inserimento.

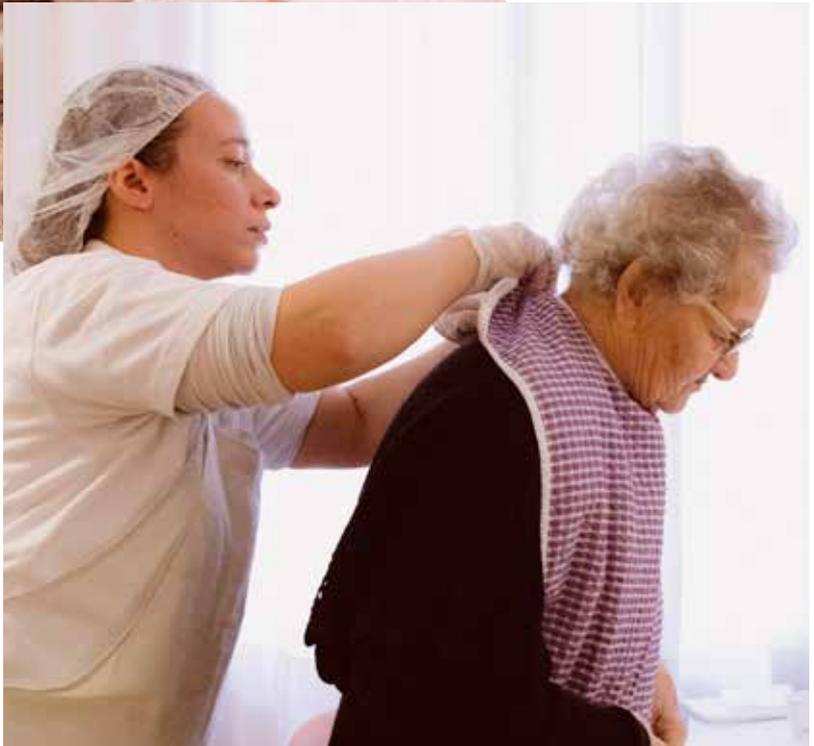
Persone autosufficienti

L'accoglienza delle persone autosufficienti è gestita tramite graduatoria interna. I residenti nei comuni di Santa Lucia di Piave, Susegana e Mareno di Piave hanno la precedenza negli ingressi.

La persona e/o un suo familiare devono rivolgersi direttamente all'Assistente Sociale della Casa Soggiorno per sottoscrivere la domanda, alla quale sarà richiesto di allegare copia della S.Va.M.A.

Al liberarsi di un posto, sarà la stessa Assistente Sociale a contattare chi ne ha fatto richiesta, secondo la graduatoria interna.

Sempre rivolgendosi all'Assistente Sociale della Casa Soggiorno, i residenti del comune di Santa Lucia di Piave possono richiedere l'accesso al servizio diurno per persone autosufficienti.





Inserimento

All'accettazione del posto letto, l'Assistente Sociale della Casa Soggiorno illustra alla persona e/o al suo riferimento i servizi e i costi della struttura, raccoglie le informazioni preliminari e definisce la data d'ingresso, preceduta da un incontro conoscitivo.

In quella sede l'Assistente Sociale stila la relazione da condividere con l'équipe e consegna tutta la documentazione prevista dalla procedura di ammissione fra cui il Regolamento interno, la Carta dei Servizi e l'elenco per il corredo degli indumenti, nonché alcune informazioni utili sui contatti e le modalità di accesso agli uffici amministrativi e dei professionisti, al fine di orientare al meglio i nuovi Ospiti e i loro familiari.

Successivamente si procede alla sottoscrizione del contratto. Alla firma sono inoltre richiesti il consenso al trattamento dei dati ai sensi della normativa sulla privacy (GDPR 2016/679) e la specifica autorizzazione a fornire informazioni sullo stato di salute dell'Ospite a familiari e/o altre persone di riferimento diverse da quelle previste all'art. 82 co. 2 lett. a) d.lgs. n.196/2003.

Nella prima fase dell'inserimento vengono raccolte tutte le informazioni sanitarie utili a compilare la cartella clinica, impostare l'attività infermieristica, di assistenza e, se necessario, predisporre una dieta personalizzata. Al momento del colloquio viene richiesta la seguente documentazione dell'Ospite:

- Carta d'identità in corso di validità
- Fototessera recente
- Tessera sanitaria europea e cartacea ed eventuale cartellino di esenzione
- Tessera elettorale
- Copia della CU o dell'ultima Dichiarazione dei Redditi
- Eventuale copia dei verbali di invalidità civile, L. 104/92, indennità di accompagnamento
- Eventuale copia del Decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno o del Tutore
- Scheda S.Va.M.A



Il giorno dell'ingresso, infine, bisogna presentare al Servizio Infermieristico della struttura la documentazione sanitaria, i medicinali per i primi giorni e le tessere sanitarie. Qualora la richiesta di nomina dell'Amministratore di Sostegno sia successiva, la documentazione va prontamente inoltrata alla Segreteria.

Presenza in carico

L'ingresso in struttura rappresenta un momento delicato per l'anziano e per i suoi familiari che, con il supporto dell'équipe dei professionisti, vengono accompagnati in questo passaggio per inserirsi nel nuovo contesto di vita.

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

Entro 60 giorni viene poi convocata la prima Unità Operativa Interna (UOI), l'équipe multidimensionale composta dai professionisti socio-sanitari che operano in struttura. Ogni figura, in base alla propria competenza, valuta le condizioni dell'Ospite al fine di elaborare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), ovvero il progetto assistenziale, riabilitativo o di mantenimento che si intende attivare.

Il PAI è infatti lo strumento con cui si definiscono le modalità di intervento sulla base dei bisogni individuali, con l'obiettivo di massimizzarne il benessere e la qualità di vita. Per questo il PAI ha durata annuale e la sua efficacia viene monitorata con cadenza semestrale da tutte le figure professionali coinvolte ed eventualmente ridefinito anticipatamente in caso di mutate condizioni dell'Ospite, riconvocando l'UOI. Il Coordinatore e l'Assistente Sociale condividono con i familiari dell'Ospite le decisioni prese e le modalità di intervento previste in sede di UOI durante un successivo colloquio.

*“ Spesso dalle piccole cose
si capiscono quelle grandi ”*
Esopo





I SERVIZI

Ogni persona, nel mutare le proprie abitudini e adattarsi a una nuova casa, ha bisogno di sentirsi ascoltata, supportata e accolta. Tutte le attività e gli interventi realizzati in Casa Soggiorno, nel seguire specifici protocolli condivisi, mirano al raggiungimento degli obiettivi di salute e benessere di ognuno all'interno di una serena vita di comunità.



Alberghieri

Segreteria

La Segreteria collabora attivamente con l'Assistente Sociale nella fase di inserimento degli Ospiti e cura l'amministrazione, dalla predisposizione della cartella informatizzata e cartacea alla fatturazione e gestione delle spese personali.

Funge inoltre da centralino, smistando le telefonate ai vari interni e agli Ospiti, distribuisce quotidianamente la posta e, se richiesto, informa i parenti tramite e-mail o telefonata.

Ristorazione

La Casa Soggiorno è dotata di un'ampia cucina interna gestita da personale qualificato secondo il protocollo HACCP. Per garantire a tutti un'alimentazione bilanciata e corretta, senza trascurare la tradizione, il territorio e il gusto personale, particolare attenzione è posta alla qualità dei cibi e delle materie prime.

Secondo un menù approvato dall'ULSS 2 Marca Trevigiana, i pasti sono preparati quotidianamente con variazione settimanale e stagionale e prevedono la scelta tra diversi primi piatti e secondi piatti, contorni crudi e cotti, frutta e, all'occasione, qualche dolce. Per le festività i menù proposti includono piatti tipici, con la giusta attenzione ai precetti religiosi.

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

Lavanderia e guardaroba

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

Come indicato nell'elenco specifico consegnato durante l'incontro conoscitivo, ogni Ospite deve poter disporre di un corredo adeguato, che viene da subito etichettato a cura della famiglia per garantire una corretta gestione del vestiario, sottoposto a controlli per verificarne il grado di usura.

Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, telini) sono affidati a una ditta esterna.

Igiene ambientale

La pulizia, la sanificazione e il riordino degli spazi comuni e delle camere è svolto da personale interno, quotidianamente e al bisogno. Le procedure servono a mantenere l'ambiente igienicamente adeguato e confortevole, nel rispetto della mobilità e della socialità degli Ospiti.

Già da tempo e in modo scrupoloso, inoltre, in Casa Soggiorno è organizzata la raccolta differenziata dei rifiuti, accompagnata da una campagna di informazione ed educazione interna che ha coinvolto Ospiti, familiari e personale.

Trasporto

Per gli Ospiti non autosufficienti in convenzione con elevati problemi di mobilitazione, i trasporti sono gestiti a carico dell'ULSS 2 Marca Trevigiana e, nei casi di emergenza, dai servizi di Pronto Soccorso (118).

In tutti gli altri casi, ovvero spostamenti per visite mediche, terapie, dimissioni e trasferimenti, il trasporto avviene con la disponibilità dei familiari; qualora impossibilitati, è organizzato dalla Casa Soggiorno che si avvale prevalentemente di associazioni o ditte esterne e il costo è totalmente a carico dell'Ospite.

Cura della persona

In uno spazio dedicato e adeguatamente arredato si svolge l'attività di cura estetica della persona, affidata a una professionista operante in struttura. L'attività prevede manicure e pedicure inclusi nel costo della retta, mentre quelle di parrucchiere e barbiere sono invece a carico dell'Ospite.

Assistenza religiosa

In Casa Soggiorno l'assistente spirituale è sempre a disposizione degli Ospiti per un momento di supporto e accompagnamento; la Santa Messa e il Santo Rosario vengono celebrati quotidianamente all'interno della Cappella.

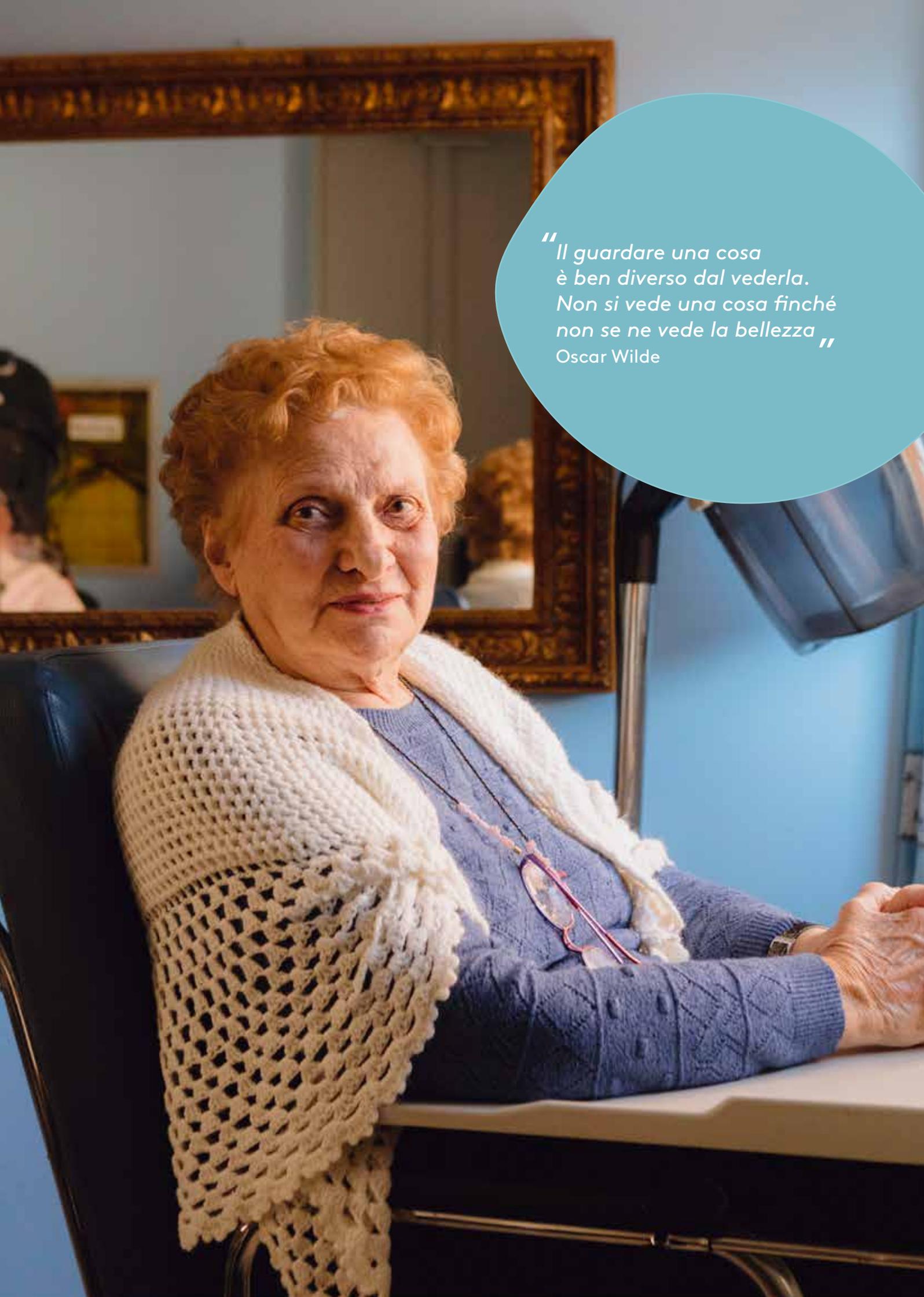
Volontariato

In Casa Soggiorno offrono il loro prezioso servizio diverse associazioni di volontariato, in particolare l'Associazione Fili d'Argento, dotata di un regolamento proprio e con sede in struttura.

I volontari, in sinergia con il servizio educativo, promuovono momenti di socializzazione e attività ricreative, contribuendo alla serenità e al benessere individuale e collettivo degli Ospiti, e si occupano anche della cura del parco.

Per garantire la sicurezza e un corretto approccio, i volontari sono coinvolti periodicamente in momenti di formazione dedicati.





*“ Il guardare una cosa
è ben diverso dal vederla.
Non si vede una cosa finché
non se ne vede la bellezza ”*
Oscar Wilde



Socio-assistenziali e sanitari

Assistente Sociale

L'Assistente Sociale della Casa Soggiorno si occupa della fase di accoglienza e inserimento degli Ospiti, fornendo indicazioni sulla struttura, sulla tipologia e sulle caratteristiche dei servizi offerti, sui requisiti e sulle modalità di accesso.

Durante tutto il periodo di permanenza dell'anziano in struttura svolge l'attività di segretariato sociale, fungendo da punto di ascolto e informazione per i familiari in materia di pratiche socio-assistenziali, sanitarie e previdenziali (es. riconoscimento dell'invalidità civile, nomina dell'Amministratore di Sostegno, contributi economici) e orientando al bisogno ai vari servizi presenti nel territorio. Gestisce inoltre le domande di accesso agli atti relative al fascicolo sanitario dell'Ospite, fornendo su richiesta le informazioni e/o la documentazione correlata.

L'Assistente Sociale cura, infine, i rapporti con gli altri Enti del territorio (Comuni, Servizi ULSS, ospedali, altri Centri di Servizio) per promuovere interventi integrati per l'Ospite, partecipa all'Unità Operativa Interna (UOI) e collabora con il Coordinatore dei Servizi nella condivisione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) con i familiari.

Coordinamento dei Servizi

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

Si relaziona inoltre con gli Ospiti e i familiari nelle fasi iniziali dell'ingresso e durante tutta la permanenza dell'anziano in Casa Soggiorno, avendo cura dei bisogni e delle necessità che ognuno presenta. Convoca e coordina l'Unità Operativa Interna (UOI) durante la quale viene elaborato il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che poi condivide con i familiari.

Assistenza di base

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

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

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

Assistenza Medica

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

Per le persone non autosufficienti l'assegnazione del medico da parte dell'ULSS 2 Marca Trevigiana avviene contestualmente all'ingresso, mentre gli Ospiti autosufficienti hanno la facoltà di mantenere il proprio medico di base.

Servizio Infermieristico

L'assistenza sanitaria è affidata a infermieri professionali che operano in sinergia con i medici e con l'équipe multi-professionale, supportati dal personale OSS. Gli infermieri, nel rispetto delle prescrizioni mediche, garantiscono la somministrazione dei farmaci e delle terapie, intervengono nel trattamento delle problematiche geriatriche e organizzano, in caso di bisogno, eventuali visite specialistiche. Il servizio infermieristico è presente h24, in ottemperanza agli standard regionali.

Per gli Ospiti non autosufficienti, i farmaci per il trattamento delle patologie sono forniti dal Servizio Farmaceutico Ospedaliero dell'ULSS 2 Marca Trevigiana, eccetto specifiche prescrizioni predisposte dal medico. Per gli altri Ospiti, se non esenti, i farmaci sono a loro carico.

Servizio Socio-educativo

Favorire la socialità e il benessere emotivo degli Ospiti, con attività volte al mantenimento, alla stimolazione e al potenziamento delle capacità cognitive, relazionali, occupazionali e manuali di ognuno è tra le priorità del progetto assistenziale della Casa Soggiorno Divina Provvidenza.

In sinergia con tutte le altre figure, gli educatori professionali propongono quotidianamente attività ricreativo-animative come musica, canto, giochi di società, lettura, e altre più articolate come laboratori creativi, progetti individuali e di gruppo, feste e uscite nel territorio per mantenere il legame con l'ambiente e la comunità, anche religiosa. Con empatia, coraggio, amore e passione, nel rispetto dei tempi, dei bisogni e delle risorse di ognuno, gli educatori entrano in relazione con gli Ospiti, valorizzando le loro esperienze e stimolando la conoscenza e la fiducia reciproche.

Il servizio opera tutti i giorni, festivi compresi e si svolge in base a una programmazione annuale, nell'ottica di offrire continuità e qualità.



*“Ogni sorriso ti rende
ogni giorno più giovane”*
Proverbio Cinese



Riabilitativi

Servizio di Fisioterapia

La fisioterapia mira al recupero o al mantenimento dell'autonomia, attraverso attività individuali e di gruppo svolte in ambulatorio, in palestra, nella piscina attrezzata o direttamente nei nuclei.

Nello specifico, gli interventi individuali includono ginnastica attiva e passiva, manipolazioni specifiche e il supporto dell'elettroterapia nel trattamento del dolore, mentre in gruppo vengono svolte attività di gioco o motorie guidate. Ai fisioterapisti sono inoltre affidate anche la promozione del corretto uso e la valutazione periodica degli ausili in dotazione agli Ospiti.

Il servizio è riservato agli Ospiti non autosufficienti in convenzione e può essere attivato anche negli altri casi se si ravvisa un rischio imminente di perdita dell'autosufficienza.

Servizio di Logopedia

Il logopedista valuta e monitora le capacità comunicative e di deglutizione degli Ospiti, al fine di prevenire e prendere in carico eventuali problematiche con un piano di trattamento personalizzato. Inoltre, attraverso attività individuali e di gruppo, stimola il mantenimento delle competenze linguistiche e della funzionalità uditiva, verificando periodicamente l'efficacia degli interventi nell'ambito del PAI.

Il servizio è riservato agli Ospiti non autosufficienti in convenzione; negli altri casi può essere attivata se si ravvisa un rischio imminente di perdita dell'autosufficienza.

Servizio di Psicologia

Il servizio, gestito da professionisti iscritti all'Albo, si occupa di valutare la situazione cognitiva, emotiva e relazionale dell'Ospite mediante l'osservazione clinica e l'utilizzo di test neuropsicologici, al fine di promuoverne il benessere psicologico. Nell'ambito del lavoro d'équipe, i professionisti predispongono interventi di sostegno e valorizzazione attraverso colloqui individuali, attività di gruppo e terapie non farmacologiche.

Il sostegno psicologico è inoltre rivolto anche ai familiari degli Ospiti tramite colloqui individuali.



IL CONTRATTO

Alla sottoscrizione del contratto è richiesta la firma del futuro Ospite, dei familiari garanti o, eventualmente, dell'Amministratore di sostegno. Nel contratto sono riportati in maniera completa e trasparente tutti gli aspetti rilevanti che impegnano la struttura e l'utente nel loro reciproco rapporto.

La sottoscrizione del contratto perfeziona l'ammissione dell'anziano in struttura e comporta l'osservanza di reciproci impegni, anche di carattere economico, a garanzia del rapporto tra l'Ente gestore e le persone ospitate.

La sottoscrizione del contratto di accoglienza garantisce inoltre il diritto da parte dell'Ospite o di un parente delegato di far parte delle forme di rappresentanza dell'utenza, ovvero del Consiglio degli Anziani e dei Familiari. Le modalità di recesso dal contratto variano in base alla tipologia di soggiorno:

- **Accoglienza di lungo periodo**

Per i soggiorni di lungo periodo i primi 30 giorni dalla data di ingresso sono da considerarsi di prova ed entrambe le parti possono recedere dal contratto senza necessità di preavviso; concluso tale periodo è richiesto un preavviso scritto di 15 giorni

- **Accoglienza temporanea**

Per i soggiorni temporanei per necessità riabilitative e/o riattive a seguito di dimissione ospedaliera, il recesso dal contratto può avvenire con un preavviso scritto di 5 giorni; per quelli di sollievo non è invece prevista possibilità di recesso

Per tutte le tipologie di soggiorno, in caso di decesso o chiamata da graduatoria, non si applicano i termini di recesso e le eventuali maggiorazioni, così come riportate di seguito.

Rette

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

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

La retta comprende vitto, alloggio e tutti i servizi erogati dalla Casa Soggiorno, così come descritti nella presente Carta dei Servizi. Sono esclusi i farmaci non previsti dalla convenzione regionale, i ticket per visite specialistiche come da normativa, il servizio di parrucchiere e barbieri e i trasporti.

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

In ottemperanza alla L.R. n.13/2012 non va versato alcun deposito cauzionale. Le quote delle rette sono pubblicate nel sito web www.casasoggiorno.it.

Calcolo e pagamento

La retta per l'accoglienza di lungo periodo decorre dal giorno di ammissione riportato nel contratto.

Il versamento della prima retta è contestuale alla firma del contratto, a conferma del posto letto. A conguaglio, se l'ingresso viene posticipato, fino al giorno dell'effettivo ingresso può essere accordata una riduzione del 25% della retta. Se l'accoglienza in struttura viene posticipata su richiesta di un Ospite in convenzione, nel periodo che intercorre dalla data di ammissione concordata a quella dell'effettivo ingresso, alla quota alberghiera scontata come sopra, viene però applicata una maggiorazione del 75% relativa alla quota sanitaria.

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

In caso di recesso con preavviso inferiore a quanto previsto o dimissione anticipata di soggiorni temporanei di sollievo, la retta viene applicata con una riduzione del 25% per il periodo che intercorre dal giorno delle dimissioni fino al raggiungimento del preavviso o del periodo programmato.

La stessa riduzione del 25% è accordata in caso di allontanamento temporaneo (per ricovero ospedaliero, rientro a domicilio, altro) uguale o superiore a 3 giorni, per tutti i giorni di effettiva assenza, ovvero esclusi il giorno di partenza e quello di rientro in struttura.



*“È il tempo che tu hai perduto
per la tua rosa che ha fatto
la tua rosa così importante.”*
Antoine de Saint-Exupery



SISTEMA QUALITÀ

L'impegno a mantenere e migliorare la qualità dei servizi erogati e il benessere degli Ospiti all'interno della Casa Soggiorno Divina Provvidenza si realizza attraverso un complesso di azioni che, insieme, contribuiscono a garantire e promuovere la corretta operatività e la presa in carico dei bisogni individuali di ciascun Ospite nel più ampio contesto di vita comunitaria.

Il Sistema Qualità è il metodo di lavoro quotidiano adottato dalla Casa Soggiorno Divina Provvidenza per il miglioramento continuo dei servizi; vi concorrono la valorizzazione e l'integrazione del lavoro d'équipe, la partecipazione dell'utenza e la collaborazione con le realtà sociali del territorio.

Dal 2006 la struttura si è dotata volontariamente di un sistema per la gestione della qualità in conformità con la normativa UNI EN ISO 9001 riferita ai servizi socio-sanitari di natura assistenziale e residenziale per persone autosufficienti e non, di cui è referente il Responsabile della Qualità. Attraverso specifiche procedure scritte, derivanti dall'analisi dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi, la Casa Soggiorno intende garantire:

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

Partendo dal confronto multidisciplinare e dall'analisi dei bisogni, il Responsabile della Qualità effettua un monitoraggio periodico delle attività e dei servizi, sulla cui base la Direzione stila a fine anno un documento di riesame, utile alla ridefinizione delle strategie e alla pianificazione di nuovi obiettivi assistenziali.

Gestione e trattamento dei dati

La gestione amministrativa e sanitaria e, in generale, l'operatività dell'Ente sono informatizzate. Il personale dispone di diversi strumenti di informazione e comunicazione, standardizzati e costantemente aggiornati, tra cui il protocollo, la Cartella socio-sanitaria dell'Ospite, i diari multidisciplinari, le consegne e i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), oltre naturalmente ad altri strumenti utili alla realizzazione degli obiettivi di assistenza specifici.

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

Prima di intraprendere qualsiasi iter diagnostico-terapeutico o ogni azione sanitaria specifica e particolarmente delicata, il Medico è tenuto a informare l'Ospite e/o i suoi familiari attraverso spiegazioni esaurienti e comprensibili, al fine di ottenerne il consenso informato.

Standard del personale

Nel garantire gli standard regionali, la Casa Soggiorno impiega nelle diverse aree di riferimento personale dipendente qualificato.

La formazione e l'aggiornamento sono dunque indispensabili a supportare conoscenze e abilità di ciascuno nello svolgimento del proprio compito quotidiano, in una logica di crescita professionale e miglioramento costante dei servizi.

La Direzione, oltre ai corsi obbligatori per legge in tema di sicurezza alimentare, salute e sicurezza sul lavoro e privacy (d.lgs. n.155/97, d.lgs. n.81/08, GDPR 2016/679), promuove la partecipazione a giornate di formazione su temi specifici (es: incontinenza, demenza, rapporti con la famiglia, lavoro per progetti, comunicazione), organizzate internamente ed esternamente e rivolte a tutto il personale dipendente in base alla qualifica.

Sicurezza

In ottemperanza agli obblighi di legge in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la Casa Soggiorno ha strutturato al suo interno il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), elegge il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza e designa gli incaricati alla gestione delle emergenze, secondo l'idoneo piano. L'efficacia del piano di emergenza è periodicamente verificata attraverso esercitazioni pratiche e simulazioni che coinvolgono lavoratori, ospiti, volontari e visitatori.

In Casa Soggiorno sono infine presenti il documento di valutazione dei rischi aziendali (DVR) e un piano di miglioramento e formazione permanente rivolto a tutte le figure presenti, secondo le diverse mansioni.



PARTECIPAZIONE E TUTELA

In Casa Soggiorno la partecipazione degli anziani e dei familiari e la tutela dell'utenza sono garantite attraverso un organismo di rappresentanza, strumenti specifici e un'adeguata condivisione e circolazione delle informazioni, indispensabili ad aumentare l'efficacia del percorso assistenziale e il benessere degli Ospiti.



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

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

In particolare, il Coordinatore dei Servizi e l'Assistente Sociale condividono con i familiari quanto previsto in sede di Unità Operativa Interna (UOI) relativamente al Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'Ospite.

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

Consiglio degli Anziani e dei Familiari

In Casa Soggiorno è presente il Consiglio degli Anziani e dei Familiari, organo che ha l'obiettivo di stabilire un rapporto di solidarietà e reciproca comprensione tra utenza e struttura e di creare un filo diretto con la Direzione, per promuovere l'informazione e il coinvolgimento di Ospiti e familiari.

Infatti, attraverso il Consiglio, con segnalazioni, suggerimenti e proposte, gli utenti possono collaborare attivamente alla gestione e al miglioramento dei servizi. Rinnovato ogni tre anni e composto da 7 membri, il Consiglio si riunisce almeno tre volte l'anno ed è disciplinato da uno specifico Statuto.



Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

In Casa Soggiorno vengono condotte periodicamente due diverse indagini sulla soddisfazione dell'utenza ed entrambi i report sono poi pubblicati sul sito web www.casasoggiorno.it.

La prima avviene tramite un questionario grazie al quale i familiari possono esprimersi in forma anonima, e ha lo scopo di verificare il loro parere sulla qualità del servizio e dell'assistenza erogati all'Ospite, evidenziando eventuali criticità. L'elaborazione dei questionari è affidata alla comunità di pratiche "La soddisfazione dei familiari" promossa da SENIORnet, la rete regionale dei Centri di Servizi che ne rende possibile una comparazione a livello territoriale.

Dal 2020, poi, per valorizzare il punto di vista degli Ospiti viene utilizzata l'intervista Quality_VIA, che pone l'anziano come protagonista anche in presenza di difficoltà cognitive. Questo innovativo strumento, volto a valutare la qualità di vita degli anziani residenti in contesti di cura, prende infatti in esame sia gli aspetti oggettivi sia quelli soggettivi del vivere bene, espressi direttamente dall'Ospite.

Suggerimenti e reclami

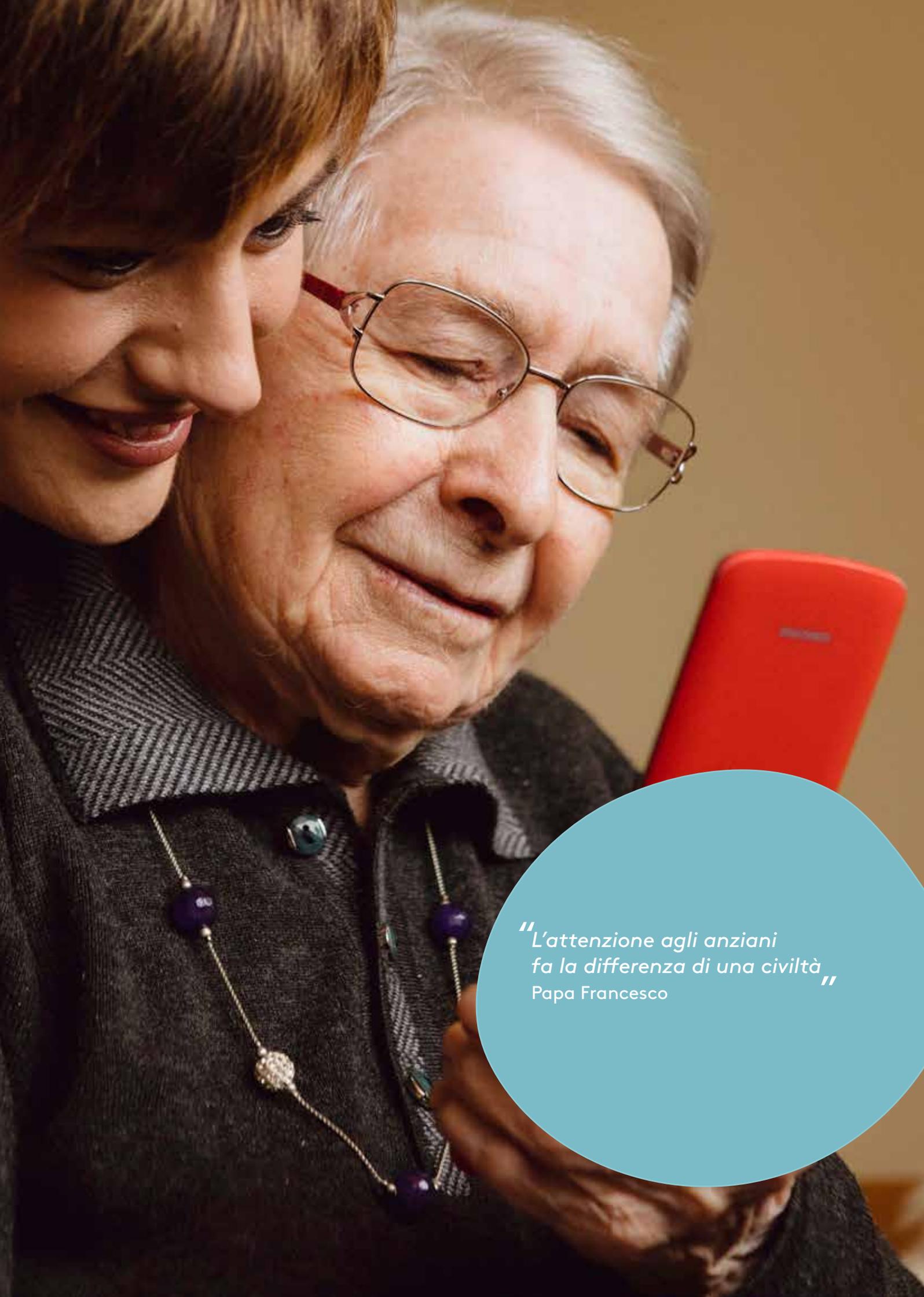
Nell'ambito di un consolidato sistema di rilevazione affidato al Responsabile della Qualità, in ogni momento Ospiti e familiari possono formalizzare rilievi e suggerimenti utilizzando l'apposito modulo per sottoporre all'attenzione della struttura le proprie esigenze percepite.

Il Modulo, scaricabile anche dal sito web www.casasoggiorno.it, è a disposizione nella cassetta "Suggerimenti e reclami" collocata all'entrata principale al piano terra, dove una volta compilato può essere depositato. Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione verrà fornita una risposta in merito.

Informazione

Oltre alla presente Carta dei Servizi e al Regolamento Interno, consegnati al momento dell'ingresso, in Casa Soggiorno si possono trovare avvisi e comunicazioni, affissi in bacheca e trasmessi anche via e-mail, e il giornalino "Do Ciacoe" redatto periodicamente dall'Associazione di volontariato Fili d'Argento.

Tutte le informazioni utili, le comunicazioni, le news e la modulistica sono inoltre disponibili online nel sito web www.casasoggiorno.it, aggiornato mensilmente.



*“L'attenzione agli anziani
fa la differenza di una civiltà”*
Papa Francesco

Contatti

Casa Soggiorno Divina Provvidenza

Via Roma 45, Santa Lucia di Piave (TV) - Tel. 0438 7001 - Fax 0438 700122

Email: info@casasoggiorno.it - PEC: casadp@pec.ceris.it

Web: www.casasoggiorno.it

ACCOGLIENZA OSPITI E SEGRETERIA

0438 7001 (int.1)

Assistente Sociale

0438 7001 (int.1/1)
ospiti@casasoggiorno.it

Segreteria

0438 7001 (int.1/2)
segreteria@casasoggiorno.it

Servizio Socio-educativo

0438 7001 (int.1/4)
animazione@casasoggiorno.it

AREA SOCIO-SANITARIA

0438 7001 (int.2)

Coordinamento dei Servizi

0438 7001 (int.2/1)
servizi@casasoggiorno.it

Assistenza Medica

0438 7001 (int.2/2)

Servizio Infermieristico

0438 7001 (int.2/3)
ambulatorio@casasoggiorno.it

Servizi Riabilitativi

0438 7001 (int.2/4)

Servizio di Psicologia

0438 7001 (int.2/4/1)

Servizio di Logopedia

0438 7001 (int.2/4/2)

Servizio di Fisioterapia

0438 7001 (int.2/4/3)

AMMINISTRAZIONE

0438 7001 (int.2/4/3)

Risorse Umane

0438 7001 (int.3/2)
risorseumane@casasoggiorno.it

Economato

0438 7001 (int.3/3)
economato@casasoggiorno.it

Tecnico - manutenzione

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

Servizio Qualità

0438 7001 (int.3/5)
qualita@casasoggiorno.it

**Gli uffici amministrativi ricevono dal lunedì al venerdì su appuntamento.
Per appuntamenti con la Presidenza e/o la Direzione rivolgersi unicamente
alla Segreteria.**

*Nel rispetto di provvedimenti nazionali, regionali o di altra autorità volti alla tutela della salute pubblica,
l'accesso in struttura di persone esterne può subire variazioni e/o limitazioni.*



Carta dei Servizi

Casa Soggiorno
Divina Provvidenza
Santa Lucia di Piave

www.casasoggiorno.it



***“Ci sono viaggi che si fanno
con un unico bagaglio,
il cuore”***

Audrey Hepburn