

INDICE

Indice

1. <u>Presentazione della struttura</u>	1
<u>Riferimenti storici del nostro Ente</u>	3
<u>Informazioni generali sulla struttura</u>	4
<u>Principi sull'erogazione del servizio</u>	7
<u>Mission e politica per la qualità</u>	9
<u>Organi di Villa Serena Lonigo</u>	10
1. <u>2. Servizi offerti</u>	11
<u>Servizi territoriali</u>	12
<u>Servizi Residenziali e Semi Residenziali</u>	12
<u>3. La struttura organizzativa dell'Ente</u>	13
<u>4. Modalità di accesso ai servizi</u>	20
<u>Servizi Residenziali e Semi Residenziali</u>	21
<u>5. Normativa di riferimento a standard di qualità</u>	23

Allegati

A <u>AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA</u>	26
B <u>RETTE IN VIGORE</u>	27
C <u>ORGANIGRAMMA</u>	28
D <u>TARIFFARIO PARRUCCHIERA</u>	29
E <u>ORARI MEDICI</u>	30
F <u>COMITATO FAMILIARI</u>	31
G <u>MODULO RECLAMI</u>	

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1



Benvenuti...

RIFERIMENTI STORICI DEL NOSTRO ENTE

La “Casa di Ricovero”, istituita nel lontano 1836 con una capacità ricettiva di 50 unità, era ubicata all'interno del vecchio complesso ospedaliero di Lonigo.

Scartata l'ipotesi di una ristrutturazione della obsoleta ed inadeguata sede, l'allora Consiglio di Amministrazione degli Istituti Pii, nel dicembre del 1973, diede mano alla progettazione ed alla conseguente realizzazione del nuovo centro Residenziale per Anziani, che fu ultimata alla fine del 1977.

Il Consiglio di Amministrazione insediato il 23 agosto 1976, in armonia con gli allora moderni orientamenti in materia di assistenza, ha dato alla nuova struttura la denominazione di CASA DI RIPOSO “VILLA SERENA” di LONIGO.

“La nostra decisione” si legge nella documentazione depositata presso i nostri Archivi,” è maturata nel proposito di creare un certo tipo, sereno appunto, di convivenza, fondato nell'auspicata concomitante presenza dei seguenti tre elementi:

- familiarità nei rapporti tra gli Ospiti nell'evolversi della vita comunitaria,
- rispetto profondo ed amorosa diligenza nel trattamento degli addetti alla direzione e ai servizi,
- proiezione verso la sensibilità dei Leonicesi in una comunicativa umana e cristiana che combatta la solitudine e favorisca la corrispondenza dei più nobili sentimenti”.

Nel 1999, l'Amministrazione ha dato l'avvio ai lavori di costruzione di una nuova ala, lavori che stati ultimati nel 2002. Adiacente alla nuova costruzione è stato ricavato un altro vasto parcheggio, riservato al personale dell'Ente.

Nel 2009 è stato inaugurato il nuovo Nucleo Ciliegio, destinato ad accogliere Ospiti affetti da demenze e/o alzheimer.

La costante evoluzione della normativa regionale in materia di assistenza residenziale agli Anziani ha ulteriormente modificato la tipologia di servizio da erogare agli Ospiti anziani di questa Casa di Riposo, soprattutto in riferimento alle persone non autosufficienti. Parallelamente, nel tempo il servizio reso da questo Ente agli Ospiti non autosufficienti è caratterizzato dalla crescente incidenza dell'aspetto sanitario, che si affianca al tradizionale aspetto sociale ed assistenziale. Ecco perché si è scelto nel corso dell'anno 2002 di mutare la denominazione dell'Ente, da Casa di Riposo “Villa Serena” di Lonigo a Villa Serena Lonigo – Servizi Sociali e Socio Sanitari alla Persona.

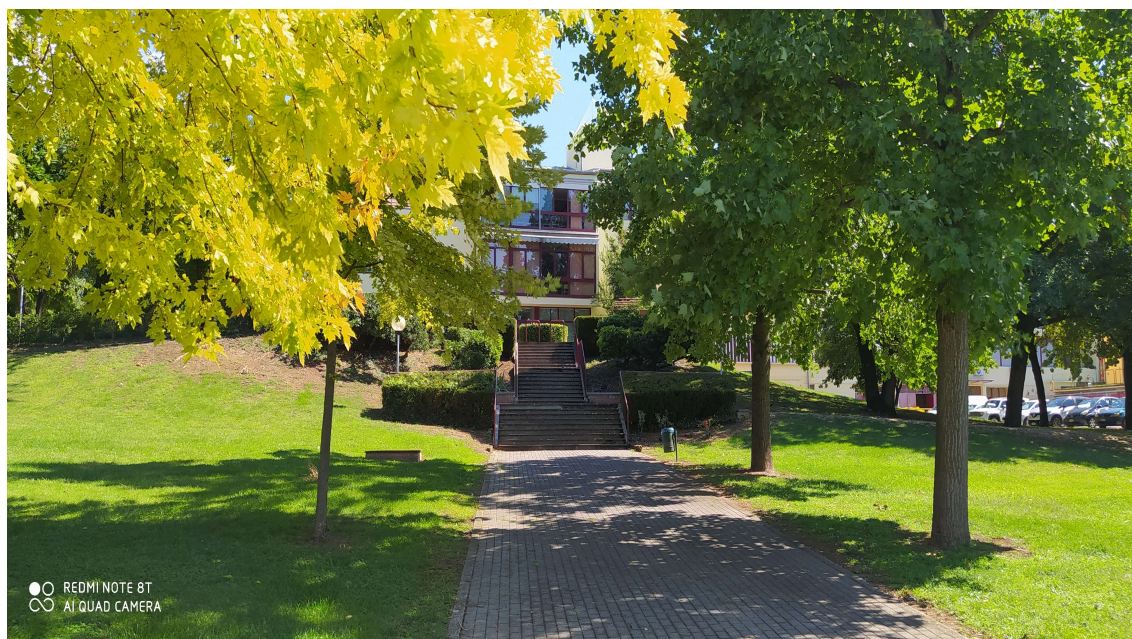
L'evoluzione ha portato l'Ente ad essere un moderno Centro di Servizi, così come previsto dalla normativa e dal recente Piano Socio Sanitario Regionale. Per questo motivo, oltre ai tradizionali servizi residenziali, sono ora offerti anche servizi semi residenziali e a domicilio.

Villa Serena Lonigo è autorizzata all'esercizio e accreditata per accogliere Ospiti Autosufficienti, non autosufficienti e ospiti con patologie psichiatriche.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

Sorge in zona collinare e domina il paese di Lonigo immersa nell'incantevole scenario dei Colli Berici.

E' circondata dal verde di un ampio parco di siepi ed alberi ad alto fusto.



L'EDIFICIO

Il corpo principale dell'edificio è inserito in un'area di mq 27.036 ed è stato sviluppato su quattro piani fuori terra ed un piano seminterrato, con una superficie coperta di oltre 5.000 mq.

Tutti i piani dove soggiornano gli ospiti sono provvisti di aree ricreative di relax e di incontro. Le camere sono soprattutto a due letti, hanno un proprio bagno e TV ; sono presenti anche alcune camere singole.

PIANO TERZO (MANSARDA)

Nucleo Quercia



- nucleo per **pazienti con patologia psichiatrica** per un totale di 20 posti letto. Le modalità di accesso sono gestite secondo la convenzione con l'Ulss 8 Berica.

PIANO SECONDO

Nuclei Tiglio e Acero



- Entrambi i nuclei sono destinati ad **ospiti non autosufficienti** per una capienza totale di 43 posti letto.

PIANO PRIMO

1 Nuclei Magnolia e Gelso

2 Nucleo Abete

3 Nucleo Ciliegio



1. Composto da tre distinte unità, tutte occupate da **ospiti non autosufficienti**;
2. il corpo principale, che accoglie due nuclei, denominati Magnolia e Gelso, con una capienza di n° 49 posti;
3. il nucleo Abete, ubicato al piano primo dell'ampliamento completato nell'anno 2002, che accoglie n° 20 Ospiti;
4. il nucleo Ciliegio, collegato con il corpo principale ed inaugurato nel 2009, che accoglie anch'esso n° 20 Ospiti.

PIANO TERRA

Nucleo Betulla



Occupato principalmente da aree comuni, ospita inoltre il nucleo Betulla per **ospiti autosufficienti** per un totale di 14 posti letto. In questo piano possiamo trovare inoltre:

- cucine;
- Spazi di incontro e di aggregazione (soggiorni- Sala incontri- Sala da pranzo);
- Salone parrucchiere – cura del piede;
- Ambulatori medici ed infermieristici;
- Uffici del Coordinatore, dell'assistente sociale, dello psicologo, del logopedista, dell'educatore, gli uffici amministrativi e guardaroba/lavanderia.

Ingresso struttura

PIANO SEMINTERRATO



Vi si trovano :

- Palestra-spogliatoi del personale;
- cella mortuaria;
- locali manutentori – magazzini;



CAPACITA' RICETTIVA ED AUTORIZZAZIONI

Da quanto sopra esposto risulta che Villa Serena ha una capacità ricettiva complessiva di 166 unità, più 5 posti per anziani non autosufficienti accolti in centro diurno, suddivisa in :

Centro servizi Villa Serena

132 posti per anziani non autosufficienti ;

14 posti per anziani autosufficienti;

Nucleo quercia Villa Serena

20 per pazienti con patologia psichiatrica;

Centro diurno

5 posti per anziani non autosufficienti.

(servizio attualmente sospeso)



PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

Villa Serena intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione e non come uniformità di trattamento, che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli Ospiti.

Villa Serena fa proprio tale principio considerando ciascuna persona come unica programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Villa Serena fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Villa Serena fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti dello stato di salute dell'Ospite.

Diritto di scelta

Il cittadino ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

Villa Serena fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Ospite, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per gli Ospiti affetti da carenze cognitive si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'Ospite.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'Ospite alla prestazione. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'Ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Villa Serena fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Ospiti, familiari ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli Ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e Ospiti e famigliari dall'altro.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Villa Serena fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

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

Villa Serena Lonigo pone al centro della propria attività la Persona, operando nel rispetto dei principi di:

- personalizzazione dell'intervento
- trasparenza con l'Ospite e i familiari
- eguaglianza
- imparzialità
- continuità
- efficacia ed efficienza

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede Villa Serena impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, avvalendosi di una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'Ospite risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

Villa Serena Lonigo è certificata ISO 9001/2015 per le seguenti attività:

Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza residenziale a persone anziane non autosufficienti e autosufficienti, assistenza semiresidenziale a persone anziane non autosufficienti.

ORGANI DI VILLA SERENA LONIGO

Villa Serena Lonigo è una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (I.P.A.B.), ovvero un Ente Pubblico. Gli Organi previsti dalla Legge per il nostro Ente sono i seguenti:

IL PRESIDENTE ED IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

E' l'organo di governo e di indirizzo dell'I.P.A.B. E' composto da cinque membri, nominati dal Sindaco del Comune di Lonigo, che eleggono al loro interno il Presidente dell'Ente, il quale è il Legale Rappresentante dell'Ente stesso. Definisce gli obiettivi di Villa Serena Lonigo, verifica i risultati raggiunti e la gestione dei servizi.

Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica 5 anni.

IL DIRETTORE

E' l'organo di gestione dell'Ente. Adotta tutti i provvedimenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione e risponde dei risultati conseguiti.

IL REVISORE DEI CONTI

E' l'organo di Revisione economico finanziaria dell'Ente. E' nominato dalla Regione del Veneto secondo i criteri e le modalità di legge.

[Allegato A AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA](#)

SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO ANZIANI

2



*Il giovane cammina più veloce
dell'anziano, ma è l'anziano che conosce la strada.
(Proverbio africano)*

I servizi che Villa Serena Lonigo offre ai propri Utenti si possono suddividere in due grandi gruppi, ovvero i servizi territoriali e quelli semi-residenziali e residenziali. I primi sono caratterizzati dalla permanenza delle Persone presso il proprio domicilio, mentre i secondi prevedono l'accesso dell'Ospite presso la Sede dell'Ente per un tempo che varia dalla mezza giornata, fino all'ingresso 24 ore su 24.

A. I Servizi Territoriali

Animazione, svago e vitto a favore dei Cittadini leoniceni: il Comune di Lonigo e Villa Serena Lonigo hanno sottoscritto una convenzione che prevede di fornire a persone anziane o disabili, servizi che le stesse non possono trovare, o trovano con difficoltà, presso la loro abitazione, e cioè pasti caldi per il pranzo e la cena, animazione e svago, rapporti di socializzazione. Per poter fruire di tali servizi i Cittadini leoniceni devono rivolgersi al Comune di Lonigo.

B. Servizi Residenziali e Semi Residenziali

Ospitalità a tempo indeterminato: è rivolta ad anziani e disabili che si trovano sia in condizioni di autonomia che di dipendenza.

Ospitalità temporanea: è rivolta ad anziani e disabili che si trovano sia in condizioni di autonomia che di dipendenza. Prevede la fruizione di tutti i servizi con un'offerta di cure ed assistenza a breve termine, mirati alla riabilitazione e/o sostegno alla famiglia per poi rientrare a domicilio. E' rivolto ad anziani e disabili che si trovano in condizioni di dipendenza.

Ospitalità Diurna anziani non autosufficienti: il Centro Diurno accoglie fino a 5 anziani non autosufficienti.

I servizi di questo Centro Diurno sono attivi tutti i giorni dalle ore 7,30 alle ore 18,45. (momentaneamente sospeso)

[Allegato B RETTE IN VIGORE](#)

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE

3



*"Con gli anni non diventiamo più vecchi,
ma ogni giorno più nuovi"*

Emily Dickinson

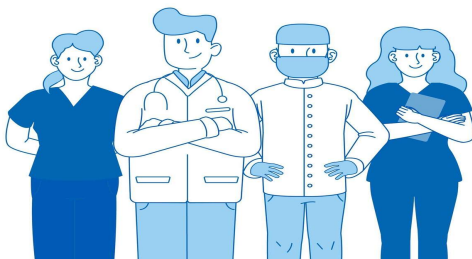
ORGANIGRAMMA

Le figure professionali che operano nella nostra Struttura collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo sanitario che assistenziale.

Ed ecco, qui di seguito, i protagonisti dei vari servizi forniti ai nostri Ospiti.

[Allegato C ORGANIGRAMMA](#)

SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI



IL MEDICO

Come previsto dall'Accordo Collettivo Nazionale n. 270/2000 e dagli Accordi integrativi Regionali, all'interno di Villa Serena il servizio medico è garantito da n. 3 Medici di medicina generale.

Il servizio medico è assicurato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì e dalle ore 8 alle ore 10 del sabato.

Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dal Medico di continuità assistenziale presente presso l'ospedale di Lonigo.

Ogni Ospite di Villa Serena viene curato dal medico di medicina generale cui risulta liberamente iscritto. Solamente i pazienti non autosufficienti devono obbligatoriamente essere iscritti negli elenchi dei tre medici presenti nella Struttura.

IL COORDINATORE

interno 5  **(dalle 11.00 alle 12:00)**

E' il Responsabile dei Servizi e rappresenta non solo il punto essenziale di riferimento per tutte le problematiche inerenti agli aspetti socio-assistenziali degli Ospiti, ma è altresì il referente principale sia dell'Ospite che dei familiari.

Esso gestisce ed organizza i servizi dei reparti ed il personale dell'area socio-sanitaria, coordina le varie figure professionali e cura i rapporti con gli Enti pubblici esterni.

L'ASSISTENTE SOCIALE

interno 4 

Gestisce le pratiche di ammissione degli Ospiti presso Villa Serena, svolge funzioni di segretariato sociale, tiene i rapporti con la rete dei servizi presente sul territorio e con i familiari degli Ospiti.

Partecipa all'Unità Operativa Distrettuale

Partecipa alle Unità Operative Interne (U.O.I.).

L'INFERMIERE

interno 2 

L'infermiere rappresenta un riferimento costante per gli Ospiti, in quanto risponde alla loro necessità di ordine sanitario.

In particolare l'infermiere quotidianamente:

- prepara le terapie prescritte;
- esegue medicazioni a bisogno;

- collabora con tutti gli altri operatori al Piano di Assistenza individualizzato dell'Anziano Ospite definendo gli obiettivi assistenziali di sua competenza;

- collabora con i medici nell'espletamento delle visite mediche e nella tenuta delle cartelle ospiti.

L'infermiere professionale, inoltre rappresenta la figura di riferimento per il Referente di Nucleo in assenza del Responsabile dei Servizi.

Questo Ente fornisce l'assistenza infermieristica diurna e notturna, garantendola quindi 24 ore su 24.

L'OPERATORE SOCIO SANITARIO

Il servizio assistenziale all'anziano Ospite è svolto dagli operatori socio sanitari, i quali, sulla base di una preparazione professionale specifica, si occupano delle attività di assistenza diretta alla persona, seguendo programmi prestabiliti in collaborazione con il Responsabile dei Servizi.

Detta programmazione comprende fra l'altro:

- collaborazione alle attività di programmazione nella individuazione dei bisogni dell'Ospite;
- aiuto nell'alzata e messa a letto dell'Ospite;
- igiene personale quotidiana e al bisogno;
- bagno completo e assistito;
- accompagnamento dell'Ospite in difficoltà per trasferimenti interni alla struttura;
- interventi di mobilitazione o posturazione nell'ambito del progetto di prevenzione delle piaghe da decubito;
- aiuto all'Ospite durante l'alimentazione;
- gestione incontinenze mediante progetto personalizzato;
- rifacimento dei letti e cambio della biancheria piana al bisogno e programmata;
- pulizia degli ausili e del mobilio.

GLI ORARI PREFERENZIALI PER TELEFONARE AI NUCLEI SONO :

IL MATTINO DALLE 9:00 ALLE 11:00

POMERIGGIO DALLE 15:00 ALLE 17:30

IL REFERENTE DI NUCLEO

E' un Operatore Socio Assistenziale o un Infermiere Professionale incaricati dal Direttore. Essi sono di riferimento per il nucleo di competenza e si relazionano con i Familiari per quanto di competenza della propria figura professionale, nonché per la biancheria ed effetti personali degli Ospiti.

LO PSICOLOGO

interno 7



Il suo impegno è rivolto principalmente al sostegno psicologico degli Ospiti che gli vengono suggeriti dalle figure professionali che lavorano all'interno di Villa Serena e particolarmente dai medici.

Nello specifico, la sua consulenza è estesa anche ai seguenti ambiti:

- Partecipazione alla stesura di progetti individualizzati per gli Ospiti;
- Condivisione del P.A.I. con familiari o referenti;
- Formazione del personale a partire dal lavoro di gruppo sui casi clinici;
- Prevenzione del burn-out degli operatori attraverso il sostegno del personale;
- Intervento con i familiari per favorire la continuità dei legami affettivi e l'alleanza con gli operatori nel lavoro con gli Ospiti.

IL FISIOTERAPISTA

interno 6



La figura del Fisioterapista ha come obiettivo il mantenimento del maggior grado di autonomia possibile dell'anziano.

Si occupa di:

- ☞ attività di reparto (prevenire menomazioni e disabilità legate alla immobilizzazione attraverso interventi riabilitativi personalizzati)
- ☞ attività in palestra (terapie fisiche, rieducazione motoria, neuromotoria ed ortopedica, attività di ginnastica sia individuale che di gruppo).

Svolge la sua attività in collaborazione con:

- ☞ il medico attivandosi su precise indicazioni;
- ☞ il Coordinatore Infermiere professionale per redigere un programma di mobilizzazione periodica per prevenire le piaghe da decubito;
- ☞ l'operatore socio-assistenziale fornendo indicazioni sulla posturazione degli ospiti allettati o in carrozzina e sulla deambulazione assistita;
- ☞ collabora con la Logopedista alla valutazione degli ospiti con patologia del sistema nervoso centrale;
- ☞ collabora con l'educatore-animatore alla organizzazione e alla gestione delle attività di gruppo.

IL LOGOPEDISTA

interno 8



Il Logopedista è il terapeuta che si occupa della comunicazione. L'intervento logopedico, nell'età senile, trova applicazione nelle varie turbe del linguaggio. L'anziano, infatti, spesso presenta dei problemi disfagici e disartrici.

Le attività svolte dal Logopedista sono le seguenti:

- intervento specifico su patologie, quali: afasie, agnosie, aprassie, sordità, disfonia;
- intervento sui disturbi della comunicazione;
- svolgimento di attività di gruppo al fine di stimolare le capacità cognitive correlate al linguaggio;
- Intervento sui problemi di disfagia degli Ospiti, curando anche l'informazione e formazione degli Operatori e dei Familiari

L'EDUCATORE/ANIMATORE

interno 239



Il servizio di Educazione-Animazione offre stimoli e occasioni all'Ospite affinché sia protagonista del proprio tempo vivendolo attivamente e conservando il gusto del vivere.

Tutte le attività sono finalizzate a rispondere ai bisogni dell'anziano per:

- ☞ l'inserimento positivo nella Struttura che miri a "sentirsi qualcuno in mezzo a tanta gente";
- ☞ il recupero delle proprie capacità residue;
- ☞ la possibilità di mantenere un contatto con l'ambiente esterno;
- ☞ la possibilità di sentirsi ancora persona nella sua interezza con un mondo e un futuro dentro di sé.

Le attività si rivolgono a singoli Ospiti, a piccoli gruppi e a grandi gruppi e il calendario delle varie attività è esposto in vari punti all'interno della struttura per facilitarne la consultazione e favorire la partecipazione.

Il servizio promuove attività socio-culturali, attività socio-ricreative ed attività di stimolazione neurosensoriale.

IL VOLONTARIO

Presenza costante, il Volontario, previa adeguata formazione, supporta varie figure professionali nelle attività quotidiane, quali le attività di animazione, la compagnia e l'ascolto e l'accompagnamento per uscite e per attività.



GLI ALTRI SERVIZI

IL SERVIZIO RELIGIOSO

Un Padre Franciscano del convento S. Daniele di Lonigo garantisce la sua presenza per la celebrazione della S. Messa tutti i mercoledì.

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

interno 1



Il personale amministrativo si occupa della corretta gestione economico/finanziaria e burocratica, della gestione delle risorse umane, delle rette e degli approvvigionamenti.

- ORARI DI APERTURA UFFICI TUTTI I GIORNI DALLE 8:00 ALLE 13:00 E DALLE 14 ALLE 17:30 . IL SABATO DALLE 8.00 ALLE 12:00.



IL SERVIZIO DI CUCINA



Uno dei nostri fiori all'occhiello è la cucina interna.

I pasti, prodotti dal personale di cucina vengono distribuiti ai piani con l'ausilio di appositi carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP, che è un sistema di autocontrollo igienico per prevenire i pericoli di contaminazione alimentare. Il menù, valutato da una dietista, **offre una ricca gamma di proposte culinarie, con rotazione settimanale e stagionale compatibilmente con le specifiche diete prescritte all'Ospite.** I pasti sono di regola serviti nelle sale da pranzo, ma in caso di necessità stabilite dall'Ente, vengono serviti in camera dal personale addetto.



IL SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Segue lo smistamento della biancheria piana sporca/pulita, che viene lavata da una ditta esterna. Il lavaggio e la stiratura dei capi personali degli Ospiti è invece eseguito direttamente da Villa Serena. Sono servizi ricompresi nella retta giornaliera di degenza.

SERVIZIO DI CURA DELLA PERSONA

Questo servizio, che comprende la parrucchiera – barbiere e la cura estetica del piede, viene fornito all'interno dell'Ente in un apposito locale, dotato della necessaria attrezzatura. Sono servizi ricompresi nella retta giornaliera di degenza.

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le camere degli Ospiti, nonché dei numerosi locali comuni, con la disinfezione dei servizi igienici e con una periodica sanificazione di tutti i locali.

TRASPORTO DEGLI OSPITI

E' previsto il trasporto degli Ospiti per visite specialistiche, ricoveri ospedalieri, gite, partecipazione a manifestazioni, ecc, compreso nella retta se organizzato dalla struttura.



IL SERVIZIO BAR



All'interno della nostra Struttura sono installati vari erogatori automatici di bevande calde e fredde a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e degli operatori in servizio e confortevoli zone dove sostare. A disposizione degli ospiti inoltre **un ristoro di metà mattina e metà pomeriggio con bevande calde, fredde e succhi di frutta.**

GLI ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA SALVO IMPREVISTI O VARIAZIONI TEMPESTIVAMENTE COMUNICATI, SONO I SEGUENTI

MATTINO FERIALE/FESTIVO 09:00-11:00

POMERIGGIO FERIALE/FESTIVO 15:00-17:30



MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

4



*“La vecchiaia è la sede della sapienza
della vita, doniamola ai giovani,
come il buon vino che con gli anni diventa
più buono”*

Papa Francesco



SERVIZI SEMI RESIDENZIALI E RESIDENZIALI

L'accesso a Villa Serena avviene su richiesta dell'interessato, dell'amministratore di sostegno (ads), del rappresentante legale o di un familiare dello stesso. La procedura prevede prioritariamente la valutazione del richiedente da parte della competente Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) dell'ULSS. La vigente normativa regionale prevede che detta valutazione sia presupposto imprescindibile per l'ingresso in struttura, sia nel caso di persone autosufficienti, sia nel caso di persone non autosufficienti. Nel caso di persona valutata non autosufficiente dalla U.V.M.D., il nominativo sarà inserito, a cura dell'ULSS n° 8, in una graduatoria unica riferita a tutto il territorio della stessa ULSS n° 8, utile sia a definire i tempi di ingresso, sia la fruizione di un contributo.

Nel caso di richiedenti valutati autosufficienti o parzialmente autosufficienti, il nominativo sarà inserito in una graduatoria interna formata da Villa Serena. In quest'ultimo caso, l'ordine di ingresso risponde a criteri stabiliti dall'Amministrazione quali, ad esempio, la residenza presso il Comune di Lonigo, l'urgenza del ricovero per ragioni di salute e/o mancanza di una rete di supporto al domicilio ed altro.

Dopo l'avvenuta valutazione, l'Assistente Sociale convocherà l'interessato o i familiari per l'espletamento delle successive procedure: presa visione della stanza assegnata, definizione dei tempi e modi dell'ingresso, presentazione della documentazione richiesta e la firma del contratto. I documenti richiesti per l'ingresso sono i seguenti:

- Carta d'identità valida;
- Tessera sanitaria cartacea e plastificata (TEAM) ed eventuale esenzione ticket;
- Eventuali esenzioni;
- Copia documento di riconoscimento del sottoscrittore del contratto (se diverso dal futuro Ospite)
- Verbale eventuale ultima visita da parte della Commissione Invalidi Civili oppure copia della domanda con certificato medico e attestazione di trasmissione all'INPS;
- Breve relazione del medico curante, con l'indicazione della terapia in corso. Se l'ingresso avviene dopo un periodo di ricovero ospedaliero, lettera di dimissioni con indicazione della terapia in atto ed eventuali visite di controllo previste;
- Documentazione relativa a visite specialistiche (eventuale piano terapeutico);
- Eventuale copia decreto di nomina Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore;
- Copia eventuale attivazione fornitura panni a domicilio;
- Ricevuta del bonifico di versamento della prima mensilità, comprensiva delle spese di ingresso;
- Tessera elettorale;
- Autorizzazione permanente di addebito diretto SEPA.

La collaborazione dei familiari in tale fase è presupposto fondamentale per un buon inserimento dell'Ospite a Villa Serena e quindi per la formulazione di un progetto assistenziale in grado di soddisfare i bisogni espressi dal medesimo, sia di carattere sanitario, sia psicologici e relazionali.

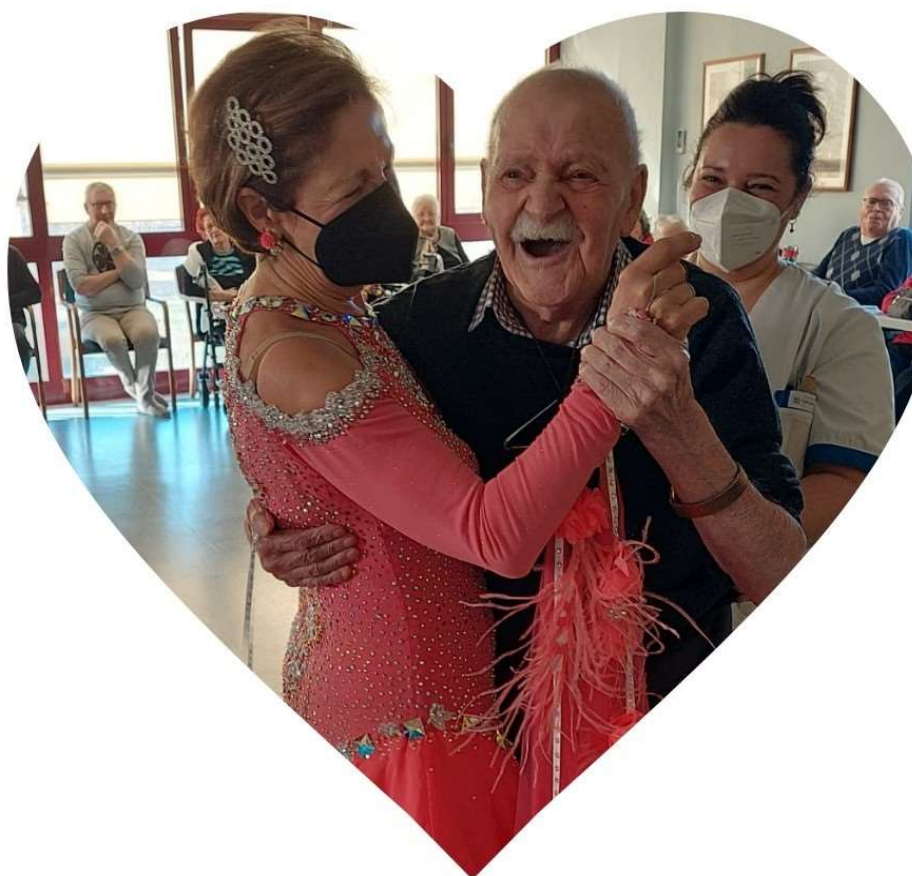
Onde consentire un buon ingresso, lo stesso dovrà avvenire dal lunedì al venerdì, per avere la presenza di tutte le figure professionali utili a tale evento.

Al momento dell'ingresso al nuovo Ospite ed ai suoi familiari sarà inviata via mail o consegnata una copia della Carta dei Servizi e del regolamento interno. Agli Ospiti vengono assegnate le stanze arredate; è consentito tuttavia di portare il proprio arredamento, previo consenso dell'Amministrazione. L'eventuale concessione non dà, però, diritto ad alcuna riduzione di retta, né ad alcun risarcimento per eventuali danni all'arredamento stesso non dovuti a colpa grave del personale.



NORMATIVA DI RIFERIMENTO E STANDARD DI QUALITA'

5



"Ci sono adolescenze che si innescano a novanta anni"
Alda Merini

TUTELA DELLA PRIVACY (Regolamento Europeo 679/2016)

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016 e successive modifiche ed integrazioni). L'Ente mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli Ospiti.

Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Come previsto dal Regolamento Europeo 679/2016, il degente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.

SICUREZZA D. Lgs. 81/2008

L'Ente ha ottemperato agli obblighi previsti dal D. Lgs. 81/2008, che riguardano la sicurezza dei lavoratori e dei residenti

in struttura, predisponendo un adeguato Piano di emergenza. Tutti i lavoratori hanno ricevuto un'adeguata formazione ed informazione sui rischi e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, sull'uso dei dispositivi individuali di protezione.



PIANO DI AUTOCONTROLLO ALIMENTARE (HACCP) CE 852/2004 e D.Lgs. 193/2007

Villa Serena Lonigo ha adottato un proprio piano di autocontrollo alimentare, per salvaguardare la salubrità e definire la tracciabilità degli alimenti. Il personale addetto alla preparazione, confezionamento e distribuzione è adeguatamente formato.



IL COMITATO FAMILIARI ED OSPITI - Articolo 3 del Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3

E' attivo il Comitato Familiari ed Ospiti di Villa Serena Lonigo con funzioni di:

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

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, Villa Serena concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione ed umanizzazione	Colloquio inserimento con l'Ospite e/o familiare	Al momento dell'ingresso
Pianificazione assistenza e personalizzazione	Tempo intercorso tra l'ingresso di un Ospite e la stesura del primo progetto individualizzato	Entro 60 giorni
Assistenza medica da parte del personale convenzionato	Presenza medico convenzionato per almeno 15 ore settimanali dal lunedì al sabato (escluso festivi)	Sempre
Monitoraggio sanitario	Cadenza screening generale sullo stato di salute dell'Ospite attraverso visite ed esami strumentali	Annualmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Presenza infermieristica	Copertura del servizio infermieristico	24 h su 24
Assistenza alla persona	Cadenza Bagno Assistito e cambio letto	Settimanalmente (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)
Servizio ristorazione	Esposizione del menù giornaliero fuori della sala da pranzo. Possibilità di scelta fra almeno due primi e due secondi piatti, due contorni e frutta.	Sempre
Disponibilità all'ascolto	Orari di ricevimento dei familiari per ascolto	Sempre
Partecipazione al miglioramento del servizio	Risposta al reclamo/suggerimento	Entro 30 gg.



RECLAMI

Il centro servizi Villa Serena nell'ambito del programma di miglioramento della qualità del servizio ha stabilito una procedura per i reclami.

Qualsiasi segnalazione o reclamo ricevuto va segnalato al Direttore o alla coordinatrice che coinvolgerà il responsabile del servizio interessato al reclamo.

A tal fine è presente in ingresso una cassetta riportante la dicitura "RECLAMI " ove è possibile inserire le proprie segnalazioni.

Il Direttore ed il responsabile della funzione interessato dalla segnalazione/reclamo valutano la sua fondatezza, comunicando al cliente mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e, quando vi è la possibilità che il reclamo sia fondato, la persona incaricata della risoluzione del problema.

Il responsabile ha il compito di comprendere le cause che hanno originato il reclamo ed una volta verificata la sua fondatezza, di attuare tutte le misure necessarie (ovvero le azioni correttive) concordate con il responsabile dell'unità operativa e con il Familiare e/o Ospite, per soddisfare le condizioni previste.

[Allegato D MODULO RECLAMI](#)

AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

Il Consiglio di Amministrazione in carica è stato nominato con Decreto del Sindaco del Comune di Lonigo n°43 del 12 agosto 2021.

A seguito della nomina, il Consiglio di Amministrazione si è insediato il 30 agosto 2021 (deliberazione n° 21) e resterà in carica fino al 29 agosto 2026.

Il Presidente di Villa Serena Lonigo è stato eletto con provvedimento n° 21 del 30 agosto 2021.

E' così composto:

Presidente: **Valter Rebesan**

Consiglieri: **Silvia Bicego
Marco Bragolusi
Alessia Soattin
Gloria Zanuso**

Il Direttore dell'Ente è il dott. **Nevio Slaviero**

Il Revisore dei Conti è il dott. **Gusella Ludovico**

RETTE IN VIGORE dall'anno 2025**TARIFFE GIORNALIERE IN STANZA DA 2 LETTI**

Autosufficienti	€ 47,80
Parzialmente autosufficienti	€ 53,90
Diurno non autosufficienti	€ 37,00
Non autosufficienti con contributo regionale	da € 55,50 a € 58,40
Non autosufficienti <u>senza</u> contributo regionale	€ 112,40
Non autosufficienti nucleo Alzheimer con contributo regionale	€ 65,40
Non autosufficienti nucleo Alzheimer senza contributo regionale	€ 117,40
Accoglimenti con contributo regionale temporaneo	€ 60,40
Tenuta posto	€ 47,40

SPESE INGRESSO (una tantum) € 225,00

La retta giornaliera comprende, oltre al servizio alberghiero e socio sanitario-assistenziale, i seguenti servizi:

servizio di lavanderia e guardaroba interno;

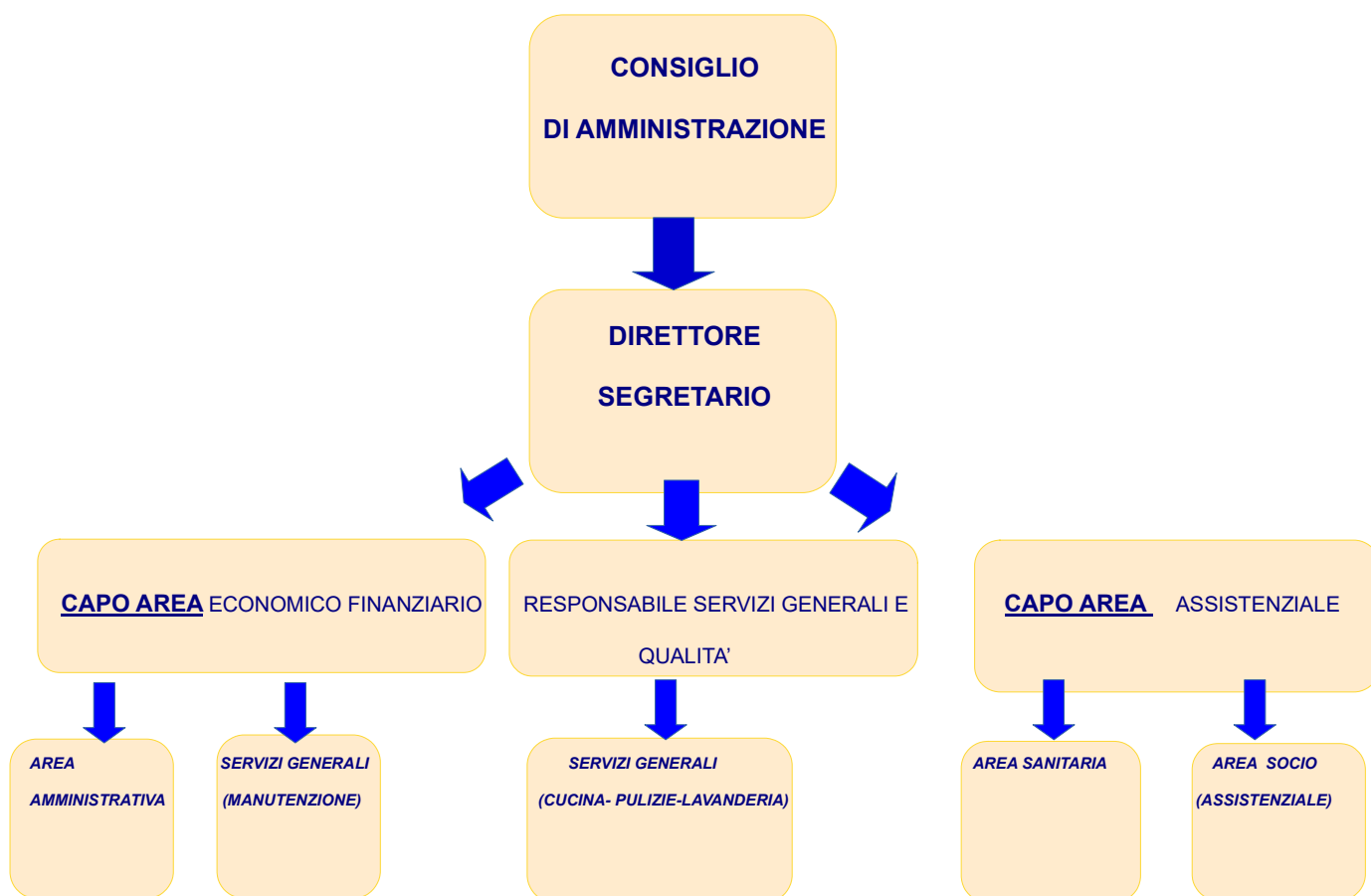
parrucchiere/barbiere

Trasporto ospiti per visite ed accertamenti presso Ospedali e ambulatori della zona.

NOTE

A seconda della disponibilità, sono presenti stanze singole che richiedono un supplemento di retta a seconda dell'ubicazione.

ORGANIGRAMMA



SERVIZIO PARRUCCHIERE**IL CONTRATTO PREVEDE****DONNA**

LAVAGGIO CAPELLI, TAGLIO E PIEGA : al bisogno e comunque non prima di 2 mesi, dall'ultima prestazione.

COLORE: al bisogno e comunque non prima di 2 mesi, dall'ultima prestazione.

PERMANENTE : al bisogno e comunque non prima di 3 mesi, dall'ultima prestazione.

UOMO

LAVAGGIO CAPELLI E TAGLIO : al bisogno e comunque non prima di 2 mesi, dall'ultima prestazione.

TARIFFARIO IN VIGORE (FUORI CONTRATTO)

TAGLIO	€ 5,50
PIEGA	€ 8,00
COLORE	€ 13,00
PERMANENTE	€15,00



ORARI MEDICI C/O VILLA SERENA

(gli orari possono variare in base agli impegni esterni)

DOTT.SSA FRIZZO ANNA ESTER

LUNEDI'	15.00-17.30
MARTEDI'	09.30-11.30
MERCOLEDI'	15.00-17.30
GIOVEDI'	09.30-11.30
VENERDI'	15.00-17.00
SABATO	08.00-09.00

DOTT. LAGO LUIGI

LUNEDI'	14.30-16.30
MARTEDI'	14.30-16.30
MERCOLEDI'	08.30-09.30
GIOVEDI'	14.30-16.30
VENERDI'	08.30-10.30

**DOTT.SSA GASPARI ANTONELLA**

LUNEDI'	8:00-11:00
MARTEDI'	8:00-11:00
MERCOLEDI'	8:00-11:00
GIOVEDI'	7:30- 10:30
VENERDI'	7:30- 10:30
SABATO	

GLI ORARI POSSONO VARIARE IN BASE AGLI IMPEGNI AMBULATORIALI ESTERNI.
**NEL CASO I MEDICI NON SIANO PRESENTI IN STRUTTURA NEGLI ORARI SOPRA ELENCATI, CONTATTARE GLI INFERMIERI
 O LA COORDINATRICE, IN MODO DA RIFERIRE AI MEDICI E/O CHIEDERE DI ESSERE CONTATTATI SUCCESSIVAMENTE.**

COMITATO FAMIGLIARI ED OSPITI DI VILLA SERENA

***Con delibera n. 8 del 27/03/2023 è stato eletto il Comitato famigliari ed ospiti di
Villa Serena per il triennio 2023-2026***

Il Comitato risulta così composto:

Presidente: **Segato Cristiana**

Consiglieri: **Zampiva Guido
Malugani Lorenzo**

Segretario: **Bocchese Marisa**