



CARTA DEI SERVIZI














VILLA Dr. L. TOMASI
Spresiano – Treviso






Gentile Signora, Egregio Signore,

“Villa dr. Tomasi” Le fornisce la seguente Informativa allo scopo di rendere trasparente l’organizzazione interna della Struttura e dei servizi erogati.

Contiamo che tali informazioni, oltre a facilitare il soggiorno dei vostri cari nella nostra “ Struttura “, costituiscano la base di una reciproca collaborazione, indispensabile al raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Sommario

| | | |
|---|--|-----------|
| Sommario | Pag. | 5 |
| Organigramma aziendale | | 6 |
| Alcune note su “Villa Tomasi” | | 7 |
| Principi fondamentali | | 9 |
| Come preparare Il Soggiorno degli Ospiti presso “Villa Tomasi” | | 10 |
| Documentazione necessaria | | 10 |
| Oggetti Personali | | 10 |
| Biancheria intima ed indumenti | | 10 |
| L’assegnazione del Nucleo | | 11 |
| Il personale che cura l’Ospite | | 11 |
| La vita quotidiana in “Villa Tomasi” | | 12 |
|  | Norme di civile convivenza | 12 |
|  | Assistenza medica | 12 |
|  | Informazioni sanitarie | 12 |
|  | Assistenza Infermieristica | 12 |
|  | Servizio di Fisioterapia | 12 |
|  | Servizio di Educazione -Animazione | 12 |
|  | Servizio di Logopedia | 13 |
|  | Servizio di Psicologia | 13 |
|  | Servizio di Volontariato | 13 |
|  | Servizio di Guardaroba | 13 |
|  | Servizio di parrucchiera e pedicure | 13 |
|  | I Pasti | 13 |
|  | Accordi d’uscita degli Ospiti | 14 |

| | | |
|---|---|-----------|
|  | Visite da parte di Persone Esterne | 14 |
|  | Servizi di assistenza Religiosa | 14 |
|  | Servizio di Posta | 14 |
|  | Bar | 14 |
|  | Televisione | 14 |
| | <i>Standard di qualità</i> | 15 |
| | <i>Indagine sulla soddisfazione di Ospiti e Familiari</i> | 15 |
| | <i>Associazione o comitato rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari</i> | 16 |
| | <i>Reclami</i> | 16 |
| | <i>Regolamento interno</i> | 16 |
| | <i>Regolamento delle assistenze private agli Ospiti</i> | 16 |

Organigramma Aziendale

Amministrazione e Direzione:

Amministratori n° 2

Coordinatore

Segretarie n° 2

Medici convenzionati U.L.S.S. 2 Marca Trevigiana:

Coordinatore Sanitario

Medici di medicina programmata n° 2

Medico Fisiatra

Responsabili di Settore:

Infermieristico n° 1

Logopedico n° 1

Fisioterapico n° 1

Educativo - Animazione n° 1

Psicologico n° 1

Assistente sociale n° 1

Responsabili di nucleo:

Responsabili n° 3

Alcune Note sulla Casa di Riposo “Villa dr. L. Tomasi”

Villa dr. L. Tomasi è ubicata a Spresiano, nei pressi della Chiesa Parrocchiale, ed esiste dal 1949 quando il Dott. Tomasi, medico chirurgo dell'Ospedale di Pieve di Soligo, decise di attrezzarla e gestirla come Casa di Cura medico-chirurgica privata. Cessata l'attività chirurgica, la trasformò in Struttura di accoglienza per lungo degenti (1969). Nel 1979, in seguito alla morte del Dott. Tomasi, nella gestione con 30 posti letto subentrò una società con il nome “Villa dr. L. Tomasi Srl”. Col passare degli anni, “Villa Tomasi” si è distinta per il modo con cui ha assolto il compito di carattere socio assistenziale e per l'accoglienza familiare, dato anche l'esiguo numero di Ospiti presenti. Le numerose richieste inevase per la scarsità di posti letto nel territorio, e la necessità di ottimizzare la gestione, hanno indotto a programmare un ampliamento con trasformazione della Casa di Riposo in RSA, ultimato nel 1998. La struttura è dotata di Idoneità Professionale ai sensi dei D.G.R. 2034 del 10/5/94 n. 3213 e n. 1687 (R.S.A. di base) ; è convenzionata con l'ULSS n. 2 Marca Trevigiana ed è inserita nella rete dei servizi territoriali.

Nel dicembre 2016, a seguito di alcune operazioni societarie, la proprietà è stata acquisita dalla Famiglia Franceschetto, storicamente impegnata, dapprima nella gestione di case di cura, e successivamente di Centri di Servizio per Persone anziane auto e non autosufficienti.

La mission dell'Ente gestore, “Villa dr. L. Tomasi Srl”, è l'erogazione di servizi di “residenza con finalità di assistenza agli anziani e non, ...”, così come esplicitato nell'oggetto sociale.

Concretamente, questo significa proporre al territorio una struttura protetta che fornisca una risposta qualificata ai problemi e alle necessità della popolazione anziana in costante aumento, impegnandosi nell'ampliare i servizi erogati, al fine di garantire una maggiore integrazione con il territorio e fornire un servizio sempre più qualificato e specializzato, rispondente ai bisogni dell'utenza.

In questi termini “apertura al territorio”, si deve intendere come volontà di essere sede, ed ente promotore, di eventi ed iniziative volte a migliorare il livello di “benessere” dei cittadini, in termini di conoscenza, prevenzione e cura delle principali patologie di cui è affetta la popolazione la cui età media, come noto, si sta elevando sempre più.

“Villa Tomasi”, che ospita attualmente 95 Ospiti non-autosufficienti, è strutturata in tre nuclei, dei quali, due sono funzionanti dal novembre 1998 su fabbricato completamente nuovo, il terzo è ubicato nell'immobile originale ma ristrutturato ed ampliato negli anni 2001-2002 per adeguarlo al nuovo; tale nucleo è stato recentemente modificato per consentire l'accoglienza di persone con demenza senile.

I due immobili sono stati progettati secondo le più recenti impostazioni architettoniche per il migliore utilizzo degli spazi in relazione al tipo di servizi che devono offrire. Infatti, partendo dal presupposto che è ambizione della Struttura proporre delle condizioni di vita vicine a quelle familiari, la disposizione e l'arredamento degli ambienti è curata fin nei minimi particolari per evitare anche la più lontana somiglianza ad un centro ospedaliero.

I servizi prestati da “Villa Tomasi” comprendono: l'assistenza medico infermieristica continuata, la rieducazione funzionale, l'animazione, le prestazioni di pedicure e di parrucchiere, il servizio di lavanderia quello di cucina che prevede un variegato menù, studiato appositamente con i consigli di un medico dietologo, confezionato all'interno per garantire la qualità e la freschezza degli alimenti e la possibilità di avere pasti personalizzati.

Il servizio educativo e di rieducazione funzionale e di animazione sono particolarmente utili e graditi alla maggioranza degli Ospiti. Le attività di animazione che si effettuano in Struttura sono indirizzate a rendere la permanenza degli anziani il più piacevole e stimolante possibile. Esse si traducono, ad esempio, in momenti di gioco (musica, ballo ed esercizi di ginnastica mentale, conferenze, ecc..) e svago. L'impostazione gestionale si basa sulla convinzione che le risorse intellettuali degli anziani, oltre che quelle fisiche, costituiscono un bene che deve essere preservato il più a lungo possibile, cercando di stimolare il pieno utilizzo di ogni facoltà anche se ridotta. Per taluni aspetti l'animazione e l'assistenza psicologica si possono paragonare ad un servizio di fisioterapia per il cervello.

Il servizio di rieducazione funzionale si sviluppa attraverso la Riabilitazione Motoria e Neuro Motoria, la Terapia Occupazionale, la Riattivazione Individuale e di gruppo. Ogni fase di questo servizio è supportata dalla Valutazione Multidimensionale dell'Unità Operativa Interna (UOI) che ha il compito di coordinare il recupero delle funzioni motorie e cognitive e di verificarne i risultati.

La presenza degli infermieri professionali e degli addetti all'assistenza è continua, diurna e notturna ed il medico è sempre disponibile o a chiamata. Questo consente di far fronte a tutti i problemi delle patologie che spesso accompagnano l'essere anziani.

Dal punto di vista organizzativo della gestione è stato costituito un Sistema di Gestione per la Qualità che codifica il modo di operare raggiunto dalla esperienza più che quarantennale in questo campo ma organizzato secondo le più recenti Norme Internazionali sulla Qualità.

La decisione di instaurare un Sistema per la Gestione della Qualità deriva da una motivazione "cogente" rappresentata dalla Delibera della Regione Veneto (2002) di istituire sia per le Strutture pubbliche (ospedali, laboratori, ecc.) che per quelle private convenzionate (Case di Riposo, Laboratori, ecc.) l'istituto dello ACCREDITAMENTO, cioè la verifica oltre che dei mezzi usati per l'attività, in rapporto a condizioni tecniche fissate, anche dall'esistenza di una organizzazione impostata su un Sistema per la Qualità.

Inoltre, per "Villa Tomasi" l'adozione di un sistema per la gestione della qualità ha permesso anche di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ridurre gli errori gestionali (non conformità) principalmente nel settore sanitario
- incrementare le sinergie tra attività dei Servizi al fine di implementare il livello delle prestazioni della "Struttura" verso l'ospite-cliente.

Coerentemente con la Mission aziendale, "Villa Tomasi", consapevole dell'importanza rivestita dalle tematiche della Qualità del servizio reso, ha deciso di adottare una Politica per la Qualità, impegnandosi per:

- considerare come obiettivo importante e delicato la individuazione della necessità non espresse dall'ospite proponendogli attività che aiutino il recupero delle qualità residue e le desiderate personali derivate da percorsi storici della vita, senza forzare in alcun modo quando rifiutato dal singolo individuo
- coinvolgere gli Ospiti, i Familiari o chi per essi, nel processo decisionale in modo che gli stessi siano a conoscenza dei processi di cura e riabilitativi definiti e che, possibilmente e per collaborazione, li appoggino
- coinvolgere tutto l'Organico ed i Fornitori esterni, della Istituzione del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo che questo risulti esito della collaborazione di tutti, sia conosciuto, vissuto e condiviso
- documentare sinteticamente, senza cadere nella burocrazia, le azioni dell'attività aziendale
- incrementare l'efficienza aziendale riducendo le non conformità di ogni tipo con obiettivo la continua implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità ai fini del miglioramento delle prestazioni nonché dei risultati economico-finanziari che permettano la garanzia di un futuro alla società.

Il sistema informatico permette una gestione moderna sia:

- delle attività sanitarie che alberghiere che amministrative

Principi fondamentali:

I principi fondamentali che ispirano le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione della Casa di Riposo Villa dott. L. Tomasi Srl sono i seguenti :

1) - UGUAGLIANZA

I servizi saranno erogati secondo uguaglianza di trattamento a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, costumi e condizioni fisiche, psichiche ed economiche.

2) - IMPARZIALITA'

I servizi saranno erogati con criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività sia da parte della Struttura che da parte del personale che opera nella Struttura stessa.

3) - CONTINUITA'

I servizi saranno erogati con continuità quali-quantitativa e le eventuali interruzioni saranno regolate espressamente dalla Legge (esempio: normativa sullo sciopero dei servizi pubblici essenziali).

4) - DIRITTO di SCELTA

Ogni cittadino ha il diritto di scegliere, nell' ambito di servizi analoghi, le strutture alle quali rivolgersi, con le limitazioni e le preferenze derivate da disposizioni e delibere nazionali e regionali.

5) - PARTECIPAZIONE

La Struttura garantisce al cittadino la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio prestato. L'utente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, secondo modalità disciplinate dalla Legge 241 /90.

6) - EFFICIENZA ed EFFICACIA

La Struttura persegue il continuo miglioramento della qualità e della efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

Come Preparare il Soggiorno degli Ospiti presso “Villa Tomasi”

Documentazione necessaria

Al momento del ricevimento di un nuovo Ospite, è necessario presentare la seguente documentazione:

- Le tessere Sanitarie, eventuale esenzione ticket.
- Un documento di riconoscimento non scaduto (carta di identità), dell'ospite e della persona di riferimento
- Certificato medico non anteriore a 3 giorni dal ricovero con terapia in atto e dichiarazione di buono stato di salute (assenza malattie infettive)
- Scheda SVAMA.
- Certificato di Invalidità Civile (se in possesso) o copia della domanda inoltrata.
- Indicazione e recapito della Persona di Riferimento da contattare in caso di bisogno.
- E' indispensabile portare le eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri e tutta la documentazione diagnostica disponibile.
- Agli Ospiti che fanno uso di presidi sanitari quali stampelle, carrozzine, girelli, materassi antidecubito o altro, si fa raccomandazione di portarli con sé uniti alla documentazione di consegna da parte dell'ULSS di appartenenza.
- solo per gli ingressi in regime privato:
impegnativa MMG per l'attivazione della fornitura dei pannoloni oppure: scheda personale di fornitura se la stessa è già attivata al domicilio.

Oggetti Personali

La camera dell'Ospite è dotata di un armadio e di un comodino per riporre il vestiario e gli oggetti personali. Considerando che pur capienti le dimensioni di questi arredi sono limitate il bagaglio va contenuto all'indispensabile.

All'entrata ed accettazione dell'ospite viene compilato il *mod.050.08* contenente l'elenco principale dei beni che egli porta con sé.

Al momento dell'uscita dell'Ospite, per dimissione o decesso, i beni verranno verificati congiuntamente e riconsegnati alla persona di Riferimento che è stata dichiarata nella Convenzione firmata ed il *mod. 050.07* verrà pure firmato dalle parti ed archiviato nella cartella dell'ospite (nei 3 giorni successivi al decesso)

Biancheria intima ed indumenti

7 cambi biancheria intima (mutande, magliette, camicie da notte o pigiama) pigiama e/o camicie da notte

5 cambi indumenti personali

1 pantofole chiuse con strap

-Rasoi

-Fazzoletti di carta

-Beauty con il necessario per l'igiene personale: pettine o spazzola, spazzolini da denti, tronchesino, limetta per unghie, pasta adesiva per protesi, pastiglie disinfettanti per protesi

Al cambio di stagione i parenti forniranno indumenti adeguati.

E' sconsigliato portare indumenti molto delicati.

Tutti i capi di vestiario dovranno venir contraddistinti da una etichetta di “Villa Tomasi” sulla quale viene riportato Cognome e Nome dell’Ospite, incollata a caldo sul capo.

L’applicazione delle etichette verrà realizzata in Struttura.

Si fa presente che è preferibile fornire agli ospiti capi in cotone, misto lana e comunque non delicati, dovendo subire lavaggi ad alte temperature che non garantiscono l’integrità dei capi stessi.

Perciò i capi delicati in lana andranno tassativamente ritirati e lavati dai familiari.

Tutti i vestiti portati durante la permanenza dell’ospite in struttura vanno consegnati ad un operatore del nucleo in modo tale da procedere subito con l’etichettatura

La struttura non si assume la responsabilità per eventuali danni o smarrimento dei capi che non corrispondono alle indicazioni sopra descritte

E’ vietato portare agli Ospiti alcolici, poiché possono interferire con eventuali cure. Oggetti preziosi e denaro vanno contenuti nei limiti possibili. In qualsiasi caso è possibile consegnarli alla Direzione per la custodia.

L’assegnazione al Nucleo

All’arrivo in “Struttura” l’Ospite e i parenti verranno accolti dal coordinatore della Struttura, L’ospite verrà accompagnato alla sua camera dove gli si assegnerà il posto letto, che potrà anche essere cambiato durante il periodo di permanenza, in base alle esigenze organizzativo-assistenziali, in ogni caso, ad insindacabile giudizio dell’equipe multi-professionale che terrà anche conto di eventuali suggerimenti o desideri dell’ospite e/o della Persona di Riferimento.

Al momento del ricovero è necessario verificare che sia stato definito l’indirizzo, con recapito telefonico della o delle Persone di Riferimento, alle quali far pervenire eventuali comunicazioni e che prendono ufficialmente le decisioni con la Struttura per o con l’Ospite. E’ inoltre necessario conoscere il nome del Medico di base dell’Ospite per un eventuale scambio d’informazioni con i medici della Struttura.

Il personale che assiste l’Ospite

Le figure professionali che compongono l’équipe sono:

- Coordinatore della Struttura: è il responsabile diretto delle attività e della gestione del personale, nonché del rapporto con l’Ospite e i Familiari dello stesso.
- Medici: sono i responsabili dell’assistenza medica, sono liberi professionisti convenzionati con la ULSS 2, con cui, a sua volta, è convenzionata la Struttura.
- Infermieri professionali dipendenti dalla Struttura si occupano dell’assistenza infermieristica sotto la guida tecnica dei Medici ed organizzativa del Coordinatore.
- Operatori Addetti all’Assistenza (O.S.S.): svolgono attività di assistenza diretta agli Ospiti (igiene personale, riordino biancheria, rifacimento letti, somministrazione dei pasti, ecc.).
- Fisioterapisti: valutazione all’ingresso e proposta riabilitativa, riabilitazione al bisogno.
- Assistente sociale: gestisce i rapporti con le istituzioni per gli ingressi e i parenti degli ospiti.
- Educatori-Animatori: si occupano del servizio di animazione e stimolazione attraverso gruppi di lavoro e organizzazione di alcuni servizi supplementari (gite, feste).

- Psicologo: sostiene l'Ospite e i suoi Familiari nelle problematiche che nascono dall' allontanamento dalla famiglia e dai luoghi in cui la persona è vissuta.
- Responsabile di nucleo: garantisce il corretto inserimento dei nuovi Ospiti, attua le decisioni maturate in seno all'Unità Operativa Interna; assicura la raccolta e la divulgazione delle notizie riguardanti gli Ospiti del Nucleo alle varie figure professionali.
- Logopedista: valutazione e riabilitazione delle afasie e delle problematiche legate all'apparato uditivo, foniatico e della deglutizione.

Al personale è fatto divieto di accettare mance o regali.

La vita quotidiana a “Villa Tomasi”

Norme di civile convivenza



I bisogni dell'Ospite sono considerati prioritari rispetto a quelli della Struttura e degli Operatori; è necessario comunque che l'Ospite rispetti la professionalità del personale e i diritti degli altri Ospiti.



Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita per gli Ospiti accolti in struttura



Informazioni sanitarie

Gli appuntamenti con i medici **dovranno essere preventivamente concordati.**



Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è assicurata 24 ore al giorno, comprese tutte le festività.



Servizio di fisioterapia

I fisioterapisti svolgono un'attività riabilitativa di gruppo e programmi riabilitativi individuali prescritti dal medico, con la supervisione del medico fisiatra.



Servizio di Educazione-Animazione

Questo servizio viene svolto da un educatore-animatore, a volte coadiuvato da organizzazioni volontarie esterne (boy scout, Alpini, Ass. Amico Spresiano, ecc.).

Il programma settimanale delle attività è esposto nella bacheca di ogni nucleo. Esso prevede: attività mentali, giochi di società, conferenze, eventuali gite a cui possono partecipare anche i parenti previo

accordo con gli educatori-animatori, festeggiamento di compleanni, di ricorrenze particolari, collaborazione con gruppi culturali per manifestazioni e audizioni musicali, visione filmati, lettura quotidiani, etc.



Servizio di Logopedia

Attività riabilitativa e di supporto nei deficit del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione. Prevede interventi individuali e di gruppo anche per ipoacusia e disfagia.



Servizio di psicologia

Il servizio psicologico attua interventi di valutazione degli aspetti cognitivi-affettivi-relazionali degli Ospiti attraverso gruppi di stimolazione e di sostegno e consulenza psicologica ai famigliari.



Servizio di Volontariato

Volontari, saltuariamente, offrono la loro disponibilità a sostegno degli anziani, per esempio: Ass. Gruppo Amico Spresiano da anni sono disponibili il lunedì per giochi di gruppo e il venerdì pomeriggio per la recita del Rosario.



Servizio di Guardaroba

“Villa Tomasi” mette a disposizione degli Ospiti un servizio di lavaggio, stiratura, rammendo, etichettatura della biancheria personale dell’ospite.



Servizio di parrucchiera e pedicure.

La parrucchiera è presente nella Struttura una volta alla settimana. Il servizio prevede il taglio, la messa in piega. Altre prestazioni particolari (permanente, tinta, fissaggi, ecc) possono essere fornite agli Ospiti a pagamento con rapporto diretto con la parrucchiera.

Pedicure a richiesta dell’Ospite.



Pasti

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

Prima Colazione: ore 07.30 – 9.00

Pranzo: ore 12.00 – 13.00

Cena: ore 18.00 – 19.00

Vengono inoltre distribuiti, ad orari variabili, the, spremute, yogurt, caffè, camomilla, ecc.

Il menù è esposto nella bacheca di ogni reparto. I parenti che lo desiderano possono pranzare con i loro cari, previo accordo con il Coordinatore almeno un giorno prima.

Il prezzo dei pasti per i Familiari è il seguente:

- Pranzo di Mezzogiorno €/persona 12,50.=

Si avvisa che non sono ammesse visite nella sala da pranzo



Accordi d'uscita degli Ospiti

L'ospite è generalmente libero di uscire accompagnato dopo aver avvisato il personale in servizio e aver concordato con l'infermiere in turno le modalità. In casi particolari, con il consenso del Medico,



Visite da parte di Persone Esterne

Le visite dei Familiari ed amici sono sempre gradite agli Ospiti ed al personale, ma bisogna ricordare che è preferibile rispettare gli orari stabiliti, in modo tale da consentire il regolare svolgimento delle attività di assistenza. Le visite potranno essere effettuate dal lunedì al venerdì dalle 15.30 alle 17.00, il mercoledì dalle 10.00 alle 11.00, mentre sabato e domenica sono libere, sempre rispettando gli orari sopraindicati (se l'ospite sta facendo attività non deve essere disturbato).



Servizi di assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa è assicurata dai sacerdoti della parrocchia



Servizio di Posta

Durante il soggiorno gli Ospiti possono ricevere la posta a loro indirizzata al seguente recapito:

*Villa dr. L. Tomasi srl
Via Nazionale, 8
31027 Spresiano (TV)*



Bar

Sono installati alcuni distributori automatici di bevande calde, fredde e snacks all'interno della Struttura (al Primo Piano e al Piano Terra) nonché un piccolo bar.



Televisione

In tutti i reparti sono disponibili degli apparecchi televisivi; è anche ammesso l'uso di televisioni personali, opportunamente sistemate nelle camere.

Standard di qualità

“Villa Tomasi” si impegna al rispetto degli standard regionali per le strutture che erogano servizi di tipo residenziale a persone anziane non autosufficienti.

La Direzione inoltre, nell'intento di soddisfare le aspettative dei propri Ospiti e dei loro Familiari, ha identificato specifici fattori e relativi standard di qualità del proprio servizio.

I fattori della qualità identificati sono:

- la **tempestività** ed altri fattori legati al tempo come la puntualità e la continuità (relativamente all'erogazione dei servizi, al rispetto dei programmi fissati e comunicati all'Ospite, alla disponibilità di informazioni su tutti i servizi offerti);
- la **sicurezza**, il **comfort**, la **pulizia**, l'**agibilità** delle strutture alberghiere, delle sale di soggiorno e delle camere degli Ospiti;
- la **personalizzazione** del servizio in relazione alle esigenze dell'Ospite;
- la **completezza** e la **correttezza** delle pratiche amministrative relative alla richiesta d'accesso alla struttura;
- il **miglioramento** o il **mantenimento** delle funzioni deficitarie in accordo ai piani assistenziali – terapeutici e riabilitativi.

I valori standard assegnati annualmente a questi fattori della qualità, mediante apposito documento reso pubblico, impegnano “Villa Tomasi” nei confronti di tutti gli Ospiti attuali e potenziali e loro parenti.

La verifica dei valori standard prefissati viene effettuata sistematicamente dalla Direzione della struttura, in modo da attivare tempestivamente eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie per migliorare il servizio.

Indagine sulla soddisfazione di Ospiti e Familiari

“Villa Tomasi” attiva un percorso di “ascolto” dell'utente (Ospite e Familiari) attraverso questionari di soddisfazione appositamente elaborati.

Annualmente, generalmente nel secondo semestre, vengono somministrati i questionari agli Ospiti che sono in grado di provvedere alla compilazione e ai loro parenti.

Nella somministrazione dei questionari, la Direzione può richiedere la collaborazione di altre funzioni aziendali come ad esempio lo psicologo e gli educatori per fornire assistenza agli Ospiti nella collaborazione.

Per conoscere eventuali suggerimenti e/o reclami del compilatore, riguardanti i servizi presi in considerazione, è predisposto un apposito spazio riportato in calce al documento. Tali segnalazioni vengono prontamente prese in carico dalla Direzione e, ove necessario, vengono attivate opportune azioni di correzione e/o miglioramento-

I questionari raccolti vengono quindi elaborati statisticamente dal Responsabile Qualità ed i risultati analizzati dalla Direzione.

Anche la collaborazione con l'Organismo rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari ed il contestuale utilizzo di questo strumento consente alla struttura di tenere vivo il ciclo del miglioramento dei servizi offerti.

Associazione o comitato rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari

La struttura, anche in ottemperanza al Capo I, artt. 3 e 4 del Regolamento Attuativo dell'art. 58 L.R. 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, L.R. 5/2001, promuove e favorisce il funzionamento di un Organismo rappresentativo degli Ospiti e/o dei loro Familiari al fine di:

- favorire la collaborazione degli Ospiti e dei loro Familiari in vista di un continuo miglioramento della qualità del servizio dell'Istituto e per una tempestiva diffusione delle informazioni agli Ospiti e alle loro famiglie;
- promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli Ospiti;
- partecipare alla fase concertativa prevista dalle vigenti norme in materia.

Il Comitato è regolarmente costituito e i membri eletti dagli Ospiti e dai Familiari, si incontrano periodicamente promuovendo presso la Direzione il miglioramento dei servizi.

La composizione del Comitato è affissa presso le bacheche informative presenti in vari punti della Struttura.

Reclami

“Villa Tomasi” promuove la tutela dell'Ospite e dei suoi Familiari rispetto ad eventuali disservizi, offrendo la possibilità di presentare reclamo.

I reclami possono essere inoltrati all'Amministrazione che si impegna a ricevere ogni tipo di informazione o proposta, verificando la natura dell'eventuale disservizio e comunicando la segnalazione a chi di competenza.

“Villa Tomasi” intende rispondere in tempi brevi alle situazioni di disagio e insoddisfazione vissute dall'Ospite.

Si impegna a rilevare e a correggere i disservizi adottando misure atte a migliorare la qualità delle prestazioni erogate agli Ospiti.

Regolamento interno

- a) La retta viene stabilita come da Convenzione. Eventuali variazioni della stessa saranno comunicate agli interessati
- b) Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese di riferimento.
- c) Durante le assenze, per ricovero ospedaliero o permesso di uscita dell'Ospite, la retta verrà corrisposta in ragione del 100% per i primi 5 giorni e al 75% per i successivi.
- d) Nel caso in cui ci fosse l'impossibilità di occupare immediatamente il posto letto, la retta viene comunque addebitata.

Assistenze private agli Ospiti

La Struttura può accettare all'interno della propria struttura la presenza di assistenti privati che prestano la loro opera a favore di un singolo ospite, precisando che l'eventuale spesa e tutti i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'ospite assistito o della sua famiglia, senza alcun obbligo o responsabilità da parte della Casa di Riposo.

L'opera degli assistenti privati deve improntarsi alle esigenze di professionalità, correttezza di comportamento e rispetto delle regole della “Struttura”.

“Villa Tomasi” non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati e ribadisce che con gli stessi non sussiste alcun rapporto di dipendenza o di subordinazione.

La presenza è regolamentata da “Villa Tomasi” e necessita di una specifica autorizzazione da parte della stessa; gli assistenti dovranno essere registrati in appositi elenchi (unitamente ai nominativi degli ospiti assistiti) ed attenersi ad un regolamento specifico disponibile presso la struttura.







**Casa di Soggiorno
Prealpina**

Via S. Antonio, 4
31034 Cavaso del Tomba (TV)
Tel. 0423.562165

**Casa di Soggiorno
Giacomo e Alberto Binotto**

Via Roma, 28
31034 Cavaso del Tomba (TV)
Tel. 0423.942019

**Centro di Servizi
Villa Dr. L. Tomasi**

Via Nazionale, 8
31027 Spresiano (TV)
Tel. 0422.725026