



CARTA DEI SERVIZI



«Prendersi cura di un anziano è come custodire un tesoro, fatto di ricordi, emozioni e insegnamenti preziosi»

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di stabilire un rapporto basato su chiarezza e trasparenza tra l'Ente e coloro che accedono e beneficiano delle varie prestazioni offerte.

Essa offre una panoramica dell'organizzazione, degli standard di qualità dei servizi e della struttura.

Oltre a fungere da strumento informativo e divulgativo, la Carta dei Servizi è essenziale per la tutela dei diritti dei residenti.

All'interno della Carta sono esplicitati gli obiettivi che l'organizzazione intende raggiungere, le risorse impiegate per conseguirli e gli impegni specifici assunti dalla struttura.

La Carta dei Servizi diventa così un punto di riferimento, un mezzo di comunicazione e confronto con utenti, familiari e cittadini, in cui vengono delineate finalità, valori e relazioni con i residenti.

È un documento dinamico e flessibile, soggetto a continui aggiornamenti e adeguamenti.



MISSION

L'Istituto Assistenza Anziani «Villa Spada» è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) che gestisce servizi assistenziali, sociali e sanitari, rivolti a persone anziane auto e non autosufficienti.

L'obiettivo dei servizi è la promozione del benessere della persona tramite interventi di assistenza individualizzati, che tengano conto di tutte le dimensioni della persona e vengano realizzati nel rispetto delle sue esigenze e aspirazioni.



I NOSTRI VALORI

Le scelte organizzative e operative adottate nella struttura sono il risultato di un processo di analisi e di elaborazione approfondito, condiviso da tutti gli operatori e ispirato ai seguenti valori:

- 1. rispetto:** inteso come riconoscimento e considerazione da parte dell'organizzazione dei tempi e dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy, della dignità della persona e dei suoi valori;
- 2. autorealizzazione:** intesa come la capacità di realizzare le proprie potenzialità, ossia la possibilità di poter concretizzare ancora desideri, passioni, aspirazioni e stili di vita, nonché di sentirsi vivi e soddisfatti di ciò che ancora si riesce a fare, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza;
- 3. operosità:** intesa come la condizione di "fare", di rendersi utili, di vedere espresse, promosse e valorizzate capacità, attitudini, abilità dell'agire quotidiano del residente, nonché possibilità di impegnare in modo costruttivo il tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza;
- 4. affettività:** intesa come la possibilità di mantenere e sviluppare legami relazionali con la propria famiglia ma anche la possibilità di instaurare relazioni affettive ed emotive all'interno della residenza non solo con le persone ma anche con animali o con oggetti personali ai quali si è legati;
- 5. interiorità:** intesa come la possibilità di esprimere il proprio credo religioso, usufruendo di spazi e servizi adeguati al raccoglimento spirituale, o per riflessioni personali (sostegno su temi personali quali l'importanza della vita e la paura della morte);
- 6. comfort:** inteso come l'opportunità di vivere in un ambiente decoroso ed accogliente, dove gli spazi siano congeniali alla persona per coniugare le proprie esigenze di vita personale e vita comunitaria, con particolare attenzione alla dimensione familiare;



- 6. umanizzazione:** intesa come la possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza;
- 7. socialità:** intesa come la possibilità di sviluppare rapporti interpersonali, di sentirsi parte della comunità, e di ritrovarsi inseriti nel contesto sociale, ove vi sia una permeabilità tra la residenza e l'esterno, mantenendo così scambi relazionali e comunicativi con il territorio di riferimento;
- 8. salute:** intesa possibilità di fruire di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione da personale competente e professionale, le quali devono essere personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva e non gradita;
- 9. libertà:** intesa come capacità di scelta e possibilità di muoversi o agire in autonomia, entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, il tutto nel rispetto delle regole della civile convivenza, avendo la possibilità di partecipare alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti;
- 10.gusto:** inteso come la possibilità di disporre di un servizio di ristorazione che garantisca una proposta alimentare sana, completa, varia, adeguata alle scelte e alle tradizioni del territorio, e che rispetti le condizioni di salute senza presentare eccessive restrizioni;
- 11.vivibilità:** intesa come la possibilità di vivere in un luogo pulito, accogliente, confortevole, sicuro, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

Per dare concretezza ai valori che ispirano i servizi erogati, l'Istituto Assistenza Anziani «Villa Spada» ha adottato un sistema di gestione della qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2015.

La politica per la qualità si ispira ai principi proposti dal Marchio Qualità & Benessere ©.

UNITA' DI OFFERTA



118 posti

Centro Servizi per
persone Anziane
NON Autosufficienti



10 posti

Centro Diurno
per persone Anziane
NON Autosufficienti



3 posti

Centro Servizi per
persone Anziane
Autosufficienti

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI VILLA SPADA



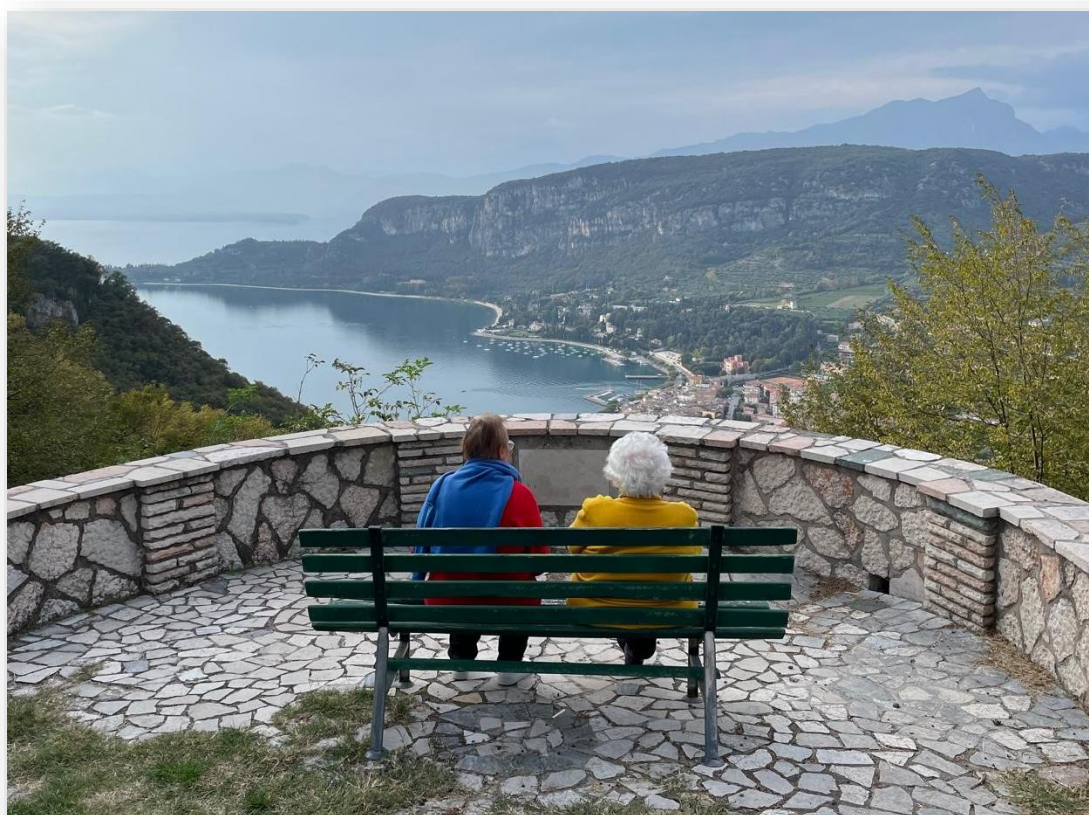
MODALITA' DI ACCESSO

Prima dell'ingresso al Centro Residenziale, è previsto un incontro informativo tra l'anziano (o un suo familiare) e il personale del Centro, per valutare insieme la soluzione migliore per il futuro ospite. Dopo questo primo contatto, il Servizio Accoglienza organizza un colloquio con l'anziano e/o la sua famiglia.

Questo incontro ha l'obiettivo di:

- avviare la procedura di ammissione;
- presentare il Centro Residenziale per Anziani;
- comprendere la situazione specifica dell'anziano, con particolare attenzione al suo coinvolgimento e a quello della famiglia nella scelta della struttura;
- fornire tutte le informazioni necessarie riguardo l'ingresso al Centro e le condizioni economiche (retta).

Questo processo garantisce un ingresso personalizzato e condiviso, nel rispetto delle esigenze dell'anziano.



Dopo un periodo di adattamento e di osservazione da parte dei vari professionisti presenti in struttura del nuovo residente, l'equipe redige il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), il quale ha lo scopo di delineare i bisogni assistenziali e riabilitativi dell'Ospite, gli obiettivi che si intendono raggiungere e le azioni personalizzate che verranno messe in atto affinché tali obiettivi vengano raggiunti. Il P.A.I. viene condiviso con il Residente e/o con il Familiare di riferimento o con l'Amministratore di Sostegno, viene inoltre sottoposto a verifiche periodiche nei tempi decisi dall'Equipe, nel rispetto della normativa regionale vigente.

Per l'accesso in struttura è necessario essere in possesso della Scheda S.Va.M.A (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano), cioè il documento di valutazione Regionale che definisce il profilo di non autosufficienza dell'interessato e ne determina la posizione nella graduatoria dell'Azienda ULSS 9 Scaligera per l'accesso ai servizi di tipo residenziale.

Per avviare la richiesta della scheda S.Va.M.A e attivare l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (equipe territoriale che definisce il progetto a favore della persona) occorre contattare i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato o il Distretto Socio Sanitario di riferimento, seguire le indicazioni fornite e attendere la conclusione dell'iter e la comunicazione del profilo e punteggio finale che vedrà l'interessato inserito nel Registro Unico Regionale.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di accesso è necessario prendere appuntamento diretto o telefonico con l'assistente sociale per avere le prime indicazioni utili a facilitare il percorso di accesso.

COME ACCEDERE

	Requisiti per l'ingresso	Primi contatti col Centro	Iter a seguito dell'ingresso
Anziani NON Autosufficienti	<ul style="list-style-type: none"> • Avere ricevuto valutazione dell'UVMD distrettuale, con punteggio superiore a punti 60 nella scheda S.VA.M.A ed un profilo di autonomia da 2 a 17; • Essere stati inseriti nella graduatoria unica dell'ULSS n. 9; • Aver espresso preferenza per il Centro Residenziale "Villa Spada" 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio preliminare; • Visita dei locali della struttura; • Formalizzazione della domanda; • Firma del contratto di ospitalità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione del Piano Assistenziale Individualizzato.
Anziani Autosufficienti	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento nella graduatoria interna degli autosufficienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio preliminare; • Visita dei locali della struttura; • Formalizzazione della domanda; • Firma del contratto di ospitalità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione del Piano Assistenziale Individualizzato.
Centro Diurno	<ul style="list-style-type: none"> • Avere ricevuto valutazione dell'UVMD distrettuale; • Essere stati inseriti nella graduatoria unica dell'ULSS n. 9; • Aver espresso preferenza per il Centro residenziale "Villa Spada" 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio preliminare; • Visita dei locali della struttura; • Formalizzazione della domanda; • Firma del contratto di ospitalità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione del Piano Assistenziale Individualizzato.



ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

Considerando che l'ingresso in struttura è un momento delicato per l'anziano che si distacca dal proprio ambiente familiare, ci dedichiamo con grande attenzione all'accoglienza e all'inserimento.

Ogni componente del nostro team contribuisce a questo processo secondo le proprie competenze.

Durante il periodo iniziale, forniamo un supporto particolare per conoscere meglio il Residente, i suoi bisogni, le sue aspettative e le sue preferenze. Questo ci aiuta a valutare come si adatta al nuovo ambiente e a redigere il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Al momento dell'ammissione, consegniamo al residente e/o famigliari un elenco della documentazione necessaria e delle indicazioni per il vestiario. Ogni capo di abbigliamento sarà etichettato per facilitarne l'identificazione.

MODALITA' DI DIMISSIONE



L'ospitalità presso l'Ente potrà risolversi nei seguenti casi:

- **Per cause naturali.** Se il decesso avviene in struttura il personale si occuperà della parte medico-amministrativa connessa al decesso (segnalazione all'anagrafe comunale, gestione delle pratiche di constatazione di decesso, contatti col medico necroscopo, ecc.); il familiare, avvisato dal personale medico-infermieristico, ha il compito di contattare l'impresa funebre di sua fiducia per l'organizzazione delle esequie e della tumulazione. In caso di mancanza di rete familiare, il personale del servizio sociale valuterà la presa in carico del caso.

Se il decesso avviene durante un ricovero ospedaliero, le pratiche amministrative vengono effettuate dall'ospedale stesso. Salvo diverse disposizioni dei familiari, il vestiario e gli oggetti appartenuti alla persona vengono restituiti; la documentazione medico-amministrativa viene invece archiviata dal Centro residenziale.

- **Per dimissione volontaria del residente o dei familiari.** In questo caso è previsto dal contratto, stipulato all'ingresso, un preavviso comunicato per iscritto al servizio accoglienza di:
 - 10 giorni per rientro a domicilio;
 - 6 giorni per trasferimento ad altra struttura;
 - 15 giorni per gli ospiti del Centro Diurno.

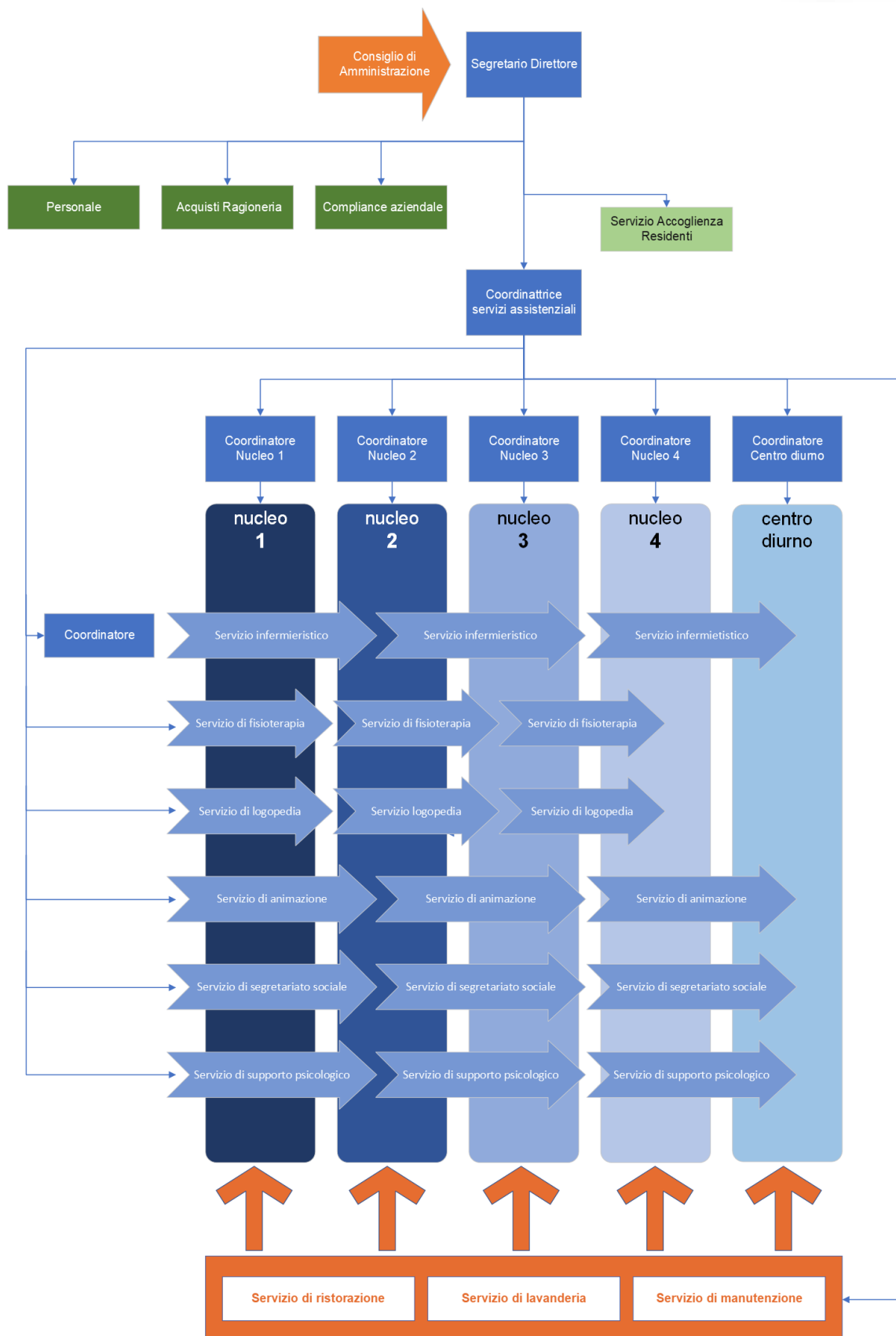
Tale decisione può non essere motivata; la dimissione viene segnalata al Dipartimento Residenzialità dell'Azienda ULSS, e nel caso in cui emerga nuovamente la necessità di inserimento, occorre presentare un'ulteriore domanda al Distretto.

- **In seguito a condotta gravemente pregiudizievole all'ordinato funzionamento della struttura.**

INFORMAZIONI UTILI

<p>PERSONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI</p>	<p>Al momento dell'ingresso può essere utile portare con sé piccoli oggetti personali, complementi di arredo e suppellettili funzionali alla personalizzazione della propria stanza.</p>
<p>ANIMALI DOMESTICI</p>	<p>Compatibilmente con le possibilità di ospitalità e accudimento e con i vincoli igienico sanitari, valutati caso per caso, è possibile far accedere animali di piccola taglia.</p>
<p>ORARI DI ACCESSO</p>	<p>La struttura incentiva la presenza di famigliari ed amici, pertanto l'accesso è libero durante l'orario diurno (7,00-21,00); in fascia notturna (21,00-7,00), nel rispetto delle esigenze di riposo dei residenti, l'accesso è possibile previo accordo con il personale.</p>
<p>INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</p>	<p>Periodicamente l'Ente promuove indagini di soddisfazione dei servizi offerti, rivolte a residenti e famigliari, al fine di sondare il livello di gradimento percepito dagli stessi.</p>
<p>TELEFONO</p>	<p>E' possibile ricevere telefonate esterne in orario diurno. E' consentito, e facilitato dal personale, l'uso del cellulare personale.</p>
<p>DISTRIBUTORI AUTOMATICI</p>	<p>Sono presenti all'interno della Struttura distributori automatici di bevande e snack.</p>

ORGANIGRAMMA



I SERVIZI

Le attività ed i servizi del Centro sono forniti in modo congiunto e coordinato dalle varie figure professionali presenti nell'organizzazione e mirano a soddisfare le varie necessità della vita quotidiana del residente.

Tutti i servizi di natura assistenziale, sociale e sanitaria, sono gestiti da personale dipendente dell'Istituzione. Altri servizi, pulizia ambientale e lavaggio della biancheria piana, sono affidati a partner di accertata affidabilità.

I servizi offerti in tutte le Unità di Offerta sono i seguenti:

SERVIZI ALBERGHIERI	
Servizio di ristorazione	Presso la cucina interna i cuochi preparano giornalmente i pasti con particolare attenzione alla varietà, alla stagionalità, al gusto, alle tradizioni alimentari del territorio nel rispetto della libertà di scelta e delle condizioni di salute dei residenti.
Servizio di lavanderia	Cura la pulizia e la gestione del corredo dei residenti e l'approvvigionamento della biancheria piana.
Servizio di pulizia ambientale	Provvede alla pulizia e della sanificazione di tutti gli ambienti e degli arredi della struttura
Servizio di trasporto e accompagnamento	Il servizio di trasporto ed accompagnamento alle visite programmate presso presidi ospedalieri viene garantito come descritto nella tabella dei servizi compresi nella retta.
Servizio di cura della persona (parrucchiere e barbiere)	Il servizio di parrucchiere e barbiere viene svolto da personale interno e/o esterno che fornisce le prestazioni richieste come descritto nella tabella dei servizi compresi nella retta.

SERVIZI SOCIO SANITARI

<p>Medico di medicina generale</p>	<p>L'assistenza medica a favore dei residenti non autosufficienti viene assicurata dall'Azienda ULSS secondo una apposita convenzione che prevede la presenza in struttura di un medico dal lunedì al sabato secondo uno specifico standard orario. Il residente autosufficiente può mantenere il proprio medico di base.</p>
<p>Servizio infermieristico</p>	<p>Assicura la corretta applicazione dei protocolli terapeutici, un'adeguata somministrazione dei farmaci, il monitoraggio delle condizioni di salute dei residenti e l'attivazione del pronto intervento sanitario.</p>
<p>Servizio Assistenza di Base</p>	<p>Il servizio, reso da personale qualificato con attestato di OSS, assicura in via continuativa la tutela, la cura e l'igiene della persona, dell'abbigliamento, la cura dell'alloggio, il rispetto dei ritmi naturali (alzata e riposo), l'aiuto nell'assunzione dei pasti, nonché il sostegno delle relazioni sociali.</p>
<p>Servizio di Fisioterapia</p>	<p>Realizza programmi ed attività volti a supportare le potenzialità di autonomia dei residenti. Gli interventi a carattere individuale e di gruppo concorrono a migliorare la salute degli anziani attraverso regolari interventi di prevenzione e attività fisica controllata</p>
<p>Servizio di Logopedia</p>	<p>Gestisce la prevenzione e la riabilitazione di criticità aventi diverse origini legate alla deglutizione. Gli interventi, a carattere individuale e di gruppo, perseguono la salute della persona, impiegando e sviluppando qualunque mezzo comunicativo a disposizione</p>

<p>Servizio sociale</p>	<p>Cura l'accoglimento delle richieste di ingresso sostenendo e guidando gli interessati ed i loro famigliari. Svolge funzioni di segretariato sociale e di tutela giuridica dei residenti, tiene i contatti con la rete dei servizi locali che seguono l'anziano prima dell'accoglimento</p>
<p>Servizio socio-educativo</p>	<p>Si occupa di sostenere e favorire le relazioni interpersonali dei residenti sia all'interno che all'esterno della residenza; cura le proposte di organizzazione del tempo libero dedicando particolare attenzione alle storie di vita, ai desideri, alle propensioni e alle richieste dei residenti.</p> <p>Le proposte, realizzate in collaborazione con le diverse realtà associazionistiche, culturali e istituzionali del territorio, mirano ad offrire ai residenti un ambiente vitale, dinamico e aperto alla comunità.</p>
<p>Servizio di supporto psicologico</p>	<p>Si propone di favorire l'adattamento sociale ed emotivo dei residenti per migliorarne la qualità di vita e la permanenza all'interno della casa. Il servizio offre ai residenti uno spazio di ascolto e rielaborazione dei vissuti, finalizzato a sostenere e sviluppare un atteggiamento proattivo. Nell'ottica di concorrere alla salute globale della persona, propone, quando necessario, sostegno a familiari e personale.</p>
<p>Servizio di assistenza spirituale</p>	<p>Il servizio offre possibilità di riflessione e raccoglimento, sia attraverso la proposta periodica di momenti di culto, sia attraverso il supporto e l'assistenza religiosa su richiesta nel rispetto del pluralismo religioso. È garantito il servizio di assistenza religiosa di culto cattolico mediante accordo di collaborazione con la Parrocchia di Caprino Veronese.</p>

LA STRUTTURA

Il Centro Servizi “Villa Spada” dispone di 121 posti letto disposti su due piani, di cui 118 per anziani non autosufficienti e 3 posti per anziani autosufficienti.

Villa Spada è ospitata in un edificio storico. L’architettura si presenta con uno stile classico, tipico delle ville venete.

Gli spazi interni della struttura sono progettati per garantire la massima fruibilità da parte degli anziani, con attenzione particolare all’accessibilità.

Questi spazi includono camere singole o doppie, dotate di servizi igienici privati, arredate in modo funzionale per rispondere alle esigenze dei residenti.

La struttura dispone di diverse aree comuni per le attività ricreative e sociali, come sale da pranzo, soggiorni, sale per la fisioterapia e altre attività, corridoi ampi per agevolare la mobilità e permettere l’accesso sicuro in tutta la struttura anche a chi utilizza ausili per la deambulazione e la movimentazione.

L’area esterna che circonda la villa è composta da un parcheggio e da un’ampia terrazza.

Curata e accessibile, permette ai residenti di godere della vista delle colline circostanti e dell’aria fresca.



STRUMENTI DI TUTELA

Il contributo dei residenti e dei loro famigliari al processo di miglioramento continuo dei servizi è fondamentale; proprio per questo sono costantemente coinvolti nel percorso di supporto assistenziale.

L'IPAB "Villa Spada" ha attivato vari strumenti, di seguito elencati, per favorire trasparenza, puntualità dell'informazione, coinvolgimento e partecipazione attiva dell'utenza alla vita della struttura.

- **Questionario di soddisfazione.** Periodicamente viene somministrato un questionario di soddisfazione a tutti i residenti ed ai loro familiari. Compilato in forma anonima, il questionario ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dall'Ente al fine di porre in essere, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio, adeguate modifiche correttive.
- **Comitato Residenti e Famigliari.** L'Istituzione, come indicato dal Regolamento Regionale n° 3/2001, agevola la costituzione del "comitato rappresentativo degli ospiti e dei loro famigliari" che, con la propria presenza e attraverso il confronto con l'amministrazione, contribuisce a valutare l'efficacia del servizio, partendo dall'attenta valorizzazione dei desideri e dei bisogni di ciascun residente. La modalità di costituzione e di funzionamento del comitato è descritta nell'apposito Regolamento.

CONTATTI



A chi chiedere informazioni di carattere generale

Ufficio Segreteria	Telefono 045 6230288 int. 9
E-mail PEC	info@villaspada.vr.it villaspada@pec.it

A chi chiedere informazioni sulle modalità e sui costi di accoglimento

Ufficio Accoglienza	Telefono 045 6230288 int. 1
E-mail	assistentesociale@villaspada.vr.it

Altri riferimenti

Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari	E-mail	coordinatore@villaspada.vr.it
Servizio Socio Educativo	E-mail	animazione@villaspada.vr.it
Servizio di Fisioterapia	E-mail	fisioterapia@villaspada.vr.it
Ufficio Ragioneria e Provveditorato	E-mail	finanziario@villaspada.vr.it
Personale di assistenza 1^ Piano	Telefono	045 6230288 int. 2
Personale di assistenza 2^ Piano	Telefono	045 6230288 int. 3
Personale di assistenza 3^ Piano	Telefono	045 6230288 int. 4

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

SERVIZI	DESCRIZIONE	UNITA' DI OFFERTA		
		<i>Centro Servizi per persone Anziane Non Autosufficienti</i>	<i>Centro Diurno anziani Non Autosufficienti</i>	<i>Centro Servizi per persone Autosufficienti</i>
ALBERGHIERI	Alloggio (stanze doppie o triple) con aria condizionata e chiamata di soccorso individuale in tutte le stanze	x		x
	Pulizia dell'alloggio	x	x	x
	Colazione, pranzo, merenda e cena (bevande comprese)	x	x	x
	Servizio lavanderia	x		x
ASSISTENZIALI	Igiene personale	x		x
	Bagno assistito ogni 7 giorni o al bisogno	x		X
	Assistenza alle attività di base (alimentazione, vestizione, trasferimenti e accompagnamenti interni)	x	x	x
	Ausili per l'incontinenza	x	x	x
	Servizio di parrucchiera/barbiere (nr. 8 taglio e piega annui, 3 rasatura barba settimanale).	x		x
	Accompagnamenti alle visite in ospedale (solo per il Comune di Caprino Veronese)	x		x
SANITARI	Assistenza medica di base (presenza ad orari).	x		x
	Assistenza medica specialistica domiciliare prevista dalla convenzione con ULSS	x		x
	Assistenza infermieristica professionale	x	x	x
	Fornitura farmaci e presidi sanitari previsti dalla convenzione con ULSS	x		x
ALTRI SERVIZI	Servizio sociale	x	x	x
	Servizio socio educativo	x	x	x
	Servizio di fisioterapia	x	x	x
	Servizio di psicologia	x		x
	Servizio di logopedia	x		x
	Portale Utenti per scaricare le fatture e le comunicazioni	x	x	x



CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA

Telefono: 0456230288

Indirizzo: via A. Moro, 125

Sito: www.villaspada.vr.it

Email: info@villaspada.vr.it

Codice Fiscale: 81000680231

Partita Iva: 01573680236

**Documento approvato con Delibera del Consiglio di
Amministrazione nr. 20 del 25/09/2024**