

Residenza “Riviera del Brenta”
Centro di Soggiorno per Anziani
DOLO



Sede di Via Garibaldi 73



Sede di Villa delle Rose (VIA XXIX APRILE)

CARTA DEI SERVIZI

Signora e Signore,

la Residenza “ Riviera del Brenta “ di Dolo mette a disposizione questo opuscolo, contenente la Carta dei Servizi, al fine di informarLa sull'organizzazione e sul funzionamento della struttura, conoscere i servizi erogati, i costi e le modalità di erogazione dei servizi .

Come ogni strumento anche questo è sicuramente perfettibile e il suo contributo sarà accolto nello spirito di migliorare i servizi offerti, la loro fruibilità e funzionalità.

A nome del Consiglio di Amministrazione, Le porgo distinti saluti.

f.to IL PRESIDENTE
Dott. Pavan Massimo

PRESENTAZIONE

La Residenza "Riviera del Brenta"- Centro di Soggiorno per Anziani, in osservanza alle vigenti norme, ha adottato la Carta dei Servizi per far conoscere i servizi erogati dalla struttura, i requisiti strutturali dell'ente, al fine di mettere in condizione il cittadino di esercitare il diritto di libera scelta tra i soggetti erogatori di servizi alla persona

Principi relativi all'erogazione del servizio:

- **Eguaglianza e imparzialità**

E' assicurata a tutti gli ospiti, nel rispetto di ogni singola individualità e in rapporto al bisogno, imparzialità e parità di trattamento nell'erogazione dei servizi;

- **Continuità dei servizi**

l'organizzazione garantisce nelle 24 ore la continuità delle prestazioni assistenziali ed infermieristiche. Eventuali problematicità del servizio saranno regolamentate e gestite in modo da recare il minor danno possibile all'ospite;

- **Partecipazione**

Ogni osservazione, critica o proposta viene valutata come un importante contributo. In tale prospettiva la residenza favorisce l'interlocuzione con i singoli familiari e con il Comitato Familiari ed Ospiti - costituito nel 1997 - al fine di informare e ricevere proposte e collaborazione per una migliore qualità dei servizi erogati o segnalazioni sugli eventuali disservizi, mediante appositi moduli.

- **Efficacia e Efficienza**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Residenza Riviera del Brenta 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. Inoltre, la Residenza mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione

MISSION

Il principio ispiratore per il quale la residenza opera è:

"la promozione della più alta qualità di vita possibile dell'anziano"

Per qualità di vita intendiamo la realizzazione dell'autodeterminazione, dell'autonomia psico-fisica, delle capacità cognitive, del recupero dei rapporti con la famiglia e con la società, in un delicato equilibrio fra le aspirazioni della persona e le necessità della collettività in cui essa vive.

Nel tendere verso questi ideali la residenza si è da sempre caratterizzata per la sua apertura alle famiglie degli ospiti e al territorio, intessendo relazioni con le associazioni di volontariato e di altra natura, per poter inserire la residenza nel tessuto sociale della Riviera.

Secondo questa prospettiva si impegna anche a una trasparenza nella gestione delle sue risorse e di giudizio da parte degli utenti, dei committenti e di tutti coloro vogliono collaborare con noi.

La mission della nostra casa si declina in modo specifico per tipologia di servizio della residenza, diversificando in modo flessibile i servizi offerti.

Tipologia di servizi erogati:

La Residenza accoglie ospiti Non Autosufficienti di:

1°livello - Intensità minima ridotta

Mantenere e stimolare le capacità residue della persona e valorizzare le sue capacità relazionali.

2° livello - Media Intensità

Promuovere il maggior benessere possibile e la dignità della persona.

Servizio Centri Diurno/

Nell'integrazione con i servizi del territorio, per favorire la permanenza dell'anziano a domicilio offrendo nel contempo supporto-sollievo ai caregivers.

BREVI CENNI STORICI

Sorta nel 1862 per volontà testamentaria, a seguito di un lascito, come " Pia Casa di ricovero per i poveri vecchi di Dolo " è stata eretta a corpo Morale con R.D. 15/01/1872 . Successivamente con L.n.6972 del 17/07/1890, veniva riconosciuta quale Ente di Assistenza e Beneficenza - I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) -. Con l'approvazione nel 1997 del vigente Statuto Organico - art.4 - sono stati individuati quali scopi dell'ente, in aggiunta all'accoglimento di persone anziane auto e non autosufficienti, l'attivazione di nuovi servizi, quali il ricovero temporaneo e il centro diurno e servizi resi a domicilio.

L'ente, per il perseguimento delle finalità suddette, potrà costruire, acquistare beni mobili ed immobili, accettare donazioni e legati ed altre elargizioni, nonché assumere ed organizzare ogni iniziativa volta a favorire lo sviluppo sociale e assistenziale delle persone anziane, anche attraverso la partecipazione attiva e creativa degli ospiti e di familiari.

Oggi la natura giuridica dell'ente è pubblica. La L. 328/2000 e il D.Lgvo n.207 del 04/05/2001 prevedono il riordino del sistema delle I.P.A.B. (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza).

AMMINISTRAZIONE

L'ente è governato da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, compreso il Presidente. Nominato ogni 5 anni dal Comune di Dolo, sentiti i Comuni di Campagna Lupia, Camponogara, Fiesse d'Artico, Fossò, Mira, Pianiga, Strà e Vigonovo, il Consiglio di Amministrazione è l'organo di direzione politico-amministrativa, definisce gli obiettivi ed i programmi dell'ente e verifica la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

Nomina il Revisore dei Conti, preposto al controllo della regolarità dei bilanci e degli atti contabili.

DIREZIONE

L'Ente è diretto dal Dirigente Segretario Direttore che è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa; in tale funzione adotta provvedimenti di organizzazione delle risorse umane, strumentali e dei mezzi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Consiglio.

ASPETTI STRUTTURALI

La Residenza " Riviera del Brenta " opera nelle due sedi di Dolo:

- Via Garibaldi n.73 - Sede legale
- Villa delle Rose (Via XXIX Aprile), immobile in comodato d'uso dall'Ulss n. 3 Dolo-Mirano (presso l'Ospedale di Dolo).



RESIDENZA - VIA GARIBALDI

La struttura, organizzata in cinque nuclei funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti, ha una capacità ricettiva di 100 posti letto di cui:

- 24 posti letto per non autosufficienti di 2° livello - media intensità assistenziale
- 76 posti letto per non autosufficienti di 1° livello - intensità minima ridotta assistenziale. Da febbraio 2009 è stato costituito un modulo per ospitare anziani con demenza e disturbi comportamentali prevalenti.

L'ingresso principale è dal giardino fronte strada Via Garibaldi 73; per l'accompagnamento e il trasporto degli ospiti l'accesso è al piano terra - area parcheggio (ingresso da via Zinelli).

Il numero di telefono è: 041 410039 - 041 410192 Il numero di fax è: 041 412016

Indirizzo email: info@residenzarb.it

Sito internet: www.residenzarb.it

Nell'atrio di ingresso sono collocati in spazi visibili le indicazioni necessarie per raggiungere gli uffici e i servizi richiesti.

In ognuno dei 5 nuclei - Zaffiro, Rubino, Smeraldo, Turchese e Corallo -, gli ospiti sono accolti prevalentemente in stanze da tre posti letto, con bagno. Ogni nucleo dispone di un bagno attrezzato e di locali di servizio.



RESIDENZA Villa delle Rose (VIA XXIX APRILE)

La struttura, operativa dal 21/12/2011, è sita presso l'Ospedale Civile di Dolo. La capacità ricettiva è di n.51 posti letto ed è costituita da due unità di offerta, 1° livello -intensità minima ridotta e 2° livello - media intensità che condividono gli spazi collettivi, generali e parte delle risorse umane.

I posti di residenzialità, sono:

- n. 25 di intensità minima ridotta
- n. 26 di intensità media

A questi si aggiungono 10 posti di Centro Diurno per utenti non autosufficienti. Obiettivo di questo servizio è dare supporto alle famiglie con anziani a carico, aiutandole nell'intento di prorogare la loro permanenza a casa

Il numero di telefono è: 041 5102098

SERVIZI COLLETTIVI

Le due strutture sono dotate di:

- luogo di culto
- sala cura del sé
- sala infermieri
- sala medici
- sala da pranzo di nucleo
- palestra per le attività fisioterapiche
- sala attività occupazionale, riservata alle attività educative e di socializzazione, debitamente attrezzata

Chiesa

La sede di via Garibaldi dispone di una chiesetta con accesso dall'esterno e dall'interno; per la presenza di alcune barriere architettoniche le funzioni religiose sono per lo più officiate in sala soggiorno al piano terra, con cadenza settimanale. La chiesetta, su richiesta, può essere messa a disposizione per officiare riti religiosi, anche in caso di decesso degli ospiti

Nella sede di Villa delle Rose (via XXIX Aprile) le funzioni religiose sono officiate nel salone al primo piano adibito a Centro Diurno.

SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

La Residenza, autorizzata per accogliere persone Non Autosufficienti ha complessivamente, nelle due sedi, una capienza n.151 posti letto, in residenzialità, oltre al Centro Diurno. I posti sono disponibili in convenzione con l'Az.Ulss 03 e in regime "privato" non convenzionato, con una retta alberghiera maggiorata rispetto a quella in convenzione

Ospitalità definitiva

E' rivolta ad anziani non autosufficienti, che per le condizioni psico-fisiche o sociali non sono adeguatamente assistibili a domicilio. L'accoglimento viene disposto in base alla valutazione attuata dall'Unita Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) e alla graduatoria definita a livello ULSS. Dal 01/07/2007 l'ingresso in struttura è subordinato, per i convenzionati, dal possesso da parte del cittadino dell'impegnativa di residenzialità. Per i posti "privati", invece, la graduatoria di accesso è definita dall'ente, previa valutazione della singola richiesta di accoglimento e, può essere in via definitiva o a tempo determinato.

Posti "privati non convenzionati"

L'ente, in ragione della disponibilità, offre presso le due sedi posti residenziali in regime "privato non convenzionato", per persone anziane non autosufficienti, in possesso della scheda Svama e residenti nell'Az.Ulss 03.

Centro Diurno

Presso la sede di Villa delle Rose (Via XXIX Aprile) è attivo il centro diurno per anziani non autosufficienti, con capacità ricettiva di 10 posti convenzionati. Il servizio si articola in modo duttile, con orario dalle ore 7,30 alle ore 18,30, per tutto l'arco della settimana, dal lunedì al venerdì e nelle altre festività infrasettimanali.

Il servizio si rivolge a persone anziane non autosufficienti, prevedendo per i posti "convenzionati" la segnalazione, valutazione e autorizzazione dell'Unita Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) e inserimento nella graduatoria definita a livello aziendale (come definito da DGR 394/07). Il servizio di trasporto, viene concordato con l'Assistente sociale di concerto con la disponibilità del servizio sociale del Comune di residenza e con i familiari. La retta, è stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione in sede di approvazione della retta alberghiera.

I servizi offerti all'utente sono quelli previsti per la residenzialità, fatto salvo quanto concordato con i familiari.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI PER I POSTI "CONVENZIONATI"

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali e semiresidenziali della Residenza Riviera del Brenta deve essere inoltrata all'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) da parte del medico di base o dell'Assistente sociale del comune di residenza della persona interessata e/o dai suoi familiari.

L'UVMD elabora la scheda Svama e la trasmette al D.A.S.S. dell'Azienda ULSS 3, che inserisce la richiesta nella graduatoria, valida per tutto il territorio di competenza. L'Azienda Ulss, al cittadino al primo posto nella graduatoria unica, provvede poi a rilasciare l'impegnativa di residenzialità. La persona interessata e/o i suoi familiari verranno contattati dal Servizio Sociale della Residenza per espletare le pratiche di accoglimento.

Attraverso un colloquio l'Assistente sociale della Residenza provvede ad acquisire dai famigliari l'impegno di spesa per il pagamento della retta alberghiera e a raccogliere tutte le informazione necessarie per una prima conoscenza del futuro ospite, della sua realtà sociale e familiare e fornire tutte le informazioni utili per l'inserimento.

COSTI

La retta alberghiera per i servizi proposti per i posti, convenzionati e "privati", sono annualmente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Residenza, in base ai programmi e ai costi da sostenere nell'anno. La retta è differenziata, a seconda che il posto sia in convenzione o in regime privato non convenzionato. Per il "convenzionato" la retta, al netto del contributo regionale, è attualmente uguale per tutti gli ospiti - di 1° e 2° livello, ed è omnicomprensiva di ogni servizio offerto. Tutte le informazioni in proposito possono essere fornite dagli uffici amministrativi e dai servizi sociali dell'ente.

I servizi compresi nella retta, sono:

- pulizia della stanza, rifacimento del letto, riordino degli armadi e cambio biancheria stagionale;
- ristorazione, colazione pranzo/cena e merende intermedie. Su prescrizione medica è possibile usufruire del servizio della dietista per la somministrazione di diete speciali;
- lavanderia (e guardaroba);
- bagno settimanale o al bisogno;
- servizio infermieristico, somministrazione terapia, prelievi per esami e medicazioni;
- servizio pedicure curativo, barbiere e parrucchiere - a rotazione (su valutazione al bisogno)
- valutazione fisioterapica, logopedica, psicologica e educativo-animativa e in base a progetti attività di gruppo e/o individualizzata;
- segretariato sociale per pratiche di natura burocratica;

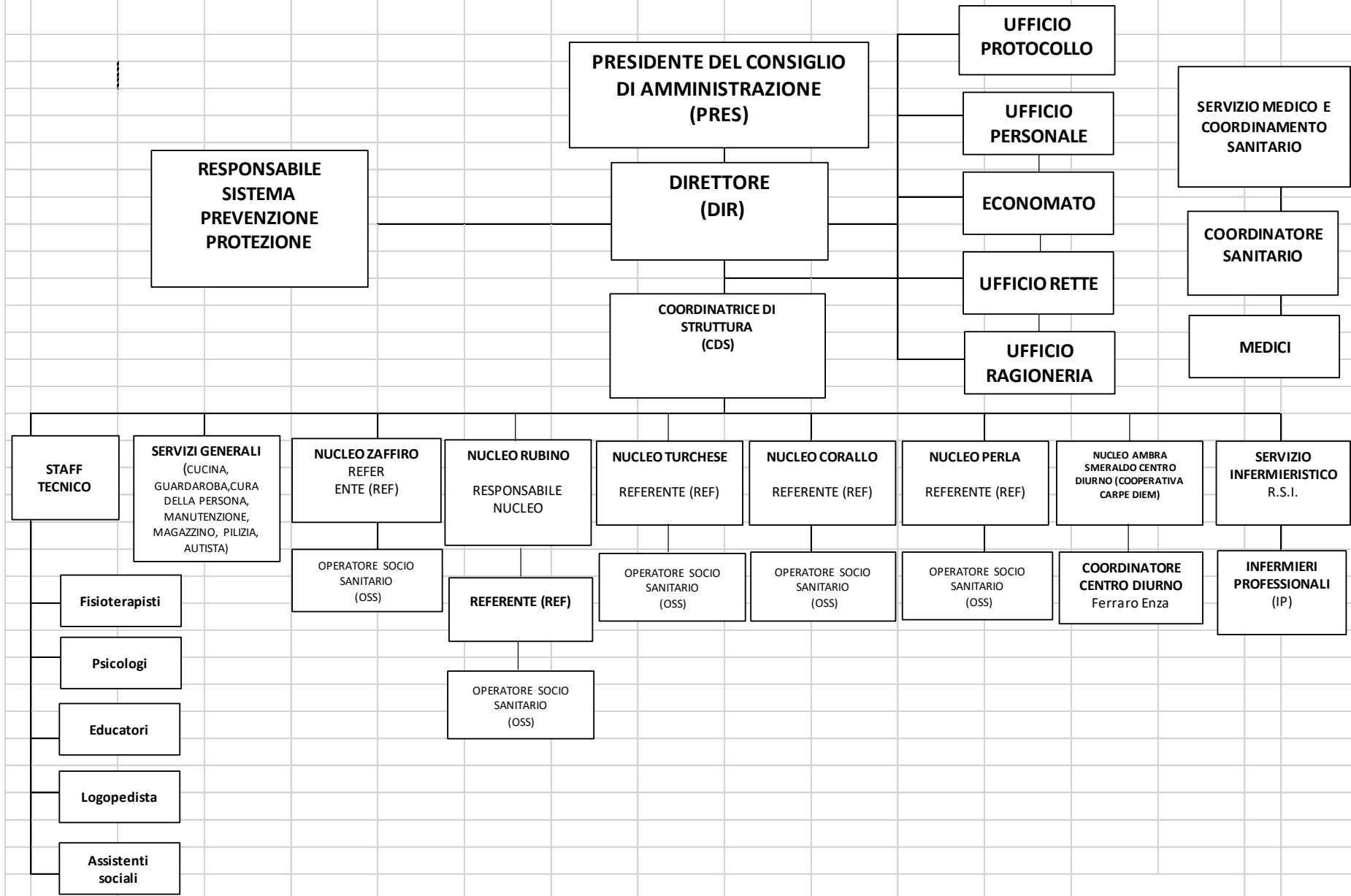
Le modalità organizzative con le quali i servizi vengono erogati possono essere diverse nucleo per nucleo, in ragione delle autonomie degli ospiti accolti, del grado di non autosufficienza, definito dai profili S.VA.MA..



PERSONALE

Nelle due strutture il personale socio sanitario è a standard, secondo quanto previsto dalla normativa regionale; viene assicurato un numero adeguato di personale, dipendente o in convenzione con ditta esterna, in rapporto al numero di ospiti inseriti nelle diverse tipologie di servizio. Le attività delle figure professionali con competenze tecnico-riabilitative - logopediche, fisioterapiche, psicologiche, educativo-animative e sociali, vengono definite dall'U.O.I. (Unità Operativa Interna) in base ad una valutazione multidisciplinare e documentate nel piano assistenziale individualizzato.

L'organigramma del personale operante all'interno delle due sedi è affisso in un apposito spazio.



SERVIZI EROGATI:

- **servizi assistenziali**

Il servizio assistenziale è reso da personale con la qualifica di "operatore socio sanitario", preposto alla cura ed all'assistenza diretta della persona. Particolare attenzione viene posta, nell'attuazione dei piani di lavoro assistenziali e nel lavoro per progetti mirati al mantenimento e/o stimolo delle abilità residue dell'anziano.

- **servizio infermieristico**

E' presente nelle 24 ore per rispondere al bisogno sanitario degli ospiti. In particolare, esegue medicazioni, prelievi, provvede alla distribuzione della terapia, secondo le prescrizioni mediche, collabora con i medici medicina generale e gli specialisti. Interagisce con le altre figure assistenziali e tecniche per il perseguimento dell'obiettivo di salute della persona.

- **servizio medico medicina generale e specialistico**

In convenzione con l'ULSS 3 è garantita la presenza in struttura dei medici dal lunedì al sabato in fasce orarie determinate; per gli ospiti in regime privato la presenza del medico è assicurata secondo le modalità dell'assistenza medica programmata. I medici sono responsabili della salute della persona anziana, con compiti di diagnosi, cura e prevenzione delle malattie. Curano la gestione della cartella sanitaria. Sono membri dell'U.O.I. (Unità operativa interna) e collaborano nella definizione del piano assistenziale della persona. E' garantita in giornate determinate la presenza del medico geriatra - Coordinatore sanitario - con funzioni di coordinamento delle attività socio-sanitarie e riabilitative. Nei giorni pre-festivi, festività e di notte è attivo il servizio di guardia medica e il servizio di emergenza sanitaria.

- **Servizi terapeutico riabilitativi**

Gli interventi tecnici individualizzati e il lavoro per progetti sono programmati, valutati e periodicamente aggiornati in U.O.I (Unità operativa interna). Nel dettaglio:

- **Attività educativo-animativa e occupazionale**

Gli Educatori Professionali Animatori (EPA) garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali che contribuiscono al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

- **Riabilitazione logopedia**

Il logopedista fornisce la necessaria professionalità per la valutazione degli ospiti rispetto alla deglutizione e al linguaggio

- **Riabilitazione fisiochinesiterapica.**

I fisioterapisti attuano la valutazione degli ospiti e in ragione al quadro alla situazione motoria definisce l'attività individuale e di gruppo che mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Inoltre viene valutata la necessità degli ausili, l'allenamento all'uso e ne verifica la corrispondenza effettiva al bisogno.

- **Servizio psicologico**

Gli psicologi attuano la valutazione cognitiva e comportamentale degli ospiti, e danno indicazioni alle figure professionali per una adeguato approccio assistenziale.

- **Servizio sociale**

Il Servizio Sociale, attraverso la figura professionale delle Assistenti Sociali, si occupa di accogliere le richieste provenienti dal territorio - anziani, loro familiari, servizi socio-sanitari territoriali - cercando, attraverso l'analisi del bisogno, di proporre la risposta il più possibile adeguata alla situazione - servizi residenziali o semi-residenziali, in un'ottica di personalizzazione e flessibilità dell'intervento.

In fase di pre-accoglimento contatta i familiari delle persone che hanno richiesto l'accoglimento in Residenza per l'assunzione dell'impegno economico.

All'interno della Residenza si occupa di intercettare e monitorare i bisogni degli ospiti e dei loro familiari e di sostenerli nei momenti di criticità. Inoltre, offre assistenza per l'espletamento di pratiche burocratiche.

Collabora con i servizi socio-sanitari del territorio per individuare e promuovere progetti e attività volti a migliorare la qualità di vita delle persone anziane.

- **servizio religioso**

Nel rispetto del libero credo è garantita l'assistenza religiosa e le funzioni liturgiche della religione cattolica, officiate dal Parroco di Dolo o suo delegato.

- **servizio di guardaroba e lavanderia**

Il servizio è attualmente gestito da una ditta esterna che provvede al lavaggio e noleggio della biancheria piana e degli effetti letterecchi, lavaggio e stiro della biancheria ospite. Il servizio è compreso nella retta alberghiera; Nella retta è incluso il lavaggio e lo stiro della biancheria ospite; . All'atto dell'ingresso viene definito il corredo personale dell'ospite. Il servizio di guardaroba, oltre ad inventariare tutti i capi dell'ospite e gestire nel tempo i ricambi della biancheria usurata, effettua piccoli rammendi, provvede alla sistemazione degli armadi e al cambio di stagione. Diversi accordi in merito alla gestione e al lavaggio del vestiario personale dell'ospite, possono essere convenuti con l'ospite o con il suo familiare.

- **servizio di ristorazione**

Il servizio è affidato ad una ditta esterna che provvede alla fornitura dei pasti principali, pranzo e cena, alla merenda e alla fornitura di tutti gli alimenti che costituiscono la giornata alimentare dell'ospite. E' cura della struttura vigilare affinché la persona si alimenti adeguatamente rispettando, nei limiti del possibile, i gusti personali e, laddove presenti, le prescrizioni mediche. Al bisogno è attivo il servizio dietetico. Il monitoraggio della qualità del servizio è a cadenza mensile e ogni ospite/familiare può fare le sue segnalazioni apponendole nella apposita cassetta dei suggerimenti.

- **servizio barbiere e parrucchiere**

Il servizio di parrucchiere e barbiere è reso da una figura professionale dipendente dell'ente e svolto in appositi locali o, al bisogno, nella stanza dell'ospite, secondo un criterio di rotazione mensile. La frequenza e la tipologia delle prestazioni sono regolate da apposita informativa rilasciata in sede di stipula del contratto di accoglimento.

- **servizi amministrativi**

Dal lunedì al venerdì mattina e in due pomeriggi la settimana sono aperti gli uffici amministrativi cui i familiari possono rivolgersi per ritirare la posta degli ospiti, ricevere ogni informazione sulle rette di ricovero e ogni operazione di natura contabile e amministrativa. Gli orari sono esposti e consultabili.

- **servizio pulizia e sanificazione ambientale**

Il servizio è appaltato ad una Ditta esterna di pulizie che provvede alla pulizia giornaliera e periodica di stanze, ambienti comuni e servizi igienici. Per monitorare il livello igienico dell'ambiente è prevista, in contraddittorio con la ditta, una verifica mensile sulla qualità del servizio e la corrispondenza a quanto previsto nel capitolato;

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Volontariato

La Residenza si avvale dell'apporto e della collaborazione di Associazioni e di persone impegnate nel volontariato, adeguatamente formate sulle problematiche e i bisogni delle persone anziane. Obiettivo del servizio è offrire competenza e disponibilità ad organizzare e gestire momenti di socializzazione e di festa, al fine di rendere gradevoli i diversi momenti della giornata in collaborazione con i servizi dell'ente.

La Residenza accoglie e valorizza il volontariato, auspicando sempre maggiori presenze.

Scuole

La Residenza tiene sistematici contatti con scuole, asili e ludoteca per incontri generazionali di svago e socializzazione con bambini e studenti della scuola superiore.

ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIE DI INTERVENTO

La Residenza, presso le due sedi operative, di Via Garibaldi e Via XXIX Aprile, è organizzata in nuclei funzionali in cui gli ospiti vengono accolti in ragione del profilo SVAMA. Attualmente i nuclei sono 7, nel dettaglio:

Via Garibaldi 73 - 100 posti letto NA

- Nucleo Zaffiro - 20 ospiti
- Nucleo Rubino - 16 ospiti
- Nucleo Smeraldo - - 24 ospiti
- Nucleo Turchese - 18 ospiti
- Nucleo Corallo - 22 ospiti

Villa delle Rose (Via XXIX) - 51 posti letto NA e 10 posti di Centro Diurno

- Nucleo Perla - 25 ospiti
- Nucleo Ambra - 26 ospiti
- Centro Diurno - 10 ospiti NA

Gli interventi sugli anziani sono conseguentemente definiti in base alla valutazione multiprofessionale dell'Unità Operativa Interna chiamata a definire, partendo dall'analisi dei bisogni e delle risorse, il piano degli interventi possibili, diversificando l'approccio all'ospite. Il lavoro per nuclei è, quindi, inteso quale modello in grado di ottimizzare e coniugare gli interventi individualizzati con il lavoro per progetti. Momenti caratterizzanti il lavoro sono le uoi in cui partecipano tutte le figure professionali per condividere una valutazione multidisciplinare e multidimensionale degli ospiti. E' in questa sede che analizzati i casi proposti, viene definito il Piano assistenziale individualizzato in cui sono individuati gli obiettivi, le strategie operative e la verifica dei risultati conseguiti.

Il referente di nucleo/modulo:

In ciascun nucleo sono individuate delle figure di responsabilità che, in una fattiva collaborazione con la Coordinatrice di struttura assicurano una gestione organizzativa conforme agli obiettivi progettuali definiti per ciascun nucleo. Queste figure sono punto di riferimento per l'ospite e i loro familiari. Nel funzionigramma, sono dettagliati.

Il Referente di nucleo/modulo, individuato tra gli OSS del nucleo, svolge funzioni sia di natura organizzativa che di interfaccia con gli operatori. In stretta collaborazione con il Coordinatore di struttura (e il responsabile di nucleo se previsto), monitora il servizio attraverso la supervisione della quotidianità del lavoro, assicura l'attuazione dei piani di attività, del piano assistenziale individuale e delle progettualità definite in rapporto alle caratteristiche degli ospiti inseriti.

STRUMENTI PER UN MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

Comitato familiari

E' istituito un comitato di familiari degli ospiti, nominati in assemblea generale da tutti i familiari degli ospiti. Al proprio interno il Comitato, nel primo incontro, elegge il Presidente e il Segretario. Agli incontri indetti con cadenza mensile, oltre a tutti i membri del comitato partecipano il Presidente, il Direttore- Segretario e il Coordinatore di Struttura.

Il comitato familiari e ospiti opera per il conseguimento dei seguenti scopi:

- a) Il fornire pareri in merito a problemi strettamente inerenti la gestione dell'Ente e degli interessi degli ospiti.
- b) Sollecitare la partecipazione e la collaborazione dei familiari e degli amici nella gestione dei servizi.
- c) Fornire all'amministrazione dell'Ente suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi.
- d) Collaborare con l'amministrazione, con gli ospiti e con il personale al fine di stabilire rapporti di solidarietà e di reciproca comprensione.

Comitato ristorazione

In un ottica di reale partecipazione alla gestione dell'Ente, da diversi anni è stato istituito un comitato "mensa" che prevede la partecipazione, oltre alle figure tecniche dell'Ente e della Ditta fornitrice dei pasti, di un rappresentante dei familiari degli ospiti. Questo comitato si riunisce con cadenza mensile per valutare le criticità emerse, verificare la gradibilità e la varietà dei menù proposti. Il verbale dell'incontro è posto in visione a tutti i familiari, nella bacheca dedicata.

Partecipazione dei familiari in UOI

Il familiare di riferimento partecipa attivamente alla definizione del piano assistenziale individualizzato del proprio caro partecipando alla prima UOI di nucleo in cui si definiscono gli obiettivi e gli interventi che si intende attuare a livello assistenziale, sanitario e riabilitativo.

Inoltre periodicamente, il familiare stesso viene informato dal referente di nucleo, rispetto agli aggiornamenti definiti dall'equipe di lavoro, in sede di unità operativa.

- Lavoro per progetti

E' obiettivo della Residenza qualificare e coinvolgere tutto il personale nel lavoro per progetti, Nei diversi nuclei, a seconda delle problematiche e della tipologia di ospiti, individuate attraverso una valutazione multidimensionale, vengono definiti gli obiettivi individuali e di nucleo e le strategie per il loro conseguimento. A tal riguardo i progetti definiscono una serie di azioni strategiche, condivise per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Il lavoro per progetti coinvolge tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione che lavorano in modo integrato e coordinato nel raggiungimento dei risultati di salute degli ospiti.

- Procedure e protocolli

Il personale a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi.

- Formazione del personale

Complementare al punto precedente e leva motivazionale di crescita professionale è la formazione del personale. L'ente annualmente pianifica la formazione del personale attraverso la definizione di un Piano formativo La residenza organizza sia corsi di formazione interni (organizzati sia con personale interno sia con personale esterno) e promuove la partecipazione del personale a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità e i comportamenti in un ottica di miglioramento continuo della qualità.

- Sicurezza sui posti di lavoro e D.Lgs. n.155/1997

La residenza ai sensi del D.Lgs. 09/04/2008, n.81 e s.m. ha elaborato e tiene aggiornati il documento di valutazione dei rischi e il Piano di evacuazione, visibile quest'ultimo negli spazi appositamente dedicati. In osservanza al D.lg. n.155/1997 (H.A.C.C.P) è stato adottato il Piano di autocontrollo alimentare tenendo presente che l'ente provvede alla sola somministrazione dei cibi e alla pulizia delle attrezzature e delle superfici.

Il personale addetto attua apposita formazione come previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari

- Gestione dati personali: attuazione Regolamento Europeo 679 del 2016 e successive modifiche

La residenza ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

In particolare la Residenza informa gli interessati delle modalità di trattamento dei loro dati personali, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati di salute e attua procedure idonee per garantire la tutela di tali dati.

- Servizio Gestione reclami e suggerimenti

L'ospite e il familiare può effettuare reclami o suggerimenti in relazione ai servizi erogati. I reclami e i suggerimenti possono essere presenti in forma diretta verbale, anche tramite telefono, o per iscritto tramite posta, fax, e-mail.

Sarà cura della Coordinatrice di struttura dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare adeguato riscontro alla persona che ha presentato il reclamo entro e non oltre i trenta giorni dalla data di protocollo del modulo.

Tale procedura di gestione reclami e suggerimenti è volta a un miglioramento continuo della qualità del servizio reso, in rapporto alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.

Come raggiungere la Residenza “ Riviera del Brenta “- Centro di Soggiorno per Anziani

Sede Centrale - Via Garibaldi n.73 - Dolo:

- in auto, provenendo da Mestre-Venezia, prendere la strada per Dolo. Al primo semaforo, svoltare a sinistra, dopo 300 mt circa e prima del ponte sul fiume, è visibile la struttura. Svoltando a destra e subito dopo, a circa 200 mt ancora a destra, si trova un'area comunale non custodita per il parcheggio.

- linee urbane, ACTV linea Pd-Ve.

Sede Villa delle Rose (Via XXIX Aprile) - Dolo (presso l'Ospedale di Dolo):

- in auto, provenendo da Mestre-Venezia prendere la strada per Dolo. Superato il semaforo della Chiesa di Dolo, avanti 300 mt circa si arriva di fronte all'Ospedale di Dolo; a sinistra c'è un'area di parcheggio. Dall'ingresso “vecchio” dell'Ospedale, dopo 100 mt circa, si superano gli edifici davanti e subito dietro gli stessi, si vede davanti la sede della Residenza.

- E' presente anche un parcheggio interno fruibile solo per brevi soste necessarie per permettere all'ospite non in grado di camminare autonomamente di entrare e/o uscire in auto.

- linee urbane, ACTV linea Pd-Ve

Informazioni - Numeri Utili:

Sede Via Garibaldi

Tel. (041) 410.192 - 410.039, al risponditore automatico digitare il numero del servizio richiesto

Fax (041) 412.016

E- mail: protocollo@residenzarb.it

Sito: www.residenzarb.it

Sede Villa delle Rose (Via XXIX Aprile)

Tel. (041) 5102098 - al risponditore automatico digitare il numero del servizio richiesto

Fax (041) 5128473

E mail: protocollo@residenzarb.it

Sito www.residenzarb.it

Allegato 1.

ORARIO DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI

PRESIDENTE – LEGALE RAPPRESENTANTE

Dott. Pavan Massimo - Telef. 041 410192

Il presidente riceve previo appuntamento telefonico

SEGRETARIO DIRETTORE

Dott.ssa Altissimo Paola - Telef. 041 410192, risponditore automatico 2 - 1

E- mail paola.altissimo@residenzarb.it

lunedì - mercoledì - venerdì	10.30 – 12.30	
martedì - giovedì	10.30 – 12.30	14.00 – 16.30

COORDINAMENTO DI STRUTTURA

Dott.ssa Ferrara Roberta - Telef. 041 410192, risponditore automatico 5

E- mail roberta.ferrara@residenzarb.it

martedì	15.00 – 17.00	
venerdì	9,00 – 11.00	

UFFICI SEGRETERIA - DIREZIONE

Telef. 041 410192, risponditore automatico 1 - 1

lunedì - mercoledì - venerdì	10.30 – 12.30	
martedì - giovedì	10.30 – 12.30	14.00 – 16.30

SERVIZIO SOCIALE

Via Garibaldi

Dott.ssa Compagno Pamela - Telef. 041 410192, risponditore automatico 2

E -mail pamela.compagno@residenzarb.it

Villa delle Rose (Via XXIX APRILE)

Dott.ssa Maggiolo Valeria - Telef. 041 5102098, risponditore automatico 4

E-mail assistente.sociale@residenzarb.it

Ricevono su appuntamento

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Responsabile Servizio Infermieristico Babbato Barbara - Telef. 041 410192 int. 9

E-mail barbara.babbato@residenzarb.it

Riceve su appuntamento

SERVIZIO CONTABILITA' RETTE

Istruttore De Villa Chiara - Telef. 041 410192 int. 1/3

E-mail ufficio.ospiti@residenzarb.it

Riceve su appuntamento

SERVIZIO PSICOLOGICO

Sede di Via Garibaldi

Psicologo Dt. Viola Marco - Telef. 041 410192 int. 7

E- mail marco.viola@residenzarb.it

Sede di Villa delle Rose (Via XXIX APRILE)

Psicologa Dott.ssa Pellizzaro Anna Laura – Telef. 041 5102098 int. 4

E-mail psicologo@residenzarb.it

Ricevono su appuntamento

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Sede di Via Garibaldi

Fisioterapista Dott.ssa Bellesso Elisabetta – Telef. 041 410192 int. 8

E-mail fisioterapista@residenzarb.it

Fisioterapista Dott.ssa Michelis Nelly - Telef. 041 410192 int.8

E-mail nelly.michelis@residenzarb.it

Sede Villa delle Rose (Via XXIX APRILE)

Fisioterapista Dott.ssa Chilin Moira - Telef. 041 5102098 int. 6

E-mail moira.chilin@residenzarb.it

Ricevono su appuntamento

SERVIZIO EDUCATIVO

Sede di Via Garibaldi

Educatore Dott.ssa Bortoletto Lisa Telef. 041 410192 int. 6

E-mail lisa.bortoletto@residenzarb.it

Educatore Dott.a Massaro Giorgio – Telef. 041 410039 int. 6

E-mail educatore@residenzarb.it

Sede di Villa delle Rose (Via XXIX Aprile)

Educatore Dott.a Ferraro Enza - Telef. 041 5102098 int. 5

E-mail enza.ferraro@residenzarb.it

Ricevono su appuntamento

SERVIZIO LOCOPEDICO

Logopedista Dott.ssa Pellegrino Federica - Telef. 041 410192

E-mail logopedista@residenzarb.it

Riceve su appuntamento

SERVIZIO SANITARIO – MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Sede di Via Garibaldi

Dt. Zampieri Piergiorgio Telef. 041 410192 int. 4

E-mail pietrogiorgio.zampieri@residenzarb.it

Dott.ssa Badin Francesca Telef. 041 410192

E-mail francesca.badin@residenzarb.it

Sede di Villa delle Rose (Via XXIX Aprile)

Dott.a Zampieri Francesca Telef. 041 5102098

E-mail francesca.zampieri@residenzarb.it

Dt. Sacco Francesco Telef. 041 5102098

E-mail francesco.sacco@residenzarb.it

Coordinatrice Sanitario Ulss Dott.a Bollini Maria Cristina

E-mail cristina.bollini@residenzarb.it

Ricevono su appuntamento

RESIDENZA “RIVIERA DEL BRENTA”

CENTRO DI SOGGIORNO PER ANZIANI

30031 DOLO (VE) - Via Garibaldi, 73

Tel. 041410.192 - 041410039 - Fax 041412016

Sito internet: www.residenzarb.it