



## Carta dei servizi

*“Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti”*

### VILLA BIANCA

Via Bellavista, 8  
Tarzo (TV)



Documento approvato dal  
Consiglio Generale  
Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re  
In data

Maggio 2024

La Madre Generale  
(Sr. Edite Onghero)

**Revisione 12**



## Scopo della Carta dei Servizi<sup>1</sup>

La Carta dei Servizi è uno "strumento" messo a disposizione del cittadino e dell'utenza che chiede di entrare nella Struttura. Ha lo scopo di illustrare preventivamente la tipologia e la modalità dell'accoglienza nonché l'ubicazione, le caratteristiche strutturali e funzionali della Casa di Riposo “Villa Bianca”, la qualità delle prestazioni infermieristiche, assistenziali e riabilitative, i servizi alberghieri offerti e il carattere religioso cattolico a cui l'Ente Gestore della Casa di Riposo si ispira.

## Presentazione della struttura

La Casa di Riposo “Villa Bianca” si qualifica come **Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti** con 91 posti letto autorizzati dalla Regione Veneto per persone non autosufficienti (61 residenti laiche e 30 religiose).

<b>Autorizzazione all'esercizio</b> con decreto del Commissario dell'Azienda Zero n. 342 del 01/12/2022 ai sensi della L.R. n. 22/2002. L'autorizzazione all'esercizio è da riferirsi a una capacità ricettiva totale di Villa Bianca per 91 posti letto per persone anziane non autosufficienti di primo livello assistenziale (compresi 30 posti destinati a persone religiose) L'autorizzazione su detta ha una durata di cinque anni dalla data del provvedimento.	<b>Accreditamento istituzionale</b> con DGRV n. 316 del 18/03/2021. L'accreditamento è da riferirsi a una capacità ricettiva totale di Villa Bianca per 91 posti letto per persone anziane non autosufficienti di primo livello assistenziale (compresi 30 posti destinati a persone religiose).
--	--

## Origini e storia della Casa

*La Casa di Riposo “Villa Bianca” è situata in Tarzo (TV) ai piedi delle Prealpi, a 300 metri sul livello del mare.*

*È un'opera del privato sociale fondata nel 1978 di proprietà dell'Istituto delle “Suore Francescane di Cristo Re”, che è Ente di culto giuridicamente riconosciuto con R.D. del 04.04.1938 ed ha la sua sede in Venezia, Castello 2758. È gestita dal medesimo Istituto, che opera anche nell'ambito dell'assistenza ai malati e agli anziani.*

*Villa Bianca, venne acquistata nel 1952 dalla Madre Generale, Gabriella Nalin, con lo scopo di adibirla a Casa per le sorelle anziane malate e così pure quale luogo di accoglienza, nel periodo estivo, per i bambini degli istituti educativi – assistenziali gestiti dalla Congregazione stessa.*

*A sopperire alle iniziali difficoltà finanziarie per l'acquisto della Villa venne in aiuto il medico, Dr. Rizzola, che offrì l'importo della caparra. Incoraggiata da tale favorevole e provvidenziale sostegno, la Madre trasmise la domanda per l'acquisto di Villa Bianca ed anche del terreno circostante. A causa però della vicinanza del sanatorio maschile di "Bellavista", si dovette rinunciare all'iniziativa di poter accogliere i bambini durante l'estate. I medici stessi suggerirono a Madre Gabriella di adibire la Villa a "Sanatorio - Casa di Cura femminile" e così fu fatto.*

*Dapprima fu concessa l'autorizzazione per i primi 14 posti letto, poi fu edificato un nuovo padiglione con la capienza di 65 che fu inaugurato il 31 agosto 1965.*

*Nell'anno 1978 vennero chiusi i sanatori e l'Istituto, dopo opportuna ristrutturazione dell'ambiente, trasformarono l'opera da “Casa di Cura” in “Casa di Riposo” per donne anziane auto e non-autosufficienti, accogliendo oltre alle*

<sup>1</sup> **Riferimenti normativi** Ai sensi dell'art.13 della legge 8/11/2000 n.328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i "criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

A tal fine la Casa di Riposo “Villa Bianca”, oggi in base alla Legge 22/2002 della Regione del Veneto – “Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti” - ha predisposto la Carta dei Servizi e Diritti dell'Utente, redatta seguendo i contenuti della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - *Principi sull'erogazione dei servizi...* - e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente della Repubblica del 19 maggio 1995 - *Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi sanitari* -.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- Decreto della sanità – Linee guida n.2/95.
- Decreto del Ministero della Sanità 15/10/1996 - *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n.3 - *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art.58 della legge regionale 5/2000 e dell'art.41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*



*proprie suore, anche mamme o sorelle di suore, bisognose di aiuto.*

*Dagli anni '90 si lavorò per adeguare la Struttura agli standard regionali, alle normative vigenti in materia di prevenzione incendi, igiene e sicurezza e per dotarla delle attrezzature necessarie.*

*Nel 2004 sono stati compiuti altri interventi strutturali di adeguamento agli standard regionali di riferimento normativo, interventi che si sono concentrati in particolar modo sull'ampliamento delle camere di degenza, sull'adeguamento della struttura alle normative dell'antincendio, sulla dotazione di un nuovo ascensore monta lettighe. Tali importanti e significativi interventi hanno reso più funzionale l'intera struttura.*

*Nel 2013 sono cominciati i lavori per la ristrutturazione dell'immobile denominato San Francesco dove sono stati realizzati 61 posti letto in 4 nuclei operativi e 4 posti letto della Comunità alloggio per anziani autosufficienti.*

*Nel 2014 è stata avviata la ristrutturazione dell'immobile denominato Sacra Famiglia dove sono stati realizzati 30 posti letto in 2 nuclei operativi per religiose anziane con ridotto minimo bisogno assistenziale. Inoltre sono stati realizzati 20 posti letto in altri 2 nuclei per persone anziane autosufficienti.*

*Ogni servizio offerto avviene nella stretta collaborazione tra suore e operatori laici. Da sempre l'Istituto desidera offrire un servizio qualificato, con uno stile familiare, semplice ed accogliente, umile e lieto. L'Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re esprime anche così il carisma francescano ed esprime giorno per giorno la benevolenza di Dio Padre e la pace di Cristo.*

## **Contatti**

La Casa di Riposo “Villa Bianca” è situata in **VIA BELLAVISTA n. 8**, all'inizio della strada per Resera in Località Corona, giungendo da Conegliano va passato tutto il centro di Tarzo per trovare l'indicazione per Resera ed imboccare quindi via Bellavista.

I recapiti telefonici sono:

Tel. **0438 - 587101** (seguire le istruzioni del centralino per comunicare con l'interno desiderato)

Fax **0438 - 587617**

**e-mail: [info@casavillabianca.it](mailto:info@casavillabianca.it)**

Il distretto ULSS di Pieve di Soligo (TV) dell'ULSS 2 – Marca Trevigiana. I presidi Ospedalieri sono gli Ospedali Civili di Vittorio Veneto e Conegliano.

## **Come raggiungere Villa Bianca**

In automobile da ogni località limitrofa: Autostrada A 27 uscita Vittorio Veneto SUD o NORD, o Conegliano, seguendo le indicazioni per Tarzo.

Con servizio Autolinee de “La Marca”: Conegliano – Cison di Valmarino/ Vittorio Veneto – Tarzo – Conegliano.

## **Ambienti**

Da sempre “Villa Bianca” si è caratterizzata per un'accoglienza familiare. Nell'ultima ristrutturazione la scelta è stata ancor più decisa: passare dai nuclei (visione ospedaliera) alle case (visione familiare che mette al centro la persona); in Villa Bianca troviamo ben nove “case” completamente autonome, per personale e attrezzatura, dove le residenti, al massimo 16, possono vivere e muoversi come fossero nella propria casa.

Villa Bianca, offre ambienti confortevoli, soleggiati, salubri grazie al microclima (riscaldamento a pavimento, ricircolo d'aria, climatizzazione) creati appositamente per una migliore qualità di vita e dotati di tutti gli spazi necessari quali: camere singole, doppie, triple con bagno, sala da pranzo/soggiorno, spazio team operatori, bagno assistito e ampie terrazze alle quali si può accedere da ogni camera, dalla sala e dai corridoi, con accessi facilitati per le residenti.



## Politica Istituzionale

### Fini istituzionali

La Casa di Riposo "Villa Bianca", gestita dall'Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re, offre un servizio di accoglienza residenziale esclusivamente a donne anziane non autosufficienti, in stato di bisogno. Accoglie una fraternità di Religiose non autosufficienti, membri dell'Istituto gestore.

L'Istituto offre a tutte le sue residenti prestazioni socio-assistenziali, prestazioni sanitarie, anche specialistiche e riabilitative in convenzione con l'Azienda ULSS 2 – Marca Trevigiana, ciò nel rispetto delle norme vigenti in materia.

### Politica istituzionale

La politica che la Casa di Riposo "Villa Bianca" intende perseguire con priorità ed in coerenza con la propria missione è quella di:

- ❖ Realizzare e mantenere costantemente un ambiente familiare.
- ❖ Prestare un servizio che possa connotarsi come umanizzante e qualificato, a favore di ogni persona senza distinzione alcuna.
- ❖ Porre attenzione ad ogni azione svolta in modo tale da ricercare sempre il rispetto dei principi fondamentali quali: valorizzazione della dignità della persona, uguaglianza, imparzialità, continuità nell'assistenza, possibilità di libera scelta, partecipazione, dando così senso e calore ad ogni momento di vita e realizzando nel contempo un servizio efficace ed efficiente.

### La missione

Le Suore e il personale tutto accolgono la persona che sceglie di entrare in Casa di Riposo con lo sguardo della fede e la benevolenza evangelica, onorandola nella sua *"Dignità umana e spirituale di figlia di Dio"*.

La Casa di Riposo "Villa Bianca", si pone come obiettivo primario quello di garantire la miglior qualità di vita ad ogni singola persona intesa nella sua globalità, consapevole che ogni persona porta con sé: esperienze di vita, abitudini, desideri, valori umani e di fede, che rendono "sacra" la sua storia e così pure che ogni persona esprime specifici bisogni fisici, psichici, sociali e spirituali.

Per noi di Villa Bianca risulta fondamentale porsi in un atteggiamento di accoglienza e di ascolto, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità di ogni persona, attraverso un'assistenza qualificata, attenta ad ogni bisogno e che possa esprimersi in modo continuativo.

### Obiettivi del Centro di Servizi

- ❖ Garantire un'assistenza umana, cristiana e qualificata.
- ❖ Ricercare il miglior benessere delle residenti e ottimali livelli di salute.
- ❖ Valorizzare, conservare e ripristinare le capacità residue della persona attraverso interventi assistenziali e terapeutico-riabilitativi personalizzati.
- ❖ Provvedere alla formazione e all'aggiornamento del personale al fine di sostenere le motivazioni e la preparazione professionale, affinché gli interventi di tutte le figure professionali siano finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona residente.



### Principi e valori di riferimento

<b>Principi e valori di riferimento</b>	
<p><b>Rispetto, uguaglianza</b></p> <p>L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti delle Residenti e dei loro familiari nonché degli operatori.</p> <p>Tale diritto è assicurato dal personale operativo sia religioso che laico; senza differenze di razza, religione, lingua, opinioni particolari. Il servizio erogato si ispira al principio di uguaglianza intesa, non come uniformità di trattamento, ma come riconoscimento dell'unicità di ogni persona, conforme anche ai criteri dettati dallo spirito evangelico che riconosce in ogni uomo l'immagine di Dio.</p>	<p><b>Imparzialità</b></p> <p>Il comportamento di tutto il personale è ispirato a favorire l'armonico inserimento e l'integrazione sociale di ogni persona che entra nella Casa.</p> <p>E' vietato qualsiasi genere di discriminazione o favoritismo nell'erogazione delle prestazioni alle persone residenti.</p>
<p><b>Libera scelta</b></p> <p>Ogni persona, a qualunque punto del decorso della propria inabilità o malattia si trovi, ha diritto di veder riconosciuta e promossa la propria autonomia e di esercitare il proprio diritto di scelta. La Casa di Riposo fa proprio questo principio, rispettando e promuovendo l'autonomia della persona residente, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizioni di bisogno.</p> <p>Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte e promuovere la maggior autonomia possibile nelle attività quotidiane delle persone anziane presenti nella Struttura.</p>	<p><b>Continuità nell'assistenza</b></p> <p>L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.</p> <p>La Casa di Riposo fa proprio tale principio e assicura la continuità delle prestazioni mediante opportuni turni di servizio, garantendo assistenza 24 ore su 24.</p>
<p><b>Efficacia - efficienza</b></p> <p>Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza. La Casa di Riposo fa propri tali principi, sia verificando se gli obiettivi di salute relativi alla residente sono stati o no raggiunti, sia che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.</p>	<p><b>Partecipazione e comitato familiari</b></p> <p>La Casa di Riposo, quale soggetto erogatore di servizi, deve garantire la partecipazione dell'utente alle prestazioni. Essa adempie tale principio coinvolgendo la residente/familiare nella realizzazione del piano individualizzato, cerca di creare le condizioni per una fiduciosa crescita reciproca, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, tra operatori e professionisti da un lato e residenti dall'altro.</p> <p>Inoltre, le Residenti e i loro familiari possono formulare, anche attraverso il <b>Comitato Familiari</b>, suggerimenti per il miglioramento del servizio o segnalazioni sugli eventuali disservizi, mediante comunicazione diretta con le direzioni competenti o per mezzo di appositi moduli. I familiari possono partecipare alla vita della struttura attraverso la costituzione del comitato dei familiari della Casa di Riposo.</p> <p>La Casa di Riposo favorisce la costituzione di organismi rappresentativi delle residenti e/o dei loro familiari, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001, Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art.58 della legge regionale 5/2000 e dell'art.41 della legge regionale 5/ 2001.</p>



## Aspetti Direttivi e Gestionali

La Casa di Riposo “Villa Bianca” è retta e amministrata dall’Ente religioso “Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re”, con sede in Venezia. Spetta al Consiglio Generale dell’Ente Gestore:

- Determinare le scelte strategiche inerenti la gestione economica.
- Definire gli obiettivi primari e prioritari.
- Individuare le risorse umane dirigenziali.

A norma del diritto, la responsabilità e la rappresentanza legale della Casa di Riposo spetta alla legale rappresentante dell’Istituto Religioso.

La rappresentante legale dell’Istituto si avvale di un **Consiglio Direttivo** presente in Villa Bianca che traduce le linee strategiche del Consiglio Generale dell’Ente riunendosi e deliberando, in merito a determinazioni organizzative/gestionali, affinché seguano le strategie generali dettate dall’Istituto.

La Casa di Riposo “Villa Bianca” provvede, dal punto di vista finanziario, al conseguimento delle proprie finalità per mezzo: 1) delle rette di ospitalità; 2) dei contributi ordinari provenienti da enti pubblici convenzionati.

E’ demandato al Consiglio Direttivo di Sede di dare attuazione alle direttive del Consiglio Generale e quindi:

- Individuare, selezionare, assumere e gestire le risorse umane.
- Gestire l’ordinaria amministrazione economica.
- Ricercare, promuovere e assicurare il maggior benessere alle residenti, insieme all’Unità Operativa Interna (UOI) e all’Equipe Organizzativa di sede.

Il Consiglio Direttivo si riunisce di norma una volta al mese, ed è composto:

- dal Presidente pro-tempore – nominato dal Consiglio Generale dell’ISFCR
- dalla Superiora della comunità religiosa.
- da suore, individuate ogni 3 anni dal consiglio di gestione.
- Direttore e Vicedirettrice di Struttura.

Segretario del consiglio Direttivo è il Direttore della Casa di Riposo.

## Unità operativa interna

L’Unità Operativa Interna (UOI) è una riunione in cui l’equipe s’incontra con cadenza settimanale per programmare, gestire e verificare i percorsi riabilitativi - assistenziali delle singole persone. Il suo compito è di valutare in modo multidimensionale e multi professionale i bisogni delle residenti ed elaborare attraverso piani terapeutici individuali congrue risposte, cosicché la persona sia considerata e seguita nella sua globalità. L’UOI stabilisce inoltre strumenti, tempi e verifiche per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Compongono la **UOI**:

- Il medico di struttura della residente
- Il medico Coordinatore dell’ULSS
- Il direttore
- Il coordinatore socio sanitario e/o suo vice
- Gli infermieri
- Lo psicologo/psicoterapeuta
- Il fisioterapista che ha in cura la residente
- Il logopedista
- L’educatore-animatore
- L’OSS della Casa in cui è accolta la residente
- L’assistente sociale
- I parenti della residente (nella prima riunione poi annualmente o in caso di necessità) e/o la residente in grado di partecipare

## Coordinamento interno

L’Equipe Organizzativa, coordinamento interno, si riunisce per programmare ed organizzare le varie attività. I membri che la compongono sono:

- Il direttore e/o vicedirettrice
- Il coordinatore socio sanitario e suo vice
- Lo psicologo/psicoterapeuta
- I fisioterapisti
- Il logopedista
- L’educatore-animatore
- L’assistente sociale
- Le volontarie religiose con ruoli di responsabilità affidati (Suore Francescane di Cristo Re)

### Figure operanti nella struttura

Nella Casa di Riposo “Villa Bianca” operano in stretta integrazione diverse figure e professionalità nonché le religiose. Sono presenti le seguenti figure professionali che risultano essere tutte in possesso del titolo di studio attinente e quindi rispondente alle norme vigenti in materia.

- Direzione e responsabili di gestione della struttura
- Logopedista
- Medici di base in convenzione ULSS
- Educatore – animatore
- Coordinatori Socio-sanitari
- Assistente sociale
- Infermieri
- Operatori socio-sanitari, addetti ai servizi generali, tecnici, amministrativi e alberghieri
- Fisioterapisti
- Volontarie Religiose
- Psicologo/psicoterapeuta

L’organico del personale è conforme ai parametri regionali, ora in vigore.

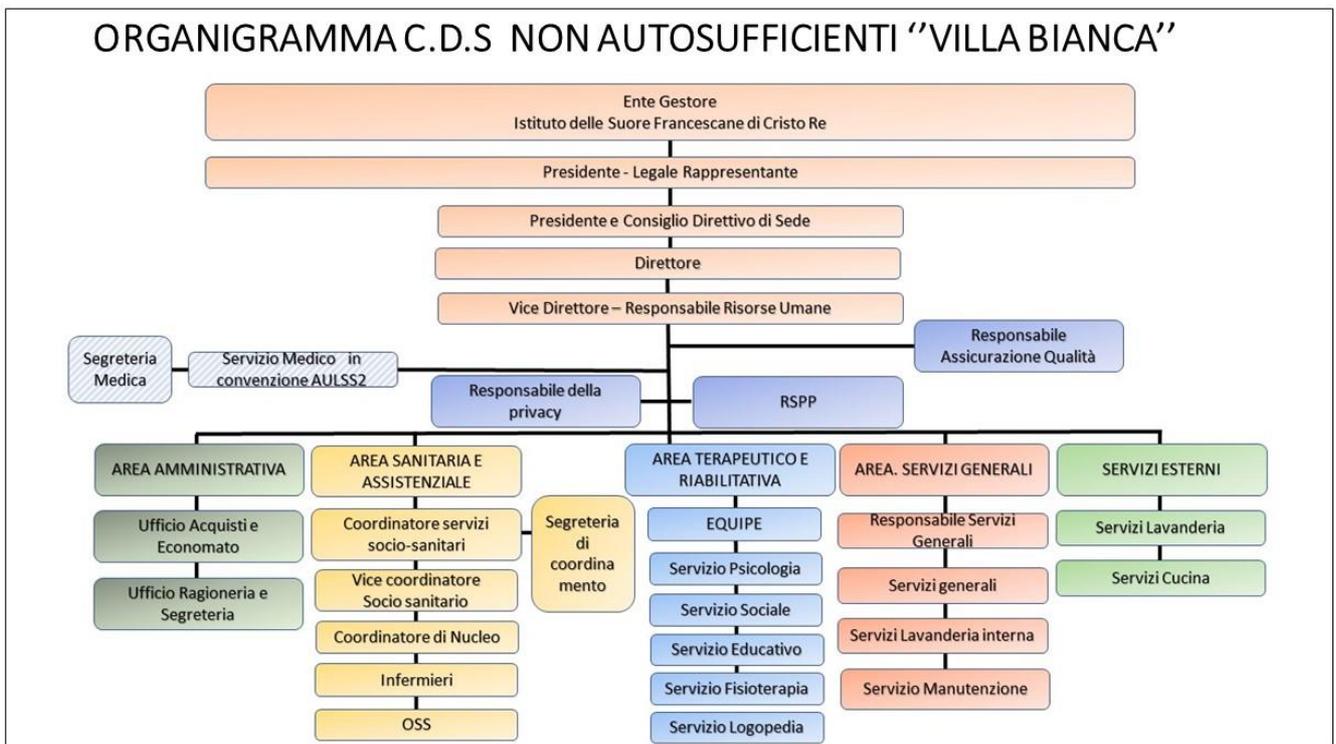
### Comitato etico

Il comitato etico di Villa Bianca corrisponde allo stesso Consiglio Direttivo di sede. Esso può coinvolgere per eventuali decisioni in ambito etico i diversi professionisti che operano all’interno della sede operativa, primi fra tutti i medici di struttura.

Il comitato ha il compito di affrontare eventuali problemi etici nati all’interno della residenza per anziani.

I pareri del comitato mirano a rappresentare un sostegno ad una decisione che dovrà essere comunque presa da chi tiene la responsabilità clinico-sanitaria sui diversi casi relativi alle residenti di Villa Bianca. Quindi il comitato non prende decisioni, che sono di competenza dei curanti e della residente stessa, ma cerca di mettere a loro disposizione gli elementi e le riflessioni etiche scaturite tra i membri che lo compongono.

Visto anche il carattere religioso dell’Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re emergono quali fattori identificativi e rilevanti del comitato, le azioni che mirano a proteggere e promuovere i valori della persona umana.



**Figura. Organigramma del Centro di servizi “Villa Bianca”**



## Accoglienza della residente

### Prima dell'ingresso della residente

Il primo approccio delle potenziali residenti e delle loro famiglie con la struttura avviene di persona o telefonicamente, ciò quando si rende disponibile un posto letto. L'assistente sociale o la segreteria, consultano quotidianamente l'applicativo dell'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana (TV) e se presente contattano la persona indicata. Nel primo colloquio sono fornite tutte le informazioni sulla struttura e sul servizio, viene fatta una visita alla Struttura e si prendono accordi riguardo l'accoglienza della residente. Viene anche richiesto di sottoscrivere:

- L'impegno di pagamento della retta e dell'osservanza della presente carta dei servizi nonché delle norme regolamentari interne.
- L'informativa sulla privacy.<sup>2</sup>

Al momento dell'ingresso la residente, o chi per lei, deve giungere con i documenti richiesti.

Per quanto concerne l'identificazione della biancheria personale della residente, è cura della Casa di riposo provvedere a saldare sui diversi capi una etichetta con nome e cognome. La residente che entra in Struttura è invitata a portare un sufficiente corredo di biancheria personale (come indicato da scheda consegnata all'ingresso).

### Documentazione richiesta all'ingresso

Per l'ammissione sono richiesti i seguenti documenti:

- carta d'identità e codice fiscale
- tessera sanitaria con eventuale esenzione Ticket
- scheda elettorale
- fotocopia dei libretti di pensione
- certificato di prima istanza rilasciato dall'U.L.S.S. di riferimento
- copia scheda SVAMA rilasciata dall'ULSS
- copia di eventuali cartelle cliniche e certificati di ricovero e dimissione dall'ospedale
- impegno scritto del pagamento della retta e dell'osservanza della presente Carta dei servizi.

### Accoglienza nella Struttura

Data e ora d'ingresso sono preventivamente concordati con il familiare di riferimento e l'eventuale struttura di provenienza. La residente deve essere accompagnata nel momento dell'entrata da un parente/tutore. Entrambi sono accolti da un componente dell'equipe della Casa e accompagnati nel nucleo assegnato. La residente è presentata agli Operatori Socio Sanitari (OSS) e all'infermiere di turno per la presa in carico. Il primo approccio con la Struttura è di fondamentale importanza per i messaggi che si vogliono trasmettere: di trasparenza, di sincerità e di sicurezza in un momento così carico di emotività, per il faticoso distacco dalla precedente quotidianità e vita di relazione. Per Villa Bianca è importante curare questi momenti per garantire un clima di distensione e familiare serenità, ciò per rendere l'ingresso in Struttura il meno traumatico possibile. La residente e il familiare devono sentire di essere sempre gli interlocutori diretti a cui la Struttura fa riferimento. In seguito, le OSS di turno aiutano la nuova residente a sistemarsi nella stanza assegnata, riponendo la biancheria nell'armadio, assistendola e tenendola in osservazione.

L'assegnazione della camera è disposta dalla Direzione, tenuto conto della locazione del letto resosi vacante e, nel limite del possibile, della volontà della residente, della provenienza, del carattere e di altre eventuali affinità esistenti tra le residenti da alloggiare nella stessa camera.

Per l'alloggio assegnato la residente (che ne ha le facoltà) s'impegna a:

- Osservare le regole elementari d'igiene.
- Mantenere in ordine le proprie cose.
- Rispettare gli orari e il silenzio durante il riposo.

La residente è tenuta a risarcire all'amministrazione eventuali danni arrecati volontariamente, o per incuria, all'arredamento e alle suppellettili presenti nella stanza e nei locali comuni.

La Direzione ha la facoltà di trasferire la residente in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche della residente. In ogni caso, la residente e i suoi familiari sono preventivamente avvisati e resi partecipi della decisione.

<sup>2</sup> **Attuazione Regolamento europeo 679/2016** La Casa di Riposo ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali. Ha provveduto alle nomine dei responsabili del trattamento dei dati, ognuno per l'area di competenza. In particolare l'Ente informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei loro dati personali, rende pubblici i tipi di dati e di operazioni strettamente pertinenti e necessari in relazione alle finalità perseguite nei singoli casi a norma di Legge. È garantita un'idonea sicurezza e custodia della documentazione, sia cartacea sia informatizzata.



### Consenso informato e cartella Clinica

Qualunque trattamento sanitario, medico o infermieristico, richiede il preventivo consenso del paziente; è quindi il suo consenso informato che costituisce il fondamento della liceità dell'attività sanitaria, in assenza del quale l'attività stessa costituisce reato. Il fine della richiesta del consenso informato è dunque quello di promuovere l'autonomia dell'individuo nell'ambito delle decisioni mediche.

Villa Bianca raccoglie tutte le informazioni cliniche (parte socio-sanitaria) riguardanti le Residenti nel fascicolo clinico informatizzato. Lo stesso può essere richiesto (richiesta scritta) alla Direzione che avrà 30 giorni di tempo per produrlo.

Le informazioni mediche e la cartella clinica medica deve essere invece richiesta al medico curante di struttura in forma scritta.

### Decesso

La coordinatrice o l'infermiere, in caso di decesso di una residente presso la struttura, informano tempestivamente i familiari di riferimento. L'OSS di turno, secondo uno specifico protocollo, provvede alla vestizione della salma, con i vestiti scelti e portati dai familiari, che sarà quindi trasportata nella cella mortuaria decorosamente preparata.

I familiari o i parenti dovranno provvedere a quanto necessario per la cerimonia funebre. Dovranno altresì ritirare gli effetti personali e quanto di proprietà della defunta appena nelle loro possibilità

### Modalità di dimissione

La residente può rinunciare o lasciare l'alloggio occupato in qualsiasi momento per i motivi più vari quali ad esempio:

- Rientro in famiglia o trasferimento in altra struttura
- Ricovero in ospedale in fase terminale

### Rientro in famiglia o trasferimento

Nei casi di rientro in famiglia o di trasferimento in altra struttura, la residente è tenuta a comunicarlo con un anticipo di almeno 3 giorni.

La documentazione sanitaria della residente e i documenti personali saranno consegnati al momento della dimissione. In caso di trasferimento la residente riceve una breve relazione tecnica svolta dai diversi professionisti di sede.

### Ricovero in Ospedale

Nella necessità di ricovero ospedaliero, il personale infermieristico organizza il trasporto opportuno. L'eventuale assistenza da parte di personale extra ospedaliero, se necessaria, è a carico della residente.

E'opportuno che i familiari comunichino informazioni sulla salute e sulle condizioni della residente ricoverata all'infermiere presente in ciascuna Casa o alla Direzione. Durante il ricovero in ospedale, la residente mantiene il posto letto, dopo il terzo giorno di assenza, la retta alberghiera viene decurtata del 25% per le Residenti con IDR.

### Risoluzione unilaterale del contratto da parte delle Struttura

Qualora si vengano a creare delle conflittualità tra struttura e Residente e/o familiari tali da impedire una buona alleanza, base per una buona cura della residente, la Direzione si riserva di poter risolvere unilateralmente il contratto.



### Servizi socio – sanitari e riabilitativi

#### Assistenza Infermieristica

Le residenti usufruiscono dell'assistenza infermieristica da parte di personale adeguato, nell'arco delle 24 ore giornaliere. L'assistenza infermieristica alle Residenti è assicurata sia dalle infermiere, e/o da liberi professionisti per specifici incarichi affidati dall'Ente.

Un infermiere è presente in ogni Casa si assicura che vengano eseguiti tutti i PAI – Piani Assistenziali Individualizzati, progetti che assicurano un servizio adeguato e personalizzato anche nel rispetto dei principi umani ed etici.

L'infermiere collabora con le altre figure professionali ed in particolar modo con il medico.

L'infermiere identifica i bisogni assistenziali e di salute collaborando e coordinando il servizio assistenziale. Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche. La presenza dell'infermiere è fondamentale in sede di UOI per una precisa e completa valutazione multidimensionale.

#### Assistenza Medica

Nella Casa di Riposo “Villa Bianca” operano due medici convenzionati con l'Azienda ULSS territorialmente competente; le Residenti, al momento dell'ingresso in struttura, sono assegnate ad uno dei due.

I medici sono presenti in struttura per circa 5 ore nell'arco della giornata, secondo l'orario ben esposto in una bacheca presente all'ingresso di Villa Bianca. Nel fine settimana e durante la notte, in caso di bisogno, viene contattato il servizio di continuità assistenziale/Guardia Medica.

Le prestazioni farmaceutiche sono garantite con le modalità previste dalla convenzione ULSS e dalla vigente normativa.

**Informazioni sanitarie:** ogni informazione riguardante lo stato di salute delle Residenti dovrà essere richiesta ai rispettivi Medici curanti (nella stessa bacheca su citata è esposto l'orario in cui sono presenti e ricevono i familiari) alcune indicazioni si possono avere anche dall'Infermiere presente in ciascuna Casa.

**Non sono permesse visite e prestazioni mediche all'interno della Casa di Riposo, se non espressamente richieste dal medico curante e comunque se non concordate con la Direzione.**

#### Servizio logopedico

Il servizio di logopedia si pone come obiettivo quello di mantenere e stimolare le abilità di linguaggio della residente e di valutare gli aspetti legati all'alimentazione e alla deglutizione. Il servizio di logopedia realizza attività anche in piccoli gruppi di anziane durante i quali sono affrontati anche aspetti progettuali sul versante cognitivo.

Al momento dell'ingresso della residente in Casa di Riposo, il logopedista si premura di farne la valutazione, di individuare un possibile piano d'intervento e di presentarlo poi in sede di UOI.

#### Servizio Sociale

Il servizio sociale ha funzioni di sostegno e aiuto alla residente ed ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti all'accoglimento o insorti durante la permanenza in Istituto.

L'assistente sociale collabora con la direzione dell'Ente. Il servizio svolge attività d'indirizzo, chiarificazione e sostegno alla persona; cura e promuove i contatti con l'esterno (enti pubblici e del privato sociale) Per ciascuna delle residenti accolte presso la Casa di Riposo viene effettuato un colloquio di accoglienza, finalizzato all'acquisizione di elementi relativi alla condizione socio familiare della persona. Durante il colloquio è compilata una cartella sociale che contiene i dati anagrafici e la situazione familiare della paziente.

Inoltre il servizio sociale collabora con il servizio educativo - animativo per la realizzazione di attività ricreative in favore delle pazienti.



<p><b>Servizi alla persona - Adempimenti dei servizi quotidiani</b></p> <p>All'interno della Casa di Riposo l'assistenza è garantita dagli operatori socio sanitari e dagli infermieri. Gli operatori hanno il compito di supportare ed aiutare la residente in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.</p> <p>Le attività essenziali in una giornata tipo, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>l'alzata</i></li><li>• <i>l'igiene personale</i></li><li>• <i>i bagni integrali programmati</i></li><li>• <i>la vestizione</i></li><li>• <i>la somministrazione della colazione</i></li><li>• <i>l'idratazione</i></li><li>• <i>il riordino dei letti, la pulizia delle stanze, dei bagni, dei locali della Casa nonché delle carrozzine e degli altri ausili</i></li><li>• <i>l'aiuto nella deambulazione secondo i piani terapeutico riabilitativi</i></li><li>• <i>la preparazione della sala da pranzo e l'aiuto nell'assunzione dei pasti, ove necessario</i></li><li>• <i>il cambio di postura per le residenti che ne hanno necessità, in base alle indicazioni del fisioterapista e del programma prevenzione decubiti</i></li><li>• <i>la vigilanza e l'assistenza su chiamata</i></li><li>• <i>la sistemazione per il riposo pomeridiano e notturno</i></li><li>• <i>la preparazione della residente per la notte</i></li></ul>	<p><b>Servizio educativo</b></p> <p>Il servizio di animazione è svolto dagli educatori professionali presenti nella struttura. L'educatore-animatore svolge la sua attività in collaborazione con tutte le figure professionali.</p> <p>Le attività indicativamente sono svolte come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• in mattinata, attività nelle varie Case (lettura del giornale, attività di stimolazione cognitiva e attività ludica)</li><li>• nei pomeriggi della settimana, le attività sono estese ad un numero più elevato di partecipanti e sono svolte nella sala polivalente del piano terra della Casa.</li></ul> <p>La programmazione è proposta e avvalorata in equipe organizzativa, la valutazione e la verifica in sede di UOI. Le attività allargate comprendono numerose feste (compleanni, castagnata, Natale, carnevale, Pasqua, festa della mamma), giochi di società (torneo di carte, tombola), proiezione di diapositive, film, attività manuali, canto, uscite in paese (al mercato, gite, ecc.). Nel periodo estivo alcune attività si svolgono anche all'aperto. Molto importante per Villa Bianca è anche l'inserimento della Casa nel contesto territoriale di riferimento.</p>
<p><b>Servizio fisioterapico</b></p> <p>La Casa di Riposo ha un locale debitamente attrezzato, adibito a fisioterapia e situato nel primo piano seminterrato. Vi operano i Fisioterapisti, dal lunedì al sabato.</p> <p>Il servizio mira al recupero, al mantenimento o alla rieducazione delle capacità funzionali residue. I Fisioterapisti sono professionisti competenti, abilitati a prevenire, curare e dare indicazioni sull'uso di ausili, per favorire il benessere costante e globale di ogni residente.</p> <p>All'ingresso della residente fanno la loro valutazione e la espongono in UOI, quindi concordano con il medico curante e con tutte le figure professionali, un progetto di riabilitazione, che sarà periodicamente verificato.</p>	<p><b>Servizio psicologico</b></p> <p>Il servizio di psicologia si pone come obiettivo la promozione del benessere psichico delle residenti.</p> <p>Lo psicologo/psicoterapeuta valuta gli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi della persona, promuovendo interventi di sostegno e di supervisione rivolti alla residente, ai familiari ed agli operatori. All'ingresso della residente in struttura, si premura di procedere ad un primo incontro con lo stesso e così pure di conoscere, anche attraverso un colloquio, i familiari di riferimento, al fine di sostenere e aiutare psicologicamente la residente ad inserirsi nel nuovo ambiente di vita.</p> <p>Lo psicologo/psicoterapeuta cerca di individuare possibili interventi progettuali psicologici e di psicoterapia e presentarli in UOI (Unità Operativa Interna).</p>



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Sede Legale: Castello 2758 – 30122 Venezia (VE) Filiale: Casa di Riposo “Villa Bianca” Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)  
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617 P.I. e C.F. 00634360275 [www.casavillabianca.it](http://www.casavillabianca.it)

### Servizio Spirituale e Religioso

La Casa di Riposo è retta da una Comunità Religiosa delle Suore Francescane di Cristo Re inserita nella Chiesa locale ed ha come primo compito apostolico quello di *“testimoniare con la vita la loro consacrazione al Signore, vissuta in semplicità evangelica e gioia di cuore, così da manifestare i valori del Regno”* (CC 105, 1). Tale apostolato è sentito e vissuto da parte di tutte le suore, anche da parte di chi non è più autosufficiente e si esprime attraverso l’azione concreta e quella liturgica.

Nella Cappella, situata all'interno della casa, la comunità celebra ogni giorno la Liturgia delle Ore e partecipa alla S. Messa; si tengono anche tutte le celebrazioni dell’Anno Liturgico, adorazione, funerali e altri eventi particolari. La Cappella è accessibile dalle varie Case; ogni residente e chiunque lo desidera può recarsi liberamente o farsi accompagnare in cappella. Le suore offrono l'assistenza religiosa e spirituale nella giornata, nel rispetto della libertà personale.

Le suore francescane di Cristo Re sono presenti in Villa Bianca in due realtà:

- la fraternità, composta da sorelle che in vario modo prestano servizio nel Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti;
- Casa Santa Chiara e Casa Sr. Serafina che ospitano trenta suore non autosufficienti.

#### Liturgia ordinaria

*Liturgia delle ore: Vespri ore 16.00;  
S. Messa quotidiana ore 8.00;  
Adorazione quotidiana dalle 7.30 alle 11.00;  
S. Messa festiva aperta a tutti, residenti e parenti, ore 10.00 della domenica; Adorazione eucaristica dalle 16.30 alle 17.30.*

#### Celebrazioni particolari

- ⇒ *Giornata del malato (11/2) e celebrazione comunitaria dell’unzione dei malati;*
- ⇒ *Anniversario di sr. Serafina, 5 marzo, data del presunto miracolo;*
- ⇒ *Mercoledì delle Ceneri;*
- ⇒ *Triduo Pasquale;*
- ⇒ *San Francesco;*
- ⇒ *Solennità di Cristo Re;*
- ⇒ *Anniversari di professione religiosa;*
- ⇒ *Liturgia della Settimana Santa.*



### Vitto

Il vitto è a carattere familiare, preparato nella cucina interna della Casa ed affidato ad una agenzia specializzata che ne cura la preparazione nel rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza alimentare.

I pasti sono preparati seguendo il menù settimanale predisposto con la consulenza di una dietologa e modificati dalle eventuali e soggettive necessità della residente.

Le diete particolari sono fornite su segnalazione e prescrizione del medico curante o di medici specialisti.

Per le necessità segnalate dal servizio di logopedia vengono preparati pasti frullati e/o tritati, caloricamente bilanciati.

I pasti sono consumati in sala da pranzo o nella propria stanza per le residenti impossibilitate a recarvisi.

Le persone non-autosufficienti sono coadiuvate nell'assunzione dei pasti dalle OSS e da alcune suore, da parenti.

I carrelli termici sono preparati in cucina e all'ora del pranzo sono trasportati nelle varie Case.

Tutto il processo di preparazione, di confezionamento, di trasporto e somministrazione dei pasti è sottoposto a costante controllo, secondo quanto previsto dal sistema HACCP<sup>3</sup> previsto a norma di legge.

A tale proposito il personale ha frequentato il corso di formazione sulle norme e la corretta prassi igienica da rispettare in ogni fase di manipolazione, lavorazione, per evitare la possibile contaminazione del prodotto.

Tutto questo concorre ad assicurare un cibo sicuro, sano, gustoso e caldo.

Il servizio ristorazione comprende:

#### Colazione:

- caffè, latte, the
- pane biscottato grattugiato,
- biscotti, fette biscottate
- yogurt

#### Pranzo e Cena:

- primi piatti a base di pasta, riso o minestra
- secondi piatti a base di carni rosse, bianche, formaggi, affettati, pesce e uova, polenta e piatti tradizionali veneti
- contorni vari (cotti e crudi)
- frutta
- dolce o gelato - la domenica e festivi

#### Merenda pomeridiana:

- The + frutta e/o yogurt in base anche alle necessità delle residenti

#### **Distribuzione bevande**

Durante la giornata alle Residenti, ovunque si trovino, sono distribuite varie bevande: caffè, tè a merenda e dopo il pranzo.

### Una giornata tipo a Villa Bianca

<b>8.45-11.30</b>	Colazione, riabilitazione, terapia occupazionale, animazione e attività ricreative, idratazione	<b>15.30-17.30</b>	Animazione, attività ricreative, laboratorio occupazionale
<b>8.45-12.00</b>	Visite dei medici	<b>16.00-18.00</b>	Preparazione - somministrazione terapia
<b>12.15 -13.00</b>	Pranzo e somministrazione terapia	<b>14.30-19.00</b>	Visite dei medici
<b>13.30-14.30</b>	Riposo	<b>18.15-19.00</b>	Cena e somministrazione terapia
<b>14.30-15.30</b>	Alzata, socializzazione, idratazione, merenda	<b>20.00-21.00</b>	Riposo

<sup>3</sup> **Attuazione D. Lgs 155/97- HACCP** La Casa di riposo risponde alla normativa in oggetto chiedendo all'agenzia terza che svolge il servizio di ristorazione in Villa Bianca il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare). E' quindi in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale impiegato in cucina ha seguito corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.



### Altri servizi

#### Lavanderia

La Casa di Riposo si avvale di un servizio interno ed esterno di lavanderia e guardaroba, per la pulizia della biancheria intima e del vestiario (non delicati e lana). Le residenti possono usufruire di detto servizio senza costi aggiuntivi.

La cura dei capi di biancheria o vestiario, lana e particolarmente delicati o pregiati è a carico invece dei familiari. Ogni indumento che è inviato alla lavanderia esterna è contrassegnato dalla ditta che ha in carico il servizio. **La Casa di Riposo declina ogni responsabilità per eventuali danni che gli indumenti dovessero subire in fase di lavaggio.**

Anche la biancheria piana è lavata dalla lavanderia esterna – convenzionata con il nostro istituto, che rispetta le norme di riferimento.

#### Servizio bar

Nella sala soggiorno della Casa di Riposo sono in funzione i distributori automatici di bevande calde e fredde e di alcuni snack.

#### Parrucchiera

La residente usufruisce del riordino della capigliatura nell’ambito del bagno settimanale gestito dagli operatori socio sanitari.

Per coloro che lo desiderano, solitamente una volta alla settimana, è presente nella Struttura una parrucchiera. Tale servizio, su richiesta specifica, non è compreso nella retta di ospitalità e quindi è a carico dell’ospite. Per prendere appuntamento si consiglia di rivolgersi presso gli uffici amministrativi di sede.

La stanza per la Cura della Persona è a disposizione, previa comunicazione alla segreteria, delle residenti che volessero essere acconciate dalla propria parrucchiera di fiducia o dai propri familiari.

#### Pedicure

Il servizio di pedicure ordinario è praticato dalle OSS nell’ambito del servizio d’igiene. Tuttavia è possibile richiedere tale servizio all’esterno contattando personalmente chi lo effettuerà. La spesa quindi sarà a carico della residente.

#### Trasporti

In caso di necessità, il trasporto in Ospedale, per eventuali visite o indagini sanitarie, è effettuato tramite: servizio di trasporto interno di Villa Bianca (a cura degli autisti/manutentori di sede); oppure da un’agenzia individuata quale maggior idonea dalla direzione dell’Ente e ancora da altre agenzie cui i famigliari vorranno rivolgersi alternativamente.

In ogni caso la spesa per il trasporto è a carico della residente.

#### Rientro a Casa e disponibilità di trasporto

E’ garantita la possibilità per le residenti di poter rientrare a domicilio per qualsiasi necessità previo avviso di almeno 48 ore. L’organizzazione di Villa Bianca ritiene opportuno aiutare le residenti e i famigliari a gestire al meglio ogni temporaneo rientro a Casa. Valutate le diverse circostanze è quindi possibile che Villa Bianca possa mettere a disposizione dei propri mezzi attrezzati e del personale. Il servizio può avere un costo da stabilire di volta in volta.

#### Posta, Televisione, Giornali

La posta è distribuita per le vie brevi. Vi sono apparecchi radio e televisivi nella sala soggiorno di ogni Casa. Nelle stanze, l’uso della televisione è consentito, qualora non arrechi disturbo alle altre residenti, previa richiesta alla Direzione. In tal caso è cura della residente provvedere all’acquisto dell’apparecchio audiovisivo e se necessario anche delle cuffie insonorizzate. La Casa di Riposo versa alla RAI un canone di abbonamento speciale pertanto la residente che ha un apparecchio personale non è tenuto a versare il canone previa formale segnalazione alla RAI. La Struttura provvede all’acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l’uso comune. Ciò non avviene nelle giornate di sabato e domenica.

#### Spazi esterni

La Casa di Riposo è dotata di spazi esterni accessibili alle residenti senza barriere.

Gli spazi sono fruibili a tutti, per chi non riuscisse in autonomia può essere accompagnato dal personale, dai familiari o volontari presenti.

#### Telefono pubblico

Le residenti possono comunque ricevere telefonate e, su espressa richiesta al personale di servizio, svolgere telefonate ai propri cari. In ogni reparto sono presenti dei telefoni portatili che possono ricevere le telefonate direttamente dall’esterno con linea dedicata.

**VIDEOCHIAMATE:** è possibile, in caso di necessità valutate dall’equipe socio sanitaria, effettuare videochiamate. Il servizio è sotto la responsabilità del servizio educativo di sede.



### Informazioni utili

#### Orario visite

Ogni residente può ricevere visite tutti i giorni. I famigliari possono quindi giungere in Villa Bianca negli orari loro più confacenti.

Comunque si consiglia l'orario di seguito evidenziato in quanto, in dette fasce orarie, l'organizzazione della Casa consente maggiore libertà di accesso in ogni luogo perché molte delle attività assistenziali sono state espletate:

- al mattino dalle ore 9.00 alle 12.00
- nel pomeriggio dalle 14.30 alle 19.00

In particolari casi la Direzione si riserva, previa comunicazione, di variare gli orari sopra indicati.

Durante le visite la residente può recarsi o essere accompagnata nelle sale soggiorno di ciascuna Casa o, se lo desidera, anche nei cortili all'aperto. Per qualsiasi altra sua uscita dalla Casa, è necessario avvisare l'infermiere di reparto o il coordinatore, oppure la Direzione.

#### Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo alle altre Residenti, è richiesto di evitare il più possibile di parlare ad alta voce, di moderare il volume della televisione e della radio.

Per favorire il riposo si osserva di regola il seguente orario: dalle ore 13.00 alle 14.00 e dalle ore 20.00 alle 6.30 nelle camere, dalle 22.00 alle 7.30 nei locali comuni.

#### Personalizzazione dell'alloggio

Villa Bianca ritiene importante consentire alle residenti di poter personalizzare il proprio alloggio, ciò entro i limiti della comune convivenza. Fotografie, cornici da tavolo, oggetti personali, cuscini sono graditi quali elementi espressivi, identificativi e che possono consentire all'anziana di non sentirsi in una struttura spersonalizzata. Nel limite dello spazio è possibile inserire anche piccola mobilia come arredo.

#### Divieti

La residente ha massima libertà, con le sole limitazioni imposte dal suo stato di salute fisica e psicofisica. Le limitazioni derivanti da particolari situazioni dell'utente sono, in ogni caso, stabilite sulla base di specifiche indicazioni del medico curante, con precise motivazioni terapeutiche e comunicate ai familiari. E' fatto divieto alle Residenti e ai familiari e parenti in visita di:

-Portare e utilizzare fornelli o stufe di qualsiasi genere  
-Utilizzare apparecchi rumorosi che possono comunque arrecare disturbo alle altre residenti.

Ciascuna residente che ne ha le facoltà è tenuta al risarcimento dei danni causati a terzi per sua colpa. La Casa di Riposo non può essere chiamata in causa per rispondere di detti danni.

#### Animali Domestici

E' possibile accedere nelle aree comuni con cani al guinzaglio e dotati di museruola.

#### Prestazioni private e responsabilità

La Direzione non si assume alcun onere per prestazioni private medico-specialistiche, ospedaliere, farmaceutiche a favore delle residenti. Non è possibile effettuare visite mediche specialistiche all'interno della struttura se non concordate con la Direzione.

Si declina ogni responsabilità per l'assistenza praticata alle residenti da persone non autorizzate dalla Direzione.

#### Gestione del denaro e oggetti preziosi

Il Cds mette a disposizione l'ufficio di segreteria per conservare piccole somme di denaro o POS, ecc.. Declina ogni responsabilità per la perdita di oggetti preziosi e denaro custoditi nelle camere.

#### Volontariato

Il volontariato è un'importante risorsa, che in Casa di Riposo è valorizzata per costruire una rete di solidarietà e relazioni semplici capaci di sostenere e di attivare legami significativi tra chi presta l'aiuto e chi lo riceve.

L'associazione "Eccom", iscritta al registro regionale (n° TV0423), con cui Villa Bianca ha redatto una specifica convenzione, è presente con i suoi volontari, tutti regolarmente assicurati e formati, in alcune attività, che vanno dalla semplice compagnia ed intrattenimento, alla partecipazione di particolari momenti quali feste, uscite, attività di animazione, ricorrenze e celebrazioni, aiuto nell'assunzione dei pasti, cura della persona.





### Standard di qualità generali e obiettivi

Dal 2023 il Centro di Servizi Villa Bianca aderisce al **Marchio Qualità e Benessere**, diventando anche benchmarker. Il modello misura il livello di qualità erogata attraverso 104 indicatori strutturati su 12 fattori corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità ed il benessere degli anziani non autosufficienti. Il sistema di valutazione prevede cinque tipologie di analisi: verifica documentale, analisi e studio dei casi, osservazione ambientale diretta, focus group fra operatori, anziani residenti e familiari e osservazione etnografica. Ogni struttura autovaluta nel modo più obiettivo ed equilibrato possibile la propria capacità di realizzare qualità nei dodici fattori stabiliti. Ogni autovalutazione viene verificata da un team di tre esperti, tra cui due provenienti da strutture analoghe (pari).

Dalla valutazione emergono i punti di forza e le criticità della struttura e di conseguenza gli obiettivi di miglioramento per gli anni futuri.

### Progetti

#### Progetti individualizzati (PAI) (PTR)

L'operare per progetti è una modalità che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non più per “prestazioni”. La metodologia utilizzata nell'espletamento di ogni attività prevede l'impiego di tecniche integrate multi - professionali e multidisciplinari, condivise e definite in Unità Operativa Interna (UOI). Prevede un primo momento di rilevazione dei bisogni della residente per accertare la sua situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa all'interno dell'UOI, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato, incentivando la partecipazione attiva delle residenti alle varie iniziative, con l'attenzione specifica per umanizzare ogni intervento.

#### Progetti Rondine

L'accoglienza in Villa Bianca è da ritenersi non definitiva, infatti, è possibile, verificate le condizioni sanitarie, assistenziali e sociali della residente, avviare la collaborazione con i servizi sociali territoriali per il ritorno a Casa. L'equipe multi - professionale di Villa Bianca si pone quindi l'obiettivo di sviluppare progetti riabilitativi atti a garantire per quanto possibile il miglioramento delle condizioni generali della residente e quindi se possibile il rientro a Casa.

#### Pranzo in Famiglia

I famigliari e/o persone anziane che lo desiderano possono chiedere agli uffici amministrativi di poter svolgere un “Pranzo in famiglia” all'interno della struttura protetta. È consentito ai famigliari di potersi organizzare affinché ciò sia realmente possibile. Il servizio mensa della Casa, pertanto, si mette a disposizione al fine di preparare le pietanze previste. La famiglia invece provvede a rendere la sala da pranzo, messa a disposizione dalla struttura, accogliente nello stile di Casa: preparazione della tavola con tovaglia di casa, fiori e quant'altro faccia parte della propria tradizione famigliare. La famiglia può anche integrare le pietanze date dal servizio mensa con propri prodotti. La messa in ordine e il successivo disbrigo della sala da pranzo sono quindi a cura della famiglia che “come a casa” provvedono alle faccende necessarie. E' previsto un costo pranzo per ciascun famigliare che accede al servizio mensa.

### URP

L'URP di Villa Bianca è rappresentato dal Servizio di Assistenza Sociale e dalla Direzione raggiungibili direttamente in sede o tramite telefono al 0438/587101 e e-mail: [urp@casavillabianca.it](mailto:urp@casavillabianca.it)

L'URP è aperto ad ogni richiesta, segnalazione ed assistenza richiesta dalle Residenti, dai loro familiari o da chiunque necessiti di informazioni o chiarimenti rispetto all'attività della residenza. L'URP riceve encomi, reclami e qualsiasi comunicazione che chiunque abbia a cuore la vita della residenza può manifestare. La modulistica è presente nella sala bar, assieme alla cassetta per la consegna, e può essere compilata anche con l'ausilio dei referenti dell'URP. Ogni segnalazione sarà presa in carico nel più breve tempo possibile e sarà data risposta entro 7gg lavorativi. L'URP raccoglie ed elabora i questionari di gradimento e di tutto ciò dà ampia divulgazione.



## Retta di ospitalità

Il corrispettivo-retta alberghiera giornaliera a carico della residente è *determinato alla fine dell'anno per quello successivo dal Consiglio Direttivo e potrà essere variato in rapporto al mutare dei costi e dei servizi*. La retta deve essere versata entro i primi 10 giorni del mese in corso o in contanti/assegno presso la segreteria, oppure tramite bonifico bancario, utilizzando le coordinate bancarie IBAN: IT 27 G 08904 62130 000000010370 fornite al momento dell'ingresso dall'ufficio amministrativo di Villa Bianca e indicate anche nel contratto di accoglienza. Il pagamento della retta decorre dal 2° giorno successivo alla data di sottoscrizione del contratto (solitamente corrispondente al giorno di ingresso), salvo diversi accordi con la Direzione.

La retta giornaliera **per le residenti con impegnativa di residenzialità** si compone di due quote:

- alberghiera a carico della residente (che varia a seconda della tipologia di stanza: singola o doppia);
- sanitaria per le persone non autosufficienti a carico della Regione Veneto tramite l'Azienda: Unità Locale Socio Sanitaria di riferimento territoriale.

La retta dà diritto ad avere vitto, alloggio, riscaldamento, lavaggio della biancheria intima e vestiario (fatta eccezione per i capi delicati e/o di lana, ai quali vi provvederanno i familiari) e tutti i servizi generali/collettivi. La residente non autosufficiente ha inoltre diritto all'assistenza medica, infermieristica, fisioterapia, logopedica e psicologica secondo le esigenze del suo stato di salute e come stabilito da PAI (Piano Assistenziale Individualizzato). Per i periodi di assenza giustificata o ricovero ospedaliero, la residente avrà diritto, a partire dal terzo giorno consecutivo, ad una riduzione del 25% sulla retta giornaliera.

Al pagamento della retta o quant'altro previsto dal presente documento restano obbligati in solido i firmatari del Contratto di Accoglienza o i parenti obbligati a norma del codice civile.

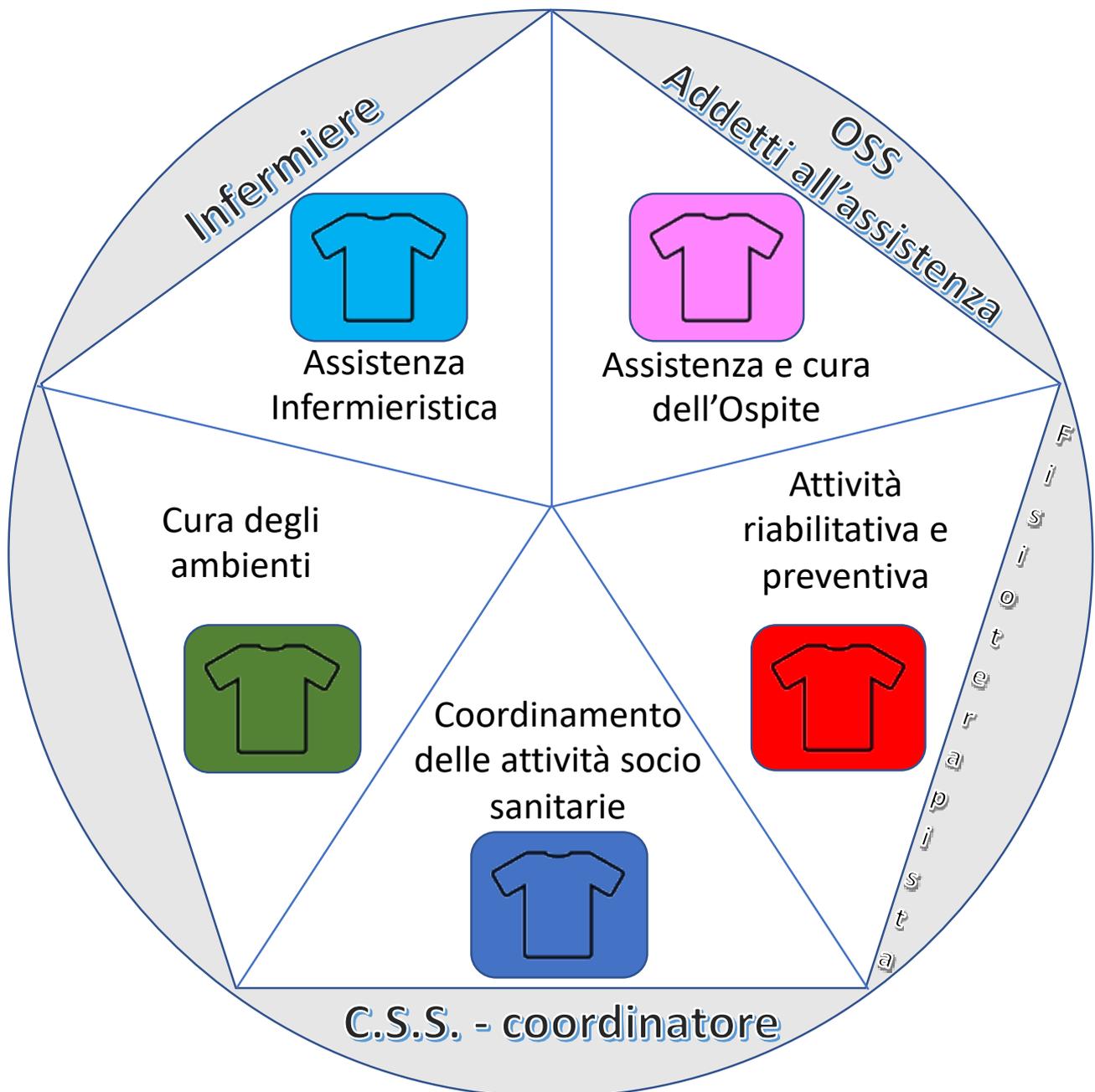
La residente ha la facoltà di recedere dalla convenzione e lasciare la Casa di Riposo con un preavviso di due giorni. In caso di rinuncia all'ospitalità, per qualsiasi causa, la residente o i legittimi eredi sono tenuti al pagamento della retta fino al momento della dimissione. La retta coprirà anche gli eventuali giorni di mancato preavviso, decurtati del 25%.

Il Consiglio Direttivo di sede ha altresì determinato **rette di ospitalità a favore di persone anziane non autosufficienti prive d'impegnativa di residenzialità**.

RETTE 2024			
TIPOLOGIA STANZA DI DEGENZA	RETTA ALBERGHIERA GIORNALIERA* (a carico della residente)	RETTA GIORNALIERA DI RILIEVO SANITARIO Contributo regionale	RIDUZIONE PER ASSENZE PER RICOVERI OSPEDALIERI
CAMERA 2 LETTI	54,00 euro	52,00 euro	25%, dopo il 3° giorno
CAMERA SINGOLA	56,50 euro		
COSTI DEL SERVIZIO SENZA CONTRIBUTO REGIONALE			
CAMERA 2 LETTI	83,50 euro	Nessun contributo regionale in quanto persone prive di impegnativa di residenzialità	NO
CAMERA SINGOLA	90,50 euro		
COSTI DEL SERVIZIO CON QSA			
CAMERA 2 LETTI	59,00 euro	30,00 euro	NO
CAMERA SINGOLA	62,00 euro		

# Villa Bianca: ci riconoscete dal colore

Potete facilmente riconoscere  
la nostra professione dal colore della divisa  
che indossiamo.





**PERSONE DI RIFERIMENTO VILLA BIANCA**

**Legale rappresentante Suore Francescane di Cristo Re**

Zanetti Cecilia – Sr. Anna Cecilia Zanetti  
tel. 041 - 5238298

**Presidente Consiglio Direttivo Villa Bianca**

Antonella Busato – Sr. Antonella  
tel. 041 - 5238298  
e-mail: [antonella.fcr@casavillabianca.it](mailto:antonella.fcr@casavillabianca.it)

**Consiglio Direttivo Villa Bianca**

- Antonella Busato – Sr. Antonella  
tel. 041 - 5238298  
e-mail: [antonella.fcr@casavillabianca.it](mailto:antonella.fcr@casavillabianca.it)  
- Cecilia Zanetti – Sr. Anna Cecilia Zanetti  
tel. 041 - 5238298 e-mail: [zanetticecilia50@gmail.com](mailto:zanetticecilia50@gmail.com)  
- Laura Bressan – Sr. Armida Maria  
tel. 0438 - 587101 int. 241  
e-mail: [sr.armida48@gmail.com](mailto:sr.armida48@gmail.com)

**Direzione**

[direzione@casavillabianca.it](mailto:direzione@casavillabianca.it)

**Direttore**

Dott. Drioli Stefano  
tel. 0438 - 587101 int. 333  
e-mail: [stefano.drioli@casavillabianca.it](mailto:stefano.drioli@casavillabianca.it)

**Ufficio Risorse Umane e vice direttrice**

Rag. Fascendini Luisa  
tel. 0438 - 587101 int. 332  
e-mail: [luisa.fascendini@casavillabianca.it](mailto:luisa.fascendini@casavillabianca.it)

**Area Amministrativa**

[amministrazione@casavillabianca.it](mailto:amministrazione@casavillabianca.it)

**Ufficio Amministrazione**

Dott.ssa Buosi Serena  
tel. 0438 - 587101 int. 335  
e-mail: [serena.buosi@casavillabianca.it](mailto:serena.buosi@casavillabianca.it)

Lorenzet Margherita

tel. 0438 - 587101 int. 331  
e-mail: [margherita.lorenzet@casavillabianca.it](mailto:margherita.lorenzet@casavillabianca.it)

**Area sanitaria e socio-sanitaria**

**Medici di struttura**

- Dr.ssa De Biasi Marta  
tel. 0438 - 587101 int. 371  
e-mail: [marta.debiasi@casavillabianca.it](mailto:marta.debiasi@casavillabianca.it)

- Dr.ssa Ruzza Antonella

tel. 0438 - 587101 int. 371  
e-mail: [antonella.ruzza@casavillabianca.it](mailto:antonella.ruzza@casavillabianca.it)

**Coordinamento socio-sanitario**

[coordinamento@casavillabianca.it](mailto:coordinamento@casavillabianca.it)  
**Coordinatore Socio sanitario - infermieristico**  
Dott.ssa Lucchet Amalia  
tel. 0438 - 587101 int. 312  
e-mail: [amalia.lucchet@casavillabianca.it](mailto:amalia.lucchet@casavillabianca.it)

**Vice Coordinatore Socio sanitario - infermieristico**

Dott.ssa Gallo Simona  
tel. 0438 - 587101 int. 251  
e-mail: [simona.gallo@casavillabianca.it](mailto:simona.gallo@casavillabianca.it)

**Servizio educativo**

[educatori@casavillabianca.it](mailto:educatori@casavillabianca.it)  
- Dott.ssa Uliana Stefania  
tel. 0438 - 587101 int. 352  
e-mail: [stefania.uliana@casavillabianca.it](mailto:stefania.uliana@casavillabianca.it)  
- Dott. Canal Franco  
tel. 0438 - 587101 int. 352  
e-mail: [franco.canal@casavillabianca.it](mailto:franco.canal@casavillabianca.it)

**Servizio di psicologia**

Dott.ssa Peruch Francesca  
tel. 0438 - 587101 int. 340  
e-mail: [francesca.peruch@casavillabianca.it](mailto:francesca.peruch@casavillabianca.it)

**Servizio di fisioterapia**

[fisioterapisti@casavillabianca.it](mailto:fisioterapisti@casavillabianca.it)  
- Dott. Pinton Alberto  
tel. 0438 - 587101 int. 360  
e-mail: [alberto.pinton@casavillabianca.it](mailto:alberto.pinton@casavillabianca.it)  
- Dott. Da Mar Emanuele  
tel. 0438 - 587101 int. 360  
e-mail: [damar.emanuele@casavillabianca.it](mailto:damar.emanuele@casavillabianca.it)

**Servizio di logopedia**

Dott.ssa Introvigne Tiziana  
tel. 0438 - 587101 int. 361  
e-mail: [tiziana.introvigne@casavillabianca.it](mailto:tiziana.introvigne@casavillabianca.it)

**Servizio sociale**

Dott.ssa Buosi Serena  
tel. 0438 - 587101 int. 335  
e-mail: [serena.buosi@casavillabianca.it](mailto:serena.buosi@casavillabianca.it)



### ***Significato del Logo di Villa Bianca.***

*Con San Francesco “Fratello universale” ogni incontro con l’altro è dono reciproco che richiede uno stile di mitezza e di fiducia che consola e riempie il cuore di **Pace e Bene**.*

***“Servire è regnare” ...***

*“Nessuno è così povero da non avere niente da dare ma anche nessuno è così ricco da non avere niente da ricevere”*

*Siamo tutti preziosi, siamo tutti fragili: insieme ci promoviamo nel rendere piena e felice la vita che c’è donata.*

*Nella nostra Casa il servizio è dono alla persona riconosciuta nella sua dignità e unicità di figlia di Dio.*