

# Carta dei Servizi



Settembre 2023

## INDICE

<b>GUIDA ALLA LETTURA .....</b>	<b>2</b>
<b>LA STORIA DI VILLA DELLE MAGNOLIE .....</b>	<b>4</b>
<b>I NOSTRI SERVIZI .....</b>	<b>7</b>
RESIDENZE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI.....	7
RESIDENZA PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI .....	9
CENTRO DIURNO .....	9
“NUCLEI” SPECIALISTICI.....	9
<b>VIVERE IN SALUTE .....</b>	<b>11</b>
MODALITÀ DI ACCESSO .....	11
L'ANZIANO A VILLA DELLE MAGNOLIE .....	13
LE PRESTAZIONI OFFERTE .....	15
I SERVIZI AGGIUNTIVI DISPONIBILI .....	26
IL PERSONALE: LA SUA ESPERIENZA E PROFESSIONALITÀ .....	28
ATTREZZATURE E STRUMENTI: QUALITÀ ED INNOVAZIONE.....	32
<b>VIVERE CON I PROPRI CARI .....</b>	<b>36</b>
COME RAGGIUNGERE VILLA DELLE MAGNOLIE .....	36
TRASCORRERE IL TEMPO CON FAMILIARI ED AMICI .....	36
I RAPPORTI TRA I FAMILIARI E VILLA DELLE MAGNOLIE.....	40
CONTRIBUIRE AL MIGLIORAMENTO DI VILLA DELLE MAGNOLIE.....	41
<b>VIVERE IN UN LUOGO PIACEVOLE .....</b>	<b>43</b>
UN COMPLESSO RESIDENZIALE UNICO.....	43
LE RESIDENZE .....	43
LA PIAZZA .....	46
I VIALI .....	49
IL PARCO.....	50
<b>VIVERE SOSTENIBILE .....</b>	<b>52</b>
VILLA DELLE MAGNOLIE E LE ENERGIE RINNOVABILI .....	52
ESEMPLIFICAZIONE DI STANDARD .....	53
RETTE PROPORZIONATE AI BISOGNI .....	55
<b>CONTATTI .....</b>	<b>57</b>

# *Guida alla lettura*

Per facilitare la consultazione della Carta dei Servizi, il documento è stato suddiviso in quattro capitoli che racchiudono le caratteristiche principali e le peculiarità di Villa delle Magnolie.

## **VIVERE IN SALUTE**

Il primo capitolo illustra tutti i servizi offerti da Villa delle Magnolie per garantire agli anziani una vita in salute. Vengono evidenziati i valori che ispirano tutte le figure professionali che ogni giorno si prendono cura della globalità della persona e si adoperano per rispondere, in modo personalizzato, ai diversi bisogni e desideri dimostrati dall'anziano e dai suoi famigliari. Sono descritte le modalità organizzative, la strutturazione del personale, le attrezzature e gli strumenti utilizzati per assicurare un servizio di qualità e sempre innovativo.

## **VIVERE CON I PROPRI CARI**

Questo capitolo fornisce le indicazioni per raggiungere Villa delle Magnolie e le informazioni sui servizi che consentono agli anziani di mantenere con facilità le relazioni sociali ed affettive. Vengono inoltre descritti gli strumenti che permettono la partecipazione attiva dei familiari alla vita del loro caro e la collaborazione costante con Villa delle Magnolie, per la valutazione ed il miglioramento del servizio.

## **VIVERE IN UN LUOGO PIACEVOLE**

Il terzo capitolo descrive gli ambienti e gli spazi di Villa delle Magnolie, che lo rendono un luogo confortevole e sicuro che vuole far rivivere un "caldo sapore di casa", ma al contempo favorisce la sicurezza e l'autonomia degli anziani e consente l'integrazione con la comunità ed il territorio.

## **VIVERE SOSTENIBILE**

L'ultimo capitolo è dedicato alla sostenibilità ambientale ed economica di Villa delle Magnolie. La prima parte descrive quindi i sistemi di utilizzo delle energie rinnovabili con lo scopo di ridurre le emissioni nocive ed i consumi. Nella seconda parte del capitolo vengono illustrati i costi dei servizi offerti, quelli compresi nella retta e quelli aggiuntivi disponibili su richiesta.

# *La storia di Villa delle Magnolie*

La prima struttura per anziani di Monastier di Treviso viene aperta nel 1976 negli ambienti della splendida Villa veneta Tramonti. Il caratteristico giardino antistante abbellito da numerosi alberi di magnolia suggerisce ai proprietari di ribattezzare la residenza con il nome Villa delle Magnolie.

Il servizio nasce dal felice incontro fra l'esperienza in campo medico del dott. Antonio Calvani e dall'entusiasmo della figlia Emanuela. Il primo, laureato in Medicina e Chirurgia a soli 24 anni all'Università La Sapienza di Roma, specializzato in Chirurgia Generale e in Ostetricia e Ginecologia, era già dal 1958 direttore dell'adiacente Casa di Cura Giovanni XXIII; la seconda, laureata in psicologia, è stata promotrice di uno stile di cura e assistenza innovativo, basato sulla centralità della persona e dei suoi bisogni intesi in senso globale e non solo sanitario.

A quel tempo Villa delle Magnolie, in grado di ospitare circa cinquanta persone, si presentava come una casa dove le persone anziane potevano trascorrere un periodo di soggiorno di alcuni mesi o andare ad abitarvi, assistite da personale attento e premuroso. La struttura univa dunque ad elevati livelli di assistenza sociale e sanitaria un confort di livello alberghiero, per rispondere a cittadini portatori dalle alte esigenze ed aspettative. Arredare la camera con i propri mobili, bere il caffè in camera dopo il risveglio, scegliere cosa mangiare a pranzo e a cena e se farlo nella sala da pranzo comune o nella propria camera, ricevere in ogni momento della giornata i propri amici e familiari, sono semplici esempi di elementi che permettevano agli anziani di sentirsi a casa. Erano i medici di base del paese ad occuparsi della salute degli ospiti di Villa delle Magnolie, che potevano usufruire anche di un servizio infermieristico interno e dei servizi dell'adiacente Casa di cura.

Nel 1983 la Casa di Cura Giovanni XXIII si era trasferita in un nuovo grande edificio, quello che occupa ancora oggi, e nella sua sede precedente si erano quindi resi disponibili ampi ambienti. Poiché lo spazio

della villa veneta stava diventando insufficiente per il numero crescente e le esigenze dei suoi abitanti, nei locali lasciati dalla Casa di Cura sono iniziati i lavori di ristrutturazione finalizzati a consentirvi il trasferimento degli anziani di Villa delle Magnolie. In quegli anni l'allora Azienda ULSS 9 ha assegnato alla struttura un medico interno e la direzione ha assunto una maestra d'arte che intrattenesse gli anziani attivando laboratori di manualità e organizzando la loro partecipazione ad eventi esterni.

Nel 1988, conclusi i lavori di restauro dell'ex Casa di Cura, è avvenuto il trasloco nella nuova Casa di Soggiorno, dove 130 anziani hanno trovato accoglienza in ampi e funzionali locali. Nel 2002 Villa delle Magnolie ha ottenuto il convenzionamento con l'Azienda ULSS di Treviso.

Nel 2009 nasce la Carta dei Valori, espressione dello spirito che ha da sempre caratterizzato Villa delle Magnolie: la centralità dell'ospite, il senso di appartenenza e la valorizzazione della persona, l'innovazione, lo stile di coordinamento condiviso e partecipato, la passione per la crescita professionale, sono i valori che la proprietà condivide per iscritto con tutte le figure professionali.

Nel nome di questi principi la "grande famiglia" di Villa delle Magnolie dal 2010 si è preparata al complesso e molto atteso passaggio nell'attuale sede, avvenuto nel 2013, il cui progetto si propone di raggiungere due obiettivi.

Il primo: costituire una casa e non un istituto, creando quindi un insieme di piccole residenze il più possibile familiari e domestiche affinché ogni anziano possa sentirsi "a casa", ma allo stesso tempo tecnologicamente avanzate e progettate per rispondere agli specifici bisogni dei residenti. In ogni ambiente di Villa delle Magnolie il carattere residenziale prevale quindi sugli schemi ospedalieri.

Il secondo: realizzare una realtà integrata con il territorio, perché gli anziani di Villa delle Magnolie non vivano isolati dall'ambiente esterno ma dentro le sue dinamiche vitali, così da riceverne le stimolazioni ed offrire il proprio contributo. Per questo sono stati progettati servizi nuovi e differenziati, in grado di rispondere in modo flessibile ai diversi bisogni della popolazione, ed alcuni degli spazi interni ed esterni del complesso residenziale sono stati pensati per accogliere anche i cittadini e le associazioni del territorio.

La signora Emanuela Calvani ancora oggi sovrintende al funzionamento di Villa della Magnolie, per assicurarsi che lo stile di accoglienza e di attenzione al singolo continui ad essere seguito.

Villa delle Magnolie è quindi ancora oggi gestita dalla stessa azienda, eredità del dott. Antonio Calvani, la SOGEDIN, che nel corso del tempo si è espansa e consolidata nel campo dell'assistenza sanitaria, con la sempre maggior specializzazione e diversificazione dei servizi della Casa di Cura e, nel campo ricettivo, attraverso la gestione di una catena di hotel. Villa delle Magnolie da sempre è sintesi delle "due anime" di SOGEDIN, garantendo assistenza socio-sanitaria di alto livello con un'attenzione costante alla unicità di ogni persona, attraverso l'adeguamento del servizio alle sue esigenze ed ai suoi desideri.

## Approfondimento

### "Vision" e "Mission"

La filosofia dei servizi offerti da Villa delle Magnolie è ben sintetizzata nella "visione" e nella "missione" aziendali:

- "Vision". La SOGEDIN s'impegna per una realtà in cui l'attenzione allo sviluppo del benessere sociale si concretizzi sia nella realizzazione di poli interfunzionali di servizi socio-sanitari aperti al territorio, sia in attività di sensibilizzazione e contrasto ai vari tipi di disagio.
- "Mission". Il Centro Servizi agli Anziani Villa delle Magnolie s'impegna a prestare una costante attenzione ai propri ospiti e alle loro famiglie, riconoscendo il continuo mutamento dei loro bisogni ed adattando i propri servizi al fine di garantirne la soddisfazione ottimale.

## *nostri servizi*

Villa delle Magnolie propone tre unità di offerta allo scopo di fornire risposte adeguate ai differenti bisogni che possono avere gli anziani e le loro famiglie. Tutte le unità di offerta sono autorizzate ed accreditate dai soggetti di competenza (Regione Veneto, Azienda AULSS 2 Marca Trevigiana e Comune di Monastier di Treviso).

### **RESIDENZE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

#### **Residenzialità in regime convenzionato**

Villa delle Magnolie offre diverse tipologie di soggiorno in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, ossia ad anziani che hanno ottenuto l'impegnativa di residenzialità da parte dell'azienda ULSS di residenza.

#### *Residenzialità a tempo indeterminato*

Questo servizio permette di accogliere l'anziano in modo continuativo a lungo termine al fine di rispondere a diverse problematiche di difficile gestione a domicilio; può trattarsi di bisogni di tipo sociale, assistenziale e sanitario, che richiedano un'assistenza anche di alta intensità.

#### *Residenzialità temporanea programmata*

Questo servizio convenzionato si rivolge ad anziani non autosufficienti che richiedono di essere accolti presso il Centro Servizi per un periodo transitorio a scopo riabilitativo o di sollievo alla famiglia. La durata del soggiorno va da un minimo di 15 ad un massimo di 90 giorni.

I ricoveri riabilitativi hanno l'obiettivo di raggiungere un recupero a livello motorio, funzionale, psicologico o sociale tale da consentire un successivo reinserimento a domicilio.

I ricoveri di sollievo hanno lo scopo di offrire un'adeguata risposta a famiglie che si trovano con un carico assistenziale particolarmente gravoso o che hanno difficoltà a garantire un'assistenza continuativa per un certo periodo di tempo.

### Residenzialità temporanea in “emergenza sociale”

Si tratta di un servizio che ha lo scopo di rispondere, con un'accoglienza transitoria, ad urgenze di tipo sociale di persone non autosufficienti. È attivato dall'Azienda ULSS 2 su segnalazione dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano.

### Residenzialità temporanea post-ospedaliera

Questo servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti che hanno superato una fase acuta e post-acuta durante un ricovero ospedaliero, ma che presentano ancora bisogni assistenziali complessi che rendono particolarmente problematica la gestione a domicilio. La persona dimessa dai reparti ospedalieri viene accolta nel Centro Servizi su invio dell'Unità Valutativa Ospedaliera dell'Azienda ULSS 2, per un periodo massimo di tre mesi, con l'obiettivo di consolidare le condizioni fisiche o continuare il processo di recupero funzionale e/o motorio.

### **Residenzialità in regime privato**

Il servizio è rivolto ad anziani che non hanno diritto o che, pur avendone diritto, non hanno ancora ottenuto l'impegnativa di residenzialità da parte delle aziende ULSS. L'anziano può essere accolto presso il Centro Servizi in modo continuativo a lungo termine o per un periodo limitato. L'accoglienza può rispondere a diversi bisogni dell'anziano difficilmente gestibili a domicilio, di tipo sociale, sanitario, assistenziale, motorio, ad esempio l'anziano può accedere temporaneamente in regime privato per usufruire del servizio di riabilitazione fisioterapica, dopo un intervento o una frattura con conseguente compromissione delle autonomie e della mobilità.

## **RESIDENZA PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI**

Questo servizio è rivolto ad anziani che conservano un buon livello di autonomia, ma che scelgono di vivere (temporaneamente o a tempo indeterminato) in un ambiente comunitario che offre protezione, sicurezza, servizi di tipo alberghiero (pasti, pulizie, riordino degli ambienti, ecc.), aiuto per semplici attività della vita quotidiana e occasioni di socializzazione e mantenimento delle proprie abilità.

## **CENTRO DIURNO**

Questo servizio risponde principalmente al bisogno di sostegno alla famiglia e di recupero e/o mantenimento delle capacità residue dell'anziano, favorendo la sua permanenza a domicilio. L'anziano viene accolto nelle ore diurne per uno o più giorni alla settimana, in modo da rispondere alle specifiche esigenze del nucleo familiare.

L'accoglienza semi-residenziale è attivabile sia per persone autosufficienti (in regime privato) che non autosufficienti (in regime privato o in regime convenzionato con le aziende ULSS).

## **“NUCLEI” SPECIALISTICI**

Per realizzare i diversi servizi offerti, il complesso residenziale presenta una differenziazione degli ambienti di vita (solitamente detti “nuclei”, a Villa delle Magnolie “residenze”) che permette di rispondere in modo specifico ed altamente specializzato a problematiche diverse.

### **Nuclei specialistici per persone con problematiche legate alla demenza**

Il Centro Servizi dispone di due residenze dedicate a persone che presentano principalmente problematiche legate alla demenza, in particolare alterazioni del comportamento che richiedono modalità di assistenza specifiche. A tal fine questi nuclei presentano caratteristiche peculiari dal punto di vista ambientale (progettazione specifica di spazi, arredi, colori, presenza di giardino protetto) e organizzativo (flessibilità del

piano di lavoro di tutte le figure professionali, organizzazione di attività riabilitative specifiche).

L'organizzazione dell'assistenza è stata pensata facendo riferimento ai principali modelli di assistenza alle persone con demenza (GentleCare, Person Centred Care, Approccio capacitante) che sottolineano la centralità della persona e l'importanza dell'ambiente fisico e relazionale per favorire il benessere globale.

### **Nuclei specialistici per persone con bisogni sanitari ad elevata intensità**

Due residenze del Centro Servizi sono dedicate a persone con prevalenza di bisogni sanitari complessi, anche ad alta intensità. Questi ambienti presentano caratteristiche strutturali ed attrezzature peculiari, nonché un'organizzazione del personale e del piano di lavoro che permettano una presa in carico altamente specializzata dell'anziano.

# *Vivere in salute*

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

### **Residenza per anziani autosufficienti**

Per l'accoglienza nella residenza per persone autosufficienti l'anziano e/o la sua famiglia devono rivolgersi direttamente al Servizio Accoglienza di Villa delle Magnolie, che gestisce la lista delle domande di accoglienza e contatta la famiglia quando si verifica la disponibilità di una stanza adatta alle caratteristiche della persona. Gli anziani autosufficienti, secondo il sistema di valutazione basato sulla scheda S.Va.M.A. (in uso nella Regione Veneto), devono rientrare nel profilo 1.

### **Residenze per anziani non autosufficienti**

L'accoglienza residenziale per anziani non autosufficienti può avvenire attraverso l'attivazione di due tipologie di soggiorno: in regime di convenzione con le Aziende ULSS (con impegnativa di residenzialità) o in regime privato, entrambe sia per soggiorni temporanei che definitivi.

#### *Accoglienza in regime di convenzione*

Per l'attivazione del regime in convenzione l'anziano e la sua famiglia devono aver portato a termine il percorso previsto per l'emissione dell'impegnativa di residenzialità secondo quanto previsto dal Regolamento dall'Azienda ULSS 2. A tal fine devono rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza oppure al Distretto Socio Sanitario di residenza per la richiesta di attivazione dell'UVMD (Unità Valutativa Multi Dimensionale) la quale effettuerà una valutazione multidimensionale dell'anziano attraverso la "Scheda di Valutazione Multidimensionale Anziani" (S.Va.M.A.). L'anziano e la sua famiglia dovranno, inoltre, indicare Villa delle Magnolie fra i Centri Servizi a cui sono interessati, in questo modo il nominativo

dell'anziano potrà essere inserito nella graduatoria per l'emissione dell'impegnativa di residenzialità relativa al nostro Centro Servizi. Quando si presenta la disponibilità di una impegnativa di residenzialità l'Azienda ULSS 2 segnala al Centro Servizi il nominativo dell'anziano da contattare. L'anziano e la sua famiglia possono allora confermare la propria volontà di ingresso a Villa delle Magnolie.

Nel caso di soggiorni temporanei programmati la famiglia dell'anziano concorda direttamente con il Servizio Accoglienza i tempi e le modalità per l'ingresso.

### Accoglienza in regime privato

L'accoglienza in regime privato si attiva, invece, rivolgendosi direttamente al Servizio Accoglienza del nostro Centro Servizi, che gestisce la lista delle domande di accoglienza ricevute e contatta la famiglia nel momento in cui si verifica la disponibilità di una stanza adatta alle caratteristiche della persona.

## **Centro Diurno**

L'accoglienza semi-residenziale a Villa delle Magnolie può avvenire attraverso due modalità: in regime di convenzione con le Aziende ULSS o in regime privato.

Per l'attivazione in regime di convenzione l'anziano e la sua famiglia devono effettuare il percorso previsto per l'emissione dell'impegnativa di residenzialità da parte dell'Azienda ULSS 2 (attraverso le modalità già descritte nel paragrafo precedente), con la specifica richiesta di attivazione del progetto "Centro Diurno".

L'accoglienza in regime privato si può invece attivare qualora l'anziano non abbia i requisiti previsti dall'Azienda ULSS 2, oppure qualora l'anziano con la sua famiglia richiedano l'accesso al Centro Diurno senza impegnativa.

In entrambi i casi, la richiesta di accesso al Centro Diurno deve essere presentata direttamente al Servizio Accoglienza di Villa delle Magnolie.

## **L'ANZIANO A VILLA DELLE MAGNOLIE**

I servizi offerti da Villa delle Magnolie (sia residenziali che semi-residenziali) sono rivolti a persone anziane di entrambi i sessi con più di 60 anni di età. Per persone di età inferiore l'accesso ai nostri servizi dovrà essere espressamente autorizzato dalla Direzione, previa valutazione delle specifiche condizioni psicofisiche della persona e in relazione alle caratteristiche dei posti disponibili.

### **Ogni anziano è una persona unica**

L'anziano a Villa delle Magnolie è considerato una "persona", e non un "paziente", una persona che ha scelto (o ha dovuto scegliere) con i propri cari di vivere in un contesto protetto e di cura. Di conseguenza ogni anziano è unico e degno di rispetto e, perciò, libero di esprimere se stesso in tutti i suoi aspetti. Il personale è pertanto chiamato a prendersi cura della globalità della persona, integrando i vari aspetti che la riguardano (fisici, emotivi, psicologici, di salute, relazionali, ambientali).

Tutto il personale è condotto ad interrogarsi ed a tener conto della specificità di ogni persona. In particolare viene dato rilievo e riconoscimento al vissuto soggettivo, al sistema di valori, alle esperienze ed al mondo interiore di ciascun anziano per individuare gli aspetti psicologici ed emotivi fondamentali per il benessere della persona. In questo modo è possibile progettare e realizzare un servizio personalizzato in linea con le sue caratteristiche ed aspettative.

### **Ricevere i servizi che si desiderano**

In linea con questa idea, l'anziano che usufruisce dei servizi di Villa delle Magnolie, con la propria famiglia, è ascoltato dal gruppo di professionisti che effettuano l'assistenza, che viene così progettata ed erogata in collaborazione costante. L'anziano non solo è centrale ma anche partecipe. Questo significa che egli ha la possibilità di richiedere i servizi extra offerti per avvicinare il più possibile il servizio ai suoi desideri. Per quanto riguarda i servizi compresi nella retta, essi vengono erogati in modo

personalizzato, attraverso la valutazione dei bisogni da parte dei professionisti e l'ascolto costante delle esigenze e delle richieste espresse.

La personalizzazione trova espressione concreta nella definizione di un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni anziano.

## **L'Unità Operativa Interna e il Progetto Assistenziale Individualizzato**

Come previsto dalla Normativa Regionale e dalla Convenzione con l'Azienda AULSS 2, l'Unità Operativa Interna (UOI) è il gruppo di lavoro multiprofessionale (composto da una rappresentanza di tutti i professionisti) che si ritrova periodicamente per la definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni anziano. Il PAI rappresenta il principale strumento di personalizzazione del servizio e guida il lavoro di tutto il personale.

L'UOI si compone di una fase di valutazione e verifica e una di progettazione.

- La fase di valutazione consiste nel confronto delle diverse considerazioni dei professionisti rispetto al loro ambito di competenza ed è finalizzata alla conoscenza dei bisogni, delle caratteristiche e delle aspettative dell'anziano e dei problemi rilevati.

- Sulla base di quanto emerso nella valutazione è possibile effettuare la progettazione, ossia la definizione degli obiettivi di benessere per l'anziano, dei metodi e delle attività da attuare per raggiungerli e delle figure professionali da coinvolgere. Vengono inoltre individuati gli indicatori che permetteranno di effettuare, alla scadenza del progetto, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e utilizzare i dati emersi per la definizione di un successivo nuovo PAI.

Ogni PAI deve tenere conto anche dell'opinione espressa dall'anziano (se in grado) e/o dalla sua famiglia. Per questo motivo, prima dell'UOI, vengono raccolte le indicazioni e i suggerimenti da parte dei familiari e, dopo l'UOI, viene organizzato un incontro per condividere il progetto redatto.

La prima UOI viene convocata nei giorni successivi al momento dell'ingresso mentre le successive vengono svolte in tutti i casi in cui sia necessario verificare e ridefinire il PAI, in relazione al mutamento delle condizioni e dei bisogni della persona, o almeno una volta l'anno.

A supporto delle UOI, Villa della Magnolie ha istituito l'effettuazione della Riunione di metà giornata: un incontro quotidiano in cui il personale della residenza, in turno, discute e si confronta al fine di personalizzare il più possibile il servizio offerto a ciascun anziano.

## **LE PRESTAZIONI OFFERTE**

In questo paragrafo, per praticità espositiva, viene descritto il servizio offerto agli anziani non autosufficienti. Le eventuali differenze nell'erogazione dei servizi ai diversi tipi di ospiti e residenti sono descritte alla fine del paragrafo, nel riquadro "Caratteristiche specifiche dei singoli servizi".

### **Una giornata a Villa delle Magnolie**

In questa sezione diamo una descrizione generale di una giornata a Villa delle Magnolie, anche se l'organizzazione presenta delle differenze fra le residenze in relazione alle caratteristiche degli anziani che accolgono.

#### **Al mattino**

Al mattino, l'anziano residente a Villa delle Magnolie viene aiutato dal personale di assistenza nella cura di sé, nell'igiene personale e nel vestirsi, in relazione alle sue capacità e abitudini, e viene riordinata la sua stanza.

L'anziano che frequenta il Centro Diurno viene accolto dal personale ed aiutato a sistemare le sue cose per trascorrere la giornata serenamente. Gli viene poi servita la colazione (se consentito dall'orario di arrivo) insieme agli anziani residenti, e se necessario vengono aiutati nell'alimentarsi.

Vengono, inoltre, garantite l'assistenza sanitaria ed infermieristica (somministrazione della terapia, controllo dei parametri vitali, medicazioni, ecc.).

Se necessario, durante la mattina, l'anziano viene accompagnato in bagno.

Per gli anziani non autosufficienti che trascorrono la giornata a letto può essere prevista l'effettuazione di cambi della postura per prevenire l'insorgenza di lesioni della cute.

Nel corso della mattinata l'anziano (sia residente che frequentante il Centro Diurno) ha la possibilità di partecipare alle attività individuali o di gruppo organizzate dal personale della riabilitazione, progettate in base alle

caratteristiche della persona anziana (attività di socializzazione e di mantenimento delle abilità residue, attività di fisioterapia, di logopedia e di supporto psicologico).

Viene, inoltre, posta particolare attenzione all'idratazione, attraverso la proposta di varie bevande calde o fresche.

Alle 12.00 – 12.45 viene servito il pranzo e, se necessario, l'anziano viene aiutato nell'alimentarsi, in base alle proprie capacità.

Dopo il pranzo, se lo desidera, il residente viene accompagnato a letto per il riposo. Gli anziani che frequentano il Centro Diurno hanno a disposizione alcuni letti e delle comode poltrone adatte ad un breve riposo pomeridiano.

### Nel pomeriggio

Dopo il riposo pomeridiano, l'anziano viene aiutato ad alzarsi e a prepararsi. A metà pomeriggio viene servita una merenda e varie bevande e proposte attività riabilitative, ricreative ed occupazionali, organizzate in base alle caratteristiche degli anziani delle diverse residenze.

Se necessario, l'anziano viene accompagnato in bagno e aiutato nel mantenere la capacità ed il piacere di camminare.

Vengono garantite l'assistenza sanitaria ed infermieristica e per gli anziani che rimangono a letto vengono effettuati i cambi della postura per prevenire l'insorgenza di lesioni della cute.

Alle 18.00 - 18.30 viene servita la cena, anche agli anziani che frequentano il Centro Diurno, se consentito dall'orario di uscita.

Dopo la cena, l'anziano viene aiutato a prepararsi per la notte.

### Di notte

Nel corso della notte è presente personale assistenziale ed infermieristico che provvede alla supervisione e sorveglianza e, secondo i bisogni, all'accompagnamento in bagno o al cambio dei presidi per l'incontinenza, alla mobilitazione per la prevenzione delle lesioni da decubito e all'effettuazione delle attività di assistenza infermieristica.

Nel corso dell'anno ed in occasione di particolari festività e ricorrenze, gli anziani hanno la possibilità di partecipare ad iniziative speciali, quali feste, uscite, eventi e concerti. Tali iniziative prevedono il coinvolgimento anche di familiari ed amici.

## **Il Servizio Accoglienza**

La scelta di accedere ad un Centro Servizi rappresenta un cambiamento di vita molto difficile da affrontare per l'anziano e la sua famiglia. Attraverso un colloquio conoscitivo, il personale del Servizio Accoglienza li supporta in questa delicata fase di vita, illustrando i diversi servizi offerti al fine di individuare quello più adatto ai dei bisogni e alle problematiche emerse e chiarendo i percorsi per l'attivazione. Durante il colloquio vengono, inoltre, presentati i valori che guidano il lavoro quotidiano del personale, gli standard di qualità garantiti da Villa delle Magnolie e il funzionamento del sistema delle rette.

La raccolta di informazioni sulla storia di vita dell'anziano e delle motivazioni che hanno portato la famiglia a rivolgersi al Centro Servizi, rappresentano dei dati significativi al fine di personalizzare il servizio fin dal momento dell'ingresso e permettono a tutto il personale di conoscere le risorse dell'anziano e la situazione familiare e sociale. Al termine del colloquio l'anziano con la famiglia può essere accompagnato a visitare la struttura e la residenza in cui potrebbe essere accolto.

Al momento dell'ingresso l'anziano viene accolto dal Servizio Accoglienza che lo accompagna nella sua Residenza, gli presenta l'eventuale compagno di stanza e le diverse figure professionali, in particolare la Coordinatrice PAI, che sarà il principale punto di riferimento per l'anziano e la sua famiglia.

### **Assistenza sociale**

Oltre ad occuparsi del servizio accoglienza, l'Assistente Sociale offre ad ospiti e familiari consulenze finalizzate all'individuazione di risorse e/o benefici previsti dalla normativa vigente ed un supporto nel percorso utile al loro ottenimento (ad esempio per le pratiche di invalidità civile e indennità di accompagnamento, per gli incarichi di amministratore di sostegno, curatore o tutore).

### **Assistenza**

Per assistenza intendiamo l'insieme di tutti i servizi offerti all'anziano ed alla sua famiglia, che si integrano per garantirne qualità e personalizzazione.

### Assistenza di base

Il personale in possesso del titolo di Operatore Socio-Sanitario garantisce l'attività tutelare e di assistenza di base, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno e si occupa di aiutare l'anziano nell'esecuzione di tutti gli atti di vita quotidiana (alzarsi e andare a letto, effettuare l'igiene personale quotidiana e periodica, vestirsi, alimentarsi, usare il bagno, muoversi, ecc.), a seconda dei bisogni e del livello di autonomia. Gli operatori socio-sanitari si occupano inoltre della supervisione e protezione della persona (anche a distanza mediante l'ausilio di rilevatori specifici). All'anziano è garantita una doccia completa ogni settimana.

### Assistenza infermieristica

Il personale infermieristico garantisce la continuità dell'assistenza sanitaria 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno e si occupa di tutte le attività di assistenza infermieristica con funzione preventiva, curativa, riabilitativa e palliativa, garantendo anche la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche del Medico di Medicina Generale. Le principali attività svolte dal personale infermieristico riguardano: la rilevazione dei parametri vitali, la preparazione e somministrazione della terapia farmacologica, l'esecuzione di terapie intramuscolari ed endovenose, l'effettuazione di medicazioni, la gestione dei presidi sanitari (cateteri, sonde, stomie, ecc.) e la gestione dell'alimentazione per via artificiale (enterale o parenterale). Il Centro Servizi si occupa anche della prenotazione delle visite specialistiche o esami strumentali prescritti dal Medico di Medicina Generale.

Il personale sanitario, previo accordo con gli interessati e il Medico di Medicina Generale, è in grado di effettuare anche alcuni trattamenti terapeutici ad elevata complessità, con l'obiettivo di evitare il più possibile il ricovero ospedaliero, che può rappresentare per l'anziano fragile una rottura dell'equilibrio ed un motivo di scompenso.

### Assistenza medica

Ai residenti non autosufficienti (sia in regime convenzionato che privato), l'assistenza medica viene garantita nei giorni feriali ed il sabato mattina, attraverso la collaborazione dei medici di medicina generale, secondo quanto previsto dalla normativa della Regione Veneto e dalla

convenzione in vigore tra l'AULSS 2 Marca Trevigiana e il Centro Servizi. Durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza, l'assistenza medica è garantita attraverso il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).

Al momento dell'ingresso di un nuovo residente, il servizio Accoglienza gli assegna il Medico, a seconda delle disponibilità. I medici sono a disposizione dei familiari (preferibilmente su appuntamento) per fornire informazioni relative alla salute del loro caro, negli orari di presenza esposti presso il Centro Servizi.

Al medico è affidata la prevenzione, la diagnosi e la cura delle patologie dell'anziano, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche ed esami di diagnostica strumentale. Il Medico effettua inoltre tutte le altre prestazioni di sua competenza previste nell'accordo tra medici e l'AULSS 2.

L'AULSS 2 garantisce alcune visite specialistiche presso Villa delle Magnolie (es. fisiatra), così come l'effettuazione di alcuni esami (es. esami ematochimici); mentre le altre prestazioni devono essere effettuate presso presidi esterni.

La vicinanza di Villa delle Magnolie con la Casa di Cura "Giovanni XXIII" favorisce l'attuazione delle attività di diagnostica, riducendo in questo modo gli spostamenti ed i tempi di attesa. Inoltre, in alcuni casi, i medici e il personale sanitario della Casa di Cura effettuano le loro valutazioni presso il Centro Servizi. In caso di urgenza, invece, non è possibile l'invio in Casa di Cura, il residente deve effettuare un accesso al Pronto Soccorso con il servizio 118.

## **Approfondimenti**

### *Accompagnamento a visite mediche specialistiche ed indagini strumentali*

Per l'accompagnamento dell'anziano alle visite specialistiche o alle indagini strumentali programmate, presso qualsiasi altra struttura sanitaria, compresa l'adiacente Casa di Cura, si richiede la presenza di un familiare, o di una persona da lui incaricata. Solo in caso di situazioni di comprovata urgenza il personale può farsi carico dell'accompagnamento dell'anziano presso la Casa di Cura Giovanni XXIII.

### *Trasporti in ambulanza*

Il trasporto degli anziani in ambulanza presso altre sedi di diagnosi e cura è regolamentato da specifica normativa regionale e dell'Azienda ULSS, che prevede che il costo del trasporto sia a carico dell'Azienda ULSS solo nei casi specificatamente indicati e a carico dell'anziano in tutti gli altri casi.

### *Ricovero ospedaliero*

Qualora si renda necessario un ricovero urgente presso un ospedale, il personale infermieristico provvede ad avvertire i familiari dell'anziano, il quale viene mandato con il servizio 118. Nel caso di ricovero programmato il residente deve essere accompagnato dai familiari preventivamente informati.

Durante il periodo di ricovero l'assistenza dell'anziano è a carico del servizio ospedaliero e dei familiari.

### *Fornitura di farmaci e presidi sanitari*

Agli anziani non autosufficienti la fornitura dei farmaci presenti nel Prontuario Terapeutico Aziendale e dei presidi sanitari (es. cateteri vescicali, materiali per medicazioni, ecc.) viene garantita attraverso il servizio farmaceutico dell'Azienda ULSS 2, come da apposita convenzione. Eventuali farmaci fuori prontuario farmaceutico ospedaliero devono essere forniti dai famigliari. Su richiesta, è possibile l'acquisto di tali farmaci da parte del Centro Servizi presso una farmacia esterna; in questo caso l'importo viene addebitato nella retta mensile.

I presidi per l'incontinenza sono forniti dal Centro Servizi.

### *I professionisti della riabilitazione*

Il personale della riabilitazione è composto dalle figure dell'educatore professionale, fisioterapista, logopedista, psicologo e podologo, i quali progettano e svolgono interventi riabilitativi e di socializzazione, sia individuali che di gruppo, allo scopo di favorire il benessere globale dell'anziano ed una buona qualità di vita, attraverso il raggiungimento del miglior livello di autonomia possibile sul piano motorio, funzionale,

cognitivo, psicologico, emotivo e sociale. Inoltre, per valorizzare i legami con l'esterno, vengono organizzati momenti di festa ed eventi in collaborazione con scuole, enti e associazioni del territorio e di volontariato.

Più nello specifico:

- l'Educatore Professionale favorisce la socializzazione ed il mantenimento di una vita socialmente attiva e gratificante;
- il Logopedista si occupa della prevenzione e rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione, oltre che dei problemi legati alla deglutizione;
- il Fisioterapista si adopera per migliorare o mantenere le capacità motorie dell'anziano, attraverso interventi di prevenzione e riabilitazione e l'utilizzo di protesi ed ausili adeguati;
- lo Psicologo utilizza strumenti diagnostici specifici per la valutazione del profilo sensoriale, cognitivo, comportamentale e affettivo/emotivo dell'anziano ed attua degli interventi riabilitativi e di sostegno rivolti alla sfera cognitiva, al tono dell'umore, ai disturbi del comportamento;
- il Podologo si occupa della prevenzione e cura delle patologie del piede, quali unghie incarnite, onicomicosi, callosità, onicosi.

### Assistenza religiosa

Per molte persone anziane la fede e la spiritualità rivestono un ruolo rilevante per la loro qualità di vita, per questo Villa delle Magnolie riconosce ad ogni anziano la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterla esprimere.

Considerata la prevalenza di persone di fede cattolica, Villa delle Magnolie collabora con un sacerdote che è presente settimanalmente per officiare la Santa Messa e, nel corso dell'anno, per la celebrazione delle principali feste liturgiche. Inoltre, la Chiesa situata nella Piazza interna è sempre aperta durante il giorno per quanti desiderano usufruirne.

### **I Servizi ausiliari**

#### Pasti

Il momento dei pasti riveste una grande importanza per il benessere della persona, non solo dal punto di vista nutrizionale, ma anche

relazionale e sensoriale: esso rappresenta, infatti, un'occasione conviviale ed un'opportunità di mantenere il piacere dei gusti personali.

I pasti serviti agli anziani sono preparati dalla cucina dell'adiacente Park Hotel "Villa Fiorita". Il menù offre pietanze che tengono conto delle stagioni e dei sapori della tradizione culinaria veneta.

Per gli anziani che presentano problemi di deglutizione o difficoltà di masticazione vengono preparate le pietanze previste dal menù del giorno nella consistenza adeguata alle capacità della persona (adeguatamente tagliate, macinate o frullate), distinguendo tra le singole portate.

Per gli anziani con particolari patologie viene seguita una dieta personalizzata (diabete, celiachia, calcolosi, insufficienza renale, ipo-iper calorica, ecc.) in accordo con il Medico e condivisa con la persona, quando possibile. Villa delle Magnolie provvede inoltre alla fornitura di integratori alimentari (es. iperproteici, ipercalorici) nei casi in cui ve ne sia la necessità.

Compatibilmente con le esigenze di salute, l'anziano può scegliere ciò che più desidera e viene coinvolto nell'individuazione del posto a tavola. È garantito il servizio in camera in caso di indisposizione o nei casi in cui sia valutato necessario per il benessere della persona.

### *Pulizia dell'ambiente*

Il personale che si occupa della pulizia di tutti gli ambienti del complesso residenziale, è dipendente. Questo garantisce un rapporto di conoscenza e di fiducia degli anziani e dei familiari anche con il personale che si occupa del riordino e della cura degli ambienti di vita, di arredi ed ausili e che ha quindi particolare rispetto delle loro abitudini. Quotidianamente, viene effettuata la pulizia delle camere (generalmente al mattino, con un ripasso pomeridiano in caso di bisogno) e dei locali comuni delle residenze.

### *Biancheria per la casa e abbigliamento personale dell'anziano*

Il Centro Servizi mette a disposizione la biancheria per la casa (per il letto, il bagno e la tavola).

Per quanto riguarda l'abbigliamento personale, sceglie con i propri familiari il guardaroba da portare con sé. Il personale è a disposizione per suggerimenti, soprattutto in caso di bisogni specifici e aiuta quotidianamente gli anziani a mantenere un abbigliamento curato. Il

lavaggio della biancheria personale non è incluso nella retta, può essere effettuato dai familiari o affidato al Centro Servizi come servizio aggiuntivo.

## **Approfondimenti**

### Manutenzioni

Villa delle Magnolie garantisce il servizio tecnico per la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti, attrezzature, apparecchiature, elettromedicali, strumenti, arredi di proprietà della struttura.

### Custodia valori

Si consiglia agli anziani di non tenere con sé e nella propria camera oggetti di valore o importanti somme di denaro, in quanto Villa delle Magnolie non si assume alcuna responsabilità in caso di furti o smarrimenti (comprese quelli di protesi acustiche e dentarie).

Il residente, anche attraverso i propri familiari, può richiedere la custodia gratuita di oggetti di valore e somme di denaro presso la segreteria, nonché la gestione, secondo precise istruzioni, di somme di denaro per piccole spese personali.

### Sicurezza ambientale e alimentare

A Villa delle Magnolie l'erogazione dei servizi rispetta la normativa di riferimento al fine di garantire la sicurezza ambientale e alimentare degli anziani, del personale e di tutte le persone che accedono al Centro Servizi, in collaborazione con il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione e la consulenza di professionisti esterni.

## **Conclusione del servizio**

La conclusione del servizio può avvenire con il rientro dell'anziano a domicilio, per decesso o per trasferimento presso un'altra struttura. In tutti i casi, gli anziani ed i familiari saranno seguiti ed indirizzati dal Servizio Accoglienza in collaborazione con la Coordinatrice PAI della residenza nello svolgimento di tutte le pratiche amministrative relative alla conclusione del servizio e nella riconsegna degli effetti e dei documenti personali.

### Rientro dell'anziano a domicilio

Il rientro dell'anziano a domicilio rappresenta un evento di forte impatto sull'equilibrio familiare. Per questo, nei giorni precedenti alla dimissione, il personale è a disposizione dell'anziano e della sua famiglia

sia per un sostegno emotivo nell'affrontare l'imminente cambiamento di vita, sia per fornire tutti i chiarimenti e le informazioni (dal punto di vista sanitario, assistenziale, sociale, ecc.) di cui hanno bisogno per gestire al meglio il rientro a domicilio.

### *Accompagnamento nella fase finale della vita*

Villa delle Magnolie, ed in particolare la residenza dove vive, diventa spesso il luogo in cui l'anziano trascorre la fase finale della sua vita.

I vissuti ed i bisogni della persona in questa delicata fase variano a seconda di molti elementi e il lavoro in équipe permette di leggere e comprendere i diversi bisogni della persona (fisici, sociali, psicologici) per rispondere in modo personalizzato attraverso un complesso intreccio di interventi tecnici e relazioni umane. Il fine ultimo è quello di garantire la dignità del vivere fino alla fine della vita, questo significa offrire interventi assistenziali e sanitari proporzionati e mirati ad alleviare e rendere più sopportabile la sofferenza fisica; offrire supporto umano e psicologico nelle diverse fasi per far sentire la persona accompagnata e compresa nella sofferenza; sostenere i familiari in questo momento particolarmente difficile.

I familiari verranno costantemente informati sulle condizioni di salute del proprio congiunto. Il personale offrirà il sostegno necessario, anche grazie alla possibilità di trascorrere la giornata e la notte con il proprio caro.

Dopo il trapasso, viene data la possibilità ai familiari di trascorrere tutto il tempo che desiderano all'interno della stanza con il proprio congiunto, in attesa della preparazione della salma da parte del personale. Una volta accompagnata la salma presso l'obitorio, la famiglia potrà recarsi quando lo riterrà opportuno e per quanto tempo desidera, presso tale luogo. La particolare cura con cui sono stati pensati e realizzati questi ambienti consente di garantire il rispetto della dignità e del decoro della persona, anche dopo la morte, e di accogliere il dolore della famiglia, attraverso un ambiente confortevole che garantisce la doverosa tranquillità.

Nel tempo trascorso a Villa delle Magnolie l'anziano e la sua famiglia spesso creano legami di amicizia ed affetto con altri residenti e con il personale. Per questo motivo, a chi lo desidera, viene data la possibilità di celebrare il funerale del loro caro o di realizzare un momento di preghiera, presso la nostra Chiesa, in modo da consentire un ultimo saluto da parte degli anziani e del personale.

## Trasferimento dell'anziano presso un'altra struttura

Il personale supporta il residente e la sua famiglia nell'affrontare un eventuale trasferimento presso un'altra struttura, fornendo tutte le informazioni necessarie per una decisione consapevole, e offrendo le informazioni utili per consentire una continuità nella presa in carico e nell'assistenza da parte della nuova struttura.

### **Caratteristiche specifiche dei singoli servizi**

#### Residenza per anziani autosufficienti

È offerta la supervisione solo nelle attività di igiene quotidiana ed aiuto nella doccia settimanale, se necessario. È garantito il riordino e la cura degli ambienti.

Il personale infermieristico garantisce il proprio intervento in caso di situazioni di emergenza ed urgenza. Esclusivamente su richiesta dell'anziano e della famiglia e su specifico accordo con il Servizio Accoglienza, il personale infermieristico può effettuare altre attività, che potrebbero richiedere il pagamento di un importo extra rispetto alla retta giornaliera (ad esempio: preparazione giornaliera della terapia farmacologica, effettuazione di prelievi ematici, effettuazione medicazioni, gestione di presidi sanitari).

I residenti autosufficienti continuano ad usufruire del Medico di Medicina Generale del territorio.

I farmaci di fascia A presenti nel Prontuario Terapeutico Aziendale vengono forniti attraverso il servizio farmaceutico dell'Azienda ULSS 2. I farmaci non appartenenti alla fascia A devono essere procurati dai famigliari. È possibile l'acquisto dei farmaci da parte del Centro Servizi presso una farmacia esterna, previa consegna della ricetta medica da parte dei famigliari; in questo caso l'importo viene addebitato nella retta mensile.

I presidi per l'incontinenza sono forniti dai familiari, anche tramite il servizio dell'Azienda ULSS, se aventi diritto.

I residenti autosufficienti possono partecipare alle attività di socializzazione e riabilitative di gruppo, mentre eventuali interventi individuali di tipo riabilitativo (es. ciclo di fisioterapia, intervento podologico, ciclo di trattamento logopedico) vengono erogati su richiesta dell'anziano e/o dei famigliari e non sono compresi nella retta.

#### Centro Diurno

Vengono effettuate le attività di assistenza necessarie durante la permanenza diurna a seconda dei bisogni e del livello di autonomia della persona così come stabilite dall'Unità Operativa Interna (U.O.I.). L'anziano continua ad usufruire del Medico di Medicina Generale del territorio.

I famigliari forniscono i farmaci ed i presidi (compresi quelli per l'incontinenza) che l'anziano utilizza negli orari di frequenza del Centro Diurno.

## I SERVIZI AGGIUNTIVI DISPONIBILI

### **In residenza**

Si tratta di servizi aggiuntivi offerti agli anziani ed alle loro famiglie su richiesta e, quando previsto, a pagamento.

#### Lavaggio della biancheria personale

È possibile usufruire del servizio di lavaggio della biancheria personale dell'anziano che viene effettuato da una ditta esterna qualificata.

#### Televisore in camera

Villa delle Magnolie dispone di un sistema IPTV, per cui è possibile far installare un televisore del Centro Servizi nella propria camera (non è invece possibile montare televisori personali). Le camere a due letti sono predisposte in modo da consentire l'allacciamento di un apparecchio per ciascun residente. In questo caso può essere richiesto l'utilizzo di cuffie per favorire una buona convivenza all'interno della camera.

#### Ospitare a pranzo

I residenti che lo desiderano possono ospitare a pranzo e a cena i propri familiari o amici. È necessario avvisare il giorno prima il personale della propria residenza.

#### Ospitare per la notte

I residenti possono ospitare i propri familiari anche per la notte, compatibilmente con la disponibilità della stanza a questo riservata. La possibilità del pernottamento è concessa dalla Direzione che valuterà ciascun caso, nell'interesse primario della correttezza del servizio a tutti i residenti.

## **In piazza**

In Piazza sono presenti vari servizi e attività commerciali rivolti a tutte le persone che frequentano Villa delle Magnolie:

- Bar;
- Parrucchiere ed Estetista;
- Collegamento Internet.

## **IL PERSONALE: LA SUA ESPERIENZA E PROFESSIONALITÀ**

### **Tutto il personale è dipendente di Villa delle Magnolie**

Villa delle Magnolie impiega quasi esclusivamente personale dipendente. Pensiamo, infatti, che garantire la stabilità ed il benessere dei collaboratori nel tempo sia un presupposto indispensabile per poter assicurare servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi di qualità.

Il personale di Villa delle Magnolie sa che lavora “in casa d'altri”, a casa delle persone anziane residenti, ed è consapevole che il proprio lavoro consiste nell'offrire loro l'assistenza di cui hanno bisogno, continuando a stimolare l'esercizio delle abilità ancora presenti. Il tutto rispettando le aspettative dell'anziano e dei loro cari, ed allo stesso tempo operando in linea con le moderne acquisizioni scientifiche della propria professione.

Il personale di Villa delle Magnolie conosce bene i valori che devono guidare il suo operato ogni giorno. Non solo, ha imparato nel tempo, e continua ad impararlo, come questi valori possono essere tradotti in comportamenti concreti a servizio dei residenti. La centralità che oggi hanno i valori in questo luogo è conseguenza sia delle costanti attività di formazione, sia dell'“età” di Villa delle Magnolie. Esperienza e formazione sono infatti i due principali fattori che caratterizzano il personale di Villa delle Magnolie. L'esperienza si accumula con gli anni, ed il personale lavora anni con noi solo se è soddisfatto del proprio luogo di lavoro. Per questo motivo Villa delle Magnolie pone particolare attenzione al benessere lavorativo.

### **L'organizzazione del personale**

L'organigramma di Villa delle Magnolie è stato disegnato sulla base della Carta dei Valori. Esso prevede ruoli diversi che si integrano vicendevolmente per formare un'unica grande squadra. Quella che segue è una sintetica descrizione dei ruoli del personale e di quello che possono fare per Voi e per i Vostri cari.

### *I professionisti riuniti in Gruppi di Attuazione P.A.I.*

Nell'intero complesso residenziale sono presenti tre Gruppi di Attuazione PAI (Piani di Assistenza Individuali), uno per ogni modulo, ciascuno composto da due o tre residenze. Il loro obiettivo è quello di realizzare i Piani di Assistenza Individuali elaborati nel momento dell'Unità Operativa Interna (UOI). I gruppi di attuazione PAI sono composti da professionisti diversi (operatori socio sanitari, infermieri, professionisti della riabilitazione) che lavorano sempre insieme e sono coordinati nelle loro attività quotidiane dalle Coordinatrici PAI. Anche i medici collaborano con i gruppi di attuazione PAI. Le attività e le competenze specifiche dei diversi professionisti sono descritte a pag 20.

### *Le Coordinatrici PAI*

Le Coordinatrici PAI sono il riferimento di residenti e familiari per tutte le questioni inerenti la quotidianità, quando serve li conducono dai professionisti o dai responsabili di cui necessitano. Le Coordinatrici PAI hanno l'obiettivo di gestire la realizzazione del Piano di Assistenza Individuale e di tutto ciò che è stato programmato a favore dell'anziano, coordinano tutti i componenti dei gruppi di attuazione PAI e le sedute dell'UOI.

### *I Responsabili Qualità*

I Responsabili Qualità (assistenza di base, infermieristica, riabilitativa-relazionale) hanno l'obiettivo di garantire la qualità dell'operato professionale di tutte figure che prestano servizio a Villa delle Magnolie, questa qualità è intesa come rispetto delle procedure riguardanti il buon esercizio professionale e l'orientamento alle moderne acquisizioni delle aree scientifiche di riferimento. I Responsabili Qualità rappresentano il riferimento professionale di operatori socio sanitari, infermieri e personale della riabilitazione.

### *Le Responsabili del Servizio Accoglienza*

Il Servizio Accoglienza ha l'obiettivo di curare le relazioni tra Villa delle Magnolie, i suoi ospiti ed i familiari, favorendo una positiva collaborazione, necessaria per garantire l'erogazione di servizi idonei ai bisogni dei residenti e soddisfacenti per loro e per i loro cari.

Le Responsabili garantiscono l'efficiente ed efficace svolgimento delle attività del Servizio Accoglienza (informazione, accoglienza dei nuovi ospiti, valutazione delle domande d'ingresso) e sono a disposizione degli anziani e dei familiari per tutte le situazioni in cui si renda necessario un confronto più approfondito riguardo ai servizi offerti; accolgono apprezzamenti, suggerimenti e reclami.

### *Il Responsabile Area Gestionale*

Il Responsabile Area Gestionale garantisce lo svolgimento di attività gestionali di supporto alla Direzione (controllo di gestione, acquisti, logistica, ambiente, turnazione, sistema qualità, autorizzazione ed accreditamento). Inoltre garantisce l'efficiente ed efficace svolgimento dei Servizi Domestici (pulizie e cura dell'ambiente, manutenzioni, lavaggio della biancheria, attività previste per il servizio dei pasti, trasporti).

### *La Direzione*

La Direzione ha l'obiettivo di garantire il conseguimento dei risultati di qualità dei servizi erogati da Villa delle Magnolie, di soddisfazione degli anziani e dei loro cari, di gestione economica del servizio. Opera attraverso: l'efficace coordinamento delle risorse umane affidate e delle attività; la definizione di adeguati obiettivi operativi, indirizzi e direttive specifiche; la formulazione di programmi e progetti e la loro traduzione in piani di lavoro; valutazioni comparative dei costi, dei rendimenti e dei risultati. Opera sempre nel rispetto delle norme vigenti, delle buone prassi socio-sanitarie-assistenziali, dei regolamenti e degli indirizzi definiti dall'Amministratore Delegato.

### *L'Amministratore Delegato*

L'Amministratore Delegato SOGEDIN S.p.A. assicura la gestione di Villa delle Magnolie sul piano economico, operativo e qualitativo, finalizzata al conseguimento degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

### *Altre funzioni*

Villa delle Magnolie si avvale della collaborazione di altri professionisti esterni per la programmazione e la realizzazione di attività

legate a tematiche specifiche quali sicurezza sul lavoro e sicurezza alimentare.

### **Il Medico Coordinatore ULSS 2**

Il Medico Coordinatore dell'Azienda ULSS 2 è il garante degli impegni reciprocamente assunti dall'Azienda ULSS 2 e Villa delle Magnolie nella convenzione stipulata tra le due parti per l'erogazione dell'assistenza agli ospiti non autosufficienti.

### **I volontari**

Villa delle Magnolie collabora con numerosi volontari in qualità di singoli cittadini o appartenenti ad associazioni e gruppi, con l'obiettivo di arricchire la rete di relazioni personali e sociali e le opportunità culturali e di svago degli anziani e delle loro famiglie.

I volontari collaborano con il personale in particolare nelle seguenti attività: affiancamento al personale della riabilitazione nello svolgimento delle attività di gruppo; supporto e affiancamento in attività svolte fuori dalla struttura; momenti di relazione interpersonale con gli anziani; supporto ai Gruppi di Attuazione P.A.I. per la realizzazione di progetti individualizzati.

### **I tirocinanti e altre persone in formazione**

Villa delle Magnolie collabora da molti anni con varie istituzioni che si occupano di formazione. Ogni anno vengono accolti numerosi studenti (dei corsi regionali per O.S.S., delle facoltà di scienze dell'educazione, psicologia, scienze infermieristiche, di master universitari, di scuole di specializzazione) che svolgono presso di noi il tirocinio previsto dal loro piano di studi.

## **ATTREZZATURE E STRUMENTI: QUALITÀ ED INNOVAZIONE**

### **Software di gestione dei PAI e del processo di assistenza**

Villa delle Magnolie è dotata di un software informatico per la gestione del Progetto Assistenziale Individualizzato e di tutti i processi di assistenza all'anziano che si sviluppano da esso. L'utilizzo di questo software permette di registrare tutte le informazioni relative agli ospiti, tenendo costantemente aggiornato e monitorato il processo assistenziale e facilitando le comunicazioni tra le diverse figure professionali.

Tale software permette anche la gestione informatica della terapia farmacologica, dalla prescrizione da parte del medico alla registrazione dell'avvenuta somministrazione da parte del personale infermieristico, permettendo una netta riduzione del rischio di potenziali errori nel processo di gestione dei farmaci.

### **Ausili innovativi per la movimentazione degli anziani**

Il nostro complesso residenziale è dotato di diversi strumenti per la movimentazione degli anziani con mobilità limitata.

- Ausili meccanici (sollevatori). Oltre ai classici sollevatori portatili, tutte le residenze sono dotate di sollevatori a soffitto, che attraverso un sistema di rotaie "ad H" integrato nei soffitti di tutte le camere e di altri ambienti, consentono di raggiungere ogni punto e di essere sempre disponibili all'uso, riducendo i tempi di attesa. Questo sistema rende i movimenti più semplici e sicuri, riducendo così il dolore da movimentazione dell'anziano e lo sforzo da carico del personale. Inoltre lo spazio calpestabile della stanza non viene alterato, così da mantenere la familiarità dell'ambiente.
- "Ausili minori". Il Centro Servizi ha costantemente aumentato la dotazione di ausili che agevolano il personale nell'esecuzione della movimentazione in sicurezza dell'anziano. In particolare sono a disposizione: telini ad alto scorrimento che facilitano le movimentazioni dell'anziano a letto; cuscini con sistema "one-way"

che migliorano la postura della persona in carrozzina, riducendo lo scivolamento; assi pieghevoli di scivolamento che facilitano le manovre di trasferimento dal letto alla barella; piattaforme con ruote e manubrio che facilitano i trasferimenti dell'anziano dalla posizione seduta a quella eretta e gli spostamenti per brevi tratti.

## **Sensori di sicurezza**

Il Centro servizi ha in dotazione una serie di sensori elettronici di diverso tipo che permettono di coniugare il bisogno di sicurezza e di autonomia dei residenti. Essi permettono, infatti, di monitorare gli anziani a rischio, garantendo allo stesso tempo un livello di libertà personale adeguato alle caratteristiche della persona. Tali dispositivi segnalano al personale, attraverso il sistema di chiamata, che l'anziano si trova in prossimità o sta attraversando porte o luoghi che rappresentano un potenziale pericolo.

Per la prevenzione delle cadute, sono disponibili dei sensori collegati al sistema di chiamata che avvertono il personale quando l'anziano cerca di alzarsi dal letto.

## **Sistemi antidecubito di alta gamma**

Per la prevenzione e la cura i danni della cute causati da ipomobilità e allettamento, il Centro Servizi offre diverse tipologie di presidi antidecubito che vengono impiegati su valutazione specifica dei professionisti a seconda dei bisogni dei residenti. Tra questi sono disponibili materassi ad altissima tecnologia che vengono utilizzati per i residenti che presentano gravi lesioni della cute o un quadro clinico molto compromesso.

## **Testaletto muniti di prese ossigeno, vuoto e aspirazione**

Per rispondere alle diverse esigenze sanitarie, in tutte le camere, occultati dall'arredo, sono a disposizione i gas medicali a parete (ossigeno, aspirazione, vuoto) e prese dati per dispositivi elettromedicali. Inoltre, in tutti gli ambienti comuni (sale da pranzo, soggiorni, palestra, ecc.) è presente l'impianto di ossigeno-terapia a muro, che permette ai residenti

che ne fanno uso di muoversi al di fuori della camera per poter partecipare alla vita comunitaria.

## **Letti ergonomici**

Come il resto dell'arredo, i letti sono stati scelti per ricreare un ambiente domestico e familiare, garantendo contemporaneamente elevate prestazioni dal punto di vista assistenziale. Tutti i letti sono automatici e permettono di adeguare i vari segmenti del letto al bisogno della persona; sono dotati di telecomando di facile uso sia per il personale che per l'anziano (se in grado di farlo autonomamente) ed i familiari. Tutti i letti hanno un sistema di "spondina dimezzata" che permette di ridurre la contenzione per quei residenti che ne richiedono l'utilizzo per un maggior senso di sicurezza, per migliorare la postura o come aiuto per la mobilità. Il Centro Servizi dispone inoltre di letti regolabili fino a terra che permettono una riduzione del rischio di caduta.

## **Sistema di chiamata**

La possibilità di richiedere l'intervento del personale in qualsiasi momento e da qualsiasi ambiente è un aspetto molto importante per garantire il senso di sicurezza dell'anziano. Per questo, il complesso residenziale è fornito di sistema di chiamata non solo per ogni letto e bagno in camera, ma anche negli ambienti comuni (sale da pranzo, soggiorni, bagni assistiti). Inoltre, il sistema prevede la preziosa possibilità di parlare a distanza con il personale in modalità vivavoce.

Sono inoltre disponibili alcuni sistemi alternativi che permettono la chiamata anche a persone con gravi deficit motori, ad esempio pulsanti a pressione attivabili con minimo movimento del capo o di altre parti del corpo, sistemi a controllo oculare, ecc.

## **Ausili per l'igiene**

Villa delle Magnolie è dotata di ausili appositamente progettati per consentire una corretta igiene personale anche delle persone con deficit motori gravi, mantenendo al tempo stesso la piacevolezza di questo momento di cura di sé. In particolare sono a disposizione: sedie doccia regolabili elettricamente in altezza e posizione; barelle doccia che

consentono di effettuare in bagno l'igiene di persone con mobilità molto ridotta; vasche da bagno ad accesso laterale reclinabili e regolabili in altezza; una vasca da bagno con funzioni di idromassaggio e cromoterapia.

# *Vivere con i propri cari*

## **COME RAGGIUNGERE VILLA DELLE MAGNOLIE**

Il Centro Servizi agli Anziani Villa delle Magnolie si trova a Monastier di Treviso (TV), in Via Giovanni XXIII – 9, in prossimità della Casa di Cura Giovanni XXIII. Si raggiunge facilmente sia da Treviso che da Venezia, in auto o con i mezzi pubblici. Monastier di Treviso si trova a 10 minuti dal casello autostradale di Treviso Sud e dal casello autostradale di Meolo-Roncade.

### **Mezzi pubblici e servizio taxi**

Nei pressi del Centro Servizi si trova la fermata dei bus della ditta ATVO, che effettuano servizio da e per Treviso (linea 11 e 27d), da e per S. Donà (linea 11), da e per Meolo (linea 27d) e da e per Roncade (linea 27d). È possibile scaricare gli orari del servizio aggiornati sul sito <https://www.atvo.it/it-orari-e-autolinee.html>.

### **Parcheggio**

I familiari e gli amici che utilizzano l'auto per far visita ai loro cari, dispongono di un ampio parcheggio vicino all'ingresso, che consente una facile accessibilità anche a persone con mobilità limitata.

## **TRASCORRERE IL TEMPO CON FAMILIARI ED AMICI**

Villa delle Magnolie è la casa dei nostri residenti, i quali possono accogliere i loro familiari ed amici in qualunque momento della giornata e per quanto tempo lo desiderano. È fondamentale che l'anziano con la sua famiglia possa sentirsi parte del nuovo contesto di vita e parteciparvi

attivamente. I familiari e gli amici che vengono a fare visita ai residenti e trascorrono del tempo insieme a loro, portano diversi “doni”: trasmettono serenità e gioia, raccontano al personale la storia di vita e le abitudini dell’anziano.

## **Presenza di familiari ed amici**

I familiari e gli amici sono sempre i benvenuti. Insieme al loro caro possono trascorrere il tempo utilizzando i diversi ambienti a disposizione nel complesso residenziale (nella residenza, nella piazza, nei viali ed in giardino) a seconda delle loro preferenze e delle condizioni di salute della persona anziana. Inoltre, previa prenotazione, possono fermarsi a pranzo e a cena.

Durante le ore notturne gli accessi a Villa delle Magnolie vengono chiusi per motivi di sicurezza, ma l’accesso in caso di bisogno è ugualmente consentito su chiamata (è gradita una telefonata di preavviso alla residenza del proprio caro). I residenti in camera singola possono ospitare i loro cari per la notte all’interno della propria stanza, mentre chi ha una camera doppia può usufruire di una stanza apposita. I familiari e gli amici che desiderino invece una sistemazione alberghiera hanno a disposizione i servizi dell’adiacente albergo a 4 stelle Park Hotel “Villa Fiorita”, che riserva alle persone care dei residenti prezzi di favore.

Gli ospiti dei nostri anziani sono invitati ad essere discreti e non recare disturbo agli altri residenti, in particolare per quanto riguarda l’accesso alla stanza personale, soprattutto nelle ore di riposo. È opportuno inoltre non consegnare agli anziani, senza prima essersi confrontati con il personale, alimenti, medicinali o oggetti che potrebbero arrecare danno (accendini od oggetti taglienti o appuntiti).

Quando le condizioni fisiche o psicologiche dell’anziano rischiano di condizionare negativamente l’interazione con le persone che gli sono care, il personale è a disposizione per aiutare a stabilire una relazione soddisfacente per tutti. Infatti vengono effettuati, se necessario, interventi professionali di facilitazione delle relazioni, come anche interventi di educazione sanitaria per aiutare familiari ed amici ad apprendere alcune semplici modalità tecniche di intervento.

## **Mantenere i legami con le persone care**

La scelta di lasciare la propria casa per vivere in una struttura per anziani è molto difficile anche perché porta con sé il rischio, per l'anziano, di perdere i legami con il proprio ambiente di vita e con i propri affetti. È per questo che Villa delle Magnolie mette a disposizione dei residenti tutti gli strumenti utili per poter mantenere con facilità la rete di relazioni costruite nella propria vita.

Ogni residente può ricevere ed inviare comodamente la posta personale attraverso la Coordinatrice PAI della residenza e il personale di segreteria. È possibile ricevere ed effettuare telefonate personali con il telefono della residenza. Inoltre per situazioni particolari (ad esempio familiari che vivono molto distanti), è possibile effettuare videochiamate con dispositivo portatile.

## **Uscite**

Libertà e rispetto della volontà delle persone sono valori base dello stile assistenziale di Villa delle Magnolie. Pertanto, vengono garantite assistenza e vigilanza, senza esercitare misure coercitive.

Gli anziani che mantengono un buon grado di autonomia, che permetta loro di non correre rischi eccessivi, possono uscire liberamente dal complesso residenziale da soli, per fare acquisti nei negozi del paese o semplicemente per una passeggiata. Essi sono comunque invitati ad avvertire il personale delle uscite.

Anche i familiari sono liberi di portare fuori, anche per una giornata o più, i loro cari. È ovviamente preferibile che i familiari condividano con il gruppo dei professionisti che si occupano dell'anziano, l'intenzione di effettuare un'uscita per valutare insieme l'opportunità e la fattibilità della stessa e concordare insieme le modalità più adeguate, in relazione alle caratteristiche e condizioni di salute specifiche di ogni persona.

## **Presenza di persone di fiducia della famiglia**

Nel caso in cui i familiari desiderino avvalersi di persone di loro fiducia che faccia visita regolarmente all'anziano per semplici attività di supporto (es. compagnia), è necessario che concordino preventivamente questa presenza con il Servizio Accoglienza, affinché le attività siano in

linea con il suo Progetto Assistenziale Individualizzato e approvate dalla Direzione.

## **Cambio stanza**

Villa delle Magnolie è la casa dei nostri residenti, pertanto la camera rappresenta lo spazio personale più intimo per ognuno. Per questo motivo si cerca di favorire la permanenza di ogni residente nella stanza che risponde maggiormente ai bisogni ed aspettative della persona. Su richiesta dell'anziano e dei suoi familiari può essere effettuato un cambio di stanza, compatibilmente con le esigenze organizzative e la tutela di tutti i residenti.

Possono comunque essere effettuati dei cambi di stanza anche per esigenze gestionali ed organizzative; in questo caso vengono informati e coinvolti nella scelta il residente ed i suoi familiari, tuttavia il loro parere non può essere vincolante per l'organizzazione.

## **Possibilità di accogliere i propri animali da compagnia**

Spesso anche gli animali da compagnia rappresentano un importante legame per gli anziani e sono fonte di benessere. Per questo motivo gli animali domestici condotti al guinzaglio possono accedere a Villa delle Magnolie, rispettando quanto previsto dall'apposito regolamento interno.

## **Riservatezza e rispetto della privacy**

Tutto il personale mantiene un atteggiamento di riservatezza nello svolgimento delle proprie attività quotidiane, prestando attenzione al bisogno di intimità dell'anziano e rispettando i suoi spazi di vita e oggetti personali.

Villa delle Magnolie tratta i dati personali e sensibili degli anziani in maniera conforme a quanto dichiarato nell'informativa che viene illustrata all'ingresso e quindi nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia. I dati relativi alla salute dell'anziano sono portati a conoscenza del personale in relazione al proprio ruolo professionale. Tutto il personale è vincolato al segreto d'ufficio e professionale.

## **I RAPPORTI TRA I FAMILIARI E VILLA DELLE MAGNOLIE**

La famiglia dell'anziano svolge un ruolo molto importante per il benessere complessivo della persona, per questo consideriamo fondamentale la creazione ed il mantenimento di un rapporto di fiducia e collaborazione costante fra la famiglia ed il personale. Per facilitare la famiglia nei suoi rapporti con Villa delle Magnolie sono state individuate alcune figure che rappresentano un punto di riferimento.

### **La Coordinatrice PAI**

La Coordinatrice PAI è la persona di riferimento nella quotidianità per l'anziano ed i suoi familiari. A lei possono essere segnalate tutte le problematiche riscontrate, possono essere chieste informazioni e chiarimenti sull'assistenza. A seconda della tematica specifica, la Coordinatrice è in grado di orientare verso il servizio o il professionista a cui rivolgersi. La Coordinatrice è inoltre la figura che coordina il gruppo per garantire la realizzazione degli obiettivi previsti dal Progetto Assistenziale Individualizzato, ed è pertanto la figura cui il familiare può rivolgersi per fornire tutte le informazioni ed i suggerimenti che consentano la personalizzazione del servizio.

### **Il Servizio Accoglienza**

Il personale del Servizio Accoglienza si occupa del percorso di accoglienza dell'anziano e quindi conosce la famiglia fin dall'accesso ai servizi di Villa delle Magnolie. È un costante punto di riferimento per i familiari, in particolare nel primo mese dall'ingresso e per questioni di una certa rilevanza. Si occupa inoltre, in collaborazione con le Coordinatrici PAI, di coinvolgere formalmente i familiari nella pianificazione e personalizzazione dell'assistenza.

### **La Direzione**

In caso di bisogno, su appuntamento, sono ricevuti i residenti/ospiti e i loro familiari.

## **Il sito internet e la pagina Facebook**

Oltre alla bacheca presente nella piazza, il nostro sito internet e la pagina Facebook rappresentano due importanti strumenti per essere costantemente aggiornati sulle proposte di Villa delle Magnolie: servizi, progetti, feste, uscite, attività con il territorio, ecc.

## **CONTRIBUIRE AL MIGLIORAMENTO DI VILLA DELLE MAGNOLIE**

Tutti i famigliari e gli anziani, in quanto utenti fruitori delle nostre prestazioni, sono in grado di fornire preziose informazioni sulla qualità del servizio, contribuendo così al miglioramento di Villa delle Magnolie. Di seguito sono descritte le diverse modalità attraverso cui residenti e familiari possono comunicarci la loro valutazione dei servizi ricevuti.

### **Rilevazione Qualità Percepita**

Ogni anno viene effettuata una rilevazione della soddisfazione sul servizio offerto attraverso la compilazione di un questionario da parte degli anziani che conservano sufficienti capacità cognitive e dei loro familiari. I risultati dei questionari annuali vengono esposti e condivisi con i compilatori.–Tali risultati contribuiscono inoltre a determinare l'entità del premio incentivante del personale.

### **Segnalazione di disservizi e suggerimenti migliorativi**

Il personale di Villa delle Magnolie (in particolare le Coordinatrici PAI ed il Servizio Accoglienza) è sempre a disposizione di anziani e familiari per raccogliere osservazioni, suggerimenti di miglioramento dei servizi offerti o disservizi che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Tali segnalazioni sono importanti perché consentono di personalizzare il servizio in base alle caratteristiche di ciascuna persona e permettono di comprendere meglio i problemi esistenti per individuare possibili azioni di miglioramento.

Nel caso di situazioni particolarmente problematiche si invita la persona ad avanzare formale reclamo attraverso l'apposito "Modulo Suggestimenti, Apprezzamenti e Reclami". Tutti i reclami scritti vengono inoltrati alla Direzione che provvede ad effettuare la relativa istruttoria e a definire opportuni interventi atti a rimuovere le eventuali cause che hanno motivato il reclamo. L'anziano e la sua famiglia riceveranno una risposta scritta entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo scritto.

L'anziano ed i familiari possono manifestare anche apprezzamenti per il servizio ricevuto, sia in forma verbale che scritta.

## **Il Comitato dei familiari**

Villa delle Magnolie, in ottemperanza alla legislazione regionale ed in piena sintonia con la Carta dei Valori e la Politica della Qualità, ha previsto la costituzione del "Comitato dei familiari", rappresentativo dei familiari degli anziani residenti. Si tratta di uno strumento operativo che ha lo scopo di favorire la collaborazione tra le famiglie e Villa delle Magnolie al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi erogati, in linea con le aspettative ed i bisogni delle famiglie.

Il Comitato dei familiari partecipa attivamente alle attività di Villa delle Magnolie con funzioni consultive. I rappresentanti hanno, infatti, il compito di farsi portavoce con la Direzione delle tematiche rispetto alle quali si desidera collaborare e di diffondere le informazioni alle altre famiglie.

# *Vivere in un luogo piacevole*

## **UN COMPLESSO RESIDENZIALE UNICO**

Villa delle Magnolie è un complesso abitativo moderno ed accogliente in cui le diverse residenze hanno un “caldo sapore di casa”. Gli anziani vivono in ambienti sicuri che favoriscono l’esercizio delle proprie autonomie, perché gli spazi e gli arredi sono stati appositamente progettati con la grande esperienza dei nostri professionisti per essere pienamente fruibili da persone con ridotta autonomia.

Il complesso residenziale è composto da otto ampie e luminose residenze collettive, ciascuna delle quali è composta da ampi e luminosi locali, quali la cucina, il soggiorno, la sala da pranzo, il bagno attrezzato per persone non autosufficienti, il bagno dei visitatori, e da 13 o 14 camere da letto singole e doppie, tutte dotate di bagno e terrazza propri.

Le residenze sono circondate da un ampio parco con una grande varietà di alberi tra cui molti da frutto, piante e fiori stagionali, ed attrezzato con percorsi pedonali, gazebo, un piccolo laghetto e due orti. Le residenze situate al piano terra hanno accesso diretto al giardino, le residenze collocate al primo e al secondo piano godono anche di terrazzi ad uso comune.

Tutte le residenze sono connesse ad una piazza coperta che costituisce il vero centro del complesso abitativo. Qui, luogo di incontro per tutti, si affacciano la chiesa, la biblioteca, il bar, il parrucchiere, alcuni locali ad uso di attività ed associazioni locali, una zona giochi per bambini.

## **LE RESIDENZE**

Le residenze sono disegnate in modo da creare un’atmosfera accogliente e serena che riproduca il più possibile un ambiente familiare e domestico. Le forme, i colori e gli arredi sono pensati per creare un

ambiente che favorisca il benessere e la qualità di vita degli anziani. Gli ingressi delle residenze sono situati lungo gli ampi corridoi dei tre piani.

## **Caratteristiche delle residenze**

### *Il soggiorno*

Il soggiorno di ogni residenza è l'ambiente dove le persone possono stare insieme, dedicarsi alle proprie attività e passatempi. È ampio e luminoso, con grandi vetrate. Tavoli, poltrone, divani, credenze, sono pensati per essere comodi e facili all'uso da parte di persone non autosufficienti. La presenza di prese di ossigeno a parete consente anche ai residenti che lo utilizzano di uscire dalla propria stanza e di stare in compagnia.

### *La sala da pranzo*

Questa ampia sala è dedicata alla colazione, al pranzo ed alla cena, ma durante il giorno può essere impiegata anche per altre attività, come quelle proposte dal personale della riabilitazione. Ampie vetrate rendono luminoso e piacevole l'ambiente. Anche la sala da pranzo è dotata di ossigeno a parete.

### *Salottini*

Alcune residenze hanno un secondo salottino in cui è possibile raccogliersi in piccoli gruppi per stare in compagnia ed allo stesso tempo essere più appartati, trascorrere del tempo con i propri cari, svolgere attività che richiedono maggior quiete.

### *Corridoi*

I corridoi sono parte della residenza, dotati di corrimani e arredati con mobili e poltroncine per la sosta. In alcune residenze il loro snodarsi crea ulteriori spazi di aggregazione e la luce naturale è sempre presente.

### *Bagno assistito*

È il luogo in cui è possibile effettuare il bagno e la doccia anche quando l'anziano ha una mobilità molto compromessa, grazie all'impiego di

vari modelli di vasche ergonomiche che si adattano alle diverse esigenze. Nel bagno assistito è presente il sistema di sollevamento a soffitto.

RESIDENZA	CAMERE E RESIDENTI
RESIDENZA PRATI	La residenza Prati, situata al piano terra, ospita la Casa per anziani autosufficienti. Nelle 14 risiedono anziani autosufficienti, che trascorrono la giornata in piena autonomia ma possono sempre contare, al bisogno, sull'aiuto del personale. Anche se dedicata ad anziani autosufficienti la residenza è dotata di tutti gli elevati standard architettonici, ambientali e strumentali presenti nelle altre residenze.
RESIDENZA MARE	La residenza Mare è collocata al piano terra; nelle sue 13 stanze risiedono anziani non autosufficienti che presentano prevalentemente bisogni funzionali, ossia necessitano di aiuto nelle attività di vita quotidiana.
RESIDENZA COLLI	Sono 13 le stanze della residenza Colli. È situata al primo piano e vi risiedono anziani non autosufficienti che, come per la residenza Mare, sono per la maggior parte persone che presentano bisogni funzionali.
RESIDENZA SPIAGGE	La residenza Spiagge è collocata al piano terra, nelle sue 14 stanze, risiedono in prevalenza persone che presentano problematiche legate alla demenza, anche con presenza di disturbi del comportamento, ma che conservano alcune autonomie nella mobilità. La residenza è circondata da un giardino pensato appositamente per essere fruito con il maggior grado di sicurezza possibile dai suoi residenti, e che offre stimoli piacevoli ed un'atmosfera di serenità.
RESIDENZA FIORI	La residenza Fiori è situata al primo piano, possiede 14 camere in cui vivono prevalentemente anziani che presentano problematiche legate alla demenza, anche con presenza di disturbi del comportamento, ed una ridotta mobilità.
RESIDENZA BOSCHI (con annesso Centro Diurno)	Al primo piano si trova la residenza Boschi, che prevede al suo interno 6 camere per i residenti, in prevalenza anziani che necessitano di aiuto nelle diverse attività della vita quotidiana, in quanto presentano lievi difficoltà a livello motorio e/o funzionale. La residenza Boschi ospita inoltre il Centro Diurno e dispone pertanto di appositi spazi a disposizione degli anziani che lo frequentano.
RESIDENZA LAGHI	Nella residenza Laghi, che si trova al primo piano e possiede 13 stanze, vivono anziani che per la maggior parte presentano significativi bisogni sanitari, anche ad elevata intensità.
RESIDENZA MONTI	La residenza Monti è collocata al secondo piano; nelle sue 13 stanze, risiedono prevalentemente persone che presentano significativi bisogni sanitari, anche ad elevata intensità.

## **Le camere personali**

La porta d'ingresso alla camera personale è identificata dal nome del residente e dotata di un campanello che può contribuire al rispetto della riservatezza. All'interno della stanza ciascun singolo residente ha a disposizione una scrivania con sedia, una libreria con vani a giorno e quattro cassetti, un comodo armadio a due ante, mensole portaoggetti, un comodino ed un letto adatto alle sue specifiche esigenze. Tra i letti è collocato un divisorio a scomparsa che contribuisce alla tutela della privacy. Le camere hanno a disposizione un terrazzo. I comandi delle persiane e dei frangisole sono meccanizzati, per consentirne un uso autonomo da parte dei residenti. Il bagno ad uso esclusivo e con pavimento antiscivolo, prevede un armadietto personale, ed impiega ausili a scomparsa che appaiono solo quando utilizzati per favorire così l'autonomia dei residenti senza opprimere l'ambiente. Durante la notte un'apposita luce identifica, se necessario, l'ingresso del bagno.

Gli anziani che lo desiderano possono arredare la propria camera con mobili di proprietà, compatibilmente con la propria condizione, l'osservanza delle norme di sicurezza e nel rispetto delle esigenze del compagno di stanza. Le camere possono essere dotate di televisore, collegamento internet via cavo e wireless. Tutte le camere sono dotate di numerosi dispositivi che permettono un'assistenza di elevata qualità (vedi paragrafo "Attrezzature a strumenti: qualità ed innovazione").

## **LA PIAZZA**

La socializzazione ed il mantenimento delle proprie autonomie e della possibilità di scelta sostengono la soddisfazione dei bisogni psicologici degli anziani. A questo scopo è stata pensata la piazza coperta che unisce tra loro le otto residenze e consente di usufruire, in tutte le stagioni dell'anno, di un importante luogo di socializzazione e di esercizio delle proprie capacità di autodeterminazione e di gestione del tempo libero. Collaborare con una delle associazioni che vi hanno sede, prendere un caffè al bar con gli amici, effettuare un piccolo acquisto, assistere ad un concerto, osservare giocare i propri nipoti, recarsi in chiesa, sono solo alcuni esempi delle innumerevoli attività che è possibile svolgere in piazza.

La piazza rappresenta quindi il fulcro della vita a Villa delle Magnolie, è una sorta di punto di contatto fra gli anziani ed il territorio, fra la vita all'interno e la vita all'esterno del complesso residenziale.

### **La portineria**

In Piazza è presente la portineria, importante in particolare per chi arriva per la prima volta a Villa delle Magnolie, perché qui si possono avere informazioni utili sulla vita nel complesso residenziale e le indicazioni per mettersi in contatto con i residenti ed il personale, in base alle specifiche esigenze.

### **L'area bacheche**

Tutte le persone che accedono alla piazza di Villa delle Magnolie hanno la possibilità di rimanere costantemente aggiornate sui molteplici appuntamenti attivati dal Centro Servizi o da alcune associazioni del territorio. In piazza, infatti, si possono consultare diverse bacheche: la bacheca con la programmazione settimanale delle diverse attività, feste ed eventi dedicati ai residenti; la bacheca delle iniziative e dei corsi organizzati a Villa delle Magnolie da parte delle associazioni del territorio; la bacheca aggiornata degli eventi che si svolgono nel territorio circostante; la bacheca famigliari che raccoglie le comunicazioni e le informazioni più importanti per i famigliari dei residenti.

### **Le sedi delle associazioni**

Per favorire l'integrazione di Villa delle Magnolie nel contesto locale, alcune stanze del complesso residenziale sono concesse in uso alle associazioni del territorio di interesse sociale e culturale. Questo consente una stretta collaborazione con tali associazioni e la possibilità per i residenti di mantenere un ruolo all'interno del contesto sociale cui appartengono.

### **Il bar**

Nella piazza di Villa delle Magnolie è a disposizione un bar per gli anziani, i famigliari e tutti i frequentatori del Centro Servizi, che permette agli anziani di trascorrere preziosi momenti di relazione e convivialità, fra

loro e con i loro visitatori. Presso il Bar Magnolie è, inoltre, possibile acquistare quotidiani e riviste.

## **Il parrucchiere ed estetista**

Nella sala per la cura di sé presso la piazza, gli anziani possono mantenere sempre curata la propria persona attraverso le prestazioni di qualificati professionisti esterni, con la praticità di poterne usufruire anche in autonomia, senza dover ricorrere all'aiuto dei propri familiari.

Le tariffe per i servizi di parrucchiere per uomo-donna ed estetista sono esposte all'interno del negozio

## **I negozi**

Alcuni spazi che si affacciano direttamente sulla piazza, a seconda dei periodi dell'anno, sono destinati ad accogliere associazioni o commercianti in grado di proporre oggetti e prodotti di uso quotidiano (es. prodotti per la cura del corpo, articoli di abbigliamento, giornali, libri, ecc.) che in questo modo possono essere scelti ed acquistati autonomamente dai residenti, mantenendo il loro senso di autodeterminazione e stima di sé.

## **La chiesa**

In piazza si trova anche una Chiesa, progettata e arredata per renderla accessibile anche alle persone con difficoltà motorie, infatti può essere frequentata liberamente dagli anziani e dai visitatori. Nella Chiesa vengono celebrate le funzioni religiose, sia settimanalmente che quelle relative alle diverse festività nel corso dell'anno.

## **La biblioteca**

Nella piazza è stata predisposta una piccola biblioteca, con libri di vario genere, in parte acquistati da Villa delle Magnolie ed in parte offerti da diversi donatori. I libri sono a disposizione degli anziani e dei familiari per mantenere il piacere della lettura, senza dispendio di denaro. I testi possono essere consultati nella biblioteca, che offre un ambiente tranquillo ed appartato che facilita la concentrazione, ma anche al di fuori, segnalandolo al personale.

## **Collegamento Internet**

Nel complesso residenziale è presente una rete wi-fi a cui i residenti ed i loro familiari possono collegarsi gratuitamente.

## **Il salotto dell'accoglienza**

I colloqui con i familiari avvengono in un ambiente informale, riservato e tranquillo, che favorisce l'accoglienza ed il senso di familiarità e di privacy, in momenti delicati e difficili, come la scelta dell'ingresso nel Centro Servizi.

## **I giochi dei bambini**

In piazza è stata creata una zona dedicata ai bambini, con arredi e giochi a loro disposizione. Questo spazio consente alle famiglie di far visita ai loro cari coinvolgendo anche i bambini e permette ai residenti di godere della presenza dei loro nipoti, trascorrendo insieme momenti piacevoli e sereni.

## **L'area uffici**

Al piano terra è situata un'area in cui sono presenti tutti gli uffici del personale che si occupa delle pratiche amministrative e burocratiche e dei servizi accessori necessari alla gestione globale di tutte le attività di Villa delle Magnolie.

## **I VIALI**

### **La sala convegni "Antonio Calvani"**

Al primo piano del complesso residenziale si trova un ampio salone dotato di strumentazioni tecnologicamente avanzate in termini di sistemi audiovisivi, amplificazione e microfonia, tele e video proiezioni.

Il salone viene utilizzato per lo svolgimento di attività rivolte agli anziani ed ai familiari (quali feste, concerti, pranzi particolari) o rivolte al territorio (convegni, congressi, conferenze, celebrazioni).

## **La sala polivalente**

Al primo piano è situata un'ampia sala, che può essere utilizzata per varie attività con gli anziani, i familiari, il personale, le associazioni, che richiedano un ambiente tranquillo e riservato.

## **La palestra**

Al secondo piano è situata una spaziosa e luminosa palestra che dispone di un'ampia area per le attività di gruppo e di due ambienti separati per i trattamenti fisioterapici individuali, che consentono di svolgere le attività nel pieno rispetto della privacy di ciascun anziano. La palestra è dotata di strumenti ed attrezzature all'avanguardia che, coniugati con l'esperienza e la professionalità del personale, consentono di offrire ai residenti trattamenti riabilitativi di alto livello.

## **IL PARCO**

Villa delle Magnolie è circondata da un ampio parco, a disposizione dei residenti e delle loro famiglie per godere in libertà di piacevoli spazi all'aperto e di un rilassante contatto con la natura e i suoi bioritmi. Nella creazione del progetto sono state riversate tutte le competenze dei professionisti di Villa delle Magnolie unitamente a quelle di architetti specializzati in paesaggio e ai desideri espressi dai residenti e dai famigliari.

## **Il giardino**

Il giardino è progettato in modo che anche persone con deficit motori possano effettuare delle belle passeggiate lungo i vialetti adeguatamente predisposti per consentire una facile accessibilità, in cui sono state inserite confortevoli zone di sosta all'ombra con panchine, spazi per le carrozzine. Il percorso circonda l'intero complesso residenziale e si snoda attraverso: alberi di magnolie; alberi da frutto, che richiamano profumi e tradizioni di un tempo; aiuole variopinte di fiori profumati che sottolineano il passare delle stagioni attraverso la loro diversa fioritura; uno specchio d'acqua; siepi di arbusti di una volta che rendono l'ambiente del giardino più riparato e

raccolto. Vicino alla chiesetta è presente una zona con la statua della Madonna per una sosta di preghiera.

## **Il Giardino dei Sensi**

Le residenze dedicate alle persone con problemi di demenza dispongono di un giardino protetto, separato dal resto del parco, appositamente progettato e realizzato secondo le più recenti acquisizioni scientifiche nell'ambito dell'assistenza alle persone con demenza. La letteratura sottolinea, infatti, le proprietà terapeutiche naturali dei luoghi "verdi", che permettono esperienze di memoria e di stimolazione multisensoriale e favoriscono privacy e serenità.

Al suo interno si snoda un vialetto pavimentato, dotato di corrimano e di zone di sosta con panchine appositamente distanziate per permettere all'anziano di rilassarsi. La pianta circolare del giardino costituisce un ambiente protesico che consente alla persona con demenza di muoversi in sicurezza e in autonomia.

## **Gli orti**

All'interno del parco sono facilmente raggiungibili due zone particolari dedicate all'ortoterapia, dotate di apposita strumentazione per l'utilizzo da parte di persone con limitazioni fisiche e motorie importanti. Queste aree sono provviste di bacheche che descrivono la mappa degli orti e le piante coltivate. L'ortoterapia consente agli anziani residenti di recuperare un rapporto attivo con la natura, di ricordare episodi legati alla loro storia di vita e di stimolare le capacità manuali. Tali attività occupazionali permettono di rafforzare l'individualità e l'autostima della persona, attraverso la valorizzazione delle capacità residue.

In particolare una zona è dedicata all'orto tradizionale dove vengono coltivate piante diverse in base alla stagionalità. Un'altra zona invece è adibita alla coltivazione e conservazione di piante alimurgiche, ossia piante spontanee commestibili che da sempre l'uomo ha portato sulla propria tavola (soprattutto durante periodi difficili quali carestie, guerre, calamità naturali) di cui si sta progressivamente perdendo conoscenza e memoria.

# *Vivere sostenibile*

## **VILLA DELLE MAGNOLIE E LE ENERGIE RINNOVABILI**

I residenti di Villa delle Magnolie hanno contribuito alla crescita della comunità, l'hanno a cuore, e oggi dimostrano come sia possibile vivere avendo cura dell'ambiente; il complesso residenziale infatti è scaldato, rinfrescato e "mosso" con l'aiuto delle energie naturali che provengono dal cielo e dalla terra, riducendo così sia le emissioni nocive che i consumi.

### **Il sole**

Il complesso residenziale sfrutta l'energia solare, attraverso un sistema di pannelli solari termici, per riscaldare l'acqua sanitaria per l'uso quotidiano (nelle cucine; nei bagni di residenti, visitatori e dipendenti).

### **La terra**

Un innovativo impianto di geotermia permette lo sfruttamento dell'energia del sottosuolo, ovvero del calore naturale della Terra, per riscaldare e rinfrescare tutto il complesso residenziale e quindi riducendo il consumo di energie non rinnovabili e le emissioni inquinanti.

### **L'acqua**

Villa delle Magnolie dispone di un impianto di recupero dell'acqua piovana utilizzata per irrigare il parco e per il funzionamento dei servizi igienici, che permette di non sprecare l'acqua potabile.

### **Impianto di trigenerazione**

Parte dell'energia elettrica utilizzata dal complesso residenziale è prodotta da un innovativo impianto di trigenerazione che congiuntamente

crea elettricità, energia termica e frigorifera, riducendo al massimo gli sprechi.

## Il riciclaggio dei rifiuti

A Villa delle Magnolie si effettua un'attenta raccolta differenziata, al fine di ridurre quanto più possibile la quantità di residuo non riciclabile e contemporaneamente recuperare, mediante il riciclaggio, tutte le materie prime riutilizzabili. Per favorire una corretta ed ampia differenziazione sono stati predisposti degli appositi contenitori in vari punti del complesso residenziale.

## ESEMPLIFICAZIONE DI STANDARD

Villa delle Magnolie ha adottato un sistema che consente di mantenere sotto controllo i principali processi di erogazione dei servizi, attraverso la raccolta di indicatori che vengono monitorati ed ogni anno elaborati al fine di garantire il mantenimento degli standard entro certi valori.

In questa sezione abbiamo raccolto una esemplificazione di alcuni indicatori di base che vengono raccolti e monitorati. Nella tabella sottostante sono specificati: la descrizione dello standard (per i principali processi di assistenza), l'indicatore individuato ed il livello che garantiamo, nonché le modalità ed il responsabile della rilevazione dell'indicatore. Inoltre, nella terza colonna, è indicata l'unità di offerta (U. O.) a cui si riferisce ciascuno standard, secondo la seguente legenda: CS= Centro Servizi per anziani non autosufficienti; CA = Casa per anziani autosufficienti; CD = Centro Diurno.

Processo	Standard	U.O.	Indicatore	Standard garantito	Modalità di rilevazione	Responsabile
Accoglienza	Stesura scheda di presentazione dell'anziano prima dell'ingresso	CS CA CD	Numero schede di presentazione stese sul totale degli ingressi	99%	Schede di presentazione	Servizio Accoglienza

Processo	Standard	U.O.	Indicatore	Standard garantito	Modalità di rilevazione	Responsabile
Definizione del PAI	Stesura del 1° PAI in UOI entro 40 giorni dall'ingresso	CS CA CD	Numero 1° Pai stesi entro 40 gg sul totale di ingressi	90%	Modulo PAI	Coordinatrice PAI
Personalizzazione del servizio	Stesura di almeno un PAI all'anno per ogni anziano	CS CA CD	Numero PAI emessi o aggiornati sul totale degli anziani	100%	Modulo PAI	Coordinatrice PAI
Servizi socio-assistenziali	Esecuzione di un bagno/spugnat-ura la settimana	CS CA CD	Numero bagni/spugnature effettuati/e sul totale programmati/e	90%	Software cartella utente	Coordinatrice PAI
	Realizzazione di programmi di variazione decubito personalizzati	CS	Variazioni decubito realizzate sulle programmate	80%	Software cartella utente	Responsabile Qualità riabilitativa
Servizi sanitari	Presenza del medico tutti i giorni feriale	CS	Numero giorni feriali di presenza sul totale di giorni feriali	99%	Rilevazione mensile delle presenze	Ufficio personale
	Servizio infermieristico continuativo	CS CA CD	Servizio infermieristico attivo 24 h su 24 h 365 giorni l'anno	100%	Rilevazione presenza	Responsabile Area Gestionale
Servizi riabilitativi	Realizzazione di attività educativo-riabilitative di gruppo	CS CA CD	Totale incontri realizzati sugli incontri programmati	80%	Software cartella utente	Responsabile Qualità riabilitativa
	Effettuazione di interventi riabilitativi individuali	CS CD	N. interventi realizzati sul totale programmati	80%	Software cartella utente	Responsabile Qualità riabilitativa

## RETTE PROPORZIONATE AI BISOGNI

Villa delle Magnolie mette a disposizione dei residenti un numero di professionisti superiore a quanto previsto dalla normativa, ambienti e strumentazioni di qualità elevata ed una sensibile cura delle relazioni.

Le rette sono proporzionate all'assistenza richiesta dal diverso grado di autonomia di ciascun anziano e dai servizi personalizzati di cui usufruisce.

Le rette vengono stabilite e approvate annualmente dal Consiglio di Amministrazione di SOGEDIN e sono calcolate su base giornaliera.

È possibile consultare sul nostro sito (<https://www.villamagnolie.it>), nella sezione Vivere Sostenibile – Rette proporzionate ai bisogni, un estratto del tariffario in vigore presso il Centro Servizi, pubblicato a scopo informativo. Per avere informazioni più approfondite sulle condizioni generali di contratto e analizzare la propria specifica situazione (ad esempio rispetto ad eventuali agevolazioni previste per particolari categorie di cittadini), è possibile prenotare un colloquio con il Servizio Accoglienza.

### **La retta del servizio residenziale per anziani non autosufficienti**

La retta per il servizio residenziale per persone non autosufficienti si articola in una quota alberghiera e una quota di rilievo sanitario.

Per gli anziani non autosufficienti che hanno ottenuto una impegnativa di residenzialità (regime convenzionato) il versamento della quota per la copertura delle spese di rilievo sanitario è a carico della Regione Veneto, mentre la quota alberghiera deve essere versata dal residente e/o dai suoi familiari.

Il residente non autosufficiente che usufruisce dei servizi di Villa delle Magnolie senza impegnativa di residenzialità (regime privato) è tenuto necessariamente al pagamento della quota alberghiera e quella di rilievo sanitario. Villa delle Magnolie prevede delle agevolazioni per gli anziani presenti a regime privato.

In entrambi i casi la retta è differenziata a seconda del grado di autonomia e dai bisogni dell'anziano, valutati attraverso l'utilizzo della scheda S.Va.M.A.

Le camere singole comportano una maggiorazione della retta. Le rette sono differenziate anche a seconda che l'anziano effettui un soggiorno temporaneo o a tempo indeterminato.

Prima dell'ingresso dell'anziano a Villa delle Magnolie viene stabilita la retta che verrà applicata. Nel corso del soggiorno tale retta potrebbe subire delle variazioni nei limiti di quanto previsto dal "Regolamento di Soggiorno".

### **La retta del servizio residenziale per anziani autosufficienti**

Il residente autosufficiente è tenuto al versamento di una retta definita "alberghiera". La retta è differenziata a seconda del grado di autonomia e dai bisogni dell'anziano e dai servizi personalizzati di cui usufruisce. Le camere singole comportano una maggiorazione.

Prima dell'ingresso dell'anziano viene stabilita la retta che verrà applicata. Nel caso in cui vi sia un peggioramento del livello di autonomia dell'anziano ed il passaggio ad una condizione di non autosufficienza, valutato attraverso la scheda S.Va.M.A., viene garantita la prosecuzione dell'accoglienza a Villa delle Magnolie. In questo caso la retta sarà aggiornata alla nuova condizione.

Nel corso del soggiorno la retta potrebbe subire delle variazioni nei limiti di quanto previsto dal "Regolamento di Soggiorno".

### **La retta del Centro Diurno**

La retta per la frequenza del Centro Diurno è differenziata a seconda del grado di autonomia e dai bisogni dell'anziano, valutato attraverso l'utilizzo della scheda S.Va.M.A., ed in base agli orari di frequenza. Le rette sono articolate anche tenendo conto dell'eventuale compartecipazione alla spesa da parte dell'Azienda ULSS 2.

Prima dell'inizio della frequenza del Centro Diurno viene stabilita la retta che verrà applicata. Nel corso del soggiorno tale retta potrebbe subire delle variazioni nei limiti di quanto previsto dal "Regolamento di Soggiorno".

## CONTATTI

Per ulteriori informazioni su Villa delle Magnolie, sui servizi offerti e sulle modalità di accesso, potete utilizzare i seguenti numeri telefonici:

Segreteria	0422 896302 <a href="mailto:segreteria@villamagnolie.it">segreteria@villamagnolie.it</a>
Servizio Accoglienza	0422 896454 - 0422 896472 <a href="mailto:servizioaccoglienza@villamagnolie.it">servizioaccoglienza@villamagnolie.it</a> <a href="mailto:arearelazioni@villamagnolie.it">arearelazioni@villamagnolie.it</a>
Fax	0422 896760
Sito internet	<a href="http://www.villamagnolie.it">www.villamagnolie.it</a>
Facebook	<a href="https://www.facebook.com/villamagnolietreviso/">https://www.facebook.com/villamagnolietreviso/</a>

Per parlare con il Vostro caro o con il personale delle residenze potete usare i seguenti numeri:

Coordinatore Residenze Mare/Colli	0422/896581
Coordinatore Residenze Spiagge/Fiori	0422/896475
Coordinatore Residenze Laghi/Monti	0422/896770
Coordinatore Residenze Prati/Boschi	0422/896451