

Centro Servizi “Monumento ai caduti in guerra”

CARTA DEI SERVIZI



Edizione maggio 2020

Delibera del Consiglio di Amministrazione di ISVO Srl del 22.5.2020

Impresa Socio-sanitaria Veneto Orientale Srl

Via San Francesco 11, 30027 San Donà di Piave (VE)

Tel. 0421 330807 – info@isvo.it

Gentile Signor/Signora,

siamo lieti di presentarLe il Centro Servizi "Monumento ai caduti in guerra" - ISVO Srl.

Al fine di soddisfare al meglio i differenti bisogni delle persone fragili, la Struttura offre un'ampia e diversificata tipologia di servizi al territorio. Nello specifico l'offerta comprende accoglienza residenziale per persone non autosufficienti di 1° e 2° livello, un Hospice extra-ospedaliero denominato "Centro Iris", posti letto per pazienti in Stato Vegetativo Permanente (SVP) e per pazienti affetti da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA), progetti per dimissioni protette dell'anziano fragile, ricoveri di sollievo temporaneo a sostegno della domiciliarità, Ospedale di Comunità, offerta semiresidenziale attraverso la gestione di un Centro Diurno per persone non autosufficienti.

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto prevedere nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. L'obiettivo è quello di coniugare il miglioramento dell'assistenza con il rispetto per la persona cui questa è rivolta. Essa è pertanto anzitutto una guida ideata per far conoscere l'attività di questo Ente, il personale che vi opera e le modalità di accesso.

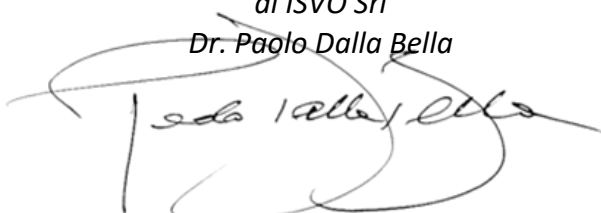
In quest'ottica la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel servizio socio-sanitario.

Attraverso questa Carta vogliamo realizzare anche una comunicazione che renda leggibili, assieme ai servizi erogati nella struttura, i principi fondamentali su cui i servizi stessi si fondano: equità di accesso, appropriatezza delle cure, continuità, qualità dell'assistenza.

In virtù delle importanti innovazioni introdotte dal punto di vista organizzativo e a fronte dei nuovi servizi attivati e in attivazione, si è provveduto ad aggiornare il presente documento, tenuto conto che esso costituisce non solo la possibilità per l'utente di poter esercitare consapevolmente il proprio diritto di libera scelta ma anche un importante strumento con cui il cittadino può migliorare la qualità della nostra offerta.

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale
di ISVO Srl

Dr. Paolo Dalla Bella



INDICE

INDICE	5
PRESENTAZIONE	6
MISSION	7
PRINCIPI	7
ORGANIGRAMMA	9
CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA DI SERVIZI	10
<i>HOSPICE EXTRA-OSPEDALIERO "CENTRO IRIS"</i>	11
<i>SEZIONE STATI VEGETATIVI PERMANENTI (SVP)</i>	12
<i>ACCOGLIENZA PER PERSONE AFFETTE DA SCLEROSI LATERALE AMIOTROFICA (SLA)</i>	13
<i>DIMISSIONI PROTETTE DELL' ANZIANO FRAGILE</i>	13
<i>RICOVERI DI SOLLIEVO TEMPORANEO</i>	13
<i>OSPEDALE DI COMUNITA'</i>	13
<i>CENTRO DIURNO</i>	14
<i>CONTINUITA' ASSISTENZIALE (EX GUARDIA MEDICA)</i>	14
TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI	15
<i>IL SERVIZIO ASSISTENZIALE</i>	15
<i>I SERVIZI SANITARI</i>	15
<i>IL SERVIZIO ALBERGHIERO</i>	18
<i>I SERVIZI SOCIALI E PSICOEDUCATIVI</i>	20
<i>I SERVIZI AMMINISTRATIVI</i>	22
<i>MISURE A FAVORE DELLA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE</i>	22
METODOLOGIA DI INTERVENTO	23
<i>LE UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE INTERNE (U.V.M.I.)</i>	23
<i>IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)</i>	23
<i>IL GOVERNO CLINICO – ANALISI DEL RISCHIO</i>	24
ACCOGLIENZA E PERMANENZA IN STRUTTURA	25
<i>DOMANDA DI ACCESSO</i>	25
<i>ACCOGLIENZA IN STRUTTURA</i>	26
<i>DIMISSIONE</i>	27
<i>RETTA E PAGAMENTI</i>	28
PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI	29
MISURE DI TUTELA E GARANZIA	29
<i>TUTELA DELLA PRIVACY</i>	29
<i>SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO</i>	30
<i>ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)</i>	30
DOVE SIAMO E CONTATTI	31

PRESENTAZIONE

Il Centro Servizi “Monumento ai caduti in guerra” – ISVO Srl è stato istituito nel 1925 da un comitato che, il 25 febbraio 1926, stabilì di destinare somme di denaro, raccolte e da raccogliere, all’istituzione di una “Casa di Ricovero per vecchi ed inabili al lavoro” ed è stato eretto in Ente Morale con Regio Decreto il 29 ottobre 1936, secondo lo Statuto Podestarile del 15 luglio 1936. Detto statuto è stato successivamente sostituito con altro approvato con Decreto Ministeriale in data 31 marzo 1969. Il Centro Servizi è stato gestito da un’IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) fino al 31 agosto 2018.



Il **1° settembre 2018** si è costituita l’**Impresa Socio-sanitaria Veneto Orientale Srl** (che per brevità d’ora in poi chiameremo “ISVO Srl”) come partnership pubblico-privata tra Socioculturale S.C.S. e IPAB “Monumento ai caduti in guerra”, società a responsabilità limitata che da tale data è titolare, ente gestore dei servizi erogati dal Centro Servizi “Monumento ai caduti in guerra” e soggetto che si occuperà della realizzazione e gestione di un ulteriore Centro servizi per 120 posti letto per anziani non autosufficienti di 1° livello, in costruzione in Via Calnova, a San Donà di Piave (VE).

Il Centro Servizi oggi è **autorizzato e accreditato dalla Regione Veneto** per accogliere in regime residenziale ospiti non autosufficienti di 1° e 2° livello e in Stato Vegetativo Permanente (SVP) e inoltre per ospitare pazienti, bisognosi di cure palliative, nell’Hospice extra-ospedaliero denominato “Centro Iris”.

È inoltre prevista, in base ad apposite convenzioni con l’Azienda ULSS 4 Veneto Orientale, la disponibilità ad accogliere pazienti affetti da Sclerosi Laterale Amiotrofica (S.L.A.), persone in progetto di “dimissione protetta”, in regime di ricovero di sollievo temporaneo e, in base alla disponibilità dei posti letto in struttura, l’accoglimento di anziani in forma privata.

Inoltre nuovi servizi sono in fase di attivazione, e precisamente: un Ospedale di Comunità per n. 14 posti letto, e l'incremento di n. 2 posti letto per l'Hospice extra-ospedaliero "Centro Iris", già presente nella sede di Via San Francesco.

MISSION

La Mission del Centro Servizi è il raggiungimento e il mantenimento del migliore livello possibile della qualità della vita degli Ospiti residenti in Struttura, valorizzando ogni risorsa psico-fisica e ogni potenzialità residua, al fine di favorire l'autonomia e le relazioni familiari e sociali.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso un approccio globale alla persona, con interventi mirati ai bisogni di ciascun Ospite, sia dal punto di vista socio-sanitario che relazionale, mediante l'attività costante di un team di professionisti (psicologi, educatori, fisioterapisti e logopedista) senza trascurare il coinvolgendo dei familiari.

La strategia aziendale punta a una politica di sistema che ha come fondamenti: la qualità, l'attenzione all'unicità dell'Ospite, la condivisione delle scelte organizzative, il lavoro d'equipe, la sinergia tra il riconoscimento dei bisogni del territorio e la loro soddisfazione, tutto in un clima familiare.

PRINCIPI

Il Centro Servizi ispira le sue attività al rispetto dei seguenti principi:

CENTRALITA' DELL'OSPITE

L'intento del Centro Servizi è quello di creare all'interno della Struttura un'atmosfera accogliente e familiare, in relazione alle particolarità dell'Ospite, ponendolo sempre come riferimento delle cure e dell'assistenza fornite in base alle sue individuali e personali necessità.

UGUAGLIANZA E VALORIZZAZIONE DELL'INDIVIDUALITA' DELLA PERSONA

Il principio di uguaglianza si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Sono inoltre favorite pratiche dirette alla soddisfazione di esigenze personali di carattere culturale-linguistico, nel momento dell'inserimento e durante la permanenza della persona in Struttura.

Valorizzazione dell'individualità della persona significa che ogni attività tenga conto dell'unicità di ogni singolo Ospite.

IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza agli Ospiti.

DIRITTO DI SCELTA

Questo diritto deve intendersi in duplice senso. In primo luogo ogni residente, o per lui i suoi familiari, ha diritto di scegliere il Centro Servizi che per le più varie motivazioni soddisfa le proprie necessità. Inoltre ogni Ospite, in qualunque momento della sua permanenza in Struttura, ha diritto di veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali hanno quindi il compito di favorire e stimolare le scelte e di conseguenza il maggior grado possibile di autonomia nelle attività quotidiane, valorizzando le singole potenzialità e le specifiche capacità residue.

PRESA IN CARICO

Dal momento dell'accoglienza nel Centro Servizi, la Struttura prende in carico la persona, fornendo il personale medico, riabilitativo, infermieristico e socio-assistenziale e ricreando un clima di stimolo cognitivo e relazionale attraverso le diverse attività che si svolgono durante la giornata.

PARTECIPAZIONE

L'Ospite è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che vengono offerti gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. La partecipazione coinvolge anche i familiari, al fine di creare una costruttiva collaborazione per migliorare la qualità della vita dell'Ospite stesso.

CONDIVISIONE E COLLABORAZIONE

Le strategie aziendali sono attuate e aggiornate in collaborazione con i dipendenti e le loro rappresentanze sindacali, per garantire una buona armonia all'interno dell'ambiente di lavoro. Altresì mission e obiettivi vengono condivisi con i Familiari e gli Ospiti anche attraverso incontri con il Comitato Familiari e Ospiti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

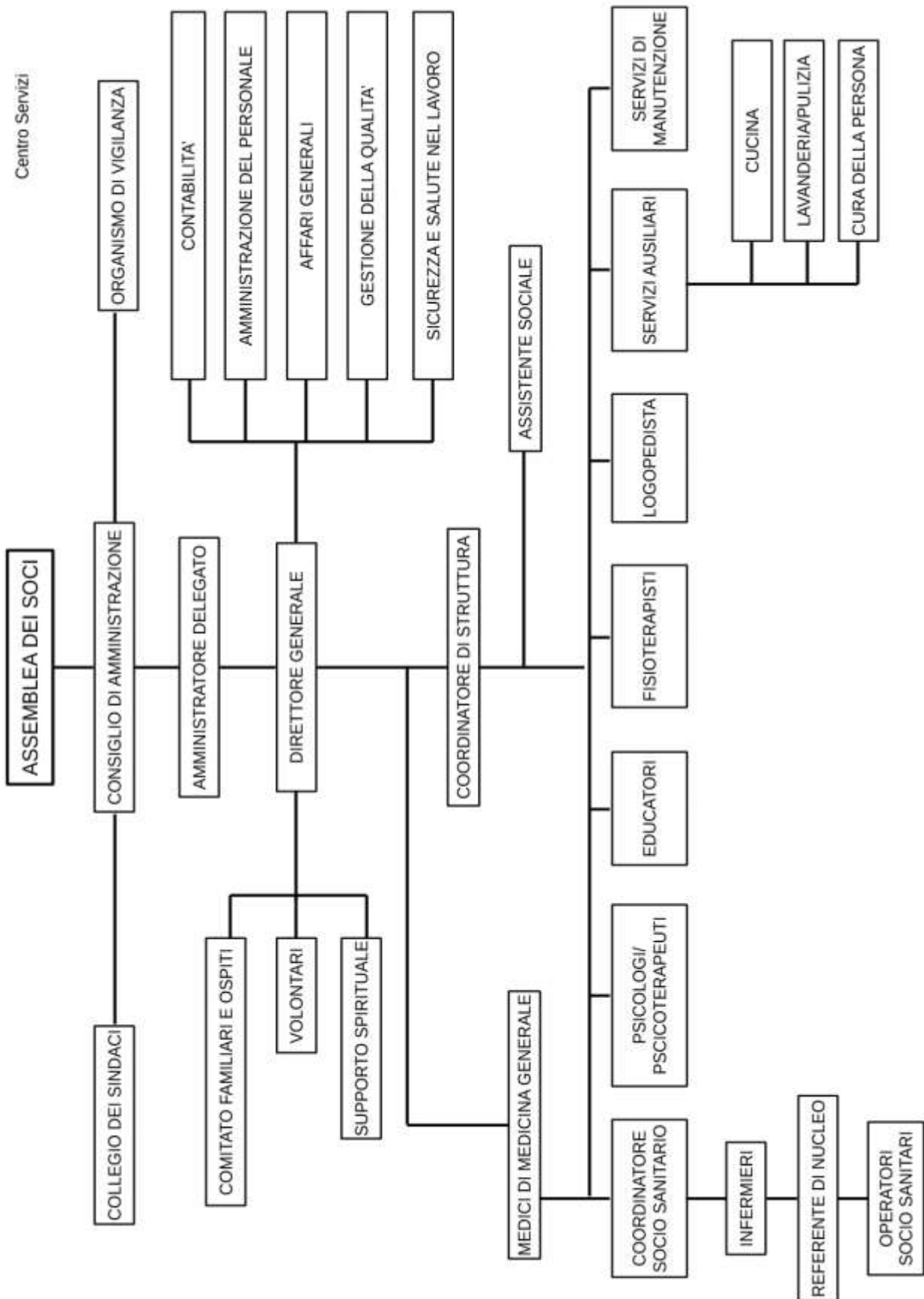
Il Centro Servizi fa propri questi principi, verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si opera in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

CURA E ATTENZIONE

Non meno importante per la dignità dell'Ospite sono la cura della persona e le attenzioni attraverso diversi servizi personalizzati e su richiesta che vengono proposti in Struttura come ad esempio quelli di parrucchiera e di estetista e altri che dovessero essere richiesti al bisogno.

ORGANIGRAMMA

Centro Servizi



CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA DI SERVIZI

Il Centro Servizi si articola su due plessi, quello di Via Dante e quello di Via San Francesco, collegati tra loro da un passaggio coperto al primo piano.

La Struttura è autorizzata e accreditata dalla Regione Veneto ai sensi della L.R. n. 22 del 2002 e della DGR n. 84 del 2007 per accogliere le diverse tipologie di utenti, così declinati per livello di assistenza:

- **n. 146 posti letto per persone non autosufficienti di 1° livello;**
- **n. 24 posti letto per persone non autosufficienti di 2° livello;**
- n. 4 posti letto per pazienti in Stato Vegetativo Permanente (SVP) e fino a n. 2 posti letto per pazienti affetti da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA);
- n. 7 posti letto per Hospice extra-ospedaliero "Centro Iris".

Il Centro Servizi accoglie inoltre persone in progetto di "dimissione protetta", in regime di ricovero di sollievo temporaneo e, in base alla disponibilità dei posti letto in struttura, anche anziani in regime privato.

Sono in fase di attivazione ulteriori servizi:

- l'incremento di n. 2 posti letto di Hospice extra-ospedaliero "Centro Iris";
- n. 14 posti letto di Ospedale di Comunità.

L'accoglienza residenziale avviene in camere nella maggior parte a due posti letto, anche se sono presenti stanze singole e a tre/quattro posti letto.

Il Centro Servizi è dotato di un arredo adeguato al fabbisogno degli ospiti non autosufficienti; le camere sono fornite di sollevatori per ospiti con gravi limitazioni alla mobilità, di letti elettrici con diversa opzione di regolazione, provvisti di sponde e di comando per regolare la posizione della testiera e della pediera, nonché di vari componenti d'arredo adeguati ai diversi reparti. Tutte le stanze sono dotate di un bagno interno attrezzato, ad eccezione delle camere a tre letti per le quali il servizio è adiacente alla stanza, e sono fornite di un impianto di condizionamento e della presa antenna per la TV. I letti hanno a disposizione un campanello di chiamata per richiedere l'intervento degli operatori socio-sanitari.

In ognuno dei due plessi della struttura ci sono gli ambulatori infermieristici di riferimento per i vari reparti e una sala riservata a eventi e attività di incontro-socializzazione e animazione. Ci sono due giardini, di cui uno dedicato agli ospiti del nucleo demenze. Ciascun reparto dispone di una sala da pranzo.

Al piano terra si trovano una palestra per le attività motorie e riabilitative degli ospiti e gli ambulatori medici. La cucina e la lavanderia, che funzionano entrambe in esclusiva

per gli ospiti della struttura e sono locate in zona centrale per poter servire comodamente tutta la struttura.

Al piano terra del plesso di Via San Francesco è a disposizione degli ospiti una cappella, sempre accessibile agli ospiti e ai familiari, dove viene celebrata la messa la domenica alle 9.30 e recitato il Santo Rosario durante la settimana.

La struttura è organizzata in reparti, denominati **moduli** o **nuclei**, ciascuno identificato con un colore. In ogni modulo opera una squadra di operatori socio-sanitari (OSS), che si occupano dell'assistenza di base quotidiana, e di infermieri professionali per le attività sanitarie, che operano in sinergia con tutte le altre figure professionali (medici, coordinatori sociosanitari, psicologi, assistenti sociali, educatori, fisioterapisti, logopedista) per la realizzazione delle attività e dei progetti a favore degli ospiti.

I moduli sono i seguenti, sottoelencati:

- ⇒ MODULO ROSSO
- ⇒ MODULO ARGENTO
- ⇒ MODULO VIOLA
- ⇒ MODULO ARANCIO
- ⇒ MODULO GIALLO
- ⇒ MODULO VERDE
- ⇒ MODULO AZZURRO
- ⇒ MODULO ROSA

La Struttura, oltreché accoglienza di tipo residenziale per persone non autosufficienti di 1° e 2° livello, offre anche le ulteriori tipologie di servizi che qui di seguito si descrivono.

HOSPICE EXTRA-OSPEDALIERO "CENTRO IRIS"

L'Hospice "Centro IRIS" è una struttura residenziale extra-ospedaliera ubicata all'interno del Centro Servizi "Monumento ai caduti in guerra", destinata ad accogliere pazienti affetti da malattie evolutive in fase avanzata che hanno necessità di cure volte al controllo dei sintomi, al miglioramento della qualità della vita, al sostegno psicologico e spirituale.

Il ricovero in Hospice, anche per brevi periodi, ha la finalità di offrire un sollievo a paziente e familiari. È indicato per far fronte a situazioni di difficile controllo di alcuni sintomi (prima di tutto il dolore, ma anche difficoltà respiratorie, disturbi gastroenterici, ecc.) o per fornire cure adeguate a pazienti per i quali l'assistenza domiciliare non sia possibile o per scelta del paziente.

Le cure erogate in Hospice sono tuttavia cure intense, continue, di alta professionalità e umanità e si fondano, oltre che su trattamenti farmacologici,

sull'accudimento, sull'ascolto, sul sostegno e sul rispetto della persona e dei suoi familiari.

In caso di repentino peggioramento delle condizioni cliniche e/o di insorgenza di complicanze acute, non è prevista l'attuazione di misure di tipo rianimatorio. Sono invece tempestivamente messe in atto tutte le manovre necessarie per ridurre al minimo la sofferenza.

Poiché l'Hospice accoglie malati affetti da malattie evolutive in fase avanzata, è previsto un ricovero limitato nel tempo e, indicativamente, di durata non superiore a **tre mesi**. Nel caso in cui le condizioni generali del paziente si stabilizzino, l'équipe curante in collaborazione col malato, la sua famiglia, il Medico Coordinatore delle Cure Palliative dell'Azienda ULSS 4 e il suo MMG valuteranno le possibilità di un ritorno al domicilio o di un trasferimento in altra struttura di lungodegenza idonea. In ogni caso la **dimissione sarà effettuata in modo protetto**, tenendo in adeguata considerazione le necessità del paziente e della famiglia.

L'Hospice non è un luogo destinato al trattamento di patologie acute che richiedono mezzi diagnostici e terapeutici di tipo ospedaliero e neppure al ricovero di malati cronici stabilizzati.

L'Hospice è un servizio pubblico gratuito in grado di offrire autonomamente tutti i servizi previsti da LEA e conforme le Leggi Nazionali (38/2010, D.P.R 20 gennaio 2000) e Leggi Regione Veneto (Marzo 2009).

L'Hospice "Centro Iris" è autorizzato all'esercizio e accreditato dalla Regione Veneto ed integrato nella rete dei servizi di Cure Palliative dell'Azienda ULSS 4 "Veneto Orientale".

SEZIONE STATI VEGETATIVI PERMANENTI (SVP)

Il Centro Servizi offre anche una Sezione per pazienti in Stato Vegetativo Permanente, che può ospitare sino a quattro posti letto. Il servizio si rivolge alle persone in dichiarato stato vegetativo convalidato in sede di UVMD, ovvero la condizione che consegue a gravi lesioni cerebrali con esito di stato di coma.

Si tratta di un reparto di accoglienza rivolto a utenti che necessitano di cure sanitarie e assistenziali specifiche che hanno come scopo il monitoraggio delle funzioni vitali, la stabilizzazione delle condizioni cliniche, evitare complicazioni. L'équipe multi professionale presente nel reparto, che fa capo a un responsabile clinico, prende in carico il paziente offrendo la migliore assistenza sia al paziente che ai suoi familiari. La sorveglianza sanitaria viene garantita 24h/24, ed è assicurato il servizio psicoterapeutico e fisioterapico.

In base ad apposito accordo con l'Azienda ULSS 4, sono garantite attive collaborazioni con specialisti medici, ogniqualvolta se ne ravveda il bisogno.

ACCOGLIENZA PER PERSONE AFFETTE DA SCLEROSI LATERALE AMIOTROFICA (SLA)

Con DGRV n.739 del 14.5.2015, la Regione Veneto ha promosso l'attivazione nei Centri Servizi Residenziali, di nuclei dove erogare servizi a favore di persone affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA).

A seguito di ciò l'Azienda ULSS 4 e il nostro Centro Servizi hanno stipulato nel 2019 un'apposita convenzione, finalizzata all'accoglienza di pazienti affetti da sclerosi laterale amiotrofica, fino a n. 2 posti letto; si tratta di accoglimento residenziale temporaneo con erogazione di trattamenti a bassa intensità di cure, ma a elevata intensità assistenziale e riabilitativa, con l'obiettivo sia di garantire il rientro al domicilio dopo una fase acuta che un periodo di sollievo della famiglia.

DIMISSIONI PROTETTE DELL' ANZIANO FRAGILE

Si tratta di una modalità di dimissione protetta di persone anziane fragili che non possono essere riaccolte da subito adeguatamente al loro domicilio, attraverso il supporto di posti letto extra ospedalieri dedicati e messi a disposizione dal Centro Servizi.

Il servizio è regolamentato da apposita convenzione con l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale e rientra nella rete di offerta che la struttura offre ai cittadini del territorio.

RICOVERI DI SOLLIEVO TEMPORANEO

I periodi di soggiorno temporaneo si pongono a sostegno della domiciliarità in quanto garantiscono un tempo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa o che improvvisamente non possono provvedere all'assistenza per motivi di salute o altri motivi contingenti.

Tali periodi, seppur di breve durata, favoriscono lo svolgimento di attività di stimolo e di riattivazione, promuovendo il recupero dell'anziano che a volte proviene da un ricovero ospedaliero.

La permanenza nel Centro Servizi è in ogni caso programmata sulla base delle esigenze dell'anziano.

OSPEDALE DI COMUNITA'

L'Ospedale di Comunità (ODC) è una struttura atta a garantire le "cure intermedie", cioè le cure necessarie per quei pazienti che sono stabilizzati dal punto di vista medico, che non richiedono assistenza ospedaliera, ma sono troppo instabili per poter essere trattati in un semplice regime ambulatoriale o residenziale classico e che presentano criticità sanitarie che si risolvono in un periodo limitato di tempo (indicativamente 4-6 settimane). Si tratta di una valida risposta a carattere temporaneo qualora lo stato di salute della persona e il suo contesto familiare non consentano il mantenimento del paziente al proprio domicilio.

L'Ospedale di Comunità è previsto per pazienti con perdita di alcune funzioni, ma con 3

diverse possibili traiettorie prognostiche: a) le funzioni/abilità perse sono recuperabili, ma è necessario un periodo di convalescenza durante il quale tentare la riattivazione e il recupero delle ADL, da iniziare in ODC e poi eventualmente proseguire in ambito riabilitativo (recupero funzionale differito); b) alcune funzioni/abilità sono definitivamente perse, non sono recuperabili, ma è necessario adattare il paziente (e la famiglia all'utilizzo di protesi/ausili ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. Serve un breve periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro al domicilio e se è opportuna una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva); c) alcune funzioni/abilità sono sicuramente perse, la malattia ha una prognosi infausta a breve termine, e il paziente potrebbe non essere eleggibile per Hospice (palliazione, anche non oncologica). La presenza infermieristica è garantita 24h/24.

Il nostro Centro Servizi prevede la prossima attivazione di n. 14 posto letto di Ospedale di Comunità, in virtù della programmazione delle strutture di ricovero intermedio dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale.

CENTRO DIURNO

Il Centro Servizi gestisce, per conto di IPAB "Monumento ai caduti in guerra, il Centro Diurno "Anchise", che è ubicato al piano terra della struttura di Via San Francesco. E' un'offerta di servizi di tipo semi-residenziale per persone non autosufficienti e risponde ai bisogni assistenziali, ricreativi, relazionali del soggetto con un ruolo fondamentale di aiuto, sollievo e sostegno, non solo all'anziano, ma anche alla sua famiglia.

Il Centro Diurno è autorizzato all'esercizio e accreditato dalla Regione Veneto per n. 10 posti per anziani non autosufficienti.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE (EX GUARDIA MEDICA)

Al piano terra del Centro Servizi si svolge il servizio di Continuità Assistenziale da parte dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale.

Ciò consente una reperibilità immediata, al bisogno, di personale medico anche nei giorni festivi e in orario notturno, per gli Ospiti del Centro Servizi.

TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti sono di tipo:

assistenziale, sanitario, sociale, psicologico/psicoterapeuta, educativo, riabilitativo, alberghiero, spirituale, cura della persona, volontariato.

IL SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio di assistenza svolto dagli operatori socio-sanitari riguarda la cura della persona finalizzata a soddisfare i bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nel mangiare alla mobilizzazione.

È un servizio prioritario e quotidiano che scandisce la vita dell'ospite: le attività che si svolgono possono variare in funzione alle caratteristiche e ai bisogni degli ospiti e all'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute.

Tale servizio viene svolto dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) organizzati in gruppi di lavoro stabili per ogni modulo, per dare continuità alla relazione con il singolo ospite e favorire un clima confidenziale, familiare e rispettoso. L'assistenza alla persona privilegia sempre le attività che favoriscono il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità di autonomia nella vita quotidiana della persona anziana. Se necessario gli operatori accompagnano gli Ospiti alle attività svolte da altri servizi (riabilitazione, animazione, parrucchiere, ecc.)

Il servizio di assistenza alla persona ha come riferimento il Referente di nucleo e il Coordinatore Socio Sanitario, ai quali ci si può rivolgere per richieste, informazioni e chiarimenti, specificatamente non interessanti l'area medica per i quali è necessario il colloquio diretto con il medico curante.

L'assistenza personalizzata a ogni ospite viene decisa in Unità Operativa Interna, alla quale partecipano, in rappresentanza degli OSS, il Referente di nucleo e il Coordinatore Socio Sanitario.

I SERVIZI SANITARI

I servizi sanitari offerti all'interno della struttura vengono in parte erogati in convenzione con l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale, sono:

Coordinamento Sanitario

Il Coordinamento Sanitario viene garantito dall'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale, attraverso un Medico Coordinatore, in base agli impegni reciproci previsti da un'apposita convenzione, che ha i seguenti obiettivi: garantire l'integrazione tra il medico curante e l'organizzazione interna della struttura; attivare i singoli protocolli di

assistenza medica programmata ai nuovi Ospiti non autosufficienti accolti in Centro Servizi; assicurare il rispetto delle prestazioni sanitarie, preventive e diagnostiche e la corretta tenuta dei diari clinici; coordinare la UVMI.

Medicina generale

Medici di Medicina Generale (MMG) designati dall'Azienda ULSS 4 prestano la loro attività in struttura con compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione. In particolare: accoglimento dell'ospite nella struttura, con valutazione e compilazione del diario clinico al primo accesso del medico; visita medica generale periodica dell'ospite durante tutta la permanenza in struttura, con cadenza minima mensile, e comunque immediata ad ogni richiesta del personale infermieristico; prescrizione di accertamenti diagnostici; prescrizione visite specialistiche; prescrizione di farmaci, secondo le direttive dell'Azienda ULSS; rilascio di certificazioni; compilazione del diario clinico e il suo costante aggiornamento; partecipazione alle UVMI.

I medici garantiscono la loro presenza in servizio in prestabilite fasce orarie durante la giornata, dalle 8.00 alle 20.00 nei giorni feriali e dalle 8.00 alle 10.00 nei giorni prefestivi. Durante la notte, nei giorni festivi e dopo le 10.00 in quelli prefestivi, l'assistenza medica è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) che si attiva su segnalazione del personale infermieristico di turno e che ha sede all'interno nel Centro Servizi al piano terra, in Via Dante. I medici sono presenti in struttura in un orario consultabile e sono a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

Fisiatra e consulenza medico specialistica

Il medico fisiatra dell'Azienda ULSS 4, come da convenzione, effettua le visite specialistiche in struttura e dispone l'attivazione degli interventi terapeutico-riabilitativi personalizzati per gli Ospiti, prescrivendo gli ausili riabilitativi e di sostegno idonei.

Le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale vengono garantite presso le strutture dell'Azienda ULSS 4. Alcune prestazioni specialistiche vengono effettuate direttamente presso il Centro Servizi, a seguito della richiesta del medico curante in base alle modalità previste nella convenzione in essere. In caso di emergenza gli ospiti sono inviati presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale con mezzi del Servizio 118.

Servizio infermieristico

Il servizio è attivo 24 ore al giorno, è organizzato in gruppi di lavoro decentralizzati presso gli ambulatori a cui fanno riferimento i nuclei e opera secondo specifici protocolli operativi. L'infermiere del Centro Servizi è un riferimento costante per gli ospiti: interviene nel primo soccorso, procede alla rilevazione del bisogno e collabora con il medico negli interventi necessari.

L'infermiere quotidianamente prepara e somministra le terapie farmacologiche prescritte secondo modalità e tempi indicati dal medico; si occupa della cura e della prevenzione delle piaghe da decubito con la supervisione del medico; in collaborazione

con i fisioterapisti, controlla e gestisce i presidi sanitari, le protesi e gli ausili; verifica il corretto funzionamento delle attrezzature per la somministrazione dell'alimentazione artificiale e controlla la corretta somministrazione dell'alimentazione naturale; collabora con le altre figure per la costruzione e il monitoraggio del PAI per gli obiettivi assistenziali di sua competenza; collabora con i medici nello svolgimento delle visite mediche; mantiene i rapporti con i familiari, con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche; registra nel diario infermieristico le annotazioni ritenute importanti per monitorare lo stato di salute di ogni ospite durante le 24 ore.

Servizio di fisioterapia

Il servizio è garantito nel Centro Servizi da personale interno. Ha lo scopo di mantenere e migliorare il grado di autonomia degli ospiti attraverso prestazioni di prevenzione e di riabilitazione individuale e/o di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali.

I compiti del fisioterapista consistono nell'elaborare, in riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del medico e nell'ambito delle proprie competenze, il programma di riabilitazione; nel praticare l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psico-motorie; nel proporre l'adozione di protesi e ausili, l'addestramento al loro uso e verificarne l'efficacia.

L'attività può essere svolta sia in palestra che nelle singole stanze, oppure utilizzando i luoghi comuni, a seconda delle necessità dell'ospite. Il fisioterapista partecipa alla UVMi.

Servizio di assistenza logopedica

Il servizio di assistenza logopedica è svolto da personale interno in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente e si occupa prevalentemente dei problemi e dei disturbi legati alla deglutizione, fornendo valutazioni, strategie e formazione specifica al personale assistenziale.

Inoltre lavora sulla prevenzione e sulla rieducazione dei disturbi foniatrici e del linguaggio attraverso interventi individuali e di gruppo, laddove la rieducazione permette alla persona anziana ospitata di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita.

Il logopedista può proporre l'utilizzo di ausili e protesi alle persone ospitate e collabora con altri professionisti esterni (ad es.: odontoiatra, otorinolaringoiatra, ecc).

Servizio dietetico

Per gli ospiti che richiedono un'alimentazione particolare, su indicazione del medico curante viene predisposta una dieta terapeutica, mentre, per coloro che hanno difficoltà ad alimentarsi in modo autonomo e completo, vengono forniti appositi integratori dietetici. Per gli ospiti disfagici, su indicazione del logopedista, la cucina

prepara i pasti del giorno con consistenza modificata in base alle disposizioni mediche, ovvero macinato, frullato o omogeneizzato.

Fornitura farmaci, protesi ed ausili

Tra il Centro Servizi e l'Azienda ULSS 4 Veneto orientale è stata sottoscritta una convenzione che assicura la fornitura dei farmaci, delle protesi e degli ausili agli ospiti non autosufficienti secondo le indicazioni di legge. L'Azienda ULSS 4 garantisce direttamente, attraverso il proprio servizio farmaceutico, i farmaci previsti nel Prontuario Farmaceutico per gli ospiti residenti nel territorio dell'Azienda ULSS. In casi particolari, su prescrizione medica, il Centro Servizi o il familiare provvede all'acquisto di farmaci non compresi nel Prontuario Ospedaliero presso una farmacia esterna.

Ricovero in ospedale

In caso di ricovero ospedaliero urgente gli ospiti vengono inviati in Pronto Soccorso con il servizio di ambulanze del 118. I familiari vengono tempestivamente avvertiti ed informati dal servizio infermieristico.

In casi di ricoveri programmati o di accessi ai servizi ambulatoriali dell'Azienda ULSS per visite, esami, accertamenti, etc. disposti dal medico curante o dal medico ospedaliero, l'ospite viene trasportato dal servizio di ambulanze in convenzione con l'Azienda ULSS o con mezzi e personale di altri soggetti (privati o associazioni che erogano trasporti sanitari). I familiari vengono preventivamente informati dei ricoveri ospedalieri e delle visite specialistiche. L'accompagnamento da parte del personale dell'ente gestore non è di norma previsto. Nel caso di visite, ricoveri, esami, accertamenti richiesti privatamente dall'ospite o dai suoi familiari tutte le spese sono a carico dello stesso.

Durante la degenza ospedaliera l'assistenza all'ospite è a completo carico del servizio ospedaliero e della propria famiglia. Le dimissioni dall'ospedale sono concordate per modalità e orari tra il reparto ospedaliero e il Centro Servizi.

IL SERVIZIO ALBERGHIERO

Servizio di ristorazione

La colazione e i pasti vengono serviti nelle sale da pranzo o, su prescrizione sanitaria, in camera nelle seguenti fasce orarie: colazione dalle 8.00 alle 9.30, pranzo dalle 11.40 alle 12.30, merenda dalle 15.00 alle 16.00 e cena dalle 17.40 alle 18.30.

Il menù è consultabile ogni giorno negli appositi espositori; si articola su sette giorni, per ognuno dei quali sono previste pietanze diverse, con la possibilità per gli ospiti di scelta tra due piatti di primo e di secondo e quattro contorni. In occasione di festività e ricorrenze religiose o della tradizione popolare, viene posta particolare attenzione nella preparazione dei menù alle usanze ed alle particolarità culinarie del territorio. Il servizio ristorazione prepara e cura il banchetto delle feste stagionali a tema, ad esempio, la festa dell'anguria, delle ciliegie, la castagnata, etc. Per gli ospiti che hanno

esigenze particolari, è possibile personalizzare il menù.

È prevista la possibilità per i familiari di poter pranzare con il proprio caro, su richiesta alla Direzione.

Servizio guardaroba e lavanderia

Il Centro Servizi offre anche un servizio di lavanderia interna, che verifica la dotazione del vestiario di ogni ospite al momento dell'accoglimento, compreso nella retta. Il vestiario viene contrassegnato dal servizio di guardaroba/lavanderia con un numero e il nominativo dell'ospite. L'elenco dei capi consegnati viene consegnato al momento della sottoscrizione del contratto.

Poiché la lavanderia non prevede le procedure di una pulitura a secco, è sconsigliato fornire all'ospite indumenti delicati di pura lana o seta. Qualora l'ospite o la famiglia vogliano comunque utilizzare questi capi, si consiglia di assumere in proprio l'onere del lavaggio degli stessi: in caso contrario, ISVO Srl non risponderà degli eventuali danneggiamenti provocati. Allo stesso modo, ISVO Srl non risponde dell'usura naturale dei capi di abbigliamento ed invita i familiari a provvedere ad ogni cambio di stagione alla verifica di un adeguamento dell'abbigliamento in dotazione.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è svolto da personale interno, che provvede alla pulizia degli ambienti comunitari ed individuali, sulla base di programmi di pulizia ordinaria per le attività giornaliere e periodiche, nonché straordinarie per le pulizie di fondo.

ISVO Srl ha introdotto un innovativo sistema di pulizia denominato "*ONS – Odor Neutralizing System*" che garantisce la neutralizzazione degli odori nelle strutture assistenziali attraverso un'azione radicale sui fattori organici e non che ne sono la causa. Il suo impiego genera maggiore salubrità degli ambienti, qualità del soggiorno, rispetto della natura delle superfici e una conseguente riduzione dei costi di manutenzione, svolgendo inoltre un'azione di prevenzione negli ambienti a rischio.

L'alta specializzazione del metodo ne consente l'applicazione secondo le tradizionali operazioni di pulizia e non richiede alterazioni nelle consuetudini procedurali.

Servizio di manutenzione

Le manutenzioni vengono garantite da un servizio di manutenzione interno e laddove necessario da fornitori esterni qualificati laddove necessario, per assicurare idoneità e funzionalità delle strutture e degli impianti.

Per le richieste di intervento da parte del personale, viene compilato un modulo che è a disposizione in tutti i reparti della struttura. Questo viene poi depositato nella cassetta del manutentore, il quale provvede entro le 24 ore alla verifica e alla programmazione dell'intervento risolutivo. Gli interventi di emergenza (per es. guasti agli ascensori, problemi agli impianti, ecc) sono garantiti 24 ore al giorno dalle ditte esterne.

Servizio sociale

L'Ufficio di Servizio sociale segue gli inserimenti in Centro Servizi. Dal primo contatto con l'utenza, per informazioni e primo orientamento della domanda, all'accoglienza e successivamente all'inserimento in struttura.

Nei primi colloqui vengono fornite le informazioni sulle modalità di presentazione della domanda per l'accesso alla Struttura, i servizi e le attività offerte e relativi costi.

Successivamente l'Assistente Sociale acquisirà tutte le informazioni necessarie per la conoscenza complessiva della condizione e dei bisogni della persona per una presa in carico del servizio, favorendo le modalità di inserimento che tengano conto della storia personale, le abitudini, l'ambiente di vita e la necessità del mantenimento del legame con la sua famiglia.

Collabora con le altre figure professionali per la gestione delle problematiche di inserimento e di convivenza degli ospiti.

Svolge un'attività di collegamento, di rete tra i servizi offerti dalla struttura ed il territorio (servizi territoriali di base comunali, e specialistici delle Aziende Sanitarie, Distretti socio-sanitari di base, altri Centri Servizi Residenziali, Tribunale (collaborazione con gli Amministratori di Sostegno degli ospiti, ecc).

L'assistente sociale partecipa inoltre, assieme alle altre figure professionali, alle Unità di valutazione Multidimensionali Interne e Distrettuali per coloro che hanno scelto questa Struttura come prima preferenza.

Servizio educativo

Il servizio educativo è svolto da educatori professionali, in collaborazione con altre figure professionali, con i familiari ed i volontari.

Gli obiettivi del servizio sono: favorire le relazioni tra ospiti all'interno del Centro Servizi; promuovere i rapporti con la famiglia e con il territorio; seguire interventi personalizzati, con progetti specifici, rispondenti ai bisogni dei singoli ospiti. Le attività proposte sono ergo terapie, ludico/ricreative, culturali, con l'obiettivo di stimolare nell'ospite la creatività, la motricità, la socializzazione e, in generale, per il mantenimento delle abilità fisiche e di memoria ancora conservate.

Il servizio si occupa dell'organizzazione di feste in occasione di ricorrenze particolari e di festeggiamenti mensili per i compleanni degli ospiti, nonché delle uscite per gite e per il locale mercato settimanale. Gli educatori curano la collaborazione con la rete del volontariato locale, specialmente con le associazioni, le parrocchie e le scuole del territorio; partecipano alle UVMI.

Il programma delle attività previste per tutto il mese in corso è consultabile ed esposto in bacheca e in ogni reparto.

Servizio psicologico/psicoterapico

Il servizio psicologico è attivo dal lunedì al venerdì ed è volto a garantire il benessere degli ospiti che accedono alla struttura e dei loro familiari, oltre che al sostegno del personale di assistenza.

Gli psicologi collaborano con le altre figure professionali nel delicato momento dell'inserimento dell'Ospite, nella fase di ambientamento e successivamente di convivenza, al fine di permettere una buona qualità di vita all'Ospite che vive nella nostra struttura; valutano eventuali problematiche cognitive, affettive, comportamentali e relazionali che caratterizzano l'Ospite e propongono e attuano interventi mirati a risolverle o comunque a ridurre l'impatto sulla qualità della vita dell'ospite; stabiliscono una relazione significativa con l'Ospite, attraverso il colloquio psicologico, al fine di comprendere, cognitivamente ed emotivamente, i suoi vissuti, e fornirgli così un adeguato supporto psicologico; favoriscono l'inserimento e la partecipazione dell'Ospite alle attività educative; offrono uno spazio di ascolto, consulenza e sostegno ai familiari, nelle varie occasioni in cui essi lo desiderino; conducono attività di supervisione di gruppo e di formazione rivolta agli operatori; partecipano alla UVMI.

Cura della persona: servizio di parrucchiera e pedicure

Gli Ospiti possono usufruire di un servizio di un taglio e di una messa in piega al mese, incluso nella retta.

Tale servizio, fornito direttamente in Struttura per evitare lo spostamento degli ospiti, è svolto in parte da una parrucchiera professionista e in parte in collaborazione con Centro di Formazione Professionale San Luigi di San Donà di Piave (VE), che garantisce la presenza in loco di docenti e allievi preparati per fornire il miglior servizio possibile all'Ospite.

In base a specifiche esigenze dell'Ospite è possibile inoltre usufruire di ulteriori servizi di parrucchiera e di pedicure, a proprio carico, su prenotazione.

Assistenza spirituale

All'interno del Centro Servizi vi è una Chiesa utilizzata per lo svolgimento delle funzioni religiose con i seguenti orari: celebrazione della Messa alla domenica alle ore 9.30 e recita di preghiere al giovedì alle ore 9.30. Attraverso un sistema di filodiffusione le funzioni celebrate possono essere ascoltate in tutti i reparti e luoghi comuni della struttura.

Le persone ospitate che appartengono a confessioni diverse, possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri Ministri avvertendo anticipatamente il Coordinatore di struttura.

Volontariato e associazioni

Il volontariato è una risorsa molto importante per il Centro Servizi: per questo ne viene

promossa la presenza, sia in forma associativa che individuale. La collaborazione con il volontariato organizzato in associazioni prevede la stipula di specifiche convenzioni, atte a definire gli impegni reciproci. Le collaborazioni in atto con il volontariato riguardano soprattutto le attività socio-culturali, le uscite sul territorio, le feste programmate, in collaborazione con gli educatori del servizio di animazione.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo e di segreteria è presente in struttura dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 8.30 - 13.00 e 14.00 - 17.00. I servizi svolti attengono alla gestione economico-finanziaria, alla quantificazione mensile delle rette e di ogni altro adempimento conseguente, agli affari generali, alla gestione del personale, dei fornitori, degli approvvigionamenti e del protocollo.

MISURE A FAVORE DELLA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

In Struttura vengono intraprese azioni che mirano al risparmio energetico, al minor uso possibile di materiale plastico, alla raccolta differenziata dei rifiuti, al loro smaltimento e all'uso controllato di detersivi e/o inquinanti.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Il Centro Servizi accoglie persone, prevalentemente anziane, che presentano diverse tipologie di necessità assistenziali e sanitarie. Agli Ospiti convenzionati e cioè titolari di impegnativa di residenzialità, viene assegnato un contributo regionale (quota per le spese di rilievo sanitario); dal punto di vista assistenziale, il riferimento è al profilo di non autosufficienza indicato nella S.Va.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano).

L'accoglienza può essere a tempo determinato o indeterminato e per persone di 1° o 2° livello assistenziale. A tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla tipologia amministrativa di accoglienza, vengono garantiti servizi e prestazioni previsti nel Piano Assistenziale Individuale (PAI) definito in sede di Unità Operativa Interna (UOI).

LE UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE INTERNE (U.V.M.I.)

L'UVMI è un'equipe multi-professionale prevista dalla vigente normativa regionale. Il suo compito principale è di valutare i bisogni di singolo anziano e di predisporre il piano Individuale di Assistenza (PAI).

L'UVMI è composta dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore di Struttura
- Medico Coordinatore UVMI dell'Azienda ULSS
- Coordinatore Socio Sanitario
- Assistente Sociale
- Medico di Medicina Generale
- Infermiere
- Addetto all'assistenza del nucleo ove è accolto l'Ospite
- Altri Professionisti (Psicologa/Psicoterapeuta, Logopedista, Fisioterapista, Educatore).

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Ogni anziano ha un proprio Piano di Assistenza Individuale definito in sede di UVMI di nucleo e descritto in un'apposita scheda informatizzata.

Il metodo di lavoro utilizzato presso il nostro Centro Servizi è per progetti definiti nell'ambito di un'equipe multi professionale al fine di una presa in carico globale dell'ospite anziano. Il gruppo di lavoro, pertanto, diventa lo strumento vincente per pianificare, programmare, attuare e verificare i progetti.

Dall'accoglienza dell'Ospite in struttura, dopo una prima fase di conoscenza e di analisi

dei bisogni e delle risorse della persona, come previsto dalla normativa regionale vigente, l'equipe multi-disciplinare e multi-professionale si riunisce per definire e valutare i bisogni fisici, sanitari, psicologici, affettivi e relazionali dell'anziano.

Da tale analisi e in seguito alla definizione degli obiettivi e degli interventi, ha origine la formulazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), inteso come un vero progetto di vita che mira alla salute e al benessere complessivo dell'anziano.

Il Piano definisce in modo chiaro: gli obiettivi da raggiungere, indicandone la priorità; le attività da eseguire; i tempi di realizzazione delle attività; le modalità, i mezzi e le risorse a disposizione; le persone coinvolte e da coinvolgere; l'attribuzione di compiti e responsabilità.

Sono, inoltre, definite le modalità attraverso le quali la persona, compatibilmente con il proprio specifico livello di non autosufficienza, avrà accesso ai servizi forniti dalla Struttura.

Il Coordinatore Socio-Sanitario verifica in itinere l'efficacia e l'efficienza del Piano elaborato e, a fronte di mutate condizioni delle persone ospitate, riconvoca l'UVMI per ridefinire il PAI. La verifica degli obiettivi del PAI, infatti, viene stabilita di volta in volta dall'equipe; di norma avviene con periodicità trimestrale e, comunque, ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Successivamente, il PAI è presentato e condiviso con i familiari dell'anziano, affinché possano diventare parte attiva del processo valutativo e decisionale e collaborino alla sua realizzazione. La loro presenza, oltre a garantire il rispetto del diritto alla trasparenza, consente la condivisione di scelte ed è fondamentale premessa per costruire un rapporto di collaborazione positivo.

Il Piano, quindi, diventa strumento operativo indispensabile per organizzare e fornire un'assistenza individualizzata e mirata ai bisogni della persona e sarà periodicamente rivalutato per adeguarlo alle eventuali modifiche dello stato di salute e benessere della persona cui si riferisce.

IL GOVERNO CLINICO – ANALISI DEL RISCHIO

Dal 2019 ISVO Srl ha costituito un'equipe interna multi-professionale che gestisce il governo clinico della struttura, ovvero la presa in carico del raggiungimento-miglioramento continuo della qualità dei servizi con l'obiettivo di elevati standard assistenziali, al fine di stimolare la creazione di un ambiente che favorisca l'eccellenza professionale e con la priorità di prevenire, se non evitare, il verificarsi di eventi dannosi all'interno dell'Ente.

L'equipe di governo clinico si confronta periodicamente, aggiornandosi su eventuali tematiche, protocolli e procedure da adottare o revisionare. Il gruppo prevede al suo interno la nomina di un responsabile clinico.

ACCOGLIENZA E PERMANENZA IN STRUTTURA

DOMANDA DI ACCESSO

L'accesso al Centro Servizi è disciplinato da apposite norme della Regione Veneto e dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale e può avvenire in modalità convenzionata o in regime privato.

In regime convenzionato

Per avere informazioni sulle regole di accesso in convenzione, il cittadino può rivolgersi al Servizio Sociale del Centro Servizi, all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'interessato o allo sportello Unico Integrato presente nel territorio.

Una volta trasmessa la domanda di accoglimento in Centro Servizi per non autosufficienza al Distretto Socio Sanitario dell'Azienda ULSS, il Distretto attiva un'équipe (Unità Valutativa Multi Dimensionale Distrettuale, cd. U.V.M.D.) per avviare la valutazione multidimensionale dei bisogni della persona, utilizzando la scheda S.Va.M.A. (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano). I risultati della valutazione S.Va.M.A. sono sintetizzati in un profilo di non autosufficienza e in un punteggio sintetico di gravità, suddiviso in 1° e 2° livello di assistenza socio sanitaria con ricovero temporaneo (90 giorni) e definitivo, Sezione Stati Vegetativi Permanenti e Centro Diurno per persone non autosufficienti. Il cittadino viene pertanto inserito in una graduatoria unica, regolata dal Registro Unico della residenzialità attivo in ogni Azienda Sanitaria; tale Registro è lo strumento che consente la gestione e il monitoraggio costante delle impegnative di residenzialità ed è gestito in forma unitaria dall'Azienda ULSS.

L'ingresso in Centro Servizi segue l'ordine della graduatoria unica gestita dalla Direzione Sociale dell'Azienda ULSS. Il Centro Servizi provvede a provvede di conseguenza a contattare l'avente diritto assegnatario del posto in convenzione, su segnalazione della Centrale Operativa Territoriale (COT) dell'Azienda ULSS 4, incaricata nell'assegnazione delle impegnative di residenzialità ai Centri Servizi.

L'accoglimento viene di norma effettuato di norma entro 3 giorni dalla comunicazione della disponibilità del posto letto. L'istruttoria per l'accoglimento è curata dall'Assistente Sociale della Struttura, che in sede di colloquio specifica la documentazione che deve essere prodotta, raccogliendo tutte le informazioni utili per la cura e l'assistenza personalizzata della persona, con riferimento ai suoi bisogni particolari, alle necessità e alle abitudini di vita.

I familiari e, se possibile, anche l'interessato, sono invitati prima dell'ingresso a visitare il reparto e la camera assegnata.

In regime privato

L'accesso al Centro Servizi in regime privatistico non è vincolato al rispetto di una graduatoria ULSS ma a una graduatoria interna su presentazione di una Domanda di

Accoglienza corredata da apposita documentazione.

Si tratta di una graduatoria distinta da quella prevista per il regime in convenzione, gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda, salvo situazioni di emergenza o di particolare urgenza.

L'accesso temporaneo in regime privato può essere previsto sia per garantire periodi di sollievo per l'utente e i familiari o dopo un episodio acuto o per dare la possibilità all'anziano e alla famiglia di sperimentare una forma di assistenza comunitaria alternativa al domicilio, sia in attesa del posto in convenzione per sgravare la famiglia di un carico assistenziale elevato.

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

L'accoglienza in Struttura è un momento particolarmente delicato, sia per l'Ospite, sia per i Familiari ed è importante che vi sia un accompagnamento in questo momento di passaggio dalla propria abitazione alla nuova residenza. Sono comportamenti e azioni che vengono attuati per diminuire il disagio che questo cambiamento normalmente comporta. La persona fragile, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, deve essere informata dai familiari ed essere consenziente del suo ingresso in struttura residenziale. Prima dell'ingresso l'Assistente Sociale fornisce un quadro conoscitivo del nuovo Ospite sia all'equipe di professionisti del Centro Servizi (Medico, Psicologo, Logopedista, Fisioterapista, Educatore) sia al reparto dove la persona verrà accolta. Per facilitare la conoscenza dell'Ospite al personale del Reparto cui è stato assegnato viene trasmessa una scheda di ingresso, informatizzata e in forma cartacea.

Sia durante l'ingresso, sia nell'arco della permanenza dell'Ospite in struttura, il Centro Servizi considera la presenza dei familiari un'indispensabile risorsa per il benessere psico-fisico dell'Ospite, stimolando in ogni modo il loro coinvolgimento attraverso visite e partecipazione alle attività comunitarie e a momenti di condivisione con tutta l'equipe.

La giornata tipo dell'Ospite

Al mattino, verso le ore 7.00, il personale di assistenza inizia con l'alzata degli Ospiti: in questa occasione l'Operatore verifica lo stato di salute e si assicura che l'ambiente sia confortevole e funzionale alle esigenze della persona; provvede all'igiene e cura personale, all'abbigliamento, al servizio della colazione nella sala da pranzo o a letto e al riordino della stanza.

Nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base, sanitaria-infermieristica (somministrazione terapia, medicazioni, interventi nutrizionali, rilevazione parametri vitali, etc.), di fisioterapia individuale, educativa e di animazione all'interno della struttura e/o esterna (uscite in città o gite).

Tra le ore 11.40 e le 12.00 viene servito il pranzo e dopo il pranzo, l'ospite, se lo desidera, viene accompagnato in camera e messo a letto per il riposo pomeridiano.

A ogni pasto il personale presta aiuto nell'alimentazione o provvede ad imboccare l'Ospite, attenendosi alle indicazioni fornite dalla logopedista riguardo alla consistenza degli alimenti.

Successivamente al riposo è servita una leggera merenda e varie bevande calde o fresche e riprendono le attività educative di animazione.

La cena è prevista intorno alle ore 18.00. Gli operatori, dopo la cena, provvedono alla messa a letto degli Ospiti e gli infermieri somministrano le eventuali terapie.

La somministrazione di liquidi è effettuata più volte durante la giornata in base al bisogno di ogni singolo Ospite, come prevenzione del rischio di disidratazione, previsto da protocollo.

Nel corso della notte è presente il personale assistenziale e infermieristico. Il personale interviene al bisogno nel cambio dei panni, all'eventuale mobilitazione, alla supervisione e al controllo delle condizioni dell'Ospite.

Durante la giornata il personale provvede all'accompagnamento degli Ospiti in difficoltà nei trasferimenti interni alla struttura. Per coloro che sono allettati o con scarsa o assente capacità di movimento, il personale provvede alla mobilitazione e alla posturazione, al fine di evitare il rischio di piaghe da decubito o di altre patologie derivate dall'allettamento. Questi interventi sono programmati di norma con periodicità costante, di giorno e di notte, per evitare la compressione delle parti del corpo maggiormente a rischio di arrossamento o di piaga, secondo un piano di mobilitazione e posturazione.

Il personale di assistenza esegue il bagno all'Ospite in una vasca-doccia e solo in situazioni particolarmente gravi il bagno è effettuato a letto o utilizzando ausili specifici quali, ad esempio, la barella-doccia. Il bagno e l'igiene personale sono momenti particolarmente intimi della vita dell'Ospite e, in quanto tali, si svolgono in un clima di rispetto e attenzione alla sua dignità.

La gestione dell'incontinenza avviene attraverso un progetto personalizzato che tiene conto del tipo di incontinenza, dei presidi più adeguati e dei possibili interventi di prevenzione e/o riabilitazione sfinterica.

Trasferimento di letto o reparto

Eventuali trasferimenti di camera o di reparto potranno avvenire qualora vi siano dei cambiamenti delle condizioni di salute dell'Ospite, condizioni che ad esempio comportano una modifica del profilo di gravità, oppure in caso di difficoltà relazionali con i compagni di stanza. Maggiori dettagli sono indicati nel Regolamento interno.

DIMISSIONE

Gli ospiti possono essere dimessi, sentito il parere dell'equipe multi-disciplinare, a giudizio insindacabile del Direttore Generale, nei seguenti casi:

- per morosità pari a un mese nel pagamento della retta, salvo situazioni straordinarie, previo parere del Consiglio d'Amministrazione;
- qualora il comportamento sia causa di turbativa alla vita di comunità;
- qualora subentrino necessità assistenziali o sanitarie a cui l'organizzazione del Centro Servizi non può far fronte;
- per conclusione del ricovero temporaneo.

Per il preavviso di dimissione si rimanda integralmente al contratto di accoglienza.

RETTA E PAGAMENTI

Le rette sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione di ISVO Srl, sia per gli ospiti in convenzione sia per gli ospiti privati, e si differenziano in base all'intensità assistenziale richiesta (1° o 2° livello). La retta per l'utenza privata è diversificata a seconda della tipologia di stanza occupata e della presenza o meno della scheda S.Va.M.A.

La fattura mensile può essere ritirata a mano presso il Centro Servizi o ricevuta via email, comunicando i propri riferimenti in sede di firma del contratto di accoglienza; tempi e modalità di pagamento della fattura sono parimenti indicati nel contratto sottoscritto in fase di ingresso in struttura.

PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI

La Carta dei Servizi, oltre ad essere strumento di conoscenza dei servizi offerti, è strumento di tutela degli utenti.

Gli strumenti specifici che questa struttura adotta per tutelare i diritti degli utenti e dei loro familiari sono il Questionario di soddisfazione per l'ospite e per il familiare, il Modulo Suggerimenti e Reclami, e il Comitato Familiari e Ospiti: tutti questi strumenti trovano descrizione nel Regolamento interno di struttura.

La rappresentanza degli Ospiti e dei loro Familiari

ISVO Srl considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo che si sia verificata l'accoglienza in struttura; ciò è favorito attraverso la possibilità di effettuare visite al proprio caro, anche con modalità che tengano conto delle necessità dei familiari, ma anche attraverso il coinvolgimento nelle attività di animazione comunitarie, la partecipazione a eventi o a uscite.

Lo scambio, il confronto, la collaborazione e fanno parte della cultura della partecipazione e della condivisione, intesi quali forme corrette di trasparenza e di crescita della qualità dei servizi: per questo motivo favorisce gli incontri con i Familiari singolarmente, ma anche attraverso il Comitato Familiari e Ospiti.

La famiglia inoltre, ricordiamo, è tenuta in considerazione anche nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale (PAI), sia come soggetto attivo di cura, che quale interlocutore per gli obiettivi del Piano stesso.

MISURE DI TUTELA E GARANZIA

TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura assicura che il trattamento dei dati personali, compresi i dati sensibili e sullo stato di salute degli interessati, sia conforme al GDPR 679/2016 e alle misure di sicurezza del Disciplinare Tecnico Allegato B).

I dati personali forniti, vengono trattati esclusivamente per le finalità istituzionali nel rispetto della normativa vigente in materia sociosanitaria assistenziale. In particolare le principali finalità della raccolta dati sono relative a:

- gestione amministrativa;
- cura dell'ospite e gestione dei rapporti relativi a eventuali ricoveri ospedalieri;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o l'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione per gli ospiti non

autosufficienti in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) come previsto da legge regionale.

I dati vengono conservati a norma di legge per 10 anni dalla fine del trattamento. Nessun tipo di informazione di ordine amministrativo, contabile, sanitario-assistenziale fornita a voce, mezzo telefono o via mail non può venir comunicata a persone diverse dal garante e comunque a solo a familiari chiaramente individuati dal personale specificamente autorizzato dalla struttura a fornire tali informazioni.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite in Centro Servizi viene richiesta l'autorizzazione alla pubblicazione delle immagini riprese in modo occasionale nello svolgimento delle attività della Struttura nell'ambito di manifestazioni, per scopi promozionali, didattici, di informazione. Le immagini, le foto e le riprese vengono controllate prima della pubblicazione in modo tale che non compaiano situazioni che ledono la dignità della persona, situazioni non pertinenti all'oggetto e allo scopo della ripresa.

Titolare del trattamento dei dati personali è l'Impresa Socio-sanitaria Veneto Orientale (ISVO) Srl, nella persona del rappresentante legale.

SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante della gestione di ISVO Srl. La gestione di una struttura residenziale socio-sanitaria implica, infatti, delle attenzioni particolari sugli adempimenti normativi da applicare in materia di Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, come ad esempio la certificazione degli impianti elettrici, la verifica di messa a terra, la verifica e il controllo dei presidi antincendio, il mantenimento del Certificato di Prevenzione Incendi, la formazione costante del personale.

Tutto questo parte da una opportuna "cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro" che è esplicitata molto bene dalla normativa attualmente in vigore che cita *"ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla formazione, alle istruzioni fornite dal datore di lavoro"*.

ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)

Il Decreto Legislativo 231 del 2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa (riferibile sostanzialmente alla responsabilità penale) a carico degli enti per alcune fattispecie di reato commessi o tentati nell'interesse o vantaggio degli stessi da parte di:

- persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione degli enti stessi o di una loro unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale;

- persone fisiche che esercitino, anche di fatto, la gestione o il controllo degli enti medesimi;
- persone fisiche sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati.

ISVO Srl è dotata di apposito modello di organizzazione, gestione e controllo secondo quanto disposto dal Decreto succitato e ha nominato l'**Organismo di Vigilanza (ODV)**, ovvero il soggetto responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia e l'applicabilità del Modello.

DOVE SIAMO E CONTATTI

La sede legale del Centro Servizi è a San Donà di Piave (VE) in via San Francesco 11. L'azienda sociosanitaria di afferenza è l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale. L'ingresso della struttura è in via Dante, lungo il viale che dalla stazione degli autobus porta alla stazione ferroviaria, mentre l'ingresso per accedere all'Hospice "Centro IRIS" è ubicato in via San Francesco.

I riferimenti informativi e attraverso cui prendere contatto sono:

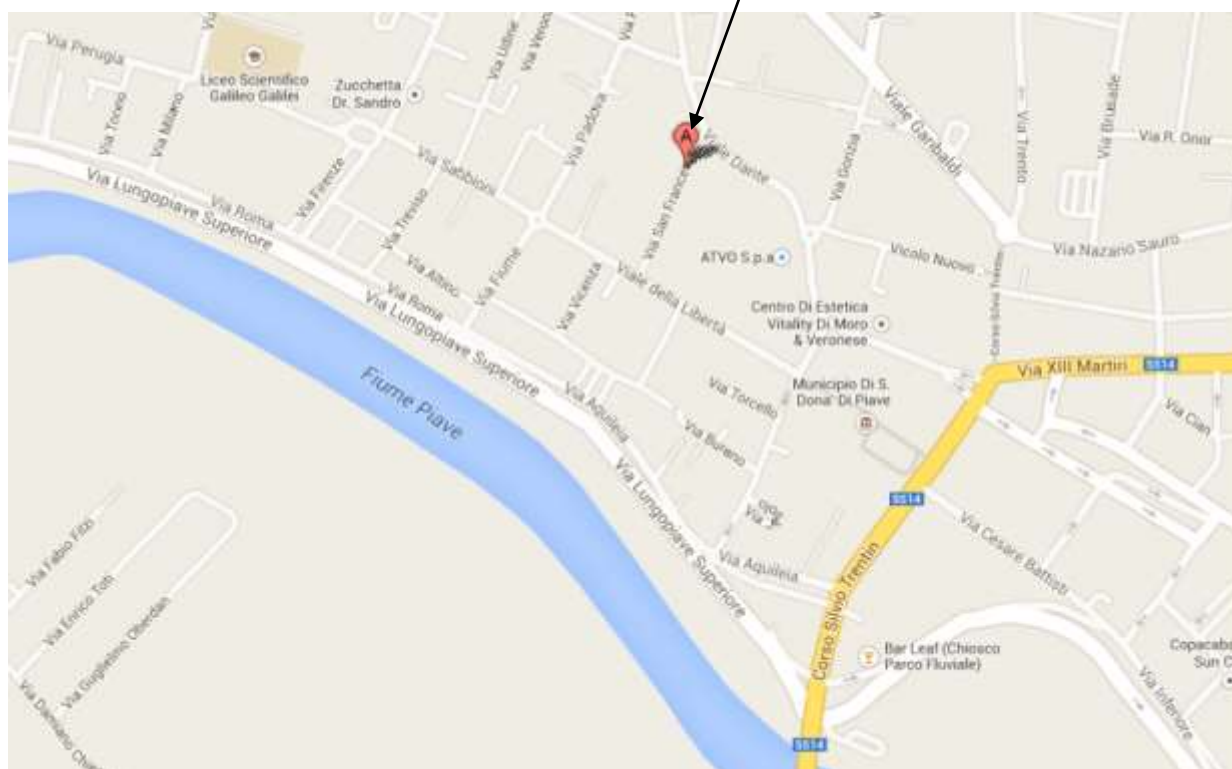
Tel: + 39 0421 330807

Fax: + 39 0421 331165

Sito: www.isvo.it

Mail: info@isvo.it

Centro Servizi "Monumento ai caduti in guerra" - ISVO



Si ringraziano i Dipendenti, i Collaboratori, i Volontari e I Familiari che contribuiscono quotidianamente alla buona conduzione della Struttura.

Impresa Socio Sanitaria Veneto Orientale Srl

Via San Francesco 11, 30027 San Donà di Piave (VE)

Tel. 0421/330807 – Fax 0421/331165

e-mail: info@isvo.it – PEC: newcosrl18@pec.it

C.F. e P.I.:04501470274

Edizione maggio 2020

Ulteriori informazioni sono consultabili al sito: www.isvo.it