

# RA O

Residenza per  
Anziani di Oderzo

RESIDENZA PER ANZIANI DI ODERZO

Via Luzzatti, 33 - ODERZO (TV)

**LA CARTA DEI SERVIZI**

---

Gentile Utente,

Il documento che si appresta a leggere è la “Carta dei Servizi della Residenza per Anziani di Oderzo”.

“La Carta dei Servizi” è uno strumento di informazione per far conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti dalla struttura, gli standard dei servizi socio sanitari che ci impegniamo a garantire, in modo da consentirLe di confrontare i Suoi bisogni, le Sue aspettative ed esercitare in modo consapevole il Suo diritto di scelta fra servizi e strutture diverse.

“La Carta dei Servizi” è anche un contratto che vincola le parti al rispetto degli impegni assunti e rende possibile inoltrare osservazioni e critiche che verranno valutate come contributi al miglioramento continuo del servizio e utili all’eliminazione o riduzione di eventuali disservizi.

Le osservazioni potranno essere inoltrate attraverso la compilazione dell’allegato modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti e la costituzione della Rappresentanza degli Ospiti.

“La Carta dei Servizi” collocandosi nel contesto dei diritti all’informazione e alla partecipazione, non rappresenta dunque solo un semplice opuscolo informativo, ma è un mezzo per consentire la partecipazione e il coinvolgimento diretto nella gestione della propria salute e l’accesso consapevole ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale.

La ringraziamo per l’attenzione e la collaborazione che vorrà offrirci e cogliamo l’occasione per porgerLe i nostri migliori saluti.

IL SEGRETARIO DIRETTORE

dott.ssa Anna Vittoria Fiori

IL PRESIDENTE  
DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
dott. Maurizio Paro

SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE

Denominazione e origine.....	5
Autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale.....	5
Sedi ove si svolge l'attività dell'Ente.....	5
Riferimenti normativi per la Carta dei Servizi e per la Certificazione UNI EN 180.....	8
Principi.....	8
Principio dell'eguaglianza e imparzialità.....	8
Trasparenza.....	8
Qualità della vita dell'ospite.....	8
Diritto di Scelta.....	8
Principio di Partecipazione.....	9
Principio di Efficacia ed Efficienza.....	9
La Mission.....	9
Organi dell'Istituzione.....	9
L'Amministrazione.....	9
La Dirigenza.....	9
Il Personale.....	10
Orario di apertura degli Uffici Amministrativi.....	10
Orario Visite.....	10
Rientro temporaneo a domicilio.....	10

SEZIONE 2 - I SERVIZI OFFERTI

Servizi offerti dalle Strutture.....	11
Assistenza Sanitaria.....	12
Servizio infermieristico.....	13
Coordinamento di nucleo.....	14
Servizio di riabilitazione e di fisioterapia.....	14
Servizio logopedico.....	14
Assistenza nelle attività della vita quotidiana ed a valenza sanitaria.....	14
Servizio di assistenza sociale.....	14
Servizio Socio Educativo.....	15
Servizio psicologico.....	15
Servizio Mensa.....	15
Servizio di manutenzione.....	16
Servizio telefonico.....	16
Servizio Lavanderia.....	16
Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale.....	17
Deposito somme e valori.....	17
Servizi postali.....	17
Assistenza spirituale.....	18
Spazi verdi.....	18
Il Volontariato.....	18
Assistenza sussidiaria (privata) agli ospiti.....	18
Gli orari.....	19
Il Fumo.....	19
Norme generali di sicurezza.....	19
I rapporti con il personale.....	19

SEZIONE 3 - COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Modalità di richiesta di ospitalità.....	21
L'Ingresso: L'U.O.I. e la Valutazione Multidimensionale dell'Ospite.....	21
La giornata tipo.....	22

SEZIONE 4 - STANDARD DI QUALITA'

Lavoro per Progetti Individualizzati .....	23
Formazione del Personale .....	23
Sistemi Informativi Scritti .....	23
HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare).....	23
Servizio di prevenzione e protezione - Attuazione D.Lgs. n.81 del 2008 .....	23
Indicatori e standard di qualità .....	25

SEZIONE 5 - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Segnalazioni e suggerimenti .....	26
Reclami ed elogi .....	26
Indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini clienti .....	26
MODULO PER SEGNALAZIONI DI NON CONFORMITA' E SUGGERIMENTI .....	27

AMMINISTRATORI DELLA RESIDENZA PER ANZIANI IN CARICA .....	28
--	----

RECAPITI REFERENTI DI SERVIZIO O STRUTTURA.....	28
---	----

## **SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE**

### **Denominazione e origine**

La Residenza per Anziani di Oderzo ha sede legale nel Comune di Oderzo, in via Luzzatti, 33.

L'origine certa è data dal Regio Decreto datato 22 settembre 1884 con il quale S.M. Umberto I approvò il primo Statuto dell'allora "Opera Pia Casa di Ricovero di Oderzo". Scopo originario era quello "di accogliere i miserabili malati, vecchi e giovani, che fossero mandati dai comuni del distretto per le relative cure e mantenimento a carico dei comuni stessi".

L'O.P. Casa di ricovero è stata amministrata fino al 1937 dalla Congregazione di Carità di Oderzo.

L'Amministrazione diventa autonoma con il Regio Decreto 10/06/1939; con lo Statuto del 1952 si provvede a modificare gli scopi dell'istituzione che assume il compito di accogliere, mantenere ed assistere gratuitamente i poveri di ambo i sessi appartenenti al Comune e di amministrare l'annesso ospedale psichiatrico.

Lo Statuto attualmente vigente è stato da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 27 aprile 2018.

La Residenza è un I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), con natura giuridica pubblica.

### **Autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale.**

L'ente opera in due centri di servizio, denominati "Sede Amministrativa" e "Residenza dott. Otello Dal Monego".

I centri di servizio sono autorizzati all'esercizio e accreditati in base alle vigenti disposizioni regionali (L.R. del 16 agosto 2002, n.22):

CdS "Residenza dott. Otello Dal Monego":

- Autorizzazione all'esercizio – Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 477 del 18/12/2019.
- Accreditamento – D.G.R.V. n. 15 del 07/01/2020.

CdS "Sede Amministrativa":

- Autorizzazione all'esercizio – decreto dirigenziale Azienda Zero n. 515 dell'11/12/2018
- Accreditamento - D.G.R.V. n. 316 del 18/03/2021.

La Residenza per Anziani di Oderzo condivide e partecipa alla rete dei servizi socio sanitari dell'ULSS 2 Marca Trevigiana e della Regione Veneto in un'ottica di reciproca relazione tra istituzioni e di responsabilità per i cittadini e la comunità.

### **Sedi ove si svolge l'attività dell'Ente**

I due centri di servizi sono organizzati per nuclei funzionali a profilo tendenziale degli ospiti:

**Sede Amministrativa** – Via Luzzatti, 33:

La sede è adiacente al presidio ospedaliero di Oderzo: attualmente in fase di ristrutturazione.

**Residenza Dal Monego** – Via Luzzatti, 30 comprende

- Nucleo Paride Artico      29 ospiti
- Nucleo Parpinelli        24 ospiti (di cui 6 posti per persone in stato vegetativo permanente)
- Nucleo S.Tiziano        24 ospiti
- Centro Diurno            17 posti

La Residenza si compone di un manufatto originario risalente al 1925 e ristrutturato nel biennio 1996-1997, cui sono stati aggregati altri due corpi costruiti rispettivamente negli anni 1991-1992 (1° ampliamento) e nel 1999-2000-2001 (2° ampliamento). Complessivamente la residenza ospita 77 anziani residenti, e accoglie diciassette anziani che frequentano il centro diurno.

Nucleo Paride Artico

ospita 29 anziani non autosufficienti a ridotta intensità di assistenza sanitaria, come tali riconosciuti anche ai fini della quota regionale di rimborso spese sanitarie e di rilievo sanitario.

Il nucleo si sviluppa su tre livelli ed è dotato di camere da due e tre letti, due bagni assistiti, cucinetta di nucleo, soggiorno, sala pranzo, deposito, coordinamento; è servito da due ascensori montalettighe .

Vi si accede dall'ingresso pedonale di via Luzzatti. Il nucleo ha accesso al giardino e agli spazi comuni di cui usufruiscono tutti i nuclei della Residenza.

Il profilo tendenziale del nucleo è: anziani non autosufficienti con lieve/medio deterioramento cognitivo e problemi comportamentali assenti o lievi, situazione funzionale caratterizzata da dipendenza e mobilità assistita o non deambulanti.

Centro Diurno: Accoglie 17 anziani e occupa i locali al piano terra della Residenza Dal Monego.

Il Centro servizi dispone di ingresso, guardaroba, servizi igienici, bar, soggiorno, sala da pranzo, sala polivalente, attività occupazionali, locale per il culto, cura della persona, bagno assistito, palestra e ambulatorio/farmacia.

L'attività del Centro Diurno è attualmente sospesa per l'emergenza Covis-19.

Nel nucleo Artico e Centro Diurno viene di norma assicurata la seguente presenza di addetti all'assistenza:

Mattina	Pomeriggio
n.4 operatori di mattina	n.3 operatori di pomeriggio

Nucleo S Tiziano

Al nucleo si accede dall'ingresso pedonale di via Luzzatti ed è situato al 1° piano dell'ala nord della Residenza.

E' autorizzato per 24 posti di media intensità di assistenza sanitaria, come tali riconosciuti anche ai fini della quota regionale di rimborso spese sanitarie e di rilievo sanitario.

E' dotato di camere a due letti, bagno assistito, angolo cucina di nucleo, sala da pranzo, soggiorno, deposito, coordinamento.

Il profilo tendenziale del nucleo è: anziani con disturbi comportamentali moderati/gravi, situazione funzionale con media dipendenza e mobilità assistita, anziani con elevato carico sanitario.

Nel nucleo viene di norma assicurata la seguente presenza di addetti all'assistenza:

Mattina	Pomeriggio
n.4 operatori di mattina	n.2,5 operatori di pomeriggio

Nucleo Parpinelli

Al nucleo si accede dall'ingresso pedonale di via Luzzatti ed è situato al II° piano dell'ala nord della Residenza, è servito da ascensori montalettighe.

Vi risiedono 18 anziani non autosufficienti a ridotta intensità di assistenza sanitaria, come tali riconosciuti anche ai fini della quota regionale di rimborso spese sanitarie e di rilievo sanitario.

Il nucleo ospita altresì la sezione da 6 posti letto per persone in stato vegetativo permanente. Il numero complessivamente dei posti letto è 24.

E' dotato di camere a due letti, bagno assistito, angolo cucina di nucleo, sala da pranzo, soggiorno, deposito, coordinamento.

Il profilo tendenziale del nucleo è: anziani non autosufficienti con deterioramento cognitivo lieve/medio e problemi comportamentali assenti o lievi, situazione funzionale caratterizzata da dipendenza, mobilità assistita o non deambulanti.

Nel nucleo viene di norma assicurata la seguente presenza di addetti all'assistenza:

Mattina	Pomeriggio
n.4 operatori di mattina	n.2,5 operatori di pomeriggio

La presenza infermieristica è garantita nelle 24 ore: 2 al mattino, 2 al pomeriggio, 1 di notte per l'intera sede. Ambulatorio/Farmacia tel. 0422/507832.

#### Servizi comuni agli ospiti della Residenza Dal Monego

Gli ospiti dei nuclei della Residenza possono usufruire del giardino nonché di tutti i locali del Centro Servizi, in particolare il bar, il locale di cura della persona, la palestra, l'ambulatorio, i locali di attività occupazionale e polivalente, la cappella.

Servizio notturno: Il servizio di assistenza e sorveglianza notturna (fascia oraria 22.00/6.00) nella Residenza è svolto da una coppia di addetti all'assistenza e da un infermiere; dalle 20.00 alle 8.00 è attivo il servizio di guardia medica dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana, presidio ospedaliero di Oderzo.

### **I Servizi Amministrativi**

I servizi amministrativi si occupano della gestione della parte amministrativa e contabile.

Gli uffici amministrativi sono situati nella sede di Via Gasparinetti 2/b/c.

Il numero di telefono del centralino è 0422/507711

E\_mail: [rao@raoderzo.it](mailto:rao@raoderzo.it)

E\_mail certificata: [rao@pec.raoderzo.it](mailto:rao@pec.raoderzo.it)

Ufficio segreteria/direzione	Tel. 0422/507711
Ufficio personale	Tel. 0422/507720
Ufficio area servizi alla persona	Tel. 0422/507713
Ufficio segreteria e accoglimenti	Tel. 0422/507714
Ufficio economato	Tel. 0422/507716
Ufficio ragioneria	Tel. 0422/507715

## **Riferimenti normativi per la Carta dei Servizi e per la Certificazione UNI EN 180.**

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

## **Principi**

### **Principio dell'eguaglianza e imparzialità**

Dall'articolo n.3 della Costituzione Italiana comma 2° discende il principio di uguaglianza.

All'interno della nostra realtà tale principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona per cui la vita nel Centro per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere. Questo significa personalizzazione ed equità negli interventi.

La valutazione dei bisogni dell'ospite viene eseguita dall'Unità Operativa Distrettuale che autorizza l'accesso ai servizi della struttura e successivamente dall'Unità Operativa Interna che redige un Progetto Assistenziale Individualizzato finalizzato al recupero oppure al mantenimento del grado di autonomia dell'anziano accolto. Ciascun intervento è soggetto a verifica periodica rispetto al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'équipe o all'aggiornamento, sulla base di variate condizioni di salute.

Lo strumento per la misurazione del livello di dipendenza dell'ospite e del suo specifico profilo è la scheda regionale SVAMA.

### **Trasparenza**

La Struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, non solo attraverso la possibilità di visionare e chiedere copia dei documenti dell'Ente, ma anche con la chiarezza dell'informazione richiesta, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati.

### **Qualità della vita dell'ospite**

Compito primario della Struttura è il benessere dell'anziano non più autonomo, assicurandogli l'erogazione di diversi servizi:

- l'assistenza sanitaria
- l'igiene e cura della persona
- l'alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche
- la rieducazione funzionale
- l'animazione
- la vita di relazione ed il sostegno emotivo
- il comfort alberghiero
- l'assistenza spirituale
- l'assistenza sociale

in un'ottica di miglioramento continuo.

### **Diritto di Scelta**

Ogni persona, in qualunque momento del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia, compatibilmente con la vita comunitaria.

Questo termine esprime il concetto di "facoltà di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno della relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ciascuno infatti si deve favorire l'espressione delle scelte nella vita quotidiana e si deve operare, per quanto possibile, nel loro rispetto. Nelle

persone con elevato deterioramento cognitivo verrà valorizzata la comunicazione non verbale quale modalità privilegiata di relazione tra l'ospite e colui che lo assiste.

Tutte le figure professionali hanno il compito di favorire l'espressione dell'autodeterminazione e sostenere l'esercizio dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana degli ospiti.

### **Principio di Partecipazione**

La persona è protagonista del servizio ed è a lei che offriamo le opportunità e gli strumenti di partecipazione attiva alla vita dell'Ente con un atteggiamento di ascolto dei bisogni sia espressi che inespressi.

Le modalità di costituzione e di funzionamento delle rappresentanze degli ospiti e/o dei loro familiari sono disciplinate nel regolamento approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

### **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di efficacia (che attiene alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di salute) che di efficienza (che attiene al miglior utilizzo delle risorse per raggiungimento di tali obiettivi) sono intrinseci nelle attività del Centro Residenziale.

L'organizzazione opera con attenzione costante al miglioramento della qualità nell'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

### **La Mission**

La Mission della Residenza per Anziani è promuovere la qualità della vita delle persone anziane.

Il principale obiettivo è garantire il maggior benessere possibile all'anziano che accede ai servizi del Centro.

Ciò comporta l'erogazione di un'attività con le seguenti caratteristiche:

- Approccio globale alla persona con progettazione di interventi mirati a soddisfare i suoi bisogni di salute;
- Prestazioni assistenziali e sanitarie indirizzate al compenso dei deficit, al mantenimento delle funzionalità residue e/o al massimo recupero delle stesse;
- Formazione continua del personale, di aggiornamento e qualificazione professionale, e a sostegno della motivazione;
- Razionalizzazione delle spese.

### **Organi dell'Istituzione**

In base allo statuto vigente, che ha recepito i contenuti del D.Lgs. n.29/1993, e sue successive modificazioni ed integrazioni, la definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo sui risultati dell'Ente è di competenza dell'organo politico, mentre la gestione operativa è in capo alla dirigenza.

L'Ente si avvale anche dell'apporto del Revisore dei Conti nominato dalla Regione Veneto.

Il Revisore dei Conti è un organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria, nell'ambito della gestione dell'Ente.

### **L'Amministrazione**

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati dal Comune di Oderzo che restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

### **La Dirigenza**

Il Dirigente Segretario-Direttore è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

## **Il Personale**

Il team di lavoro è formato da personale qualificato, numericamente conforme e superiore agli standard regionali e professionalmente in grado di rispondere ai bisogni degli anziani della Residenza. A tutti i dipendenti, all'atto dell'assunzione in servizio, viene consegnato il "codice di comportamento", di cui al D.M. 28/11/2000, che qualifica il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

## **Orario di apertura degli Uffici Amministrativi**

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 8.00 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì, e dalle 14.00 alle 17.00 il lunedì e il giovedì. Al di fuori di tali orari è comunque possibile prendere appuntamento con i preposti ai diversi uffici previo accordo ai numeri telefonici indicati nel paragrafo "Uffici Amministrativi".

## **Orario Visite**

Gli ospiti possono ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario. E' opportuno però che esse non siano d'ostacolo allo svolgimento delle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

Si raccomanda di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e televisori dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 21.00 alle 7.00.

Attualmente l'accoglimento di familiari e amici degli ospiti della Residenza è disciplinato sulla base delle indicazioni nazionali e regionali volte alla prevenzione della diffusione del virus Sars-CoV-2.

## **Rientro temporaneo a domicilio**

I famigliari che desiderano far trascorre un po' di tempo in famiglia al proprio caro devono prendere accordi con il coordinatore del servizio, per consentire la predisposizione della terapia farmacologica, eventuali ausili e le indicazioni necessarie per la cura della persona a domicilio.

## SEZIONE 2 - I SERVIZI OFFERTI

### **Servizi offerti dal Centro Servizi**

I servizi offerti sono i seguenti:

- Accoglimento a tempo indeterminato, con impegnativa di residenzialità
- Accoglimento temporaneo, con e senza impegnativa di residenzialità
- Accoglimento in centro diurno
- Accoglimento di persone in stato vegetativo permanente

L'accesso ai servizi è regolato da apposite norme disposte dalla Regione del Veneto, dall'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana e dal regolamento RAO, cui si rinvia.

#### 1) **Ospitalità a tempo indeterminato:**

rivolta ad anziani che si trovano in condizioni di ridotta autonomia e totale dipendenza.

Il costo giornaliero del servizio è determinato periodicamente dal Consiglio di Amministrazione e pubblicato sul sito dell'ente.

La retta comprende l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione multidimensionale dell'ospite e stesura del Piano Assistenziale Individualizzato
- assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore
- assistenza medica e specialistica in convenzione con l'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana
- igiene e cura della persona
- vitto ed alloggio
- lavanderia del vestiario personale
- riabilitazione fisica, logopedica e di stimolazione cognitiva
- interventi educativi e di sostegno emotivo
- gite, intrattenimenti ed attività ludico/occupazionali
- assistenza spirituale
- segretariato sociale.

#### 2) **Ospitalità temporanea:**

si concretizza in un'offerta di cure ed assistenza a breve termine per un periodo di minimo di quindici giorni fino ad un massimo di tre mesi. Può essere con o senza impegnativa di residenzialità (contributo regionale per le spese di rilievo sanitario).

Con impegnativa: Il ricovero temporaneo è un'offerta di ospitalità a termine per consentire alle famiglie che assistono in modo continuativo l'anziano a domicilio, un periodo di sollievo, e/o all'anziano, un trattamento di riabilitazione o di riattivazione dopo un evento acuto, con rientro a casa al termine del periodo concordato.

L'Azienda Ulss ha disciplinato, con proprio regolamento e nel rispetto della DGR 38/2006, l'attivazione del ricovero a termine, mediante utilizzo dell'impegnativa di residenzialità.

I trattamenti di residenzialità temporanea possono essere di due tipologie: programmati o d'urgenza.

Senza impegnativa: è mirato alla riabilitazione dell'anziano e/o a fornire sostegno alla famiglia e prevede il rientro a domicilio al termine del soggiorno concordato. E' rivolto ad anziani che si trovano in condizioni di dipendenza e prevede la fruizione di tutti i servizi suesposti.

Il costo giornaliero per l'ospitalità temporanea è determinato periodicamente dal Consiglio di Amministrazione.

#### 3) **Ospitalità diurna:**

prevede la fruizione in giornata dei servizi offerti dal Centro Diurno.

L'attività è garantita dalle ore 7.00 alle ore 19.00 di tutti i giorni e concordabile, di massima, secondo le singole esigenze.

I costi del servizio sono stabiliti periodicamente dal Consiglio di Amministrazione e pubblicati sul sito dell'ente. Il pulmino attrezzato per disabili in dotazione consente di organizzare il trasporto degli anziani al Centro Diurno e rientro a domicilio su richiesta dell'utente.

#### 4) **Ospitalità per persone in stato vegetativo permanente:**

presenza di una sezione di 6 posti letto.

Con decreto Regionale n. 730 del 5.7.2002, la Residenza per Anziani è stata autorizzata ad erogare assistenza e cure alle persone che, in seguito ad uno stato di coma, si trovano in Stato Vegetativo Permanente ovvero che non recuperano coscienza dopo un periodo di tre mesi per i pazienti detti post-anossici e dopo dodici mesi per i pazienti post-traumatici oppure che mantengono una minima responsività, "minimal responder".

Per l'ammissione alla struttura è prevista la valutazione dell'Unità di Valutazione Distrettuale, su proposta del medico dimettente ospedaliero o del medico di medicina generale in accordo con il responsabile della struttura.

Gli obiettivi della Sezione sono il mantenimento della stabilizzazione dello stato clinico generale, il mantenimento delle funzioni vitali, la prevenzione delle complicazioni, l'avvio e lo sviluppo, nei casi che conservano una minima responsività e contatto con l'ambiente, di un sistema individuale di comunicazione e di fornire un supporto alla famiglia.

La continuità della stimolazione avviene mediante l'assistenza quotidiana e la riabilitazione agisce soprattutto in senso preventivo e di trattamento delle complicanze secondarie.

#### Copertura spese di residenzialità:

Dopo i primi sei mesi di ospitalità è previsto il pagamento da parte dell'assistito di una quota giornaliera da versarsi all'Azienda Ulss di residenza autorizzante.

### **Assistenza Sanitaria**

L'assistenza medica generica viene garantita dall'Azienda Ulss. 2 Marca Trevigiana mediante due Medici di Medicina Generale. L'attività è coordinata da un coordinatore sanitario.

L'ufficio dell'area sociale, al momento dell'ingresso, provvederà ad inoltrare richiesta di attribuzione di uno dei medici di medicina generale ai sensi della convenzione in essere con l'Azienda Ulss n.2 Marca Trevigiana.

Anche per gli ospiti in regime temporaneo di norma verrà assegnato, per il periodo di permanenza, uno dei medici di medicina generale già operanti presso la Residenza, a garanzia di una migliore gestione sanitaria dell'anziano.

Il servizio medico di Medicina Generale viene assicurato nella Struttura ogni giorno feriale nelle fasce orarie, sia al mattino che al pomeriggio (due medici in alternanza) negli orari esposti presso l'ambulatorio.

Dalle ore 20 alle ore 8 dei giorni feriali e dalle ore 12 del sabato e dei giorni prefestivi fino alle ore 8 del successivo giorno feriale, la Struttura fa riferimento al Servizio di Guardia Medica erogato dall'Azienda Ulss.

Il medico di medicina generale esplica, nei confronti degli anziani non autosufficienti a lui affidati, compiti di diagnosi, di cura, di prevenzione e di riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Il Medico di Medicina Generale effettua, inoltre, tutte le altre prestazioni di sua competenza previste dall'accordo regionale per l'erogazione dell'assistenza programmata. Rientrano, in particolare, nei suoi compiti:

- compilazione e aggiornamento del diario clinico dell'ospite
- visita medica generale periodica e al bisogno
- prescrizione di accertamenti diagnostici, visite specialistiche, farmaci, presidi e ausili sanitari.

L'attività sanitaria è garantita dal personale medico e paramedico della Struttura e prevede:

- Predisposizione e somministrazione della terapia orale ed esecuzione della terapia intramuscolare, endovenosa, sottocutanea e dei prelievi

- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie
- controllo dell'alvo, trattamento dell'incontinenza
- controllo dell'alimentazione
- controllo dei parametri vitali ed effettuazione ECG su prescrizione
- effettuazione delle visite mediche periodiche e segnalazione dei bisogni
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci
- compilazione e gestione della cartella infermieristica.

In caso di necessità di trasporto dell'anziano presso altre sedi di diagnosi e cura, la convenzione tra Azienda Ulss 2 e Centri servizi residenziali per anziani prevede che l'onere del trasporto sia a carico dell'Ulss solamente qualora la stessa non garantisca la prestazione specialistica presso la struttura residenziale (quando le stesse non necessitino di particolari dotazioni strumentali).

La Residenza si avvale del servizio di "taxi-ambulanza" per il trasporto di ospiti non deambulanti per l'effettuazione di visite e/o esami nei presidi ospedalieri del territorio dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana. Viene richiesta la presenza di un familiare/persona di riferimento al momento dell'effettuazione della prestazione specialistica. Può rendersi necessaria l'attivazione di servizio di trasporto assistito privato in mancanza del servizio pubblico. Le spese sono a carico della famiglia.

Qualora gli ospiti avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza protesica, la Struttura attiva tutte le procedure necessarie all'ottenimento del presidio o dell'ausilio nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

La fornitura dei farmaci, del materiale sanitario e dei prodotti per l'alimentazione enterale viene garantita, agli ospiti non autosufficienti, in regime di convenzione dal Servizio Farmaceutico dell'Azienda Ulss n.2. Farmaci fuori prontuario, ticket sanitari e trasporti in ambulanza fuori convenzione saranno addebitati all'ospite.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è attivo 24 ore al giorno. Assieme alle altre figure professionali, l'infermiere partecipa alle Unità Operative Interne.

Gli infermieri si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli ospiti su indicazione medica e segnalando allo stesso le problematiche riscontrate. Le attività svolte riguardano la rilevazione dei parametri vitali, la preparazione e la somministrazione della terapia farmacologica, la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito, il controllo e la gestione dei presidi sanitari, delle protesi e degli ausili, la somministrazione ed il controllo delle attrezzature per l'alimentazione artificiale, l'assistenza al medico nelle varie attività, l'effettuazione degli esami di laboratorio, la raccolta e l'invio in laboratorio del materiale diagnostico, i prelievi del sangue, le vaccinazioni, i cateterismi ecc.

Il personale infermieristico mantiene i rapporti con i familiari, con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche.

In caso di ricovero urgente in ospedale gli ospiti vengono inviati in Pronto Soccorso tramite l'attivazione del 118. L'infermiere in servizio avvertirà nell'immediato il familiare o la persona di riferimento.

Durante la degenza in ospedale l'assistenza all'ospite è a carico del servizio ospedaliero e della famiglia.

### **Coordinamento di nucleo**

Il coordinatore di nucleo è il principale riferimento per lo svolgimento delle diverse attività che si svolgono in nucleo ed è garante del mantenimento degli standard relativi ai servizi assistenziali, sanitari, educativi ed alberghieri.

In collaborazione con l'assistente sociale si attiva nella valutazione dei primi bisogni della persona da accogliere, prepara l'equipe assistenziale ed infermieristica ad un'attenta accoglienza e avvia tutte le pianificazioni delle attività necessarie a rispondere ai bisogni rilevati.

Coordina i diversi servizi e l'equipe multidisciplinare che redigerà il primo PAI entro 10 giorni dall'ingresso.

E' punto di riferimento per i familiari; sia in presenza che telefonicamente tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 circa alle 16.00 circa.

**Servizio di riabilitazione e di fisioterapia**

Il servizio è assicurato mediante l'impiego di 2 Fisioterapisti, superiore a quanto previsto dagli standard regionali.

Il servizio ha la funzione di mantenere e, ove possibile, migliorare il grado di autonomia degli ospiti, mediante prestazioni riabilitative individuali o di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali.

Le attività promosse a favore degli ospiti sono:

- Rieducazione funzionale e neuro motoria;
- Igiene posturale;
- Individuazione di idonei presidi;
- Attività di gruppo.

Le attività vengono svolte all'interno dei nuclei, delle singole stanze, nella palestra di Sede.

Le fisioterapiste sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì con orario 8.00/16.00.

Il numero di telefono del Servizio Riabilitazione è 0422/507830.

**Servizio Logopedico**

Il servizio di logopedia ha la funzione di prevenire e di rieducare i disturbi e le disabilità del linguaggio e della comunicazione. Viene assicurato da una logopedista che valuta i bisogni comunicativi degli ospiti e propone idonei interventi mediante attività riabilitative individualizzate o di gruppo. Si occupa inoltre delle problematiche inerenti la deglutizione e la disfagia.

Gli interventi vengono definiti nell'ambito dei programmi terapeutici e riabilitativi redatti dall'Unità Operativa Interna (U.O.I.) con la presenza del medico curante e hanno anche valenza formativa sull'ospite, sulla famiglia e sul personale.

La logopedista è presente in struttura dal lunedì al venerdì con orario 8.30/16.00.

Il numero di telefono del Servizio Logopedia è 0422/507831.

**Assistenza nelle attività della vita quotidiana ed a valenza sanitaria**

L'attività socio-assistenziale viene programmata nell'ambito dell'U.O.I., coordinata dal responsabile di nucleo e periodicamente verificata da tutte le figure professionali coinvolte nell'ambito d'équipe.

In particolare l'attività prevede:

- l'igiene quotidiana della persona e della cute, un bagno assistito periodico svolto secondo calendario specifico oltre che al bisogno;
- la mobilitazione attiva e passiva, con particolare attenzione alle posture
- la vestizione con abbigliamento idoneo
- l'uso ponderato di ausili per l'incontinenza, in relazione alle necessità individuale
- l'applicazione, posizionamento e manutenzione di eventuali ausili e protesi
- la gestione dell'alimentazione assistita
- il controllo, la sanificazione e la disinfezione accurata e periodica del mobilio in uso.

L'erogazione delle attività varia in funzione dei bisogni e delle caratteristiche degli ospiti e dell'evoluzione delle loro condizioni di salute.

L'assistenza personalizzata di ogni singolo anziano è decisa in sede di Unità Operativa Interna (UOI) e declinata nel Piano di Assistenza individuale (PAI)

Al fine di garantire la personalizzazione degli interventi e un clima familiare, in ogni nucleo lavora una squadra tendenzialmente stabile di operatori.

**Servizio di assistenza sociale**

Il servizio ha funzioni di sostegno all'ospite e al familiare nella delicata fase dell'ingresso.

In collaborazione con il servizio accoglienza, indirizza e supporta i familiari o la persona di riferimento nel fronteggiare le difficoltà precedenti all'accoglimento e nei mesi successivi all'ingresso.

Nella fase di ingresso in struttura svolge il colloquio di accoglienza con i familiari fondamentale per acquisire informazioni sanitarie, funzionali, cognitive, sociali e di storia di vita della persona.

Nello specifico, il servizio offre informazioni sull'attività della Residenza, accoglie le domande di accoglienza, gestisce il procedimento di ingresso seguendo le graduatorie previste, svolge attività di segretariato sociale. L'assistente sociale partecipa, assieme alle altre figure professionali, all'Unità Operativa Interna e all'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale e collabora con i servizi territoriali di riferimento.

### **Servizio Socio Educativo**

Viene svolto da una Educatrice qualificata secondo quanto previsto dagli standard regionali, in collaborazione con le altre figure professionali e con i volontari,.

Il Servizio educativo programma ed attua specifici interventi di socializzazione, nell'ambito del programma terapeutico e riabilitativo in cui vengono definiti gli obiettivi relazionali e ludico/occupazionali, ma anche di potenziamento e/o di mantenimento delle capacità neuropsicologiche, quali la memoria, la logica, l'orientamento spazio-temporale, la concentrazione e simili, in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana.

l'attività si sviluppa mediante:

- interventi mirati e personalizzati e rivolti a piccoli gruppi, quali proiezioni di film e documentari, feste di compleanno, gite;
- interventi di socializzazione rivolti a grandi gruppi, come il gioco della tombola e le feste.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti e secondo il piano individualizzato previsto all'interno della UOI.

Ogni giorno la Residenza acquista alcuni quotidiani locali che vengono messi a disposizione dei residenti nei vari Nuclei. Il servizio educativo, secondo il programma stabilito, svolge un'attività di lettura dei quotidiani.

Il numero telefonico per contattare le animatrici educatrici è 0422/507831

### **Servizio psicologico**

Il servizio psicologico ha come obiettivo la promozione del benessere psicologico degli ospiti. Viene garantito da una psicologa che attraverso i colloqui individuali, l'osservazione e l'applicazione di strumenti di valutazione psicologica, rileva i bisogni e/o le eventuali problematiche cognitive, relazionali e affettive. La psicologa partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne. Gli interventi che declineranno la progettazione stabilita in UOI potranno essere rivolti sia agli ospiti che ai familiari.

Gli interventi psicologici sono finalizzati a mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità cognitive e relazionali oltre che a fornire uno spazio di aiuto ed ascolto.

Il servizio psicologico partecipa alla progettazione e realizzazione di attività formative del personale.

### **Servizio Mensa**

Il servizio di confezionamento dei pasti è dato in appalto a ditta esterna certificata. I pasti vengono preparati nelle cucine all'interno del limitrofo presidio ospedaliero di Oderzo e veicolati nei diversi nuclei in appositi contenitori termici multiporzione.

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale del Centro nei seguenti orari:

colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00 circa

pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.30 circa

cena dalle ore 18 alle ore 19 circa.

- I pasti vengono serviti nei locali pranzo di ogni nucleo.
- Per gli ospiti allettati i pasti vengono serviti a letto.
- I menù vengono predisposti settimanalmente, articolati in quattro settimane e variano con il cambio delle stagioni; ogni giorno sono previsti piatti diversi.
- Durante le festività Natalizie e Pasquali sono predisposti menù caratteristici e particolari.

- Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo della dietista; ne viene disposta la personalizzazione a seconda delle prescrizioni.
- A cura dell'Unità Operativa Interna vengono valutati fabbisogni alimentari che necessitano di integrazione nutritiva terapeutica.
- Oltre che ai pasti è garantito l'apporto idrico durante l'intera giornata, in particolare a metà mattina e pomeriggio, con la somministrazione di bevande e/o integratori.
- E' garantita la gestione dell'alimentazione enterale per gli ospiti portatori di PEG e SNG.

L'introduzione in struttura di cibo, generi alimentari, dolci, bibite...da parte di ospiti e/o familiari è consentito esclusivamente in accordo con il Coordinatore di Nucleo e la Logopedista che valuta le esigenze dietetiche del singolo ospite e le normative igienico-sanitarie

### **Servizio di manutenzione.**

Il servizio di manutenzione si avvale di un manutentore.

All'ordinaria manutenzione degli stabili e degli ausili in dotazione agli ospiti, provvede il servizio tecnico dell'ente. Per le manutenzioni degli impianti e degli stabili l'ente si avvale di ditte specializzate.

### **Servizio telefonico**

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno componendo il numero telefonico del nucleo in cui è ospitata la persona desiderata o contattando l'ambulatorio di sede.

### **Servizio Lavanderia**

La Residenza per Anziani garantisce un servizio di lavanderia affidato a ditta esterna che fornisce ed effettua il lavaggio della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi e dei materassi ed il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo del vestiario personale dei residenti, il cui costo è compreso nella retta.

I familiari possono segnalare al coordinatore di struttura l'intenzione di provvedere autonomamente al lavaggio del vestiario dell'ospite.

L'ospite dovrà disporre, all'atto del suo ingresso, di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella casa ed adeguato anche in rapporto al tipo di lavaggio effettuato dal servizio di lavanderia.

E' fortemente sconsigliato l'uso di indumenti in tessuti delicati (lana, seta..) o che richiedano procedure di lavaggio particolari. Qualora si intenda farne uso, l'ente non risponderà degli eventuali danneggiamenti provocati. Il ricambio sarà a carico dell'ospite e/o dei parenti obbligati, oppure, in caso di necessità, del Comune che abbia in carico l'ospite. Tutta la biancheria personale verrà contrassegnata con NOME e COGNOME.

In caso di dimissioni (rientro a domicilio, trasferimento in altra struttura, decesso) la biancheria e tutti gli effetti personali devono essere ritirati dal familiare di riferimento.

La dotazione minima di biancheria potrà essere integrata dall'ospite o dai familiari compatibilmente con la disponibilità di spazio assegnato a ciascun ospite. L'integrazione deve essere autorizzata dal coordinatore.

All'atto dell'ingresso dell'ospite il personale redige apposita scheda con l'indicazione dei capi consegnati. La scheda sarà sottoscritta dall'ospite o da un familiare o da chi lo ha in carico e deve essere periodicamente aggiornata. L'ente si rende responsabile solo della dotazione registrata nella scheda di cui al capoverso precedente. L'ente declina invece responsabilità in caso di:

- usura e deterioramento dovuto alla frequenza dei lavaggi;
- vetustà degli indumenti;
- in ogni caso per indumenti inadeguati ai criteri di lavaggio utilizzati nella struttura;
- in ogni caso per indumenti non registrati e non numerati.

Il coordinatore provvederà a segnalare l'esigenza di integrare la dotazione dell'ospite; spetterà ai familiari procedere all'acquisto.

---

### LISTA INDUMENTI CONSIGLIATA

invernale:

- 6 pigiami o camicie da notte in cotone morbido (aperte dietro per allettati);
- 8 magliette intime in cotone mezza manica;
- 8 paia di mutande (solo per continenti);
- 8 paia di calzini in cotone morbido;
- 4 tute complete in cotone felpato/pile leggero;
- 2 giacchine in cotone felpato/pile leggero;
- 4 polo in cotone a manica lunga;
- 2 pantaloni con elastico in vita in cotone felpato/pile leggero;
- 1 paio di scarpe in tessuto con lo strappo

estivo:

- 6 pigiami o camicie da notte in cotone morbido (aperte dietro per allettati);
- 8 magliette intime in cotone mezza manica;
- 8 paia di mutande (solo per continenti);
- 8 paia di calzini in cotone morbido;
- 4 tute complete in cotone morbido/elasticizzato;
- 2 giacchine in cotone morbido/elasticizzato;
- 4 polo in cotone a mezza manica;
- 2 pantaloni con elastico in vita in cotone morbido/elasticizzato;
- 1 paio di scarpe in tessuto con lo strappo

materiale per l'igiene personale:

- 1 spazzola e 1 pettine;
- 1 scatola portaprotesi (se in uso protesi dentale);
- 1 beauty con cerniera

## per gli uomini:

- 1 rasoio elettrico
- 

**Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale**

Il servizio è appaltato a ditta esterna e viene effettuato secondo una precisa programmazione, che prevede interventi giornalieri e periodici a seconda delle diverse aree.

**Deposito somme e valori**

La Residenza declina ogni responsabilità sulle somme di denaro e/o oggetti di valore degli ospiti e sconsiglia vivamente di tenere nella stanza o indossati oggetti di valore o importanti somme di denaro. L'ente declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.

Qualora lo si desidera, potranno essere custoditi presso l'ufficio accoglienza della Residenza per Anziani eventuali somme di denaro o oggetti preziosi, secondo quanto previsto dal "*Regolamento per la custodia e gestione di somme e valori di proprietà degli ospiti*". Il regolamento viene consegnato all'ospite, familiare, AdS che intenda avvalersi del servizio.

**Servizi postali**

La posta ordinaria degli ospiti che viene recapitata all'indirizzo di residenza (ovvero presso la Residenza) viene conservata nelle cucinette di nucleo ed è ritirabile dai famigliari su segnalazione del personale di

---

nucleo. Nel caso di notifiche di raccomandate o atti giudiziari, il personale amministrativo informerà nell'immediato la persona di riferimento.

### **Utilizzo di prodotti personali**

Gli ospiti possono utilizzare nella loro unità di vita prodotti per la cura della persona come la crema da viso, da corpo, per le mani, e possono portare piccoli oggetti come ad esempio foto, quadretti, piantine da interno. Le protesi personali (odontoiatriche, acustiche...) e gli occhiali regolarmente utilizzati vanno segnalati al momento dell'ingresso. In caso di smarrimento la Residenza risponde esclusivamente su provata responsabilità del personale e non nei casi di smarrimento causato da compromissione psico/fisica dell'ospite.

### **Assistenza spirituale**

La Residenza riconosce ad ogni ospite la libertà di fede e garantisce per quanto possibile le condizioni necessarie per poterle esprimere. L'assistenza religiosa agli ospiti della Residenza è garantita nel rispetto delle norme di libertà di culto.

Il servizio religioso cattolico è garantito da un sacerdote e dai volontari e prevede:

- la recita del Santo Rosario
- la celebrazione della Via Crucis nel periodo quaresimale
- la disponibilità alla Santa confessione in accordo con il sacerdote
- la partecipazione alla Santa Messa
- la distribuzione della Santa Comunione
- l'accompagnamento spirituale dell'anziano in condizione di terminalità e la distribuzione dell'Estrema unzione se richiesta.

Gli orari delle attività sono esposti in sede.

### **Spazi verdi**

Nelle strutture è presente un giardino o spazio verde protetto a disposizione degli ospiti e dei visitatori.

### **Il Volontariato**

All'interno della struttura esiste sono presenti i volontari del "Gruppo Insieme Luciana e Mario" di Ponte di Piave, opportunamente formati.

Qualsiasi associazione di volontariato, in regola con le disposizioni regionali, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e supporto all'assistenza, rivolte al singolo o a gruppi di anziani. Le attività devono integrarsi con le finalità e le modalità operative della Struttura, soprattutto per quanto concerne la promozione ed il miglioramento della qualità della vita degli anziani ospitati.

L'espletamento delle attività di volontariato non può essere in nessun caso sostitutivo dei compiti propri ed istituzionali della Struttura erogatrice; devono intendersi senza fini di lucro ed improntate solamente ad un'azione spontanea e solidale di aiuto, all'assistenza delle persone.

### **Assistenza sussidiaria (privata) agli ospiti.**

Considerando che la Struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati e autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari (assistenze private), rivolti a singoli utenti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate dai familiari committenti, a patto che essi:

- non interferiscano in alcun modo con l'andamento e l'organizzazione dei reparti e della Struttura
- siano concordati con i coordinatori nelle modalità e compatibili con le disposizioni dei medici.

Qualora l'assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto, al Coordinatore di struttura, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato presso la Struttura. L'Amministrazione si riserva di interdire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni al contesto o di manifesto disturbo all'ambiente.

### **Gli orari (in periodo non emergenziale)**

Le visite di parenti, amici e conoscenti sono sempre ammesse, a condizione che i visitatori siano discreti, non rechino disturbo agli ospiti, non portino farmaci, cibo e bevande senza il permesso del medico o dell'infermiere; l'accesso alle stanze degli ospiti è consentito previa comunicazione al personale di assistenza in servizio. Le visite non devono in ogni caso ostacolare le ordinarie attività.

L'ospite gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute e della sicurezza personale e collettiva degli ospiti. Tali limitazioni sono di competenza dei medici curanti, i quali sono comunque tenuti a motivare le scelte limitative.

Gli ospiti che intendono assentarsi dalla struttura, sono tenuti ad informare preventivamente il coordinatore.

Per non arrecare disturbo agli altri anziani e favorire il riposo, l'utente è pregato di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione nei nuclei dalle ore 13.30 alle 15.00 e dalle 22.30 alle ore 7.30.

In linea generale si dovrà osservare il silenzio nei seguenti orari:

- nei locali comuni, dalle 22.30 alle 7.30;
- in stanza e nelle zone notte: dalle ore 13.30 alle 15.30 e dalle 21.00 alle 7.30.

Inoltre il silenzio deve essere osservato nelle stanze in tutti i casi ritenuti necessari per cause contingenti.

### **Il Fumo**

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

### **Norme generali di sicurezza**

Per garantire la massima sicurezza degli ospiti ed il rispetto delle normative in materia, sono stabiliti i seguenti limiti:

- divieto di usare fiamme libere (fuochi, candele etc) in qualunque locale della struttura;
- divieto di tenere nelle stanze materiali classificati infiammabili, facilmente infiammabili, combustibili, corrosivi, nocivi, irritanti;
- obbligo di consentire l'ispezione della stanza da parte del personale autorizzato (coordinatore o suoi delegati) o dal personale del servizio di prevenzione e protezione;
- obbligo di consentire l'accesso immediato nelle stanze da parte del personale preposto alle emergenze (il personale in servizio è dotato di chiave universale per accedere a tutti i locali);
- divieto di utilizzo nelle stanze di apparecchi elettrici non autorizzati: l'utilizzo di apparecchi elettrici può essere autorizzato dalla direzione purché siano conformi alle caratteristiche obbligatorie di sicurezza CE, siano compatibili con la potenza massima erogabile dall'impianto di energia elettrica e le condizioni dell'ospite siano tali da garantire che lo stesso ne faccia un uso appropriato.

### **I rapporti con il personale**

I rapporti fra il personale della Residenza e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Il personale dell'Ente non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio. Il personale in ogni caso non deve accettare alcun compenso corrisposto a qualsivoglia titolo.

L'ospite e i familiari non possono pretendere dal personale dipendente prestazioni non contemplate nel programma di servizio e non devono far pressione sul personale per ottenere un trattamento di favore.

### **SEZIONE 3 - COME SI ACCEDE AI SERVIZI**

#### **Modalità di richiesta di ospitalità**

La Residenza per Anziani di Oderzo accoglie persone anziane, di ambo i sessi, che sono valutate non autosufficienti dalla Unità Operativa Distrettuale, sia in possesso che prive di impegnativa di residenzialità.

Le modalità ed i criteri per l'ammissione ai servizi offerti, sia a carattere definitivo che temporaneo, sono disciplinate da apposito regolamento interno.

Di norma la Residenza per Anziani invia alle sedute di Unità Operativa Distrettuale un proprio responsabile che partecipa alla codifica del progetto assistenziale contenete le decisioni dell'équipe. La valutazione multidimensionale consente di attribuire un punteggio al caso e l'inserimento nelle graduatorie dell'Azienda Ulss 2. Nel caso di ingresso in convenzione, è l'Azienda Ulss 2 ad indicare il nominativo secondo la posizione in graduatoria e quando la Residenza dispone di idoneo posto contatta la famiglia per concordare l'inserimento e fornire i documenti d'accesso.

Diversamente in caso di accoglienza privata, in base alla disponibilità del Centro Servizi sarà il servizio accoglienza che contatterà il familiare di riferimento informandolo sulla disponibilità del posto.

Il processo di accoglienza prevede:

- un colloquio d'accesso preventivo, con il cliente e/o i suoi familiari, finalizzato ad un buon inserimento dell'ospite;
- la compilazione di una cartella individuale di accesso che, oltre alle informazioni ricavate dalla valutazione multidimensionale della U.O.D., acquisisca i bisogni e le aspettative derivanti dal colloquio;
- la presentazione del caso, anche mediante l'accessibilità delle informazioni raccolte, al medico, agli infermieri, agli operatori addetti all'assistenza e ai vari professionisti affinché l'ospite e la sua famiglia risultino almeno in parte conosciute possa essere progettata, fin da subito, un'assistenza di massima adeguata ai bisogni;
- in questa fase di accoglienza al nuovo cliente viene data la Carta dei Servizi.

L'inserimento del nuovo residente prevede:

- l'effettuazione della visita medica al 1° accesso del Medico di Medicina Generale;
- la presentazione analitica del nuovo anziano agli operatori del reparto al momento dell'ammissione;
- la valutazione multidimensionale e la redazione del piano assistenziale individualizzato scritto, a cura della Unità Operativa Interna (U.O.I.) nella fase di ammissione e nella fase di inserimento nei successivi 10 giorni;
- un colloquio di verifica con i familiari, in merito all'andamento dell'inserimento dell'anziano in Struttura.

#### **L'Ingresso: l'U.O.I. e la Valutazione Multidimensionale dell'Ospite**

Come previsto dalla Normativa Regionale (D.G.R. n.42081 del 23/11/1999 e s.m.i.) e dalla Convenzione tra la Residenza per Anziani di Oderzo e l'Azienda Ulss n.2 Marca Trevigiana, l'Unità Operativa Interna è un gruppo di lavoro multiprofessionale che valuta, approfondisce e fornisce risposte ai bisogni di salute degli ospiti accolti o che accedono ai servizi dell'Ente.

E' dotata di potere decisionale autonomo per quanto riguarda le risposte ai bisogni di salute da realizzarsi in conformità con le risorse e le direttive dell'Ente.

E' l'organo di supporto al Direttore dell'Ente per il raggiungimento dei prefissati bisogni di salute. L'Unità Operativa Interna interviene prevalentemente nelle capacità funzionali residue dell'anziano in forma multidimensionale e multiprofessionale utilizzando idonee schede di valutazione. Il primo strumento di valutazione utilizzato in sede di UOI è la scheda per la valutazione delle persone Adulte e Anziane della Regione Veneto (S.V.A.M.A.).

L'equipe del Centro Servizi si occupa di:

- Ricepire la valutazione multidimensionale dell'ospite effettuata dall'U.O.D.;
- Valutare in forma multidimensionale l'ospite nella fase di accoglimento;
- Redigere il Piano Assistenziale Individualizzato, con le modalità della valutazione multidimensionale e multiprofessionale in un tempo congruo ad una osservazione ed adattamento della persona al nuovo ambiente;
- Verificare l'efficienza del programma così elaborato.

L'Unità Operativa Interna degli ospiti della Residenza per Anziani si riunisce tutti i mercoledì e i giovedì dalle 14 alle 15.30, presso la sede dell'Ente per:

- Valutare con approccio multidimensionale le problematiche degli ospiti e stilare programmi terapeutico riabilitativi;
- Analizzare l'efficienza e l'efficacia degli stessi;
- Acquisire informazioni e formulare progetti sugli aspetti organizzativi e gestionali;
- Elaborare percorsi operativi di carattere generale;
- Valutare il trasferimento di ospiti (ad esclusione di quelli urgenti di competenza dei Responsabili di nucleo la cui informazione sarà data nella successiva Unità Operativa Interna) da un nucleo, che non risponde più alle loro esigenze, ad un nucleo dove le persone possono trovare un'assistenza più idonea alle loro necessità;
- La valutazione dei nuovi ingressi, degli accoglimenti temporanei e l'inserimento al Centro Diurno.

### **La giornata tipo**

La giornata tipo degli anziani:

- inizia al mattino con il personale di assistenza che si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun ospite, viene servita la colazione in sala da pranzo o in camera come da PAI e si riordinano le stanze;
- nell'arco della mattinata vengono svolte le attività sanitarie, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale o in gruppo, di logopedia, le attività educative, l'assistenza psicologia;
- a metà mattina viene effettuata l'idratazione con bevande calde o fresche;
- fra le 11.30 e le 12.00 viene servito il pranzo;
- dopo il riposo pomeridiano è servita una leggera merenda con bevande ed eventuali integratori calorico/proteici;
- riprendono le attività ricreative e specialistiche;
- la cena viene servita verso le ore 18. Al termine gli operatori preparano gli ospiti per la notte e vengono somministrate le terapie serali;
- dalle ore 22.00 è presente personale assistenziale ed infermieristico che si occupa della gestione dell'incontinenza, dei cambi posturali a letto, della supervisione e delle necessità infermieristiche.

### **Trasferimento di nucleo**

Al momento dell'inserimento la persona viene accolta nel nucleo più idoneo a rispondere ai bisogni individuati dall' Unità Valutativa Distrettuale. Qualora in sede di Unità Organizzativa Interna si evidenzino ulteriori necessità e/o recuperi funzionali, l'equipe della Residenza provvede al trasferimento in altro nucleo informando e coinvolgendo l'ospite e i familiari.

## **SEZIONE 4 - STANDARD DI QUALITA'**

### **Lavoro per Progetti Individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute per gli ospiti e nella valutazione dei risultati di salute raggiunti: lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata dall'Unità Operativa Interna, viene definito un progetto assistenziale con dettagliate modalità d'intervento per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale, motorio e cognitivo, il complicarsi di patologie in atto, il raggiungimento e/o il mantenimento di adeguate relazioni familiari e sociali.

Si procede periodicamente alla verifica dei risultati prodotti, punto di partenza per la definizione di un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per produrre risultati di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

### **Formazione del Personale**

Il personale che lavora nella Residenza è in possesso della qualificazione richiesta dal profilo professionale occupato.

La Struttura organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti secondo la logica del lavoro per progetti individualizzati oltre alla formazione obbligatoria per legge. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

### **Sistemi Informativi Scritti**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

La gestione del diario sanitario, per ciascun ospite, avviene in maniera informatizzata, costantemente aggiornata da parte di tutti i professionisti dell'area assistenziale. In ambulatorio sono a disposizione del personale, per la consultazione, i verbali delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

### **HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)**

L'Ente ha elaborato il manuale previsto dal dalla 155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la somministrazione degli alimenti. Ad ogni pasto l'operatore responsabile della somministrazione provvede a segnalare su apposite schede la conformità dei cibi.

### **Servizio di Prevenzione e Protezione - Attuazione D.Lgs. n.81 del 2008**

L'Ente ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione è persona designata dalla Direzione che, a seguito di adeguata formazione, si occupa del coordinamento degli interventi del Servizio di Prevenzione e Protezione. A tutti i lavoratori è data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

## Indicatori e standard di qualità

ATTIVITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD	LIMITE MINIMO DI RISPETTO
Servizi di assistenza alla persona	Alzata, igiene personale e vestizione del mattino	✓ Effettuazione secondo quanto previsto dal PAI	80%
	Assistenza durante i pasti	✓ Sorveglianza e/o somministrazione pasti secondo quanto previsto dal PAI;	80%
	Bagno completo assistito	✓ Effettuazione almeno ogni 7 giorni, fatte salve controindicazioni sanitarie	80%
	Prevenzione rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito	✓ Effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal PAI. ✓ Utilizzo tempestivo di materassi ad alta prevenzione	80%
	Assistenza all'incontinenza	✓ accompagnamento in bagno come da PAI ✓ applicazione e monitoraggio dell'ausilio per l'incontinenza più idoneo	80%
	Prima accoglienza	✓ presentazione prima dell'ingresso condivisa con l'equipe; ✓ presenza di almeno due professionisti al momento dell'accoglienza	80%
Servizi sanitari	Assistenza medica	✓ Presenza effettiva di almeno un medico nella struttura dalle 8 alle 11 e dalle 14 alle 18 dal lunedì al venerdì e dalle 8 alle 10 il sabato ✓ Effettuazione delle visite mediche con cadenza minima mensile e comunque immediata su richiesta del personale paramedico ✓ Rilevazione mensile programmata dei parametri vitali dell'ospite ✓ Compilazione del diario clinico entro due giorni dall'ingresso	80%
	Assistenza riabilitativa	✓ Attivazione dell'intervento riabilitativo entro tre giorni dalla prescrizione ✓ Effettuazione interventi riabilitativi previsti dal PAI	80%
Servizi per la cura ed il benessere della persona	Prestazione di manicure e taglio capelli a cura degli operatori.	✓ Controllo settimanale ed effettuazione della prestazione di manicure al momento del bagno; ✓ Taglio capelli ogni due mesi	80%
Comfort e servizio alberghiero	Pulizia delle stanze e degli ambienti comuni	✓ Effettuazione di una pulizia giornaliera delle stanze degli ospiti e degli ambienti comuni	80%
Servizi di ristorazione	Diete personalizzate	✓ Somministrazione di diete personalizzate, se prescritte ✓ Utilizzo di integratori calorici/proteici su valutazione medico-logopedica	80%
Servizi di lavanderia e guardaroba	Gestione biancheria intima e vestiario	✓ Compilazione e aggiornamento della scheda di consegna della biancheria all'ingresso	80%
Servizi sociali ed educativi	Attività collaterali di vita sociale, relazionale e culturale	✓ Effettuazione interventi educativi previsti ✓ Festeggiamento del compleanno dell'ospite entro 15 giorni	80%
	Assistenza spirituale	✓ Accompagnamento spirituale dell'anziano in fase di terminalità.	80%
Volontariato	Attività di volontariato	✓ Incontri strutturati con gli ospiti tre volte a settimana	80%
Servizi di manutenzione ordinaria	Manutenzione ausili e degli stabili	✓ Effettuazione della manutenzione degli ausili e degli stabili, entro una settimana dalla richiesta, se nelle possibilità del manutentore interno	80%
Informazione ai clienti e ai committenti	Documentazione sui servizi erogati;	✓ Consegna della Carta dei Servizi al primo contatto con la struttura	80%

## **SEZIONE 5 - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **Segnalazioni e suggerimenti**

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile migliorando la qualità degli interventi, in particolare laddove risultassero insoddisfacenti, in un'ottica di collaborazione. Allo scopo ospiti, familiari, visitatori possono effettuare delle segnalazioni ed inoltrare dei suggerimenti compilando l'apposito modulo allegato.

Le informazioni raccolte permetteranno di rendere sempre più aderenti i servizi alle aspettative del cliente/utente.

### **Reclami ed elogi**

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il cliente e/o il Committente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a. compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "segnalazioni e suggerimenti", che può essere ritirato presso il Servizio Sociale o i Coordinatori di struttura e va recapitato al Servizio Sociale o inserito nell'apposita cassetta;
- b. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione o anche consegnata a mano ai Coordinatori o al Servizio Sociale;
- c. segnalando il disservizio, direttamente a voce, o telefonicamente, ai coordinatori di struttura.

La Direzione, cui fa riferimento anche quanto perviene tramite il Servizio Sociale, provvede a dare o a far dare immediate risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei nuclei e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta al cittadino cliente entro dieci giorni.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli elogi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrate dei servizi effettivamente erogati.

### **Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

Gli ospiti e i familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti mediante la compilazione di un questionario di soddisfazione che la Residenza propone periodicamente.

Le informazioni raccolte saranno utili per programmare azioni e comportamenti migliorativi nei diversi servizi.

**MODULO PER SEGNALAZIONI DI NON CONFORMITA' E SUGGERIMENTI**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

In qualità di visitatore/parente dell'ospite \_\_\_\_\_ nucleo \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Eventuale soluzione proposta/richiesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 autorizzo la RESIDENZA PER ANZIANI al trattamento dei dati personali.

Data  
\_\_\_\_\_

Firma  
\_\_\_\_\_

**AMMINISTRATORI DELLA RESIDENZA PER ANZIANI IN CARICA**

Il Consiglio di Amministrazione insediatosi in data 25 ottobre 2018:

Paro dott. Maurizio	Presidente
Bellinzani ing. Mauro	Vice Presidente
Calogero rag. Marco	Consigliere
Feltre avv. Annalisa	Consigliere
Mattion dott.ssa Lara	Consigliere

Fiori dott.ssa Anna Vittoria	Segretario-Direttore
------------------------------	----------------------

**RECAPITI REFERENTI DI SERVIZIO O STRUTTURA**

Segretario Direttore	0422/507711
Assistente Sociale	0422/507713
Referente servizio sociale	0422/507714
Coordinatrice Nucleo S.Tiziano	0422/507840
Coordinatrice Nucleo Parpinelli	0422/507850
Coordinatore Nuclei Artico – Centro Diurno	0422/507831
Medico ospiti	0422/507832 (*)
Infermieri	0422/507832 0422/507873 0422/507874
Centro Diurno Sede Dal Monego	0422/507826
Referente segreteria – centralino servizi amm.vi	0422/507711
Responsabile ufficio personale	0422/507720
Responsabile ufficio ragioneria	0422/507715
Responsabile ufficio economato	0422/507716
Responsabile ufficio tecnico	0422/507721

(\*) SOLO NEGLI ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA