

# *CASA DI RIPOSO*

*“n.d.M.Tomitano e N.Boccassin”*

*- Motta di Livenza -*



**CARTA DEI SERVIZI**

## INDICE

### - Perché una Carta dei Servizi

1. CASA DI RIPOSO “n.d. M. Tomitano e N. Boccassin”: chi siamo, la missione, i principi.
2. La Casa di Riposo “n.d. M. Tomitano e N. Boccassin”:
  - La Storia
  - Dove siamo e come raggiungerci
  - Informazioni generali sulla struttura: Ambiente e Organizzazione
3. Informazioni per l’accesso ai servizi della Casa di Riposo “Tomitano e Boccassin”:
  - La domanda per l’accesso
  - La fase dell’accoglienza
  - Norme per una buona convivenza
  - Norme di sicurezza
  - Utilizzo dei prodotti personali
  - Custodia dei valori
  - La Retta
4. Le Offerte dei servizi
  - Il Ricovero residenziale
  - Il Soggiorno Temporaneo
5. Il modello di organizzazione dell’assistenza:
  - Il Coordinamento
  - L’Unità Operativa Interna
  - Il Piano di Assistenza Individuale
  - La giornata tipo
6. I Nuclei
  - Il Nucleo Livenza
  - Il Nucleo Riviera
  - Il Nucleo Torresin
  - Il Nucleo Castella
  - Il trasferimento di nucleo di un ospite
  - Il ricovero ospedaliero

7. I Servizi socio sanitari assistenziali:

- Il servizio di assistenza alla persona
- Il servizio di animazione
- L'assistenza spirituale
- Il servizio medico
- L'assistenza farmaceutica
- L'ambulatorio infermieristico
- Il servizio di fisioterapia
- Il servizio di logopedia
- Il servizio psicologico

8. I Servizi Alberghieri:

- Servizio di Parrucchieria
- Servizio di Guardaroba e Lavanderia
- Pulizia degli ambienti
- Il servizio di Ristorazione
- La manutenzione tecnica

9. La Partecipazione

- La Famiglia
- Rappresentanza degli ospiti e/o dei loro famigliari
- Assistenza privata
- Volontariato

10. La Tutela

- Segnalazione disservizi

11. Numeri utili

Allegati:

- Scheda di segnalazione disservizio
- Modulo segnalazione suggerimenti
- Standard Carta dei Servizi
- Rette annuali

## **Perché una Carta dei Servizi**

*La Casa di Riposo “n.d. Maria Tomitano e Nicolò Boccassin” adotta la Carta dei Servizi e la mette a disposizione dei propri fruitori per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.*

*-La Carta dei Servizi costituisce un accordo scritto tra il fruitore e la Casa di Riposo “Tomitano e Boccassin”;*

*-Permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere, garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta;*

*-E' un documento trasparente a tutela dell'anziano e dei suoi familiari.*

*Con la Carta dei Servizi il fruitore verifica il rispetto degli impegni assunti ed eventualmente segnala i disservizi mediante lo strumento del reclamo*

## 1.

### **CASA DI RIPOSO “n. d. M. TOMITANO e N. BOCCASSIN”**

#### **Chi siamo:**

Fino al 1969 la Casa di Riposo formava le Opere Pie Raggruppate – Ospedale Civile e Casa di Ricovero – Motta di Livenza.

Con decreto del Presidente della Repubblica n. 90 del 13.08.1969, (pubblicato sulla G.U. n.313 del 13-12-1969) i due Enti, già raggruppati, hanno assunto personalità giuridica propria ed autonoma. La Casa di Riposo ha assunto la denominazione “Casa di Ricovero” di Motta di Livenza.

Con Provvedimento del Consiglio Regionale del Veneto n. 102 del 27.02.1976 si è provveduto alla fusione della “Casa di Ricovero” di Motta di Livenza con la “Fondazione Nicolò Boccassin” di Motta di Livenza in un unico Ente denominato “Casa di Riposo n.d. Maria Tomitano e Nicolò Boccassin” con sede in Motta di Livenza.

#### **La Missione:**

Missione dell’Ente “Casa di Riposo n.d. Maria Tomitano e Nicolò Boccassin” è di mettere a disposizione degli anziani che non possono o non desiderano più abitare nella loro casa, un luogo ove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l’autonomia delle loro azioni e delle loro scelte. L’impegno dell’organizzazione si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie, nel rispetto della vita all’interno di una comunità. Per il futuro l’obiettivo dell’Ente è quello di divenire una moderna azienda di servizi sociali aperta alle esigenze dei cittadini del territorio, promuovendo la realizzazione di servizi innovativi che siano integrativi ed anche alternativi al ricovero in struttura, nel rispetto degli indirizzi nazionali e regionali previsti per l’assistenza agli anziani, coordinando i propri

interventi assistenziali con quelli degli altri soggetti pubblici, in primo luogo i Comuni e l'U.L.S.S., che hanno il compito di garantire una migliore qualità della vita ai nostri anziani.

### **I Principi:**

La Casa di Riposo "n.d. Tomitano e Boccassin" intende dare applicazione ai principi indicati dalle normative in merito all'erogazione dei servizi pubblici. Essi sono:

**Uguaglianza e Rispetto:** l'erogazione del servizio si ispira alla garanzia del medesimo trattamento a parità di condizioni, senza discriminazioni basate sul sesso, origini razziali, credo, condizioni economiche o opinioni politiche. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata.

**Imparzialità e Obiettività:** ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente opera con imparzialità, obiettività, giustizia, al fine di garantire un'adeguata assistenza.

**Continuità:** l'Ente si impegna ad assicurare la continuità del servizio mediante l'articolazione dello stesso in turni sulle ventiquattro ore, in modo da garantire adeguati livelli di prestazioni. In caso di interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore, la Struttura si impegna a ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare.

**Diritto di scelta:** ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, mantiene il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura. Le varie figure professionali hanno il compito di favorire o stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane.

**Partecipazione:** l'anziano e i suoi famigliari sono i protagonisti del servizio ed è a loro che mettiamo a disposizione gli strumenti per incoraggiare una partecipazione attiva.

**Efficacia ed efficienza:** l'Ente fa propri tali 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.

## 2.

### LA STRUTTURA

#### **- Dove siamo e come raggiungerci:**

La Casa di Riposo “n.d. M. Tomitano e N. Boccassin” è sita a Motta di Livenza in via G. Cigana, 6 in una zona residenziale a circa un chilometro dal centro storico. Essa è attigua all’Ospedale Riabilitativo ad “Alta specializzazione” di Motta di Livenza ed alla Basilica “Madonna dei Miracoli”. La zona è dotata dei principali servizi pubblici e può essere raggiunta.

- Via auto dalla S.R. Postumia con entrata Motta di Livenza
- Con la linea Ferroviaria Treviso - Portogruaro, fermata Motta di Livenza
- Con la linea di autocorriere Treviso – Portogruaro e Treviso – Meduna di Livenza fermata Motta di Livenza, P/le Madonna.
- Provenendo dall’autostrada Venezia-Trieste, uscita Cessalto dopo 5/6 Km in direzione Motta di Livenza.

#### **- La Struttura : Spazi Organizzativo-Ambientali**

La struttura si sviluppa sostanzialmente in quattro corpi di fabbrica:

##### 1) Fabbricato “storico”.

E’ stato costruito nei primi anni del secolo scorso ed è stato oggetto di interventi conservativi e di ampliamenti succedutisi negli anni.

Al piano terra sono ubicati gli uffici Amministrativi, la Presidenza e la Direzione, la Sala Consiglio, la Cappella e la sede delle Associazioni.

Il primo piano è stato oggetto di profondi e radicali interventi di ampliamento e ristrutturazione ove è stato ricavato un nucleo per ospiti non autosufficienti da n. 22 posti.

##### 2) Casa di Riposo.

Trattasi di un reparto costruito ex novo, completato agli inizi degli anni ottanta e che ha successivamente subito degli interventi di ristrutturazione ed adeguamento.

Ospita n.59 ospiti, nella pressoché totalità non autosufficienti.

##### 3) R.S.A.:

Trattasi di un reparto, annesso e connesso all’intera struttura che ospita due nuclei da 31 posti letto cadauno destinati solo ed esclusivamente ad anziani non autosufficienti.

#### 4) Piastra servizi:

La realizzazione della struttura è avvenuta in diverse fasi temporali e si è concretizzata in:

-realizzazione di magazzini, guardaroba, spogliatoi, lavanderia, stireria, officina, garages e cucine.

L'Ente è dotato inoltre dei seguenti automezzi per i propri scopi istituzionali:

n.1 pulmino attrezzato anche per il trasporto di disabili non deambulanti

n.1 ambulanza

n.2 autovetture di servizio

n.1 furgoncino multiuso

La capienza complessiva della struttura è di 143 ospiti così contraddistinti

-n.62 ospiti non autosufficienti allocati nei due nuclei R.S.A., ciascuno da 31 posti letto.

-n.59 ospiti, di cui 9 autosufficienti e 50 non, allocati presso la Casa di Riposo in reparto unico

-n.22 ospiti non autosufficienti allocati nel nucleo 'storico' di prossima attivazione.

### **- La Struttura : Spazi Organizzativo-Gestionali**

#### **L'Amministrazione e la Direzione:**

La Casa di Riposo "n.d. M Tomitano e N. Boccassin" di Motta di Livenza è un'I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) regolata dalla Legge Crispi del 1880. La sua natura giuridica è pubblica. L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri nominati ogni 5 anni dal Comune di Motta di Motta di Livenza.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il legale rappresentante dell'Ente. Compiti del Consiglio di Amministrazione sono quelli di svolgere le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'Ente è diretto da un Segretario-Direttore, dirigente e responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa. Come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.



**-Dotazione Organica:** Riepilogo dei profili professionali:

Area servizi tecnico-Amministrativi:

- Segretario-Direttore
- Coordinatore tecnico-amministrativo
- Responsabile settore economico-finanziario
- Istruttori Amministrativi
- Manutentore specializzato
- Operaio manutentore
- Personale ausiliario servizi di pulizia e lavanderia
- Cuoco

Area servizi Socio-Assistenziali

- Coordinatore dei servizi socio assistenziali
- Responsabile di reparto
- Infermiere professionale
- Operatore addetto all'assistenza
- Educatore professionale-animatore
- Psicologo
- Logopedista
- Assistente sociale
- Terapista della riabilitazione
- Podologo

per complessivi n. 18 profili professionali

I responsabili degli uffici e dei servizi:

SEGRETARIO-DIRETTORE

Rag. Claudio Zoia

COORDINATORE SOCIO-ASSISTENZIALE

Dott. Massimo De Bortoli

COORDINATORE TECNICO-AMMINISTRATIVO

Geom.Oscar Miotto

RESPONSABILE DI REPARTO C.d.R. (a incarico)

Dott/sa Valentina Sonogo

RESPONSABILE REPARTO COOP. I.S.P.

I.P. Alessandro Biasotto

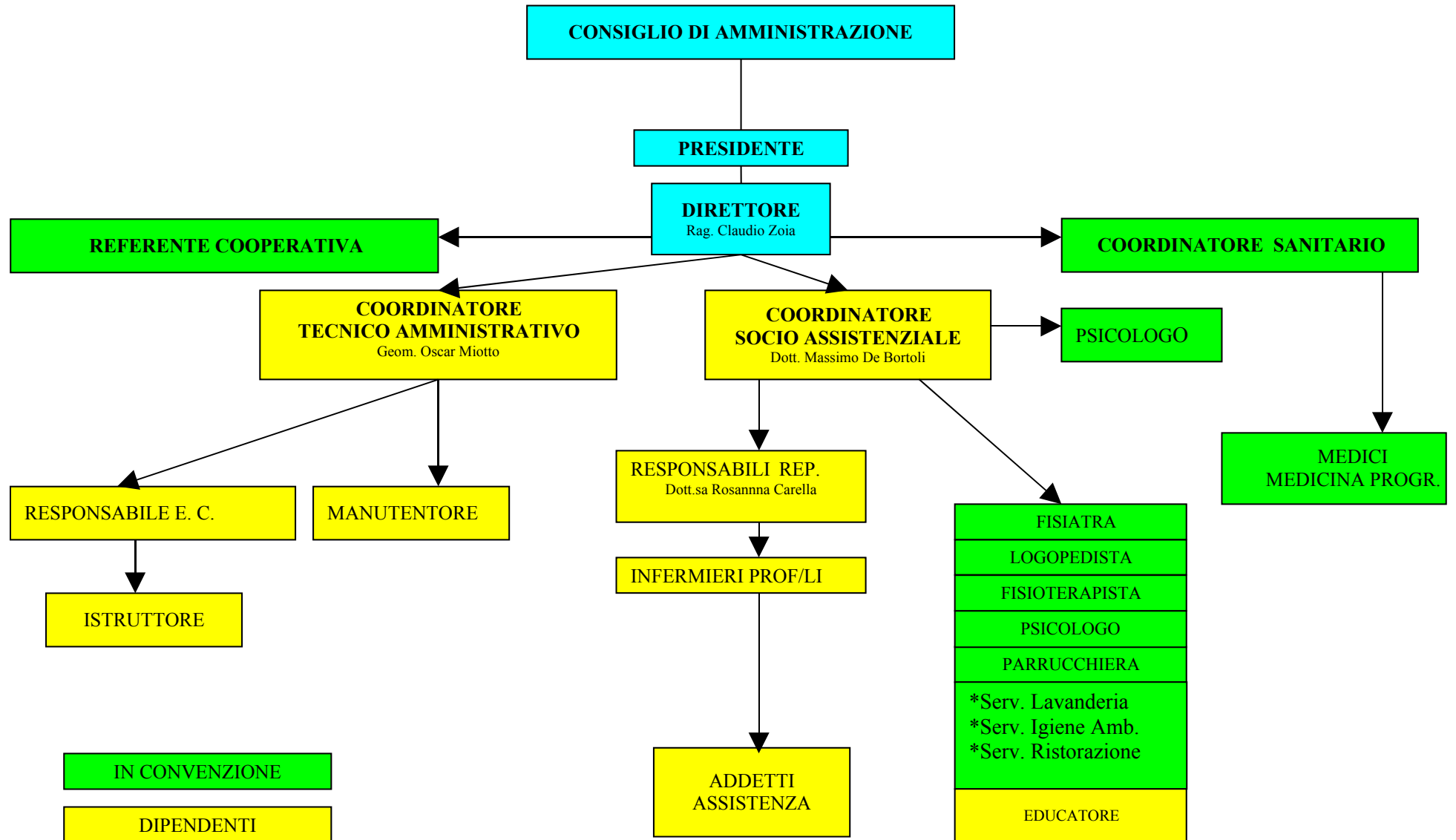
RESPONSABILE SETTORE ECONOMICO-FINANZIARIO

Telemaco Menegaldo

**L'Ente si è quindi dotato dell'organigramma che segue:**

# Casa di Riposo “n. d. M. Tomitano e N. Boccassin”

MOTTA DI LIVENZA



\* Per i servizi diretti alla persona. Per la parte tecnica il referente rimane il Coordinatore Tecnico Amministrativo.



### 3.

## **Informazioni per l'accesso ai servizi della Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin"**

### **- La Domanda per l'accesso:**

L'ammissione o l'accesso alla struttura è disposta dal Distretto Socio Sanitario di residenza dell'interessato a seguito della valutazione effettuata dalla U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) con l'utilizzo della scheda S.V.A.M.A. La richiesta di valutazione, che consiste nella compilazione di un modulo predisposto, può essere effettuata dall'anziano stesso, da un familiare o da un tutore (nonché dall'assistente sociale e/o dal medico di base). La scelta delle strutture è limitata ad un massimo di tre.

L'U.V.M.D. è un gruppo di lavoro, coordinato dal responsabile del distretto socio-sanitario formato da diverse figure professionali (direttore del distretto, assistenti sanitarie, medici di base, assistenti sociali e se necessario, da altre figure professionali.)

Nell'arco di un mese, dalla data della domanda, il distretto socio sanitario contatta i familiari per valutare l'anziano attraverso la scheda SVAMA, strumento appositamente predisposto dalla Regione Veneto.

L'esito della valutazione determina, qualora ne ricorrano le condizioni, l'inserimento nella graduatoria per l'entrata nelle strutture per anziani non autosufficienti accompagnata da un progetto di assistenza individuale (P.A.I.).

I famigliari, prima dell'ingresso, possono contattare la Casa di Riposo per chiedere informazioni riguardanti i servizi offerti, l'ammontare della retta, la documentazione da predisporre o per prendere accordi per una eventuale visita alla struttura. L'attivazione dell'iter amministrativo per la formalizzazione della domanda di ricovero è rimandata al momento dell'inserimento effettivo dell'anziano ovvero contestualmente alla effettiva disponibilità fisica del posto letto.

### **- La retta:**

Per i servizi forniti, come esposti nella presente carta dei servizi, l'ospite verserà una retta stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin".

Le rette approvate per l'anno in corso vengono riportate nel foglio allegato alla carta dei servizi: gli importi previsti sono giornalieri e per comodità di pagamento anche in importi medi mensili.

La Regione Veneto riconosce ad ogni anziano non autosufficiente un contributo giornaliero, per la copertura delle spese di rilievo sanitario, ad integrazione della retta versata direttamente.

La retta viene applicata dal giorno in cui il posto letto viene assegnato all'ospite dagli uffici amministrativi della Casa di Riposo fino al giorno in cui il posto letto o la stanza sono resi disponibili dall'ospite o dalla sua famiglia per una nuova assegnazione.

La retta va versata mensilmente, entro il 5° giorno del mese in corso, alla banca che svolge il servizio di tesoreria della Casa di Riposo; gli estremi bancari vengono comunicati al momento dell'ingresso contestualmente all'impegno di spesa.

Le variazioni sull'importo giornaliero addebitato all'ospite, sia in aumento che in diminuzione, dovute all'adeguamento annuale o ad un cambio di condizione sono applicate, nel primo caso, dal primo giorno dell'anno solare in corso, nel secondo caso, dal giorno in cui il cambiamento di condizione si verifica.

La retta di ricovero viene ridotta di un terzo nei seguenti casi:

- ricovero ospedaliero, dopo il 30° giorno consecutivo di assenza. Il giorno di ricovero ed il giorno di rientro vengono considerate presenza.

La gestione delle rette è affidata all'Ufficio Amministrativo situato in Motta di Livenza via G. Cigana – 6 - aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle 13.30 alle 18.00 – Tel. 0422/860018.

### **- La Fase dell'Accoglienza:**

Entrare in Casa di Riposo significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in un nuovo ambiente. Accompagnare l'anziano e la sua famiglia in questo momento è importante per cercare di diminuire il disagio che ogni cambiamento comporta.

Una volta individuato il nominativo nella graduatoria dell'ULSS , in accordo con l'U.R.E. (ufficio residenzialità extra ospedaliera) viene contattato il parente di riferimento, l'ufficio servizi sociali del Comune di riferimento o altro il quale ha tempo 24 ore per decidere l'inserimento del richiedente.

In caso di risposta affermativa, il parente viene invitato a presentarsi presso gli uffici della Casa di Riposo per informarsi sulla documentazione da fornire, per firmare l'impegno di spesa e per decidere il giorno e l'ora dell'effettiva entrata dell'anziano in struttura. Di norma gli ingressi si effettuano dal lunedì al venerdì possibilmente nell'orario in cui il medico è presente. Famiglia e

richiedente vengono inoltre sollecitati a visitare la struttura e la camera corrispondente. In questo incontro viene anche deciso il momento della VISITA PRE-INGRESSO a domicilio dove la persona preposta otterrà le informazioni necessarie per ottimizzare l'ingresso.

Prima dell'inserimento, quindi, il Coordinatore o il Responsabile di Reparto si recheranno a domicilio dell'anziano e la decisione di entrare in Casa di Riposo verrà condivisa con i famigliari più vicini. In questo contesto, ci sarà la compilazione di una SCHEDE DI PRESENTAZIONE OSPITI in cui verranno acquisite tutte le informazioni sul futuro ospite in ordine ai suoi bisogni, condizioni sanitarie e abitudini in modo da facilitarne un adeguato inserimento.

Viene inoltre consegnata ai famigliari la lista delle cose utili (calzature, biancheria, vestiario) da portare il giorno di ingresso in struttura, per rendere il distacco più gradevole si consiglia di portare qualche oggetto personale.

All'ingresso in struttura l'anziano e i suoi famigliari saranno accolti dagli operatori preposti in modo specifico, tale attenzione continuerà anche nei giorni successivi al fine di aiutare l'ospite ad ambientarsi. Il medico e l'infermiere effettuano la prima rilevazione dei dati sanitari salienti. In questa importante fase i famigliari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con il Responsabile di Reparto. I famigliari sono comunque invitati a rivolgersi ai diversi referenti presenti in struttura (Medico, Infermiere e Responsabile di Reparto) per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria.

In presenza di sostanziali cambiamenti di salute dell'ospite, su richiesta dell'interessato o per comprovate esigenze organizzative potrà rendersi necessario un trasferimento di stanza o reparto.

#### **- Norme per una buona convivenza:**

Un clima di cordialità e rispetto sono le basi per una buona convivenza tra personale e ospiti dell'Istituto, ai quali gentilmente chiediamo la loro collaborazione su alcuni punti :

- Per non disturbare gli Ospiti durante il riposo, si pregano gli stessi e i loro familiari di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio, o televisione, dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 21.00 alle ore 6.30.
- Evitare comportamenti aggressivi o molesti, incompatibili con una serena vita comunitaria.
- Per il rispetto della salute degli ospiti e del personale, nonché della normativa vigente, è vietato fumare in tutti i locali della struttura.
- Evitare di conservare negli armadi e nei comodini generi alimentari deperibili.
- L'introduzione nella Casa di Riposo di cibo, generi alimentari, alcolici, da parte degli anziani o altre persone, è consentito solo ed esclusivamente in accordo col Responsabile di Reparto, che ne valuta le esigenze dietetiche dell'ospite e le normative igienico-sanitarie.

- L' Ospite ed i familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non previste dal programma di lavoro in quanto gli stessi lavoratori, sono garanti di parità di trattamento e condizioni per tutti gli Ospiti, evitando così ogni forma di discriminazione.
- Per le visite dei parenti e degli amici l'Istituto non prevede limitazione di orario, giustamente rispettando:
  - la privacy degli altri anziani ospiti che convivono nella stessa camera
  - la non interferenza, in alcun modo, con il normale svolgimento di assistenza previsto, da parte del personale.
- Si richiede, tuttavia, di rispettare le esigenze di riposo degli ospiti durante le ore diurne e notturne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio. La permanenza dei famigliari o quant'altro durante la notte deve essere concordata con la Direzione. A questo riguardo, inoltre, sono vietate le presenze dei famigliari nelle camere degli ospiti durante i momenti di igiene intima e messa a letto.  
Al di fuori degli orari sopraindicati è possibile, previa autorizzazione della Direzione, frequentare la struttura durante i pasti.

#### **- Norme di sicurezza:**

La Casa di Riposo ha effettuato una serie di interventi di ristrutturazione e manutenzione straordinaria che hanno reso la struttura adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e salute dei luoghi di lavoro.

In particolare è in fase di rilascio il Certificato di Prevenzione Incendi, è adottato il Piano di Emergenza e di Evacuazione ed è in fase di revisione il Documento di Valutazione dei Rischi sui luoghi di lavoro.

Per il personale che opera in struttura sono periodicamente organizzati corsi di formazione, aggiornamento ed esercitazioni pratiche al fine di assicurare una idonea preparazione per fare fronte ad eventuali situazioni di emergenza.

#### **D.Lgs. 196/2003 - Tutela della Privacy - Informativa**

In osservanza alla normativa vigente che detta le norme per la tutela della privacy ed in applicazione degli art. 7 (Diritto di accesso), 13 (Informativa) e 22 (Principi applicabili al trattamento dei dati sensibili e giudiziari) del D.Lgs. 196/2003 la Casa di Riposo ha assunto i seguenti provvedimenti:

- deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 28.06.2007 di adozione del Documento Programmatico sulla Sicurezza
- deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 28.06.2007 di nomina del Responsabile del trattamento dei dati, nella persona del Segretario Direttore



- deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 16 del 28.06.2007 di approvazione del Regolamento per l'individuazione dei dati sensibili e giudiziari e le operazioni eseguibili da parte dell'Ente nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali
- determinazioni del Segretario Direttore n. 132 e n. 133 del 20.08.2007 di individuazione degli incaricati al trattamento dei dati.

#### **- Utilizzo dei prodotti personali:**

Gli ospiti possono utilizzare nella loro stanza prodotti per l'igiene della persona e degli ambienti privi però di sostanze pericolose e infiammabili. L'ospite può trattenere oggetti e cose personali strettamente necessarie. Sono ammessi oggetti di arredamento quali ad esempio mobili, quadri ecc... previa autorizzazione della Direzione (televisore e radio).

La rottura di oggetti di proprietà dell'ospite potrà essere segnalata al Responsabile di Reparto o all'Infermiere di turno che, su richiesta dell'ospite, è in grado di segnalare le ditte specializzate per la risoluzione del guasto. Ogni onere derivante dalla riparazione degli oggetti personali sarà, però, a carico dell'ospite senza alcuna responsabilità per la Casa di Riposo.

#### **-Custodia dei valori**

La Casa di Riposo non assume alcuna responsabilità sulle somme di denaro e/o oggetti di valore di proprietà degli ospiti. E' vivamente sconsigliato che gli ospiti tengano in proprio possesso gioielli di valore od importanti somme di denaro.

## 4.

### LE OFFERTE DEI SERVIZI

#### - Il Ricovero Residenziale

Il ricovero residenziale rappresenta la modalità classica, a lungo termine, per rispondere ai problemi sociali, sanitari ed assistenziali delle persone anziane che per diversi motivi non possono più rimanere nel loro ambiente di vita. In questo tipo di ricovero non vengono stabilite delle date di dimissione e l'organizzazione dei servizi predispone quanto necessario per una residenzialità a lungo termine. In questo senso, la Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" all'interno degli attuali 112 posti letto dedicati alla non autosufficienza mette a disposizione un nucleo da 24 posti di Residenza Sanitaria Assistenziale (a media intensità assistenziale) all'interno della quale vengono ricoverate le persone maggiormente compromesse sul piano sanitario ed assistenziale.

#### - Il Soggiorno Temporaneo

La Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" mette a disposizione della propria utenza anche un'ospitalità a termine, naturalmente in ambiente protetto, per consentire alle famiglie che assistono in modo continuativo l'anziano a domicilio un periodo di sollievo e/o un trattamento di riabilitazione o di riattivazione dopo un evento acuto, con rientro a casa al termine del periodo concordato o disposto da norme regolamentari. A questo riguardo due sono le tipologie di ricoveri temporanei presenti in struttura:

a) **Programmati**

b) **Non Programmati o Urgenti**

Per quanto riguarda i ricoveri Programmati l'ammissione in graduatoria per l'inserimento all'interno della struttura viene definita dal Distretto Socio Sanitario di residenza della persona dopo la valutazione effettuata in sede di U.V.M.D. e con l'utilizzo della scheda S.V.A.M.A. Tale tipo di ricovero può avere una durata non inferiore a due settimane e non superiore a tre mesi, di norma non rinnovabili. La Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" di Motta di Livenza è dotata di n° 2 posti letto per l'attuazione dei ricoveri di tipo "Programmato".

I Ricoveri non Programmati o Urgenti vengono effettuati all'interno della struttura sempre previo attivazione e valutazione d'urgenza, di norma entro 24 ore dell'U.V.M.D. Come presupposti del ricovero urgente abbiamo:

- Mancanza o inadeguatezza del supporto della rete sociale
- Inadeguatezza strutturale e/o igienico sanitaria dell'abitazione

- Interventi sanitari e riabilitativi non gestibili a domicilio per assenza della rete sociale o adeguati servizi

## 5.

### **Il Modello di Organizzazione dell'Assistenza**

Gli interventi del personale sono finalizzati a mantenere e promuovere le capacità degli anziani residenti nello svolgimento delle attività della quotidiana e di socializzazione.

L'assistenza varia a seconda dello stato di salute e di autonomia degli ospiti.

Il modello organizzativo si basa sui seguenti presupposti:

- **il lavoro per progetti:** Si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nell'individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella successiva valutazione dei risultati raggiunti;
- **la valutazione multidimensionale:** contribuisce ad accertare la condizione fisica, psicologica e relazionale ed il livello di autonomia dell'anziano, al fine di personalizzare l'assistenza. Lo strumento principale utilizzato presso la Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" è la scheda regionale S.V.A.M.A.
- **il lavoro d'equipe:** la modalità operativa generale e successivamente riferita ad ogni singolo nucleo è il lavoro d'equipe. Tale modalità si realizza ai diversi livelli: nella Unità Operativa Interna, nelle riunioni di nucleo e nei programmi di intervento mirato. Le diverse figure professionali agiscono secondo gli impegni definiti nei lavori d'equipe.

#### **-Il Coordinamento**

Il modello di funzionamento della Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" fa riferimento ad una serie di figure di coordinamento responsabili ai diversi livelli dell'organizzazione:

- **Segretario-Direttore:** è il responsabile della struttura
- **Coordinatore dell'Area Socio Assistenziale:** cura il coordinamento tra i servizi sociali, assistenziali, sanitari, alberghieri. Tale coordinamento mira a creare le condizioni ottimali per conseguire gli obiettivi di salute e benessere degli ospiti stabiliti dall'equipe (U.O.I.). segue l'accoglienza dell'ospite.

- **Coordinatore dell'Area Tecnico Amministrativa:** cura la gestione dei servizi informatici, gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di sicurezza sul lavoro, gli appalti e le forniture, è responsabile della prevenzione incendi, della conservazione e manutenzione del patrimonio e della gestione contabile.
- **Responsabili di Reparto:** è il responsabile, durante il proprio turno di lavoro, dell'attività svolta dagli operatori e dagli infermieri che forniscono l'assistenza, della redazione, dell'applicazione e verifica dei Piani di Assistenza Individualizzata (P.A.I.).

### **-L'Unità Operativa Interna: U.O.I.**

L'U.O.I. è un incontro tra tutte le figure professionali di reparto dove, utilizzando la Scheda S.VA.M.A. come strumento di rilevazione dati, si determina il profilo di autosufficienza degli ospiti. L'U.O.I. si riunisce settimanalmente per valutare i bisogni dell'anziano, definisce un piano di intervento e procede alla verifica dei risultati conseguiti. Le decisioni assunte in U.O.I. vengono applicate nei Piani di Assistenza Individuale (P.A.I.) e nei programmi terapeutici e riabilitativi dei singoli anziani. L'U.O.I. è composta dalle seguenti figure:

- Direttore o Coordinatore Socio Assistenziale
- Responsabile di Reparto
- Medico coordinatore A.S.L.
- Medico Curante
- Infermiere
- Operatore addetto all'assistenza
- Professionisti vari ( psicologo, logopedista, fisioterapista, educatore professionale ecc.)

Ogni reparto possiede la propria U.O.I..

In questo senso è necessario fare chiarezza su cosa significa S.VA.M.A.

- **S.VA.M.A.:** Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone adulte o Anziane  
È uno strumento della Regione Veneto di rilevazione dati composta da varie parti;

Una copertina di riferimento anagrafico, una parte Sanitaria di pertinenza medica, una parte Cognitiva e Funzionale dove psicologo, infermiere e operatori collaborano alla stesura, una parte della Mobilità di competenza del fisioterapista, una parte per la Prevenzione-Trattamento Decubiti di competenza dell'Infermiere e una parte Sociale compilata dall'Assistente Sociale o dall'Educatore-Animatore. Il tutto supervisionato dal Responsabile di Reparto. La S.VA.M.A. compilata produce un codice numerico che rapportato ad una griglia di lettura determina un punteggio ed un relativo profilo di autonomia.

### **-Piano di Assistenza Individuale: (P.A.I.)**

Il P.A.I. è la base dell'assistenza erogata all'interno dell'istituto. Ogni ospite possiede un proprio P.A.I. definito in sede di U.O.I. e descritto nell'apposita scheda S.VA.M.A.; una sorta di "CHI FA COSA E CON QUALI MEZZI", per raggiungere gli obiettivi assistenziali preposti.

La definizione del P.A.I. segue quattro fasi:

1. *Conoscenza*: valutazione globale e multiprofessionale della condizione di bisogno dell'anziano.
2. *Definizione degli obiettivi*: definizione degli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto al contempo dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili o attivabili.
3. *Sviluppo dei programmi operativi*: definizione dei Piani di Assistenza Individuale, da riportare nell'apposita "scheda P.A.I.", stabilendo altresì chi li realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del P.A.I., ne dovranno essere specificate le motivazioni.
4. *Verifica dei risultati raggiunti*: trascorsi i tempi previsti dal P.A.I. o alla luce di eventuali nuovi fatti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

Il P.A.I. viene rivisto periodicamente (almeno una volta all'anno) ed ogni volta che risulta necessario. Il Responsabile di Reparto risulta essere il garante dell'applicazione del P.A.I. e solo su precisa richiesta dei famigliari, comunica il P.A.I. agli stessi o all'ospite in oggetto.

Ogni Ospite dunque ha il proprio P.A.I.. Sarà compito, inoltre, del Responsabile di Reparto attivare l'attuazione del P.A.I. integrando lo stesso nel Piano di Lavoro di reparto.

### **-La Giornata Tipo:**

La giornata inizia il mattino alle ore 6,00 con il personale Socio Assistenziale che procede all'igiene dell'ospite, al bagno assistito, al cambio della biancheria ed alla mobilizzazione. La somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici e medicazioni sono ad opera degli infermieri professionali.

La colazione è distribuita alle ore 7,30-8,00 e consumata nei refettori comuni o nelle stanze in taluni casi; gli ospiti non in grado di assumerla autonomamente sono assistiti dal personale di reparto.

Nella mattinata sono svolte le attività di assistenza sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale e di gruppo, di logopedia, di assistenza psicologica ed attività di animazione, nonché il soddisfacimento dei bisogni primari e la distribuzione ed assunzione di

bevande.

Il pranzo viene servito dalle ore 11,00 alle ore 11,45 con menù a scelta tra le opzioni della giornata. Gli ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale di reparto e anche da parte dei familiari o volontari esclusivamente autorizzati.

Nel pomeriggio è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare o di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni, nelle verande o in giardino.

Successivamente è garantita la mobilitazione delle persone allettate, il cambio degli ausili per incontinenti, l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande, e ulteriori attività di animazione e fisioterapia.

La cena è distribuita dalle ore 17:45 alle ore 18:30 con supervisione o aiuto da parte del personale.

Al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti con l'igiene del caso, mentre la distribuzione della terapia serale è opera del personale infermieristico.

Nel corso della notte gli Operatori Socio Assistenziali provvedono alla sorveglianza e al cambio dei dispositivi per l'incontinenza ed alle eventuali posture.

In concomitanza è attivo il servizio infermieristico che interviene per ogni necessità di tipo sanitario e aiuto socio sanitario.

## 6.

### I Nuclei

Oltre ad essere una struttura che offre servizi, la Casa di Riposo “Tomitano e Boccassin” è una comunità di persone che vivono, che occupano spazi che si trovano spesso a condividere la stessa stanza, a mangiare alla stessa tavola. Tutto questo definiamo e descriviamo come ambiente di vita, come spazi offerti per tutti e per ciascun ospite.

Dal punto di vista degli spazi offerti la struttura si suddivide sostanzialmente in quattro nuclei di cui uno di prossima apertura:

#### **-Il Nucleo Livenza: Casa di Riposo**

Il Nucleo Livenza, Casa di Riposo, è situato nella parte storica della struttura. È organizzato in due piani, che ospitano nel complesso 59 anziani, 9 autosufficienti, 50 non autosufficienti con diversi gradi di autonomia. L'intensità sanitario-assistenziale è di tipo “minimo-ridotto”.

Al piano terra ci sono 7 camere doppie con bagno

Al primo piano ci sono 22 stanze doppie con bagno e una singola con bagno.

Sono presenti due saloni per le attività ricreative e di socializzazione tra gli ospiti e con i familiari, due sale da pranzo, una per gli ospiti autosufficienti e una per gli anziani con limitazioni nell'autonomia, una palestra per i trattamenti riabilitativi individuali o di gruppo. Inoltre il nucleo è dotato di due bagni attrezzati con una vasca adatta alle esigenze di anziani con ridotta autonomia. Il nucleo dispone di un ampio parco utilizzato dagli ospiti e dai familiari nella bella stagione.

### **-Il Nucleo Riviera: Fabbricato storico**

Di prossima apertura. Organizzato in un solo piano, comprende n. 22 posti letto per ospiti non autosufficienti, con una stanza singola, una stanza con tre posti letto e n. 9 stanze doppie. E' presente un salone per le attività comuni e ricreative, una sala da pranzo, un bagno attrezzato, una guardiola, un ambulatorio medico ed una stanza per l'attività di parrucchiere.

### **-Il Nucleo Torresin: R.S.A. Piano Terra**

Si trova al piano terra (R.S.A) ed è collegato all'intera struttura. Comprende n. 15 camere doppie ed una singola per un totale di n. 31 posti letto. Oltre alle camere da letto con i propri servizi igienici, il nucleo è dotato di una reception, una sala per i visitatori, una sala per il pranzo, una zona soggiorno, un bagno attrezzato, servizi comuni, un ambulatorio, una guardiola, un cucinino, guardaroba e magazzini, un ripostiglio. Il Nucleo "Torresin" ospita n. 31 anziani non autosufficienti, i quali pur avendo all'ingresso problemi sanitari di tipo "minimo-ridotto", a causa delle ridotte capacità di autonomia personale necessitano di una costante assistenza durante tutta la giornata. Il personale garantisce il servizio di assistenza quotidiana alla persona collaborando con tutte le altre figure professionali.

### **-Il Nucleo Castella: R.S.A. Primo Piano**

Si trova al primo piano (R.S.A) ed è speculare al Nucleo Torresin (Piano Terra). Comprende n. 15 camere doppie ed una singola per un totale di n 31 posti letto. Oltre alle camere da letto con i propri servizi igienici, il nucleo è dotato di una sala per il pranzo, una zona soggiorno, un bagno attrezzato, servizi comuni, una guardiola, un cucinino, guardaroba, magazzini ed un ripostiglio. Il Nucleo "Castella" ospita n. 31 anziani non autosufficienti, n. 24 dei quali con grado di assistenza di "media intensità". In questo senso molte delle attività del nucleo sono mirate a soddisfare i bisogni fondamentali dell'anziano attraverso l'igiene e la cura, l'aiuto nella vestizione, nell'alimentazione (anche artificiale) e nella mobilizzazione.

Per l'intera struttura sono inoltre presenti i seguenti servizi comuni:

- Salone polifunzionale della capacità di 150 posti
- Cucina con potenzialità di 200/250 posti/giorno (giornata alimentare) e con annesse celle frigo e magazzini alimentari
- Lavanderia stireria e guardiola
- Magazzini non alimentari
- Officina
- Garages
- Palestra
- Sala parrucchiera
- Sala animazione
- Ambulatorio psicologico e logopedico
- Cappella
- Spazi esterni dotati di ampi giardini

### **-Il trasferimento di Nucleo di un ospite**

Al momento dell'inserimento ogni anziano viene accolto nel nucleo più adeguato ai propri bisogni e, se l'adattamento sarà positivo, questo diventerà il suo ambiente di vita.

Eventuali trasferimenti di stanza o di nucleo potranno comunque avvenire qualora intervenissero nuovi importanti eventi, come ad esempio un sostanziale cambiamento della condizione di salute o particolari difficoltà relazionali.

In ogni caso tale decisione sarà opportunamente motivata sia all'anziano che ai suoi familiari.

### **-Il Ricovero Ospedaliero**

Le condizioni sanitarie di un ospite, in alcuni casi, possono richiedere un ricovero ospedaliero.

In regime di ricovero ospedaliero la Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" trasferisce la gestione assistenziale al reparto d'ospedale e alla famiglia. Ciò ha per conseguenza che alcune necessità, quali l'assistenza ospedaliera, siano completamente a carico dei famigliari. I familiari di riferimento, se reperibili, vengono tempestivamente avvisati ed informati dal Responsabile di Reparto o dal servizio infermieristico.

Il ricovero ospedaliero comporta una modifica della retta mensile solo dopo il 30° giorno consecutivo di ricovero ospedaliero dell'ospite. (Vedi cap. 3: La retta).

Il ricovero ospedaliero può essere attivato da:



- il medico di struttura
- la guardia medica
- il medico del pronto soccorso dopo nostro invio
- il medico specialista dopo visita specialistica

in caso di ricovero ospedaliero, compete all'infermiere in turno la preparazione della necessaria documentazione e l'avvisare i famigliari del ricovero.

Compete agli operatori in turno la preparazione dell'ospite che deve essere ricoverato e del vestiario necessario per alcuni giorni.

## 7.

### I SERVIZI SOCIO-SANITARI ASSISTENZIALI

#### **-Il servizio di assistenza alla persona**

Il personale Socio-Assistenziale della Casa di Riposo garantisce 24 ore su 24 aiuto e assistenza agli ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e aggiornato periodicamente.

In particolare le attività di assistenza tutelare prevedono:

- igiene quotidiana della persona oltre ad un bagno assistito periodico.
- cura e prevenzione della cute contro arrossamenti e lesioni da decubito, nonché l'uso di presidi specifici in tal caso (cuscini, materassini ad aria, acqua ecc...), mobilizzazione attiva e passiva e posture individuali.
- cambio giornaliero di biancheria intima e vestizione visionata ed adeguata.
- uso di ausili per incontinenza secondo i bisogni.
- gestione dell'alimentazione assistita
- controllo e sorveglianza della persona
- partecipazione alle attività di socializzazione
- mantenimento di tutte le residue capacità funzionali ancora in possesso dell'anziano secondo interventi personalizzati (P.A.I) mirando alla rilevazione e alla risoluzione dei bisogni della singola persona.

#### **-Il Servizio di Animazione**

Gli interventi educativi e le attività condotte da E.P.A. ( Educatore Professionale Animatore ) hanno come obiettivo primario di impegnare l'anziano in attività che gli permettano di mantenere il più a

lungo possibile le capacità residue e le capacità di relazione sociale. Il principale lavoro dell'educatore è la relazione con l'ospite attraverso la quale si instaura un rapporto di fiducia reciproca che dà senso ad ogni proposta e attività.

Le diverse attività sono organizzate in gruppo e in rapporto individuale adottando in questo modo una strategia di intervento costruita sulla base di una analisi dei bisogni specifici degli ospiti, sul loro ambiente di provenienza, sulla loro ricchezza culturale e sulle loro esperienze personali, seguendo le indicazioni del piano di assistenza individuale.

I diversi interventi di stimolazione si prefiggono il raggiungimento di diversi obiettivi relativi alla dimensione cognitiva, socio-relazionale, psicomotoria e senso-percettivi. Per la realizzazione di tali obiettivi l'educatore organizza attività ludico-riabilitative:

- Progetti ludici (gioco della tombola, lettura del giornale, il cinema, uscita al mercato, gite giornaliera e pomeridiane).
- Progetti ricreativi (feste tradizionali, feste compleanni, pranzi sociali)
- Progetti di stimolazione cognitiva in collaborazione con la logopedista per rallentare il processo di decadimento cognitivo.
- Progetti occupazionali (vari laboratori di midollino- telaio-ceramica-pittura-bricolage-découpage –ecc.).

### **-L'Assistenza Spirituale**

L'assistenza religiosa e spirituale di professione cattolica è un elemento fondamentale all'interno della Struttura per esplicita volontà dell'Amministrazione, fermo restando la libertà di culto di ogni singolo ospite. Il servizio di assistenza religiosa cattolica consiste nell'assistenza spirituale e morale degli ospiti, nella somministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni di culto cattolico, nonché nell'assistenza e nell'istruzione religiosa al personale che ne faccia richiesta.

Il servizio viene espletato:

- In convenzione con la Provincia Veneta di S. Antonio dell'Ordine dei Frati minori Francescani con sede in Venezia per tramite del Superiore pro-tempore della Casa religiosa dei frati minori "Madonna dei Miracoli" di Motta di Livenza che funge da rappresentante ordinario. Questi si fa carico di provvedere personalmente a mezzo altri frati a:
  1. La celebrazione della S. Messa domenicale comunitaria e di una S. Messa infrasettimanale di reparto
  2. La visita e l'assistenza morale e spirituale agli ospiti
  3. La celebrazione dei sacramenti della Penitenza o dell'Unzione degli Infermi, su richiesta degli ospiti, dei loro familiari o del Responsabile della Casa di Riposo

4. L'istruzione religiosa e morale del personale, su richiesta degli interessati.
5. La celebrazione, su richiesta, di funerali religiosi.

Da una religiosa dell'Ordine delle Suore Apostole del Sacro Cuore di Gesù che, pur risiedendo presso la Comunità religiosa della locale Scuola Materna, presta servizio di assistenza morale e religiosa a beneficio degli ospiti per cinque giorni alla settimana.

## **-Il Servizio Medico**

Il Servizio medico viene erogato sulla base di un rapporto di convenzione tra la Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" e l'Azienda ULSS 9 di Treviso. L'accordo stabilisce che gli ospiti anziani non autosufficienti siano seguiti da tre medici di medicina generale, nel rapporto massimo di uno ogni 60 anziani, aggregati in nuclei, coordinati da un medico geriatra nominato dall'ULSS medesima.

L'assistenza medica è garantita dalle ore 8.00 alle 20.00 nei giorni feriali e dalle ore 8.00 alle 10.00 nei giorni prefestivi. Durante la notte, nei giorni festivi e dopo le ore 10.00 in quelli prefestivi, l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica).

I medici assicurano la presenza quotidiana con più accessi distribuiti nell'arco della giornata in modo da garantire un servizio efficiente e coordinato con le altre figure professionali e sono comunque a disposizione per le urgenze diurne.

All'ingresso in struttura ogni ospite viene iscritto di norma presso il medico operante nel nucleo di assegnazione. Nel caso di richiesta di intervento urgente, che può verificarsi in orari diversi da quelli di normale presenza, il medico potrà essere sostituito da un collega presente in struttura.

Su richiesta del medico sono previste consulenze specialistiche con le modalità previste dal rapporto di convenzione tra la Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" e l'Azienda ULSS 9 di Treviso.

Gli orari di presenza dei medici sono messi a disposizione del pubblico in apposite bacheche, i medici, inoltre, sono a disposizione dei famigliari negli orari di presenza in sede.

Le principali attività del servizio medico sono:

- Promozione e mantenimento della salute degli ospiti con attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria.
- L'effettuazione di visite mediche periodiche (con cadenza minima mensile) e compilazione ed aggiornamento della cartella clinica individuale.
- Mantenere il contatto con i colleghi ospedalieri in caso di ricovero dell'ospite per gli aggiornamenti terapeutici e diagnostici.

- La collaborazione nelle attività di organizzazione di vita comunitaria e nell'accoglimento dell'ospite; coordinamento dei piani di cure individuali e controllo della qualità delle cure e dell'assistenza sanitaria.

I medici partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne.

### **-L'Ambulatorio Infermieristico**

Il Servizio Infermieristico è sempre attivo nelle 24 ore. Durante la notte è continuamente presente nella struttura un infermiere. Tale servizio è garantito dal personale infermieristico non solo in chiave tecnico-specialistica ma secondo una logica di partecipazione alla vita complessiva della struttura. Ciò significa assumere responsabilità anche organizzative e di collegamento con gli altri professionisti ed operatori del servizio atte a garantire gli obiettivi assistenziali proposti in sede di U.O.I. al fine di assicurare benessere e comfort all'ospite. Gli infermieri partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne (U.O.I.) dove vengono definiti i progetti di assistenza infermieristica, effettuando, su prescrizione e indirizzo medico, i conseguenti interventi. Tra le varie attività di assistenza infermieristica ricordiamo la rilevazione dei parametri vitali, la preparazione e somministrazione della terapia farmacologia, la prevenzione e medicazione delle piaghe da decubito, sorveglianza nella somministrazione delle diete, assistenza al medico nelle varie attività, effettuazione degli esami di laboratorio più semplici, raccolta ed invio in laboratorio-analisi del materiale diagnostico, prelievi del sangue, vaccinazioni, iniezioni ipodermiche e intramuscolari, clisteri evacuanti, cateterismi ecc. All'interno dell'ambulatorio infermieristico è attivo un servizio di "telemedicina" che consiste nell'esecuzione, una volta stabilito l'ospite, di elettrocardiogrammi con lettura e refertazione in tempo reale da parte di un cardiologo esterno. Il personale infermieristico mantiene, inoltre, i contatti con i familiari ed i rapporti con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche, compila e gestisce la cartella infermieristica.

### **-L'Assistenza Farmaceutica**

Per la Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" l'Azienda ULSS 9 assicura la fornitura dei farmaci previsti nel prontuario terapeutico ospedaliero agli anziani non autosufficienti.

Eventuali farmaci non forniti dall'ULSS 9 sono a carico dell'ospite.

### **-I Servizi Riabilitativi: Fisioterapia, Fisiatra, Logopedia**

La Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" offre un servizio di Riabilitazione che si esplica nella valutazione ed eventuale presa in carico dell'ospite da parte di un team riabilitativo composto da: medico fisiatra, fisioterapista, logopedista, psicologo, Responsabile di Reparto.

All'accesso in struttura ogni ospite viene valutato dalle figure professionali specifiche che redigono una relazione iniziale consultabile nella Cartella Riabilitativa. Questo documento di sintesi viene poi aggiornato dalle varie figure professionali riabilitative nella parte relativa al Diario Riabilitativo. Periodicamente, quando viene indetta l'Unità Operativa Interna, si fornisce al Responsabile dell'Unità Operativa una sintesi dell'intervento effettuato e l'aggiornamento relativo alla riabilitazione.

Modalità di accesso all'Area Riabilitativa:

- Segnalazione di consulenza fisiatrica da parte del Medico di Reparto
- Valutazione fisiatrica (neuromotoria e logopedica)
- Eventuale presa in carico

La valutazione fisiatrica viene comunque eseguita entro sei giorni lavorativi dall'accesso in Struttura dell'ospite.

L'attività di competenza del fisioterapista consiste nel lavoro di rieducazione individuale in palestra, la deambulazione assistita, la verifica degli ausili in dotazione, la ginnastica di gruppo. Inoltre si forniscono agli operatori addetti all'assistenza indicazioni posturali e strategie di movimentazione carichi.

La palestra è fornita di lettini imbottiti, parallele, spalliere, tavolo da statica, standing, materiale per ginnastica di gruppo, due apparecchi per elettroanalgesia, e quanto di normale uso.

L'attività inerente il lavoro del logopedista prevede la presa in carico dell'ospite con problemi di disfagia e la riabilitazione cognitivo-linguistica.

Vengono inoltre organizzate attività di gruppo anche in collaborazione con altre figure professionali (ad esempio l'educatore).

Per quanto riguarda la disfagia vengono monitorati i pasti, date indicazioni riguardo i compensi dietetici e posturali più adeguati per prevenire il rischio di ab-ingestis o lo stato di malnutrizione/disidratazione.

### **-Il Servizio di Psicologia**

La struttura della Casa di Riposo "Tomitano e Boccassin" offre agli ospiti un servizio di valutazione psicologica, con conseguente supporto ed eventuale riabilitazione di tipo neuropsicologico per chi necessita.

Lo psicologo, presente nella struttura, valuta con appositi strumenti alcuni ospiti segnalati dallo staff, nonché tutti i nuovi ingressi.

La valutazione è prevalentemente di tipo neuropsicologico, quindi focalizzata sull'indagine delle abilità cognitive quali la memoria, l'orientamento spazio/temporale, il linguaggio, la comprensione,

il riconoscimento, il decadimento cognitivo generale. Inoltre durante i colloqui vengono valutati eventuali stati psicopatologici di ansia e depressione.

Dopo la valutazione iniziale il professionista consiglia al team riabilitativo (logopedista, fisioterapista, operatori, medici) come trattare l'ospite dal punto di vista relazionale, adattativo e soprattutto di stimolazione cognitiva.

Gli ospiti con diagnosi di disturbo di tipo depressivo e/o ansioso vengono seguiti, a livello di sostegno psicologico, direttamente dal professionista psicologo, con maggiore frequenza (1 incontro ogni 7/15 giorni).

Viene redatta per ogni ospite una relazione, disponibile in cartella medica, in modo tale da poter divulgare informazioni generali necessarie a tutti gli operatori con fine ultimo il benessere del paziente, escludendo gli aspetti maggiormente inerenti il segreto professionale, trascritti esclusivamente nella cartella psico-clinica.

## 8.

### **I SERVIZI ALBERGHIERI**

#### **-Servizio di Parrucchiera**

E' attivato presso la struttura il servizio di parrucchiera, a pagamento secondo tariffe concordate con l'Ente in base ad apposita convenzione.

La parrucchiera è presente in struttura di norma dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i mercoledì. Tale servizio viene potenziato in prossimità delle festività e di ricorrenze particolari. Il servizio è attivabile sia dagli ospiti che dai loro famigliari previo appuntamento stabilito con i responsabili di reparto.

## **-Servizio di Guardaroba e Lavanderia**

L'Ente fornisce agli ospiti tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola – federe – copriletto ecc...) e provvede alla loro sostituzione periodica:

per gli ospiti autosufficienti:

- ogni settimana la biancheria da letto
- la sostituzione viene comunque garantita ogni qual volta se ne presenti la necessità.

per gli ospiti non autosufficienti:

- la sostituzione viene garantita ogni qual volta se ne presenti la necessità (anche giornalmente o più volte nella giornata). Per gli ospiti che non necessitano di cambi frequenti la sostituzione viene comunque garantita ogni settimana.

Agli ospiti viene comunque garantito gratuitamente anche un servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali.

Il servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti viene gestito in forma diretta con personale, macchinari ed attrezzature dell'Ente, mentre il servizio di biancheria "piana" viene gestito con la forma dell'appalto e ditta esterna.

Per garantire un corretto turnover degli indumenti, soprattutto per gli ospiti che utilizzano il servizio di lavanderia, è opportuno che ogni anziano disponga di un corredo adeguato e sufficiente. L'Ente fornisce, prima dell'accoglienza un elenco dettagliato degli indumenti necessari.

E' vivamente sconsigliato l'uso di indumenti confezionati con tessuti delicati o che richiedono particolari procedure di pulizia in quanto la lavanderia è di tipo industriale.

## **-Pulizia degli Ambienti**

Il servizio di pulizie è affidato ad una ditta esterna ed avviene secondo una precisa programmazione che prevede interventi quotidiani, settimanali, mensili, trimestrali e semestrali.

La pulizia delle stanze è giornaliera, per alcuni locali due volte al giorno.

L'Ente non risponde di eventuali conseguenze dannose per la persona o per gli arredi derivanti dall'effettuazione di pulizie svolte direttamente dagli ospiti, mediante personale, attrezzature e prodotti diversi da quelli forniti dall'Ente.

In caso di disservizio, familiari o ospiti sono pregati di comunicare al Responsabile di Reparto o in caso di assenza all'Infermiere di turno, quanto riscontrato.

## **-Il Servizio di Ristorazione**

La Casa di Riposo attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione in quanto ritiene che, mangiar bene contribuisce a migliorare la qualità della vita. Per questo motivo, pur essendo la ristorazione gestita sotto la formula dell'appalto a ditta esterna, il centro cottura è localizzato

all'interno della struttura. Al servizio di produzione pasti viene applicato costantemente il metodo di prevenzione del rischio sanitario HACCP riconosciuto a livello internazionale come il miglior metodo preventivo di controllo per garantire ai consumatori un pasto igienicamente sicuro e salubre. In questo senso i prodotti alimentari sono cucinati direttamente sul posto il giorno del consumo e confezionati con modalità e tempi tali da assicurare che nel momento della consegna agli ospiti e durante la distribuzione i cibi cotti non abbiano una temperatura inferiore ai 65°. I pasti vengono confezionati in appositi contenitori in acciaio inox multirazione collocati a loro volta nei carrelli termici in grado di conservare la temperatura delle pietanze per almeno due ore. Ad ogni pasto l'operatore responsabile della somministrazione provvede a rilevare su apposite schede la qualità, la quantità e la presentazione dei pasti forniti fornendo le osservazioni su eventuali disservizi. Mensilmente viene indetta una riunione di servizio con i responsabili della ditta assuntrice per le periodiche verifiche. La ristorazione tiene presente delle esigenze dietetiche delle persone anziane ospitate e delle tradizioni locali. I pranzi delle giornate vengono serviti nei locali pranzo di ogni nucleo/reparto che sono organizzati in base alle esigenze ed all'autonomia degli ospiti. Per gli ospiti allettati i pasti vengono serviti a letto. I menù vengono predisposti settimanalmente a turni ciclici ogni quattro settimane e variano inoltre con il variare delle stagioni.

Ogni settimana viene esposto il menù nei nuclei/reparto.

La giornata alimentare tipo si svolge con la seguente modalità:

### **Colazione**

Ore 7,30 / 8,30

Caffè, latte bianco, caffelatte, thè, biscotti, fette biscottate, marmellata.

### **Metà mattina**

Durante un momento di pausa fra le attività, vengono servite delle bevande

### **Pranzo**

Ore 11,30 / 11,45

- Primo: piatto del giorno

In alternativa, minestra, riso o pasta in bianco, pasta al pomodoro.

- Secondo: piatto del giorno

In alternativa bollito, affettati, formaggi

Per gli ospiti non autosufficienti in alternativa sono sempre disponibili macinato di carne, frullato di carne, verdure, frutta

- Contorni: contorno cotto del giorno, contorno crudo, purè.
- Frutta: viene servita frutta di stagione od in alternativa mele o frutta cotta.
- Alla domenica viene servito anche il dessert (gelato, dolce ecc...)



- Il pranzo e la cena vengono accompagnati da pane fresco, vino (salvo i casi in cui indicazioni mediche ne sconsigliano la distribuzione) acqua.

## **Cena**

Ore 18,30

- Primo: piatto del giorno (minestre, creme e zuppe)  
In alternativa riso in bianco, semola o passato.
- Secondo: piatto del giorno  
In alternativa formaggi ed affettati.  
Per gli ospiti che non assumono tali pietanze vengono offerti frullati di carne e verdure.
- Contorno: contorni cotti del giorno, purè e patate lesse.
- Frutta: frutta di stagione, frutta cotta ed in alternativa mele.

Gli ospiti che non desiderano il menù della cena possono prendere caffelatte o yogurt.

La cena è accompagnata da pane fresco, vino (salvo i casi in cui indicazioni mediche ne sconsigliano la distribuzione), acqua.

Festività.

In occasione delle principali festività il menù è arricchito con primi piatti, pietanze e dolci tipici del periodo o della particolare festa.

Integratori alimentari.

Per gli ospiti che necessitano di particolari apporti energetici, sono previsti specifici integratori alimentari come ad esempio omogeneizzati di carne e frutta.

La soddisfazione di altre esigenze alimentari non comprese nel menù, possono essere concordate con il Coordinatore Socio Assistenziale.

Per ragioni igieniche ed organizzative gli ospiti sono invitati a consumare i pasti nei luoghi e nei tempi previsti dal servizio.

## **-La Manutenzione tecnica**

Premesso che la struttura, a seguito dei recenti interventi di ristrutturazione e manutenzione straordinaria, si trova in buono stato di conservazione, particolare attenzione viene posta alla manutenzione ordinaria sia strutturale che impiantistica, dei beni mobili e delle attrezzature in dotazione, alla cura del giardino, ciò per garantire un costante decoro degli spazi e la funzionalità dei servizi.

La procedura scritta adottata per la segnalazione dei guasti, la ricerca e l'aggiornamento delle soluzioni tecnologiche per gli interventi di ripristino, il coinvolgimento di tutto il personale per la proposta di migliorie assicurano un livello qualitativo di manutenzione adeguato alle esigenze.

I servizi manutentivi vengono svolti da personale qualificato dipendente dalla Casa di Riposo, mentre per gli interventi specialistici o per rilevanti manutenzioni straordinarie ci si avvale di ditte esterne convenzionate.

## 9.

### **LA PARTECIPAZIONE**

#### **-Famiglia**

La famiglia rappresenta per ognuno una fonte di affetto, di sostegno e di appartenenza e per questo svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti. La Casa di Riposo considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio congiunto. In questo senso vanno intesi, ad esempio, l'assenza di orari prestabiliti per le visite (pur nel rispetto di alcune esigenze organizzative) per facilitare il mantenimento dei rapporti con i famigliari, il coinvolgimento in attività di animazione comunitaria (feste, compleanni, uscite, gite, ecc...) l'incentivare l'uscita degli ospiti presso i famigliari.

Allo stesso modo l'Ente è impegnato ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i famigliari e i responsabili della Struttura. La famiglia è tenuta in attenta considerazione nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso. E' fondamentale che tra famiglia e struttura ci sia condivisione affinché ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso strade diverse, il medesimo obiettivo.

Solo in questo modo è possibile creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare assieme con serenità.

### **-Rappresentanza degli ospiti e/o dei loro famigliari**

La recente legislazione sociale pone il cittadino al centro del sistema dei servizi in un ruolo attivo e consapevole.

La Casa di Riposo di Motta di Livenza che condivide la cultura della partecipazione quale corretta forma di rapporto tra le istituzioni e i cittadini e quale strumento per la crescita della qualità dei servizi ha regolamentato al proprio interno la costituzione del Comitato degli Ospiti e/o dei Famigliari eletti dagli ospiti e/o dai loro famigliari, che durano in carica tre anni.

### **-Assistenza privata**

L'Ente assicura l'assistenza agli ospiti autosufficienti e non in risposta ai loro bisogni ed in linea con quanto previsto dalle normative regionali.

Qualora lo ritengano necessario gli ospiti o i loro famigliari possono attivare anche un'assistenza privata svolta da persone da loro incaricate.

Per l'attivazione di tali interventi è necessario una specifica autorizzazione della Direzione, sono regolamentati dalla Casa di Riposo e non devono interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività socio sanitarie dell'Ente.

E' inoltre necessario che si svolgano secondo gli accordi e le indicazioni fornite dal Coordinatore Socio-Assistenziale e/o dai Responsabili di Reparto.

### **-Volontariato**

La Casa di Riposo di Motta di Livenza considera il volontariato come una risorsa molto importante e ne promuove la presenza in forma associata ed individuale. Sono presenti quotidianamente in struttura diversi volontari impegnati nel sostegno agli ospiti finalizzato al benessere quotidiano degli anziani. Alcune risorse sono impegnate in supporto alle attività ricreative ed educative, in

occasione di feste oppure di attività di laboratorio, altri volontari vengono resi operativi per l'accompagnamento con i mezzi dell'ente in occasione di uscite, gite o visite mediche.

Le attività si integrano 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 alle persone. In questo senso, infatti, l'attività di volontariato deve essere preventivamente autorizzata dall'Ente. Le varie attività di volontariato presso la Casa di Riposo di Motta di Livenza sono coperte da una specifica polizza assicurativa .

Obiettivo dell'Amministrazione, quindi, è l'integrazione del volontariato con la propria attività istituzionale al fine di migliorare la qualità complessiva delle giornate che gli ospiti trascorrono in struttura. Tra le Associazioni che partecipano attivamente ricordiamo l'AVIS, che ha sede presso la struttura. Inoltre, attraverso diverse iniziative di animazione teatrale, musicale e l'incontro con le scuole, viene permesso agli ospiti di mantenere vivo il rapporto con il territorio e le risorse che esso offre.

## 10

### LA TUTELA

#### **-Segnalazione disservizi**

La Casa di Riposo garantisce la tutela della persona ospitata anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principio e le finalità espressi nella carta dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Gli interessati possono presentare:

- Reclamo a voce al Coordinatore e al Responsabile di Reparto

- Reclamo scritto tramite la scheda di segnalazione Disservizio a disposizione presso l'ambulatorio di reparto per la Casa di Riposo e presso le guardiole di nucleo per la R.S.A.

Ogni anno gli ospiti ed i loro famigliari possono esprimere il livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti, mediante la compilazione di un questionario disponibile nei luoghi sopra indicati.. Grazie alle informazioni raccolte, l'ente potrà programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei propri servizi.

Chiunque lo ritenga potrà segnalare eventuali idee utili al miglioramento dei servizi erogati.

**CASA DI RIPOSO**  
**“n.d.M. Tomitano e N. Boccassin”**  
**Motta di Livenza**

**Scheda di segnalazione disservizio**

Con il presente modulo può segnalare all'Ente il disservizio avvenuto rispetto agli standard indicati nella presente Carta dei Servizi.

Spett.le: Casa di  
Riposo“Tomitano e  
Boccassin”

**Cognome e nome** \_\_\_\_\_

O ospite      O familiare      O altro \_\_\_\_\_

(segnare con una X)

Telefono \_\_\_\_\_Indirizzo \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Disservizio da segnalare (precisare data, momento e luogo, soggetti presenti ed eventuale mancato rispetto allo standard) :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Motta di Livenza** lì \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

Inserire il presente modulo nell'apposita cassetta presso la portineria  
dell'Istituto

<sup>1</sup> Verranno presi in considerazione solamente le segnalazioni controfirmate.

# CASA DI RIPOSO

*"n.d.M. Tomitano e N. Boccassin"*

**Motta di Livenza**

## **Modulo di segnalazione suggerimenti**

Con il presente modulo può presentare all'Ente eventuali suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti.

Spett.le Casa di  
Riposo "Tomitano e  
Boccassin"

---

---

---

**Motta di Livenza li** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

## 11.

### NUMERI UTILI

Amministrazione	0422 – 86.00.18
Reparto Casa di Riposo	0422 – 76.61.81
Reparto R.S.A.	0422 – 76.82.18
FAX Casa di Riposo	0422 – 86.16.25
FAX R.S.A.	0422 – 76.87.59
E-mail:	<b><a href="mailto:casadiriposomotta@libero.it">casadiriposomotta@libero.it</a></b>



**CARTA DEI SERVIZI**  
**APPROVATA CON DELIBERAZIONE**  
**DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**  
**N.                    DEL**

**IL PRESIDENTE**

**IL SEGRETARIO - DIRETTORE**