

CARTA DEI SERVIZI

1. SCOPO, OBIETTIVI, PRINCIPI

Al fine della promozione di una nuova cultura dei servizi e della sicurezza, assume notevole importanza il coinvolgimento degli utenti nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali. La Carta dei Servizi, in questo senso, favorisce ed assume particolare rilievo rafforzando il rapporto di fiducia fra cittadini e struttura, in un'ottica di maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi.

Questo documento prevede il coinvolgimento dei portatori di interesse, ossia i cittadini, i familiari, le organizzazioni di rappresentanza dei cittadini, le associazioni di volontariato, gli Enti Locali, il personale e i Dirigenti delle Aziende Sanitarie Locali, i sindacati e le assicurazioni. È un documento previsto dalla normativa in materia di servizi pubblici e contiene i principi ispiratori del servizio, le modalità di erogazione delle prestazioni, le forme di partecipazione ed infine le modalità di reclamo.

1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed 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'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle 24 ore. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare ai fruitori il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.

Partecipazione: l'anziano e la sua famiglia sono i protagonisti centrali del nostro servizio ed è a loro che offriamo gli strumenti per favorire una partecipazione attiva.

Efficacia ed efficienza: Italcliniche verifica periodicamente se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati o meno raggiunti ed assicura la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti fruitori, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra gli obiettivi e le risorse disponibili impiegate per ottenerli.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

I servizi sono rivolti ad anziani con vari profili di autosufficienza/non-autosufficienza e per questo si intende offrire un'assistenza socio-sanitaria varia e flessibile. La struttura si compone di 158 posti suddivisi in 5 nuclei residenziali ospitanti anziani con livelli di assistenza sanitaria media, ridotta e minima, secondo le direttive regionali. È presente un Centro **Diurno** che ospita fino a 30 posti per anziani non autosufficienti con problemi di deterioramento cognitivo o affetti da compromissione funzionale. Il servizio, che comprende anche il trasporto delle persone dalla propria abitazione al centro diurno e viceversa, è aperto tutti i giorni dalle 7:30 alle 19:00. L'accesso avviene di concerto con l'UOD dell'ULSS 3 Serenissima.

La struttura dispone inoltre di un **Nucleo Alzheimer** dedicato a pazienti mentalmente deteriorati, di livello moderato-grave, con turbe comportamentali e motricità in parte conservata. È collocato al piano terra e consente l'accesso al giardino Alzheimer, spazio esterno dedicato alla sosta e al riposo. Il giardino è dotato di piante ed essendo privo di barriere consente un buon controllo visivo dell'ambiente. Percorsi circolari sono presenti per evitare l'effetto "arrivo partenza" fortemente ansiogeno. All'interno di Anni Sereni si trova infine un nucleo composto da 4 posti letto per gli **Stati Vegetativi Permanenti (SVP)** che, in collaborazione con l'Ospedale Moriggia PELASCINI di Gravedona, consente non soltanto il non deterioramento delle funzioni vitali, ma anche la stimolazione delle funzioni motorie grazie ad una riabilitazione precoce.

3. I SERVIZI GENERALI

La portineria: è il luogo di primo contatto con la struttura. Tutti coloro che frequentano a vario titolo la sede possono fare riferimento alla portineria per mettersi in contatto con gli ospiti ed il personale. Gli operatori sono presenti, di norma, dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e garantiscono la sorveglianza diurna degli accessi al Centro Servizi. Dalle ore 20:00 alle ore 8:00 la sorveglianza degli accessi alla struttura è garantita dal personale del nucleo di Via Venezia, anche su chiamata attivando l'apposito pulsante di segnalazione, così dicasi per le chiamate telefoniche. Gli operatori di portineria sono a disposizione per le funzioni di seguito riportate:

-  **La sicurezza e la protezione dell'ospite** – Per questioni d'emergenza o bisogno, l'ospite può rivolgersi in portineria in qualsiasi momento;
-  **La segnalazione guasti** – Le rotture o il malfunzionamento delle attrezzature della stanza possono essere comunicate in portineria. L'operatore di portineria segnalerà il guasto al servizio di manutenzione che si attiverà di conseguenza;

- ✚ Le informazioni ed i servizi – È prevista la distribuzione della posta nella propria stanza/alloggio. Presso la portineria sono inoltre disponibili tutte le informazioni riguardanti le attività generali della struttura;
- ✚ La prenotazione ed il pagamento dei pasti per i familiari che si intrattengono con l'ospite per il pranzo o la cena;
- ✚ Il servizio edicola - Presso la portineria il giornalaio può recapitare giornali e riviste prenotate dagli ospiti e l'operatore di portineria provvederà alla distribuzione;
- ✚ Il servizio distributori automatici - Su richiesta gli operatori di portineria facilitano gli ospiti nell'utilizzo dei distributori di bevande posti al piano terra;
- ✚ Il servizio segnalazioni e suggerimenti – Si raccolgono eventuali suggerimenti e/o reclami per disservizi, che possono essere segnalati sia verbalmente sia tramite apposito modulo disponibile in portineria e allegato alla Carta dei Servizi. Quando gli ospiti escono dalla struttura, sono invitati a lasciare comunicazione della data e dell'orario di rientro, prevedendo così l'utilizzo del servizio di pranzo e cena. Naturalmente anche rientri serali dopo l'orario di chiusura della portineria vanno segnalati al fine di agevolare il rientro.

Gli ambienti di vita: gli anziani alloggiano prevalentemente in stanze a due posti letto tutte con bagno personale. Le camere, di dimensioni adeguate, sono dislocate nei diversi piani e possono essere arredate con oggetti propri secondo lo stile ed il gusto della singola persona. Gli spazi comuni sono paragonabili a quelli di un albergo, con un'ampia hall, diversi soggiorni, lo spazio per il caffè, la televisione, la palestra, il luogo per il culto, ecc. Nell'insieme, gli ambienti si presentano ampi, confortevoli e decorosi; adeguati comunque a consentire il mantenimento dei legami e degli interessi sociali.

Custodia valori: l'ospite che lo richieda può affidare la custodia di oggetti di valore e somme di denaro alla Struttura. Per tale servizio potrà rivolgersi al coordinatore di sede. A seconda dei valori affidati la custodia sarà assicurata presso la sede stessa o presso l'ufficio contabile della struttura. È vivamente sconsigliato che gli ospiti tengano presso di sé gioielli di valore o importanti somme di denaro.

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti: avviene secondo una programmazione che prevede interventi giornalieri, settimanali, mensili e semestrali. La pulizia degli ambienti comuni viene effettuata da una ditta esterna. Gli ospiti e i familiari sono pregati di comunicare eventuali suggerimenti o segnalazioni all'operatore di nucleo o alla Direzione della Sede.

La manutenzione: la struttura è periodicamente oggetto di interventi di manutenzione strutturali ed impiantistici disposti dalla Direzione Centrale di Italclicliniche per garantire il regolare funzionamento dei servizi rispetto alle norme vigenti in materia di sicurezza. Gli interventi ordinari sono invece disposti direttamente dal personale dell'Ente. L'intervento, di norma, viene eseguito entro i tre giorni lavorativi successivi alla segnalazione. Gli interventi di emergenza (es. guasti ascensori) sono garantiti 24 ore al giorno. Per le modalità di segnalazione dei guasti, ci si attiene a quanto indicato nel servizio di portineria o segnalando direttamente al personale di nucleo.

La ristorazione: la Direzione attribuisce alla ristorazione un particolare valore. È stata scelta un'azienda per il servizio di catering di comprovata esperienza nella ristorazione collettiva, e molta

importanza viene data all'approvvigionamento e alla trasformazione degli alimenti. Tutto l'iter produttivo viene seguito e registrato nell'apposito piano HACCP, il quale identifica e previene i possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti. La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone anziane e delle tradizioni locali e collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste. I pasti della giornata (colazione, pranzo e cena) per gli ospiti vengono serviti presso la sala da pranzo di ciascun nucleo ed il menù è consultabile ogni giorno presso la portineria e nelle bacheche dei nuclei. L'ospite ha la possibilità di scegliere tra il piatto del giorno e altre varianti; in occasione delle principali festività, il menù è arricchito da pietanze particolari e dolci.

Angolo ristoro: al piano terra della struttura e in prossimità dell'ingresso principale è presente uno spazio bar a disposizione degli ospiti e dei familiari per incontrarsi e chiacchierare. È questa un'opportunità per avvicinare quanto più possibile nei ritmi e nelle occasioni, la vita di struttura a quella di domicilio. I distributori automatici ben si prestano alle finalità espresse in quanto offrono agli ospiti e ai visitatori l'occasione di uscire dai nuclei di residenza per andare verso un luogo di incontro.

Il servizio guardaroba e lavanderia: la Direzione fornisce agli ospiti tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, guanciali, copriletto, asciugamani, ecc.) e provvede alla loro sostituzione periodica. Il servizio di guardaroba e lavanderia è affidato in appalto ad una ditta esterna specializzata. Agli anziani viene offerto, a pagamento, anche un servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali. Per questo servizio è sconsigliato l'uso di indumenti confezionati con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura in quanto la lavanderia è di tipo industriale. Qualora l'anziano o i familiari, preventivamente informati, intendano comunque avvalersi del servizio di lavanderia messo a disposizione dalla Direzione, l'ente non risponderà degli eventuali danneggiamenti provocati ai capi delicati o che prevedono particolari procedure di lavatura.

Importante: alcuni giorni prima dell'ingresso, Anni Sereni fornisce l'elenco degli indumenti necessari per il ricovero. Su tutti i capi di vestiario viene applicata un'etichetta identificativa e i familiari sono quindi tenuti a far pervenire almeno tre giorni prima dell'inserimento il vestiario e consegnarlo al capo nucleo per l'etichettatura. È in questa fase che l'ente informa l'anziano o la famiglia dell'eventuale impossibilità a procedere al lavaggio dei capi delicati. Alle famiglie spetta l'onere di integrare nel tempo gli indumenti che a causa del continuo uso non sono più indossabili.

Servizio di parrucchiere e pedicure: presso Anni Sereni sono presenti il servizio di parrucchiere ed il servizio di pedicure, entrambi a prenotazione ed a pagamento. Verrà garantita una prestazione dal parrucchiere (già incluso nella retta: taglio e piega) al mese per tutti gli utenti non autosufficienti e l'intervento della pedicure in base alle necessità. Il parrucchiere e la pedicure sono presenti in orari predefiniti consultabili in portineria.

Servizio spirituale: Anni Sereni riconosce ad ogni ospite la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterle esprimere. La Diocesi di Treviso garantisce la presenza di un sacerdote. La presenza, molto apprezzata dagli ospiti, contribuisce all'umanizzazione dei rapporti interpersonali.

Vengono organizzate e proposte alcune iniziative di carattere spirituale e pastorale tese, tra l'altro, a facilitare l'interazione tra gli ospiti, il personale, le famiglie e la comunità parrocchiale. L'assistenza spirituale prevede:

-  Incontri di carattere spirituale con gli ospiti in alcuni momenti significativi dell'anno;
-  La disponibilità alla Santa Confessione prima della Santa Messa o in altri momenti della giornata, previo accordo con il sacerdote;
-  Momenti di preparazione per la partecipazione alla Santa Messa feriale e festiva;
-  La distribuzione della Santa Comunione all'anziano ammalato presso i nuclei, se richiesta;
-  Accompagnamento spirituale dell'anziano in condizione di terminalità e la distribuzione del S. Viatico, se richiesto;
-  La cura della liturgia per i defunti.

4. I SERVIZI SOCIALI

Il servizio di animazione: il servizio di animazione viene assicurato dall'educatore. Al servizio collaborano anche le altre figure professionali, i familiari ed i volontari. L'obiettivo del servizio è di far sentire gli ospiti parte di una comunità. L'animazione realizza progetti educativi di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti con la finalità di recuperare un loro ruolo attivo all'interno della struttura, anche quando le condizioni di salute sono precarie. Particolare attenzione viene data al naturale recupero delle abilità nello svolgimento delle attività di tutti i giorni in modo che l'animazione costituisca una normale abitudine quotidiana piuttosto che un evento straordinario. Il principale strumento di lavoro degli educatori è la relazione con l'ospite attraverso la quale si instaura un rapporto di fiducia reciproca che dà senso e significato ad ogni proposta ed attività. Le attività svolte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza interna ed esterna. I progetti, individuali e di gruppo ai quali gli ospiti possono liberamente partecipare sono i seguenti:

-  Ludici con scopi aggregativi e di socializzazione (come il gioco della tombola, la lettura del giornale, il cinema, le gite, le uscite per le spese personali, ecc.);
-  Ricreativi (animazione delle principali festività e dei compleanni, pranzi fuori sede, animazione musicale);
-  Riabilitativi per ospiti che presentano particolari necessità (come ad esempio attività di manipolazione con materiali morbidi e malleabili, ecc.);
-  Occupazionali legati alle abitudini di vita quotidiana (ad es. il laboratorio di taglio e cucito, l'attività di cucina, ecc.).

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti e di quanto previsto nel piano di assistenza individuale. Gli educatori partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne. L'educatore cura in modo particolare l'inserimento dell'anziano nel primo periodo che è quello di adattamento alla struttura. Il servizio si occupa inoltre della creazione e del mantenimento di una rete con il territorio, in particolare con le associazioni, le parrocchie e le scuole. Le attività proposte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, e la socializzazione. Il servizio sociale si occupa in particolare dell'inserimento dei nuovi ospiti, dal primo contatto con la Struttura Anni Sereni fino all'accoglienza nei mesi successivi all'ingresso. Accoglie le domande di ricovero, gestisce il procedimento d'ingresso seguendo la graduatoria elaborata dell'U.O.D. e svolge pratiche di segretariato sociale (ad es. domande di invalidità o di contributo economico da parte del comune di provenienza). L'assistente sociale partecipa, assieme alle altre figure professionali, all'Unità Operativa Interna e all'Unità Operativa Distrettuale. Gli orari di presenza delle assistenti sociali sono reperibili presso la portineria.

5. SERVIZI SANITARI

Assistenza di base alla persona: è organizzata in modo da garantire ad ogni anziano il soddisfacimento dei bisogni primari; dall'igiene personale alla vestizione; dall'aiuto nel mangiare alla mobilitazione. Questo servizio, svolto dagli operatori addetti all'assistenza, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso i nuclei e la sua erogazione varia in funzione delle caratteristiche degli anziani e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute. In ogni caso, nell'organizzare l'assistenza alla persona, vengono sempre privilegiate le attività che consentono agli anziani di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana. Nello svolgere le proprie attività il personale di assistenza entra in relazione con l'ospite in un clima confidenziale e rispettoso accompagnandolo, se necessario, nelle attività svolte dagli altri servizi (riabilitazione, animazione, gruppi per il recupero della memoria, ecc.). Al fine di garantire un clima familiare e la personalizzazione degli interventi, in ogni nucleo lavora un gruppo stabile di operatori addetti all'assistenza di base. L'assistenza di ogni singolo ospite è decisa in sede di Unità Operativa Interna e descritta nel Piano di Assistenza. Nel nucleo viene garantita la continuità delle prestazioni degli operatori addetti all'assistenza di base mediante la predisposizione di turni di servizio nelle 24 ore. Il punto di riferimento per l'assistenza di base è il capo nucleo, e gli operatori di assistenza partecipano, assieme alle altre figure professionali all'Unità Operativa Interna. Il rapporto numero operatori/ospiti è regolamentato dalla normativa regionale.

Il Piano di Assistenza Individuale (PAI): è la base dell'assistenza erogata dalla Struttura. Ogni anziano ha un proprio PAI definito in sede di UOI e descritto nell'apposita scheda. La definizione di un PAI segue quattro fasi:

 **Conoscenza:** valutazione globale e multi professionale della condizione di bisogno dell'anziano;

-  Definizione degli obiettivi: definizione degli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, al contempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili;
-  Sviluppo dei programmi operativi: definizione dei Piani di Assistenza Individuali, da riportare nell'apposita "scheda PAI", stabilendo altresì chi li realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI, ne dovranno essere specificate le motivazioni;
-  Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PAI, o alla luce di eventuali fatti nuovi, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

Il PAI viene rivisto periodicamente (almeno una volta l'anno) ed ogni volta che risulta necessario. Il capo nucleo (oss.) e il referente di nucleo (inf.) comunicano il PAI all'ospite ed ai suoi familiari e sono i garanti della sua applicazione.

La giornata tipo: i nuclei della Struttura Anni Sereni, pur condividendo la filosofia assistenziale di base, hanno organizzazione e piani di lavoro diversi tra loro in linea con le diverse caratteristiche degli anziani che vi risiedono. In ogni caso, la giornata tipo all'interno dell'istituto può essere così riassunta: al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun ospite, viene riordinata la stanza e servita la colazione nelle sale da pranzo; nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale o in piccoli gruppi, di logopedia, di assistenza psicologica e attività di animazione; verso le 12:00 viene servito il pranzo; dopo il riposo pomeridiano è servita una bevanda, mentre nel frattempo riprendono le eventuali attività ricreative ed occupazionali organizzate nel pomeriggio; dopo la cena, prevista attorno alle 18.30, gli operatori aiutano gli ospiti a prepararsi per la notte e gli infermieri somministrano le eventuali terapie farmacologiche; nel corso della notte sono presenti in ogni nucleo operatori di assistenza che provvedono, al bisogno, al cambio dei pannoloni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione ed al controllo che tutto vada bene. Allo stesso tempo è attivo un servizio infermieristico, che interviene per ogni altra necessità di tipo sanitario.

Il servizio medico: viene erogato sulla base di una convenzione tra Anni Sereni e l'Azienda ULSS n. 3 Serenissima. L'accordo stabilisce che gli anziani non autosufficienti di Anni Sereni siano seguiti da medici di medicina generale e/o medici iscritti nella Sezione E, coordinati da un Medico geriatra Coordinatore nominato dall'Azienda ULSS 3 Serenissima. L'assistenza medica è garantita dalle 8:00 alle 20:00 nei giorni feriali e dalle 8.00 alle 10:00 nei giorni prefestivi. Durante la notte, nei giorni festivi e dopo le ore 10:00 in quelli prefestivi, l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale e dalla 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 l'ospite viene iscritto d'ufficio 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 dalla convenzione tra Anni Sereni e l'Azienda ULSS 3 Serenissima. Gli orari di presenza dei medici sono reperibili nei nuclei assegnati e presso la portineria. I medici sono a disposizione dei familiari negli orari di presenza in sede. Le principali attività del servizio medico sono la promozione e mantenimento della salute degli ospiti con attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria e l'effettuazione di visite mediche periodiche (con cadenza minima mensile) e compilazione ed aggiornamento della cartella clinica individuale. Inoltre, in caso di ricovero in ospedale è previsto il contatto diretto, entro tre giorni lavorativi, con i colleghi ospedalieri per gli aggiornamenti diagnostici e terapeutici, la collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria ed il coordinamento dei piani di cure individuali e controllo della qualità delle cure e dell'assistenza sanitaria.

Il servizio infermieristico: è attivo nelle 24 ore ed è organizzato in gruppo stabile. Ogni infermiere è referente per uno dei nuclei. Il servizio infermieristico opera secondo specifici protocolli operativi adottati dalla struttura e in generale si occupa di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo mirate alla salvaguardia della salute della persona. Il servizio pianifica e gestisce l'intervento infermieristico garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche del medico di nucleo. Tra le varie attività ricordiamo la rilevazione dei parametri vitali; la preparazione e la somministrazione della terapia farmacologica; la prevenzione e la medicazione delle piaghe da decubito; il controllo e la gestione dei presidi sanitari (cateteri, sonde, ecc.) e dell'alimentazione; la segnalazione ai medici le problematiche incontrate. In caso di aggravamento delle condizioni di salute, il servizio infermieristico garantisce una prima assistenza attivando il medico presente o il presidio ospedaliero. Mantiene inoltre i contatti con i familiari ed i rapporti con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche. Il servizio si occupa di compilare e gestire la cartella infermieristica. Gli infermieri partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne, ove vengono definiti i progetti di assistenza infermieristica effettuando, su prescrizione ed indirizzo medico, gli interventi conseguenti.

L'assistenza farmaceutica: Attraverso una convenzione con Anni Sereni, l'Azienda ULSS n. 3 Serenissima assicura la fornitura dei farmaci previsti nel prontuario terapeutico ospedaliero agli anziani non autosufficienti. Eventuali farmaci non forniti dall'Azienda Sanitaria sono a carico dell'anziano.

Il ricovero ospedaliero: in caso di ricovero ospedaliero urgente, l'ospite viene inviato con il servizio 118. I familiari di riferimento, se reperibili, vengono tempestivamente avvisati ed informati dall'infermiere di turno o dall'operatore capo nucleo. In caso si tratti di ricovero programmato, l'ospite viene accompagnato dai familiari preventivamente informati dal responsabile del nucleo. L'eventuale accompagnamento da parte del personale dell'Ente è possibile solo se le condizioni organizzative al momento del ricovero lo consentono. Il personale provvede a preparare gli effetti personali per i primi giorni di ricovero. Durante il ricovero ospedaliero l'assistenza all'ospite si intende a completo carico del

servizio ospedaliero e della propria famiglia. Le dimissioni dall'ospedale sono concordate con modalità ed orari previsti dall'accordo tra l'Azienda ULSS 3 Serenissima ed Anni Sereni.

Il servizio di fisioterapia: il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli anziani attraverso prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo, anche in collaborazione con le altre figure professionali. I fisioterapisti svolgono gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità conseguenti a varie patologie. In riferimento alla diagnosi effettuata dal medico, nell'ambito delle proprie competenze, i fisioterapisti elaborano il programma riabilitativo volto al mantenimento o al miglioramento delle condizioni di salute dell'ospite; *praticano l'attività terapeutica* per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapia e cinesiterapia; *propongono l'adozione di protesi* ed ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia. L'attività si svolge nella palestra di Anni Sereni o all'interno dei vari nuclei. I fisioterapisti partecipano, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne, ove vengono definiti i progetti di riabilitazione funzionale e, su prescrizione medica, gli interventi di fisioterapia. I fisioterapisti sono presenti tutta la settimana con orari reperibili presso la portineria.

Il servizio di logopedia: si occupa delle problematiche della persona nella comunicazione, nella deglutizione e dell'udito. Nei confronti degli anziani ospiti in struttura sono previsti sia interventi individuali, su specifica segnalazione medica, sia attività di gruppo in collaborazione con altri professionisti. Gli interventi coinvolgono l'anziano, ma anche la sua famiglia, l'ambiente ed il personale al fine di trovare le strategie più opportune affinché la disabilità comunicativa non sia un ostacolo alla vita quotidiana. La logopedista partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Unità Operative Interne. La logopedista è a disposizione degli ospiti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni e chiarimenti. Gli orari e le giornate di presenza sono reperibili in portineria.

Il servizio di psicologia: scopo del servizio psicologico è favorire la promozione del benessere e della salute degli ospiti. Attraverso i colloqui, l'osservazione e, quando necessario, l'uso di brevi test psicologici, vengono evidenziati e valutati eventuali problemi cognitivi (di memoria, attenzione, ragionamento), affettivi e relazionali. In seguito a tale valutazione vengono predisposti gli eventuali interventi di sostegno psicologico che possono essere rivolti sia agli ospiti che ai familiari che lo richiedano. Lo scopo degli interventi può riguardare sia il recupero e/o il mantenimento di alcune abilità cognitive e relazionali sia il fornire uno spazio di aiuto e di ascolto per affrontare le problematiche legate all'invecchiamento ed alla sofferenza. Il servizio offre, quando necessario, consulenza ai familiari degli ospiti e sostegno agli operatori. Il servizio psicologico si occupa inoltre della progettazione e della realizzazione di attività di formazione del personale operante all'interno della struttura. La psicologa partecipa all'Unità Operativa Interna e collabora alla stesura del Piano di Assistenza Individuale. Gli orari e le giornate di presenza sono reperibili presso la portineria.

Il modello di organizzazione dell'assistenza: al fine di garantire un clima familiare e facilitare la personalizzazione degli interventi, l'assistenza è stata organizzata in nuclei residenziali, ovvero in specifici spazi abitativi che accolgono persone con caratteristiche e bisogni assistenziali tendenzialmente simili, superando il modello di reparto di grandi dimensioni centrato sulle patologie. Nel nucleo sono attivi i servizi assistenziali, sanitari, sociali ed alberghieri utili a garantire il confort e la protezione di cui l'anziano e la famiglia hanno bisogno. L'assistenza fornita varia in base allo stato di salute e di autonomia degli anziani. Si lavora per progetti, utilizzando una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella successiva valutazione dei risultati raggiunti. Si adotta la valutazione multidimensionale per accertare la condizione fisica, psicologica e relazionale ed il livello di autonomia dell'anziano al fine di personalizzarne l'assistenza. Lo strumento principale utilizzato presso Anni Sereni è la scheda regionale SVAMA. Inoltre è con lo spirito di squadra che a livello di sede e di singolo nucleo si possono ottenere i risultati assistenziali migliori. Tale modalità si realizza a diversi livelli: nella Unità Operativa Interna; nelle riunioni di nucleo e/o di coordinamento generale e nei programmi di intervento mirato. Le diverse figure professionali agiscono secondo gli impegni definiti nei lavori d'équipe.

Il coordinamento: il modello di funzionamento di Anni Sereni fa riferimento a tre figure di coordinamento responsabili ai diversi livelli dell'organizzazione: il responsabile della sede; il coordinatore di nucleo ed il capo nucleo. Tale coordinamento mira a creare le condizioni ottimali per conseguire gli obiettivi di salute e di benessere degli ospiti stabiliti dall'équipe. Inoltre, è previsto il ruolo del coordinatore infermieristico che è responsabile del gruppo infermieristico che verifica che le prescrizioni mediche vengano assicurate insieme all'applicazione dei protocolli e delle procedure assistenziali. In questo modo è possibile offrire agli anziani ed alle loro famiglie un punto di riferimento stabile e presente.

L'Unità Operativa Interna (UOI): è l'incontro tra le diverse figure professionali che operano all'interno di un nucleo ed è composta dalle seguenti figure professionali:

-  Responsabile dell'organizzazione socio sanitaria;
-  Assistente Sociale;
-  Geriatra;
-  Medico di Medicina Generale;
-  Psicologo;
-  Educatore Professionale;
-  Musicoterapista;
-  Infermiere Professionale;
-  Terapista della Riabilitazione;
-  Animatore;
-  Operatore addetto all'assistenza.

Ogni nucleo ha la propria UOI. L'UOI si riunisce periodicamente per valutare i bisogni dell'anziano, definire un piano di intervento e procedere alla verifica dei risultati conseguiti. Le decisioni assunte in

sede di UOI sono applicate nei piani di assistenza individuali (PAI), nei programmi terapeutici e riabilitativi dei singoli o di gruppi di anziani.

6. LA PARTECIPAZIONE

I rapporti con la famiglia: la famiglia rappresenta per ognuno una fonte d'affetto, di sostegno e di appartenenza e per questo svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti. Anni Sereni 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 caro. In questo senso vanno intesi, ad esempio, la possibilità degli anziani di ricevere visite nell'arco di tutta la giornata (nel rispetto delle esigenze organizzative e degli altri ospiti); il coinvolgimento nelle attività di animazione comunitarie (feste, compleanni, uscite, gite); la possibilità di pranzare in struttura e incentivare l'uscita degli anziani presso i familiari. Allo stesso modo la struttura è impegnata a stimolare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i familiari ed il personale della sede. La famiglia è tenuta in considerazione nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso. È fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche se con compiti e ruoli diversi, il medesimo obiettivo per il benessere dell'anziano.

L'assistenza privata: qualora lo ritengano opportuno, gli ospiti o i loro familiari possono avvalersi, per gli anziani auto sufficienti e non autosufficienti, di una assistenza privata svolta da persone da loro incaricate. La presenza delle assistenti private è regolamentata da Anni Sereni (è necessaria anche una specifica autorizzazione). Gli ospiti ed i loro familiari assumono la piena responsabilità in ordine all'incarico attribuito, ivi compresa l'attività di controllo. Le assistenti non devono interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività socio-sanitarie ed assistenziali della struttura. La Direzione si riserva inoltre di impedire in modo permanente l'accesso ad assistenti privati che dovessero assumere comportamenti non consoni alla struttura o di disturbo agli ospiti. La presenza delle assistenti private deve essere comunque regolata secondo gli accordi e le indicazioni fornite dal coordinatore di sede o di nucleo.

Il volontariato e le associazioni: Anni Sereni considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative ed informative, la presenza, in forma associativa o individuale, all'interno delle proprie sedi. La collaborazione del volontariato organizzato prevede la sottoscrizione tra ente ed associazione di una convenzione che ne esplicita le finalità e regola gli impegni reciproci. Anche al volontario che intende prestare il proprio contributo in forma individuale viene richiesto di sottoscrivere un atto di impegno analogo a quello previsto dalla convenzione. La struttura collabora con associazioni socio-culturali del territorio organizzando eventi di vario genere (conferenze a tema, teatro, musica, spettacolo) in risposta alle richieste degli ospiti presenti. Il volontario presta il suo servizio all'interno della struttura collaborando con il personale soprattutto nelle seguenti attività:

-  Movimentazione in carrozzina;
-  Aiuto nell'assunzione dei pasti;
-  Accompagnamento nella deambulazione;
-  Socializzazione con chi lo desidera;
-  Incontri di preghiera comunitaria;
-  Disbrigo di pratiche burocratiche per chi è impossibilitato a provvedere;
-  Partecipazione a gite, spettacoli, manifestazioni;
-  Sviluppo di momenti culturali;
-  Animazione con giochi e canto o attività manuali;
-  "Adozione" di un anziano, con opportuna designazione di un nominativo, in accordo con il personale responsabile.

Norme per una buona convivenza: i rapporti tra il personale della casa e gli ospiti sono improntati al reciproco rispetto in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Per non arrecare disturbo ad altri anziani e favorire il riposo si pregano gli ospiti e i loro familiari di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e/o televisione dalle ore 13:00 alle ore 15:00 e dalle ore 22:30 alle ore 6:30. Per il rispetto della salute propria e delle altre persone e in base alla normativa vigente è vietato fumare in tutti i locali della struttura. L'ospite ed i familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio ed il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio. Per quanto riguarda le visite dei parenti e degli amici, Anni Sereni non prevede alcuna limitazione di orario. Vengono tuttavia richieste due particolari attenzioni:

-  il rispetto della privacy degli altri anziani ospiti che risiedono nella stessa camera o nello stesso nucleo del proprio familiare;
-  la non interferenza, in alcun modo, con il normale svolgimento del lavoro di assistenza prestati dagli operatori.

Norme di sicurezza:

-  Possesso ed uso di elettrodomestici da parte degli anziani: per garantire la massima sicurezza degli ospiti ed il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, il possesso e l'utilizzo di apparecchi elettrodomestici o di altri oggetti potenzialmente pericolosi è subordinato alla preventiva comunicazione al coordinatore di sede il quale autorizzerà l'uso solo se gli apparecchi proposti hanno le caratteristiche di sicurezza (marcatura CE), se le condizioni di salute dell'ospite ne garantiscano un uso adeguato e se il carico elettrico lo consente;
-  Utilizzo di prodotti personali: gli ospiti possono utilizzare nella loro stanza prodotti per l'igiene della persona e degli ambienti privi però di sostanze pericolose ed infiammabili. Anche in questo caso il personale è a disposizione per aiutare l'anziano ed i familiari nella scelta e nell'utilizzo dei prodotti.

La retta: per i servizi forniti, come esposti nella presente carta dei servizi, l'ospite verserà una retta stabilita annualmente dalla Direzione. 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 dai Servizi Territoriali dell'Azienda ULSS 3 Serenissima di concerto con la Direzione di Anni Sereni al giorno in cui il posto letto o la stanza sono resi disponibili dall'ospite o dalla sua famiglia per una nuova assegnazione. (Art. 5 Regolamento Centro Servizi).

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.

La struttura si riserva di valutare l'opportunità di effettuare (a cura dei propri operatori) una visita al domicilio dell'anziano. Viene inoltre consegnata ai familiari la lista delle cose utili (calzature, biancheria, vestiario, ecc.) da portare il giorno di ingresso in struttura. Famiglia ed anziano vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura e la camera che li ospiterà. Per rendere il distacco meno pesante si consiglia all'anziano di portare qualche oggetto caro. All'ingresso in struttura l'anziano ed i suoi familiari verranno accolti dal responsabile di nucleo ed in particolare da un operatore che si dedicherà in modo specifico all'anziano. Tale attenzione continuerà anche nei giorni successivi per aiutare l'ospite ad ambientarsi. Il medico e l'infermiere effettuano la prima rilevazione dei dati sanitari salienti e, se necessario, l'anziano verrà subito visitato dal medico. In questa importante fase i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con il responsabile di nucleo per affiancarlo nel percorso dell'inserimento. I familiari sono comunque invitati a rivolgersi ai diversi referenti (coordinatore di sede, coordinatore di nucleo, operatore capoturno, medico) presenti in struttura per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria. Infine, su richiesta, possono essere aiutati e sostenuti nell'affrontare questo delicato momento dal servizio psicologico. In presenza di sostanziali cambiamenti delle condizioni di salute dell'ospite, su richiesta dell'interessato o per comprovate esigenze di vita comunitaria, potrà rendersi necessario un trasferimento di stanza o di nucleo.

Documentazione da presentare al momento dell'ingresso: di seguito un elenco di documenti che devono essere forniti:

-  Tessera sanitaria ed eventuale esenzione dal ticket;
-  Certificato del medico curante attestante l'assenza di malattie infettive che possano compromettere l'ingresso nella comunità;
-  La terapia farmacologica in atto;
-  Referti di accertamenti clinici recenti nonché copia di cartelle cliniche di eventuali ricoveri ospedalieri;
-  Radiografia del torace eseguita non più di sei mesi prima dell'ingresso con relativo referto;
-  Documento di identità valido.

Possono accedere al Centro Servizi persone di entrambi i sessi, non autosufficienti. L'accesso al Centro Servizi è regolato da apposite norme disposte dalla Regione Veneto che fanno riferimento al concetto di non autosufficienza; una persona viene considerata autosufficiente quando è in grado di svolgere da sola le attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, camminare, alimentarsi), è lucida ed in grado di organizzarsi la giornata. Una persona è non autosufficiente quando ha bisogno di essere aiutata nelle attività della vita quotidiana, non è lucida ed ha necessità di sorveglianza in più momenti della giornata. Il diverso grado e tipo di non autosufficienza viene stabilito attraverso la definizione del profilo come di seguito evidenziato:

Profilo	Descrizione del profilo
1	Lucido, autonomo
2	Lucido, in parte dipendente
3	Lucido, deambula assistito
4	Lucido, non deambulante ma autonomo
5	Lucido, gravemente dipendente
6	Confuso, deambulante, autonomo
7	Confuso, deambulante
8	Confuso, deambula assistito
9	Confuso, allettato
10	<i>profilo non esistente</i>
11	Confuso o stuporoso, totalmente dipendente
12	Lucido, con elevate necessità di cure sanitarie
13	Deambulante con elevate necessità di cure sanitarie
14	Lucido, allettato, con elevata necessità di cure sanitarie
15	Confuso o stuporoso, dipendente, con elevata necessità di cure sanitarie
16	Problemi comportamentali prevalenti, discreta autonomia
17	Problemi comportamentali, dipendente

Il profilo di non autosufficienza viene formalmente stabilito dalla Unità Operativa Distrettuale dell'Azienda ULSS 3 Serenissima e la procedura per l'accesso ad Anni Sereni inizia con la richiesta di attivazione dell'Unità Operativa Distrettuale da parte dell'anziano stesso, di un familiare o di un tutore. Tale richiesta viene effettuata presso il distretto socio sanitario di residenza dell'anziano e, nel caso specifico, presso l'UOD.

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 date di dimissione e l'organizzazione dei servizi predispone quanto necessario per una residenzialità a lungo termine che realizzi servizi per le persone anziane maggiormente compromesse sul piano sanitario ed assistenziale.

Il ricovero temporaneo riabilitativo e di sollievo: prevede la permanenza in struttura per un periodo massimo di 90 giorni, nel rispetto delle graduatorie di ingresso. Il ricovero temporaneo può essere riabilitativo o di sollievo. È ricovero riabilitativo quando l'anziano viene accolto, dopo un evento morboso, per sottoporsi ad un recupero funzionale, psicologico o relazionale, utile a raggiungere una maggiore stabilizzazione per consentire il successivo reinserimento nel proprio ambiente di provenienza. Il ricovero di sollievo si riferisce alle necessità della famiglia. È ricovero di sollievo quando l'anziano viene accolto per consentire alla famiglia e più in generale a chi si cura di lui di prendersi un periodo di pausa dalle necessità assistenziali dell'anziano.

7. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Anni Sereni garantisce a tutti gli ospiti la facoltà di esprimere valutazioni circa la qualità del servizio erogato. A tal fine l'utente potrà disporre di un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione. Il questionario consente di esprimere il proprio parere riguardo agli aspetti di seguito riportati:

-  relazionali;
-  socio-sanitari;
-  professionalità degli operatori;
-  organizzativi.

Il questionario non deve necessariamente essere firmato, ma può rimanere anonimo. Viene distribuito abitualmente agli ospiti e alle famiglie e i risultati vengono presi in considerazione dalla Direzione su base semestrale.

Tutti i disagi evidenziati dai questionari di valutazione vengono accertati dalla Direzione che, in seguito a verifica ed approfondimento della segnalazione, provvederà con azioni volte ad aumentare il grado di soddisfazione.

8. RIFERIMENTI NORMATIVI:

Il Ministero della Sanità – linee guida n. 2/95

“Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale”.

Decreto del Ministero della Sanità 15 Ottobre 1996

“Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l’andamento dell’attività di prevenzione delle malattie”.

Regolamento regionale 10 Maggio 2001 n.3

“Regolamento attuativo emanato ai sensi dell’art. 58 della Legge Regionale n. 5/2001”.

Dgr 24/6/97 n.82

“Riprogrammazione Regionale delle strutture di accoglienza e di assistenza residenziale extra-ospedaliera per anziani”.

Dgr 4/8/98 n.2939

“Assistenza residenziale extra ospedaliera per anziani e individuazione nuclei residenziali RSA media presso case di riposo”.

Dgr 1/9/98 n.3134

“Individuazione nuclei di ospiti non autosufficienti con necessità di maggior assistenza di rilievo sanitario presso case di riposo”.

L.15/3/97 n.59

“Delega al governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa”.

Dgr. 98 n.561

“Regolamento sulle attività della vita e presa in carico dalla U.O.D. assistenza anziani ed età adulta”.

Dgr 4/4/2000 n.1404

“Atto di indirizzo e coordinamento alle aziende USL per l’avvio sperimentale di programmi integrati per la malattia di Alzheimer ed altre demenze”.

D.Lgs. 19/06/99 n.229

“Norme per la personalizzazione del servizio sanitario nazionale”.

PdZ triennio 1998/2000

U.L.S.S. 13 del Veneto

S.V.A.M.A.

“Scheda di valutazione multifunzionale delle persone adulte e anziane – Regione Veneto” – Dgr n. 3979/99

DGRV 465/2024

“Modello sperimentazione triennale del finanziamento a budget degli Enti Gestori dei Centri Servizi residenziali per anziani non autosufficienti con calorizzazione del case-mix assistenziale”

9. COME RAGGIUNGERCI

Da Padova: Seguire indicazioni Treviso, arrivati al cartello che indica Scorzè svoltare a sinistra (Via Milano) proseguire per circa 200 m. e svoltare alla prima a destra (Via Ronchi) proseguire per altri 100 m. e troverete il Centro Servizi Anni Sereni.

Da Treviso: Seguire indicazioni per Padova, attraversare il centro di Scorzè, svoltare alla prima a destra (Via Ronchi), proseguire per 100 m. e troverete il Centro Servizi Anni Sereni alla Vostra destra.

Da Mestre – Venezia: Seguire indicazioni per Castelfranco Veneto, arrivati al primo semaforo di Scorzè svoltare a sinistra (Via Venezia) e proseguire dritti fino alla rotonda, prendere direzione Padova e dopo 50 m. svoltare a destra (Via Ronchi). Proseguire per altri 100 m. e troverete il Centro Servizi Anni Sereni alla Vostra destra.

Da Castelfranco Veneto: seguire indicazioni per Venezia. Alla rotonda prendere la prima uscita (Via Milano), proseguire fino alla rotonda successiva prendere la quarta uscita (si ritorna in Via Milano) prendere la prima a destra (Via Ronchi) proseguire per altri 100 m. e troverete il Centro Servizi Anni Sereni alla Vostra sinistra.

Da Scorzè centro: Arrivare alla Villa Conestabile e costeggiando il parco svoltare alla prima a destra (Via Ronchi), proseguire per altri 100 m. e troverete il Centro Servizi Anni Sereni alla Vostra destra.

Data creazione 01.07.2011

Rev1 01.04.2017+Rev2 01.04.2023+Rev3 01.09.2024