

CASA DI RICOVERO "MUZAN"

Via Barbè, 39
36034 MALO (VI)
Codice Fiscale: 83001130240 P.Iva: 00599680246

Tel. Istituto: 0445/602163 - Uff. Amm.vi: 0445/580477
Ass.Sociale: 0445/602416
Fax 0445/584140
casa.muzan@muzan.it

CARTA DEI SERVIZI NUCLEO URT

Aggiornata con deliberazione n. 29 del 15.11.2016

1 - PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha lo scopo di divulgare la vita comunitaria e l'organizzazione della CASA DI RICOVERO "MUZAN" di Malo, Istituto che fornisce servizi sociali e sanitari principalmente per la popolazione anziana.

La Carta dei Servizi è prevista dalla legge, ma non deve essere sentita come un obbligo burocratico. L'Istituto ritiene la Carta uno strumento che, rendendo trasparente l'attività e note le procedure, sia in grado di facilitare la vita comunitaria e migliorare i rapporti in generale con gli utenti.

Una chiara e completa conoscenza di come vengono gestiti i servizi dell'Istituto non può essere data solo dalla lettura della presente Carta dei Servizi, pertanto richieste di ulteriori informazioni ed eventuali visite sono sempre gradite.

2 - UN PO' DI STORIA

La CASA DI RICOVERO "MUZAN" fu fondata per iniziativa del nobile Cav. Antonio Muzan ed altri benefattori nel 1879, in un edificio adiacente l'Ospedale Civile "DE MARCHI", che era stato inaugurato due anni prima. L'amministrazione era allora affidata alla CONGREGAZIONE DI CARITÀ del luogo, poi dal 1939 l'Istituto venne amministrato dalle OPERE PIE RIUNITE, unitamente all'Ospedale Civile "DE MARCHI" e all'Asilo Infantile "ROSSATO", rimanendo però distinti e separati gli scopi, le attività, le passività ed il patrimonio dei tre enti.

Nel 1960 il vecchio ospedale ottocentesco venne abbattuto per fare posto al nuovo Ospedale Civile, ed inoltre venne costruito un altro edificio a fianco; quest'ultimo è la sede attuale della CASA DI RICOVERO "MUZAN".

Dal 1° aprile 1981 la CASA DI RICOVERO "MUZAN" è divenuta ente autonomo.

A partire dagli anni '90 iniziò la graduale chiusura dell'Ospedale di Malo da parte della allora Ulss n. 6 "Alto Vicentino"; dal 1994 parte del fabbricato ospedaliero è stato ceduto dalla Ulss in comodato all'IPAB per trasferirvi alcune attività e per gestire un nuovo nucleo R.S.A.; dal 1999 l'intero stabile è stato affidato in gestione alla CASA DI RICOVERO "MUZAN", a seguito di convenzione tra quest'ultima, la Ulss n. 4 "Alto Vicentino" e il Comune di Malo, allo scopo di gestire una Residenza Sanitaria Assistenziale di 75 posti letto, oltre ad altre attività a carattere socio-sanitario.

L'attuale complesso edilizio gestito dall'Istituto è quindi oggi formato da due edifici contigui: l'Edificio "MUZAN" (sede storica dell'IPAB) e l'Edificio "DE MARCHI" (ex ospedale).

L'impegno attuale dell'Istituto va principalmente in due direzioni:

- Offerta di ricoveri definitivi, solo presso i nuclei di base "Casa di Riposo" e "RSA di base" volti all'assistenza e alla cura della persona, al mantenimento delle autonomie residue e ad una dignitosa qualità della vita;
- Offerta di ricoveri temporanei, principalmente presso i due nuclei "RSA di cura e riabilitazione", ma in numero limitato anche presso i nuclei di base, per persone adulte e anziane in condizioni di non autosufficienza, mirati ad attuare uno specifico progetto assistenziale e/o riabilitativo con diverse possibilità di soluzione in base alle risorse esistenti nel contesto della rete dei servizi (rientro a domicilio, assistenza domiciliare integrata, accoglimento definitivo in Casa di Riposo o in altre strutture protette).

Giuridicamente l'Istituto è una IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), cioè un ente pubblico completamente autonomo che gestisce servizi socio-sanitari. E' retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri nominati dal Comune di Malo. Il Consiglio dura in carica 4 anni.

3 - MISSIONE DELL'ENTE, VALORI AZIENDALI E PRINCIPI OPERATIVI

MISSIONE

L'ente è costituito con la missione di operare nel campo dei servizi sociali e socio-sanitari, valorizzando l'individuo ed operando per rimuovere gli ostacoli che ne impediscono la piena realizzazione.

L'ente realizza la propria missione nel sostenere, dirigere e creare iniziative di servizio nel campo sociale e socio-sanitario, in modo particolare mediante la predisposizione di attività di assistenza e la realizzazione di centri di servizio residenziali e diurni.

L'ente riserva attenzione specifica nell'assistenza alle persone adulte e anziane finalizzata al mantenimento ed al riacquisto della propria autonomia, sia fisica che psicologica, nonché alla valorizzazione del potenziale residuo.

L'ente si fa carico di gestire la non autosufficienza delle persone adulte ed anziane anche nelle situazioni che comportano uno stato vegetativo permanente.

VALORI AZIENDALI

I valori aziendali dell'Istituto sono i seguenti:

1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'Istituto eroga i servizi senza nessuna ingiustificata distinzione o discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;

Il comportamento dell'Istituto si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di ogni singolo utente

2. DIRITTO DI SCELTA

L'Istituto persegue, ove possibile, la ricerca del consenso dell'utente nell'erogazione dei servizi, particolarmente per quanto riguarda l'ingresso e la permanenza in struttura

3. PARTECIPAZIONE

L'Istituto riconosce ed incentiva la partecipazione dell'utenza, anche in forme organizzate. Accoglie osservazioni e suggerimenti rispetto al tipo di servizio ricevuto, in una prospettiva di miglioramento dello stesso.

4. INFORMAZIONE E SEGRETO PROFESSIONALE

L'Istituto assicura la piena informazione all'utente e ai suoi familiari circa le modalità di erogazione dei

servizi, attraverso le figure professionali di riferimento preventivamente indicate.

L'Istituto assicura la segretezza dei dati personali dell'utente, con particolare riferimento ai dati

riguardanti la salute, e l'accesso alle informazioni che lo riguardano, nei limiti fissati dalla legge.

5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Istituto provvede alla erogazione dei servizi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione in ordine alla efficacia, efficienza ed economicità degli interventi.

MARCHIO QUALITA' E BENESSERE

Il nostro ente ha ottenuto nell'anno 2015 il MARCHIO QUALITA' e BENESSERE al termine di un processo di innovazione e monitoraggio dei servizi offerti.

Il **marchio qualità & benessere** è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali. Si basa su un approccio innovativo e sui risultati che pone al centro:

- il punto di vista dell'utente (customer orientation);- la comunità (peer-review);

- il confronto (benchmarking).

Il livello di qualità delle prestazioni erogate è misurato attraverso 104 indicatori strutturati su 12 fattori corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità della vita ed il benessere degli anziani non autosufficienti. Il sistema di valutazione prevede quattro tipologie di analisi: verifica documentale, osservazione diretta, interviste con utenti e focus group tra operatori.

I fattori che formano la struttura dell'intero modello derivano da un intenso processo di confronto e dialogo che ha coinvolto complessivamente più di 300 soggetti. Hanno preso parte a tale esperienza dirigenti, amministratori ed operatori delle strutture residenziali, anziani residenti e loro familiari, rappresentanti istituzionali e politici.

Aver ottenuto questo marchio è per noi qualcosa di più di uno strumento di valutazione, è un orizzonte di valori che guida il nostro lavoro e anima l'impegno comune di tutte le figure coinvolte.

I fattori del sistema di valutazione: **i nostri valori**

UMANIZZAZIONE	RISPETTO
AFFETTIVITÀ	LIBERTÀ
AUTOREALIZZAZIONE	SOCIALITÀ
GUSTO	OPEROSITÀ
SALUTE	INTERIORITÀ
COMFORT	VIVIBILITÀ

PRINCIPI OPERATIVI

Sulla base della missione e dei valori fondamentali l'attività dell'ente viene definita secondo i seguenti principi operativi:

- ❑ Offrire una **ASSISTENZA PERSONALIZZATA**, flessibile ed adattabile alle diverse esigenze delle persone, attraverso un insieme di servizi che garantiscano adeguata qualità di vita;
- ❑ Utilizzare la **METODOLOGIA DEL LAVORO DI ÈQUIPE**, al fine di valorizzare pienamente le professionalità esistenti per il raggiungimento degli obiettivi di salute;
- ❑ Perseguire il **MANTENIMENTO/RECUPERO DELL'AUTONOMIA** dell'utente;
- ❑ Adottare il **PRINCIPIO DI NON SOSTITUZIONE**, laddove l'utente conservi un minimo di autonomia funzionale;
- ❑ Garantire il più possibile una **QUALITÀ DI VITA RESIDUA DIGNITOSA**, evitando l'accanimento terapeutico;
- ❑ Instaurare tra personale, utenti e familiari un **CLIMA SERENO**, collaborativo, e attento al rapporto umano.

4 - LA STRUTTURA: DOV'E' e COM'E' FATTA

L'Istituto ha sede in Malo (VI), in Via Barbè 39. Malo è raggiungibile tramite autostrada (Autostrada "Valdastico", uscita Thiene/Schio, poi seguire indicazioni) o attraverso strada statale: da Vicenza, da Schio, da Valdagno, da Thiene.

Esiste un servizio di autolinee (FTV Ferrovie e Tramvie Vicentine) che ferma a Malo nei pressi della struttura (capolinea a Vicenza e a Schio).

L'Istituto sorge al centro del paese, è facilmente raggiungibile e nelle adiacenze vi è ampia possibilità di parcheggiare gratuitamente.

I servizi dell'Istituto vengono erogati presso due edifici contigui, in Via Barbè:

- **EDIFICIO "MUZAN"** → sede storica dell'Istituto
- **EDIFICIO "DE MARCHI"** → sede dell'ex Ospedale Civile di Malo

Nell'area di pertinenza dell'Istituto, sul retro, è inoltre presente un altro edificio sede degli impianti tecnologici (centrale termica, centrale elettrica, gruppo elettrogeno...)

Gli Edifici rappresentano una unica unità funzionale e sono collegati tra loro con un passaggio sotterraneo.

EDIFICIO DE MARCHI

E' la sede dei nuclei "RSA di base"
"RSA di Cura"
"URT"
"Sezione S.V.P. – Stato Vegetativo Permanente"

E' suddiviso in tre corpi di fabbrica di diversa altezza tra loro collegati:

Qui si trovano i seguenti locali:

PIANO INTERRATO

magazzino e locali di deposito, palestra, ufficio della logopedista, cella mortuaria, lavanderia, ingresso per barelle e fornitori, cucina centrale, magazzino manutenzione, impianto ossigeno.

PIANO TERRA

ingresso principale, uffici delle assistenti sociali, distributrici automatiche di bevande e snacks, sala polivalente, sala per fumatori, bagni per il pubblico, sala soggiorno ospiti, locali assegnati alla Medicina Integrata di gruppo, ufficio della psicologa e ambulatorio riabilitativo.

PIANO PRIMO

spazi ristrutturati che verranno adibiti a stanze di degenza, sede del nucleo "RSA di cura". Comprende: stanze di degenza, bagno attrezzato, ambulatorio medico, cucinetta, soggiorno, locale di servizio per il personale, terrazza scoperta.

PIANO SECONDO

spazi ristrutturati che verranno adibiti a degenze, sede del nucleo "RSA Nucleo Riabilitativo (URT)". Comprende: stanze di degenza, bagno attrezzato, ambulatorio medico, cucinetta, soggiorno, locale di servizio per il personale, ufficio coordinatrice.

PIANO TERZO

spazi ristrutturati che verranno adibiti a degenze, sede del nucleo "RSA di base". Comprende: stanze di degenza, bagno attrezzato, ambulatorio, cucinetta, sala da pranzo, locale di servizio per il personale.

PIANO QUARTO

Uffici amministrativi, sala presidenza.

GLI EDIFICI RISPETTANO LA NORMATIVA SULL' ELIMINAZIONE DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE.

5 - SERVIZI OFFERTI

L'Istituto offre i seguenti tre tipi di servizi

- 1) RICOVERI DEFINITIVI
- 2) RICOVERI TEMPORANEI
- 3) ALTRI SERVIZI

I servizi di ricovero sono offerti sia presso

- I nuclei di base (Casa di Riposo e R.S.A. di Base)
- I nuclei di cura e riabilitazione (R.S.A. di Cura e Nucleo Riabilitativo)

I RICOVERI (solo temporanei) nel NUCLEO URT

In questo nucleo che dispone di 22 posti letto, sono accolte persone prevalentemente adulte con necessità di una degenza temporanea in struttura protetta in relazione ai seguenti bisogni:

- Profilo 1 si differenzia in :
 - 1A) profilo riabilitativo post frattura/protesi d'anca e ginocchio
 - 1B) profilo riabilitativo post ictus cerebri

Presso questi nuclei le accoglienze temporanee non possono in ogni caso essere trasformate in degenze definitive.

In ogni nucleo i posti letto sono così suddivisi: stanze singole, a 2 letti e a 3 letti, tutte dotate di bagno interno, cui si aggiungono: un soggiorno, un locale per bagno attrezzato, l'ambulatorio medico, la cucinetta di servizio e il soggiorno.

Al piano terra un ampio ingresso con sala polivalente è a disposizione degli ospiti e dei familiari come punto di incontro e come area dedicata ad attività ricreative organizzate.

La palestra, è collocata al piano interrato ed è raggiungibile mediante ascensore.

La Cappella è presente nell'Edificio MUZAN e presso la nuova sala polivalente all'interno dell'Edificio DE MARCHI.

L'assegnazione delle stanze da letto viene effettuata su valutazione dell'Unità Operativa Interna (U.O.I.) in base alla disponibilità del momento ed alla tipologia dell'ospite. La U.O.I. ha facoltà di effettuare spostamenti interni in base alle esigenze degli ospiti ed alle necessità organizzative.

6 - TIPOLOGIA DI ASSISTENZA PRESTATATA nel NUCLEO URT

Agli ospiti vengono forniti i seguenti servizi:

- 1) **Assistenza e Cura della Persona:** sono presenti operatori addetti all'assistenza secondo gli standard regionali a copertura delle 24 ore.
- 2) **Servizio di Medicina:** prestato da medici facenti parte del servizio di medicina territoriale della Ulss, coordinati da un medico geriatra. Essi sono presenti dal lunedì al sabato. E' prevista, inoltre, e, se necessario, la consulenza di medici specialisti, in struttura e se necessario nelle sedi Ulss.
- 3) **Servizio Infermieristico:** gli ospiti sono seguiti nell'arco della giornata da infermieri professionali;
- 4) **Servizio Riabilitativo:** è presente un team di fisioterapisti che operano con la supervisione del Fisiatra e del Geriatra dell'Ulss. I fisioterapisti seguono gli ospiti presso la palestra interna.
Per gli utenti inseriti come modulo URT sono previsti 6 accessi settimanali di almeno 45 minuti per gli utenti con profilo neurologico e 5/6 accessi settimanali di almeno 45 minuti per gli utenti con profilo ortopedico, salvo diversa indicazione del fisiatra.
Viene offerta la possibilità di implementare l'attività riabilitativa con l'acquisto di pacchetti di prestazioni aggiuntive che vanno programmate dal personale di riabilitazione in funzione della disponibilità dei professionisti e previa verifica della situazione clinica complessiva. Le tariffe delle prestazioni aggiuntive vengono approvate di anno in anno dal Consiglio di amministrazione dell'ente.
- 5) E' presente inoltre un Servizio di **Animazione** che effettua attività sia su singolo ospite che a livello di gruppo. Sono previste attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.
- 6) **Servizio di Assistenza Sociale:** è presente una assistente sociale disponibile a sostegno degli ospiti e dei familiari per problematiche inerenti all'inserimento ed alla degenza, nonché con funzioni di segretariato sociale.
- 7) E' presente la figura di un **Coordinatore** che segue i nuclei R.S.A. con funzioni di organizzazione del servizio, verifica dell'attività di reparto, coordinamento delle diverse figure professionali nell'attuazione dei progetti formulati in sede di U.O.I.
- 8) Servizio di **Assistenza Psicologica**, per gli ospiti e le famiglie, previa valutazione caso per caso della Unità Operativa Interna (sempre disponibile per i casi di Stati Vegetativi Permanenti).
- 9) Servizio di **Logopedia**.

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

CUCINA	
PARRUCCHIERE / BARBIERE	Con frequenza settimanale (1)
SANTA MESSA	presso la Cappella nell'Edificio Muzan
ANIMAZIONE/ ATTIVITA' RICREATIVE	Secondo Calendario Settimanale
TRASPORTI (2)	A richiesta anche con mezzo attrezzato per disabili, se necessario con autolettiga
(1)	Servizio a pagamento
(2)	I trasporti per motivi non sanitari (dimissioni a domicilio o in altra struttura...) sono effettuati secondo disponibilità e sono a pagamento

7 - ALTRI SERVIZI

L'Istituto effettua i seguenti altri servizi, in forma residuale e secondo le disponibilità di volta in volta presenti:

- ❑ **RIABILITAZIONE PER PAZIENTI DEL TERRITORIO** – Tramite accordo specifico con la Ulss n. 4 "Alto Vicentino" di Thiene il servizio di riabilitazione dell'Istituto gestisce, nella palestra dell'Ente o a domicilio, pazienti esterni inviati dal Distretto Sanitario (rivolgersi direttamente al Distretto).
- ❑ **AMBULATORIO RIABILITATIVO** – L'ente ha attivato un ambulatorio riabilitativo con utilizzo di apparecchiature elettromedicali. Vengono offerti servizi riabilitativi ad utenti di qualsiasi fascia di età provenienti dal territorio. L'accesso avviene su prenotazione.
- ❑ **MODULI SOLLIEVO E OSPITI PRIVATI**
E' possibile inoltre l'ingresso in struttura nei nuclei temporanei di "moduli sollievo" e ospiti privati senza impegnativa di residenzialità Il numero di posti letto per ingressi privati è pari a 16.

8 - GLI STANDARD DI PERSONALE

L'Istituto garantisce i servizi mediante personale qualificato, con i seguenti standard:

PERSONALE DI ASSISTENZA PRESENTE NEI NUCLEI DI CURA E RIATTIVAZIONE	
Medico Coordinatore Geriatra (1)	1 presente a bisogno
Medico di nucleo	2
Coordinatore (con diploma di Infermiere Professionale)	1
Addetti alla Assistenza	Vedi sotto
Assistente Sociale	Vedi sotto
Fisioterapisti	Vedi sotto
PERSONALE DI ASSISTENZA PRESENTE IN TUTTI I NUCLEI	
Infermieri Professionali	vedi dotazione organica
Addetti all'assistenza	vedi dotazione organica
Assistenti sociali	2 a 28 ore settimanali
Fisioterapisti	9 tempo pieno e p.t.
Logopedista	2 a part time
Psicologo	1 Secondo necessità
Educatore Animatore	4 a part time
Parrucchiera	1 volta la settimana
PERSONALE DI SUPPORTO ALL'ASSISTENZA	
Sacerdote	1
Volontari (per un numero limitato di ore la settimana)	Numero variabile
Lavoratori socialmente utili	Numero variabile
SERVIZI AMMINISTRATIVI	
Segretario - Direttore	1
Impiegate	5 (di cui 2 a part-time)
SERVIZI GENERALI	
Manutentore	2
Operatore dei Servizi Generali	
Sarta	1 a 30 ore settimanali
Addette di Lavanderia	3 (di cui 1 a part-time)
Addette alle Pulizie (restante servizio esternalizzato)	3 a tempo parziale

9 - GLI STANDARD DEI SERVIZI

I servizi vengono erogati rispettando gli standard richiesti qui di seguito elencati:

Attività	Casa di riposo e RSA di base	RSA di cura e riattivazione
Ammissione	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscenza, da parte di una Assistente Sociale, della valutazione multidimensionale effettuata sull'ospite da parte del Distretto Sanitario 2) colloquio di pre-ingresso con i familiari 3) trasmissione a tutta l'équipe sanitaria delle notizie raccolte 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscenza, da parte di una Assistente Sociale, della valutazione multidimensionale effettuata sull'ospite da parte della struttura Ulls competente, qualora disponibile prima dell'ingresso. 2) colloquio di pre-ingresso con i familiari 3) trasmissione a tutta l'équipe sanitaria delle notizie raccolte
Accoglienza	Presenza di più figure dell'équipe sanitaria al momento dell'ingresso dell'ospite	Presenza di più figure dell'équipe sanitaria al momento dell'ingresso dell'ospite
Valutazione multidimensionale e redazione del progetto assistenziale individuale	Entro la data più prossima di riunione mensile della Unità Operativa Interna	Entro 8 giorni dall'ingresso, 15 giorni nei casi più complessi che richiedono maggiore osservazione
Alzata, igiene personale e vestizione	Quotidiana, salvo diverso ordine medico (per alzata e vestizione)	
Prevenzione rischi da immobilizzazione e lesioni da decubito	Sempre, secondo le indicazioni del piano assistenziale individuale	
Assistenza nell'incontinenza	Cambio programmato del panno, secondo le indicazioni del piano assistenziale individuale	
Assistenza notturna	Presenza di un operatore di assistenza in ogni nucleo dalle 22.00 alle 07.00	
Assistenza medica	Presenza di un medico, come da convenzione con ULSS. Guardia medica esterna notturna e festiva su chiamata.	Presenza di un medico, come da convenzione con ULSS. Guardia medica esterna notturna e festiva su chiamata.
Assistenza infermieristica	Presenza h 24.	
Assistenza riabilitativa	Attivazione dell'intervento riabilitativo previsto dal Piano Assistenziale individuale deciso in Unità Operativa Interna	
Cura e benessere della persona	Manicure a bisogno a cura degli operatori di assistenza, per casi particolari a cura del servizio manicure/pedicure specializzato	
Parrucchiera, capelli, barba	Piega e taglio mensili a carico dell'ente. Permanente e colore servizio extra. Barba a cura del personale di assistenza	Attivazione su richiesta dell'ospite e/o dei familiari (il servizio parrucchiera/capelli è a pagamento)
Comfort alberghiero	Pulizia delle stanze e bagni giornaliera.	
Ristorazione	Predisposizione di diete personalizzate per necessità sanitarie, su ordine medico	
Lavanderia e guardaroba	Cambio quotidiano dell'intimo Cambio del vestiario a bisogno Cambio biancheria piana a bisogno, anche parzialmente	

Attività collaterali di vita sociale	Attivazione, di norma dal lunedì al venerdì, di attività collaterali all'interno e all'esterno della struttura, secondo il programma esposto degli animatori. Festa mensile dei compleanni Festa di Natale e di Epifania Gita "grande" Annuale	Attivazione, durante la settimana, di attività collaterali all'interno della struttura, secondo il programma esposto dagli animatori. Festa mensile dei compleanni Festa di Natale e di Epifania Gita "grande" Annuale
Assistenza religiosa	Celebrazione della SS. Messa di rito cattolico	
Manutenzione ausili	Manutenzione degli ausili programmata semestrale e su richiesta	

10 - COS'E' LA VALUTAZIONE MULTIPROFESSIONALE – LA UNITA' OPERATIVA INTERNA (U.O.I.)

La U.O.I. è un gruppo di lavoro formato da professionisti che operano all'interno dell'Istituto (Medico, Geriatra, Coordinatore, Assistente Sociale, Infermiere, Addetto all'Assistenza, Fisioterapista, Logopedista, Psicologo, Educatore-Animatore) che rileva e definisce i bisogni degli ospiti, progettando gli interventi più idonei da attuare attraverso specifici programmi terapeutici e riabilitativi. Per ricoveri temporanei stabilisce il tempo di degenza del singolo utente ed il relativo programma di dimissione.

E' un gruppo di lavoro previsto dalla normativa della Regione Veneto, e si basa sul principio della valutazione multiprofessionale, cioè sulla valutazione di ogni singolo caso sotto diversi aspetti per i quali sono competenti figure professionali diverse, al fine di raggiungere un obiettivo di cura ottimale e concretamente realizzabile (valutazione multidimensionale).

Qualora ne ravvisi la necessità, l'U.O.I. può proporre ai familiari dell'ospite una proroga alla degenza o disporre dimissioni anticipate rispetto alla data concordata.

11 - COS'E' LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

La valutazione multidimensionale viene realizzata dalla U.O.I., ed è un processo di individuazione dei diversi fattori che concorrono a determinare il grado di autonomia di una persona: sanitari, psicologici, sociali e familiari.

Gli obiettivi di salute determinati sulla base dell'analisi di tali fattori e delle risorse disponibili prevedono il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue presenti nel singolo individuo, ove possibile, l'attuazione di uno specifico programma terapeutico-riabilitativo.

12 - LA FORMAZIONE

L'Istituto persegue il miglioramento della qualità dei servizi attraverso percorsi di formazione permanente del personale, incentrata in modo particolare sull'aggiornamento socio-sanitario e sulla sicurezza e prevenzione dei rischi.

La formazione viene effettuata con corsi specifici organizzati all'interno dell'ente, con l'invio di dipendenti a corsi esterni e con la verifica e discussione di casi concreti.

13 - LA ULSS N. 4 COME PARTNER NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di residenzialità sono offerti dalla Casa di Ricovero Muzan in regime di partnership con la Ulss n. 4 "Alto Vicentino" di Thiene. In proposito esistono due specifici accordi:

CONVENZIONE PER L'ASSISTENZA SANITARIA AGLI OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

Riguarda i servizi di residenzialità definitiva (nuclei "Casa di Riposo" e "RSA di base").

La Ulss garantisce l'assistenza sanitaria tramite la presenza del medico geriatra coordinatore, del medico di base, la consulenza specialistica e la diagnostica strumentale e di laboratorio. Fornisce inoltre farmaci, presidi ed ausili.

ACCORDO DI GESTIONE PER LA RESIDENZIALITA' TEMPORANEA.

Riguarda i servizi di residenzialità temporanea presso i nuclei "R.S.A. di cura e riattivazione e URT.

La Ulss garantisce le medesime prestazioni previste nei nuclei di residenzialità definitiva, Con opportuni potenziamenti per quanto riguarda la fornitura di presidi sanitari. Il servizio medico è garantito dalla medicina territoriale della Ulss, ed è coordinato da un medico geriatra. La gestione sanitaria e assistenziale per questi nuclei è direttamente in capo alla Ulss.

14 - LA VITA COMUNITARIA

14.A NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

Per garantire un sereno andamento della vita comunitaria si richiamano le seguenti norme di comportamento:

- La necessità, da parte di tutti, di tenere all'interno del reparto un comportamento corretto e rispettoso della privacy degli ospiti e del lavoro degli operatori. In tal senso è opportuno evitare di entrare nelle camere da letto quando è in atto un intervento sanitario, assistenziale o riabilitativo e durante la pulizia delle stanze.
- Il divieto di portare agli ospiti alcolici o farmaci (questi ultimi vengono somministrati solo dagli infermieri professionali)
- Il divieto di fumare al di fuori dei luoghi ove è espressamente permesso (sala fumatori al piano terra Edificio "De Marchi")
- La necessità di consultare il personale sanitario di reparto in merito alla consegna agli ospiti di dolci, nel rispetto di eventuali limitazioni dietetiche.
- La necessità di controllare periodicamente il guardaroba personale dell'ospite nonché di evitare di lasciargli oggetti di valore. A questo proposito l'Istituto declina ogni responsabilità in ordine a smarrimenti di effetti personali dell'ospite.
- Non accedere nella sale da pranzo degli ospiti durante gli orari di colazione, pranzo e cena.

14.B ORARI DI VISITA

L'accesso è consentito sia al mattino che al pomeriggio, con possibilità di fermarsi anche per un tempo prolungato, comunque **NON OLTRE le ore 20.00.**

Per i nuclei RSA 1 e URT gli orari di visita sono TUTTI I GIORNI dalle ore 15.00 alle ore 17.30 e dalle ore 19.00 alle ore 20.00;

il Sabato e la Domenica è consentito l'accesso anche al mattino dalle ore 10.30 alle ore 11.30.

Si richiede, per motivi organizzativi e nel rispetto delle esigenze degli ospiti, di evitare le visite nei seguenti orari (nel caso di esigenze particolari fare riferimento alle Coordinatrici):

nucleo URT: ore 12.30 – 15.00 (riposo pomeridiano) e dopo le 20.00.

Queste limitazioni sono necessarie per facilitare l'attività sanitaria e quella assistenziale, particolarmente complesse in detti nuclei. Chi lo desidera può chiedere al personale di accompagnare fuori dalla corsia il proprio congiunto. Solo per valide motivazioni possono essere concessi dei permessi di entrata fuori orario visite.

15 - PUNTI DI RISTORO

Sono presenti macchine automatiche distributrici di bevande calde, fredde e snacks, nei seguenti punti:

EDIFICIO "DE MARCHI" Ingresso
EDIFICIO "MUZAN" Piano interrato

La macchina cambiamonete si trova nell'ingresso dell'EDIFICIO "DE MARCHI".

16 - ORARI DEI PASTI - COMPOSIZIONE

I pasti principali si svolgono entro le fasce orarie qui indicate. Presso ogni nucleo è esposto un cartello con le indicazioni più dettagliate.

COLAZIONE dalle ore 08.15 alle ore 09.15
PRANZO dalle ore 11.30 alle ore 12.30
MERENDA alle ore 16.00
CENA dalle ore 18.00 alle ore 19.15

Vengono predisposte diete particolari su prescrizione medica. Il personale di assistenza è a conoscenza degli ospiti per i quali è prescritta dieta, e non può effettuare deroghe o trattamenti di favore in tal senso.

Per esigenze particolari ci si può rivolgere alla Coordinatrice. Per chiarimenti sulle prescrizioni mediche di diete ci si può rivolgere al Medico.

La presenza di familiari ai pasti per imboccare può essere richiesta dall'Istituto in casi di particolare necessità; se qualcuno ha comunque piacere di aiutare il proprio congiunto **deve prendere preliminari accordi con gli infermieri professionali di turno.**

Le norme igienico-comportamentali previste per ambienti comunitari sono molto severe. I familiari in merito potranno chiedere tutte le informazioni utili all'infermiere presente in servizio.

17 - USCITE DEGLI OSPITI DAL NUCLEO

Ogni uscita dell'ospite dal nucleo deve essere segnalata al coordinatore o in sua assenza all'infermiere professionale, che può esprimersi in merito all'opportunità o meno della stessa, previo confronto con il medico.

Eventuali rientri a domicilio nei fine settimana o festività devono essere concordati con il medico.

18 - RECAPITI

I numeri telefonici dell'Ente sono i seguenti:

Assistente Sociale	0445.602416 – 349.6674208
Nuclei di Degenza	0445.602163
Uffici Amministrativi	0445.580477 Segreteria attiva dalle 10 alle 12 dal lunedì al venerdì e il martedì e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00
Telefax	0445.584140
Email:	segreteria@muzan.it

Il numero telefonico dei reparti (0445 602163) dispone di un instradatore vocale. Risponderà una voce registrata che chiederà di premere un determinato tasto per mettersi in contatto con il nucleo di degenza desiderato.

Agli ospiti è consentito effettuare telefonate di breve durata utilizzando gli apparecchi dell'Ente dislocati nei nuclei, richiedendo assistenza al personale presente.

19 - ORARI UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10.00 a 12.00 e nei pomeriggi del martedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.00.

20 - RAPPORTI CON IL PERSONALE

Il personale dell'Istituto opera secondo precisi programmi e protocolli, al fine di garantire un servizio per quanto possibile adeguato alle necessità degli ospiti.

Per questo motivo è bene non ricercare trattamenti di favore, esponendo piuttosto particolari necessità principalmente al medico, al coordinatore o all'assistente sociale.

Il personale è informato sulla necessità di rispondere direttamente, se autorizzato, o di riferire con sollecitudine riguardo ad eventuali richieste particolari di ospiti e familiari.

Per motivi di igiene parte del personale opera in divisa:

medici	→	camice bianco
coordinatrici	→	divisa verde
addetti alla assistenza	→	casacca bianca
infermieri professionali	→	casacca azzurra
fisioterapisti	→	divisa bianca e rossa
squadra pulizie Edificio de Marchi	→	casacca bianca
squadra pulizie Edificio Muzan	→	casacca a righe bianche e azzurre
lavanderia/guardaroba	→	casacca a righe bianche e azzurre

Il rimanente personale è riconoscibile dalla targhetta appesa agli indumenti.

21 - INFORMAZIONI - PERSONALE DI RIFERIMENTO

Per garantire un corretto reciproco scambio di informazioni, prima dell'ingresso viene chiesto ai familiari il nominativo di uno di essi quale referente per tutti gli aspetti della vita comunitaria, il quale non deve essere necessariamente il familiare tenuto al pagamento della retta, piuttosto è preferibile sia il familiare che ha maggior tempo disponibile.

Tale familiare sarà considerato punto di riferimento per tutte le comunicazioni relative in modo particolare la salute dell'ospite, e si farà carico di trasmettere le informazioni agli altri congiunti.

Durante la degenza i familiari potranno rivolgersi:

- ❑ al **Medico di reparto**, durante gli orari di ricevimento, per le informazioni di tipo MEDICO-SANITARIO; **IMPORTANTE:** la legge italiana è molto severa sulla divulgazione di dati sanitari, è pertanto fondamentale che questi vengano chiesti solo al medico.
- ❑ alle **Coordinatrici di reparto** previo appuntamento, per chiarimenti, segnalazioni o problemi relativi all'organizzazione del reparto o all'assistenza fornita all'ospite.
- ❑ Alle **Assistenti Sociali**, durante gli orari di ricevimento o previo appuntamento, per problematiche relative all'inserimento, alla degenza, alle dimissioni dell'ospite.

Principale punto di riferimento nel nucleo, in assenza del medico e del coordinatore, è il personale infermieristico (divisa azzurra), il quale potrà fornire informazioni generali sull'ospite e prendere nota di particolari richieste riferendo quanto prima a chi di competenza.

Il personale del servizio di riabilitazione (fisioterapisti, logopedista) è disponibile a dare tutte le informazioni necessarie sull'andamento del trattamento di cui è destinatario l'ospite.

Copia della documentazione personale dell'ospite può essere richiesta dal medesimo o da chi ne fa le veci mediante richiesta scritta, nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati, dietro rimborso delle spese di riproduzione.

22 - RECLAMI ED OSSERVAZIONI

La segnalazione di inadempienze nell'erogazione dei servizi è sollecitata dall'Istituto.

Si prega di evitare le contestazioni dirette ai dipendenti, rivolgendosi quanto prima al Coordinatore o alla Direzione per segnalare episodi ritenuti non adeguati.

E' importante che la segnalazione sia la più circostanziata possibile, onde permettere un intervento tempestivo ed efficace su situazioni altrimenti non conosciute.

In tali casi il personale preposto ha sempre l'obbligo di dare una risposta dopo aver verificato l'accaduto.

Nei reparti sono a disposizione del pubblico una cassetta in cui potranno essere depositati, anche in forma anonima, suggerimenti ed osservazioni.

Prima delle dimissioni dell'ospite per i nuclei di cura e riabilitazione, ed una volta all'anno per i nuclei di base, viene consegnato un questionario sulla qualità percepita ove è presente anche una sezione per eventuali segnalazioni dirette.

23 - DECESSO DI UN OSPITE

In caso di decesso di un ospite l'Istituto garantisce le seguenti prestazioni particolari

- Assistenza medica per espletare le certificazioni previste dalla legge
- Trasporto della salma alla cella mortuaria (piano interrato Edificio De Marchi) con posizionamento su apposito piano

La cella mortuaria è generalmente chiusa, per l'accesso si deve richiedere la chiave al personale del nucleo di appartenenza dell'ospite, restituendola al termine della visita.

L'agenzia di onoranze funebri viene scelta e contattata direttamente dai familiari.

La vestizione viene effettuata dalle onoranze funebri scelte dai familiari. N.B. : per l'accesso alla cella mortuaria sarà necessario ritirare la chiave a disposizione presso il nucleo RSA di cura e riabilitazione al 1° piano dell'Edificio De Marchi, dietro deposito di un documento di identità, che verrà restituito alla successiva consegna della chiave. La cella mortuaria rimane aperta un'ora prima della cerimonia funebre.

In caso di sigillatura del feretro, obbligatoria per legge per trasporti della salma fuori comune, l'Ente recupererà con l'ultima retta la tariffa prevista dall'apposito decreto ministeriale.

In caso di cremazione è consigliabile avvisare tempestivamente il personale per far partire l'iter necessario.

24 - PROCEDURA PER L'INGRESSO

PROCEDURA PER L'INGRESSO

La maggior parte degli ospiti è accolta a seguito di trasferimento diretto dai reparti dell'ospedale di Santorso. I trasferimenti vengono proposti ai pazienti e alle loro famiglie da parte del personale ospedaliero previa valutazione dei professionisti della équipe del distretto sanitario che cura tutti gli inserimenti nelle strutture residenziali.

Anche gli utenti al proprio domicilio possono richiedere l'ingresso nei nuclei di Cura e riattivazione rivolgendosi all'assistente sociale del proprio comune di residenza.

Ogni richiesta viene vagliata dal Distretto Sanitario di Base, ma non viene stilata una graduatoria specifica, bensì una lista aggiornata e trasmessa all'Ente quotidianamente.

25 - PROROGHE E DIMISSIONI

La durata dei ricoveri temporanei nei nuclei di cura e riabilitazione è fissata in 30 giorni. Eventuali proroghe possono essere stabilite dalla U.O.I., sentite le esigenze della famiglia o valutata la necessità del proseguimento del trattamento medico o riabilitativo.

In caso di dimissioni anticipate dell'ospite, è richiesto preavviso scritto di 5 giorni.

Alla dimissione gli effetti personali dell'ospite ,(vestiario, necessario per l'igiene, oggetti vari, ect...), devono essere ritirati direttamente dal familiare.

26 - RETTE DI DEGENZA e CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le rette di degenza sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e sono suddivise per tipologia e nucleo di destinazione.

Esse corrispondono alla c.d. "quota sociale" della retta, mentre la c.d. "quota sanitaria", presente solo per gli ospiti non autosufficienti, è a carico del Servizio Sanitario Regionale per coloro che hanno una "impegnativa di residenzialità" rilasciata dalla Ulss di appartenenza.

L'ammontare della retta giornaliera in vigore è indicato dettagliatamente nel foglio allegato all'opuscolo "INFORMAZIONI PER L'ACCOGLIENZA".

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Termine di pagamento:

A decorrere dalla data di assegnazione del posto l'ospite si impegna a versare il corrispettivo mensile giornaliero vigente al momento della stipula del contratto. La prima retta dovrà essere versata al momento dell'ingresso. Per i posti definitivi le rette successive dovranno essere versate in via posticipata entro la fine del mese successivo a quello di riferimento. Per i posti temporanei eventuali proroghe dovranno essere versate entro il giorno di inizio della proroga.

Modalità di pagamento: esclusivamente con bonifico bancario o con versamento in contanti allo sportello della banca che funge da Tesoriere dell'Ente o con POS presso gli uffici.

Alla retta dell'ospite residente che si assenti per più di 20 giorni l'anno verrà detratta una quota di retta pari al 75% a partire dal 21° giorno.

In caso di uscita anticipata dell'ospite per il rimborso della retta versata è necessario comunicare il codice IBAN presso l'ufficio Amministrativo per consentire il rimborso.

Si avvisa che qualora durante la degenza l'equipe medica valutasse la necessità di modificare il profilo di inserimento in struttura, si procederà con la sottoscrizione del nuovo contratto e con la modifica conseguente della retta di degenza applicata.

27 - ALTRA DOCUMENTAZIONE A CORREDO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La seguente documentazione è disponibile a corredo della presente Carta dei Servizi:

- INDICAZIONI DI DETTAGLIO SUL SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA
- ORARIO DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO DELLE FIGURE PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO PER LA VITA COMUNITARIA (Medici, Assistenti Coordinatori, Assistenti Sociali)
- OPUSCOLO "INFORMAZIONI PER L'ACCOGLIENZA" (contiene indicazioni molto dettagliate su come fare domanda di ingresso, sulle rette e sugli orari di ricevimento delle assistenti sociali)
- Questionario qualità percepita da ritornare all'ente nelle apposite cassetine.

Le seguenti ulteriori indicazioni sono affisse nei locali dell'Istituto:

- Orario dei pasti – menu del giorno
- Orario delle SS. Messe
- Nominativi del personale di riferimento: Presidente, Direttore, Medici, Coordinatrici, Assistenti Sociali
- Programma del Servizio di Animazione