

CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SOCIO SANITARIA PSICHIATRICA Regolamento e Politica per la qualità

Rev. 1 del 15/03/2022

INDICE

Indice

1. Presentazione della struttura

Obiettivi della struttura

Riferimenti storici del nostro Ente

Informazioni generali sulla struttura

Principi sull'erogazione del servizio

Mission e politica per la qualità

Organi di Villa Serena Lonigo

2. La struttura organizzativa dell'Ente

Servizi Assistenziali e Sanitari

Altri servizi

3. La Residenza Socio Sanitaria Psichiatrica

Reclami e suggerimenti

Allegati

A: Amministrazione e dirigenza

B: Organigramma

C: Modulo reclami/suggerimenti

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Fornire ai pazienti della Residenza Socio Sanitaria Psichiatrica (di seguito RSSP), alla comunità, al personale socio sanitario ed al Servizio Sanitario Nazionale, informazioni sintetiche, il più esaurienti possibile, sui servizi offerti e sulle modalità di accesso e di utilizzazione; individuare la tipologia dei servizi stabilendo programmi e impegni per miglioramenti ed ampliamenti delle prestazioni, in armonia con il Piano Socio Sanitario Regionale e in relazione con un sempre maggior soddisfacimento delle esigenze assistenziali dei pazienti; garantire la maggior chiarezza possibile nei rapporti con i pazienti, tenendoli informati sui loro diritti, sui servizi offerti e sulla qualità dell'assistenza: costituire per la RSSP lo schema per programmare iniziative di miglioramento e di innovazione, definendo standard qualitativi, meccanismi di loro verifica ed impostazioni operative da attuare, con l'impegno della Direzione e con il coinvolgimento di operatori e pazienti, per raggiungere obiettivi di massima qualità.

RIFERIMENTI STORICI DEL NOSTRO ENTE

La “Casa di Ricovero”, istituita nel lontano 1836 con una capacità ricettiva di 50 unità, era ubicata all’interno del vecchio complesso ospedaliero di Lonigo.

Scartata l’ipotesi di una ristrutturazione della obsoleta ed inadeguata sede, l’allora Consiglio di Amministrazione degli Istituti Pii, nel dicembre del 1973, diede mano alla progettazione ed alla conseguente realizzazione del nuovo centro Residenziale per Anziani, che fu ultimata alla fine del 1977.

Il Consiglio di Amministrazione insediato il 23 agosto 1976, in armonia con gli allora moderni orientamenti in materia di assistenza, ha dato alla nuova struttura la denominazione di CASA DI RIPOSO “VILLA SERENA” di LONIGO.

“La nostra decisione” si legge nella documentazione depositata presso i nostri Archivi,” è maturata nel proposito di creare un certo tipo, sereno appunto, di convivenza, fondato nell’auspicata concomitante presenza dei seguenti tre elementi:

- familiarità nei rapporti tra gli Ospiti nell’evolversi della vita comunitaria,
- rispetto profondo ed amorosa diligenza nel trattamento degli addetti alla direzione e ai servizi,
- proiezione verso la sensibilità dei Leoniceni in una comunicativa umana e cristiana che combatta la solitudine e favorisca la corrispondenza dei più nobili sentimenti”.

Nel 1999, l’ Amministrazione ha dato l’avvio ai lavori di costruzione di una nuova ala, lavori che stati ultimati nel 2002. Adiacente alla nuova costruzione è stato ricavato un altro vasto parcheggio, riservato al personale dell’Ente.

Nel 2009 è stato inaugurato il nuovo Nucleo Ciliegio, destinato ad accogliere Ospiti affetti da demenze e/o alzheimer.

La costante evoluzione della normativa regionale in materia di assistenza residenziale agli Anziani ha ulteriormente modificato la tipologia di servizio da erogare agli Ospiti anziani di questa Casa di Riposo, soprattutto in riferimento alle persone non autosufficienti. Parallelamente, nel tempo il servizio reso da questo Ente agli Ospiti non autosufficienti è caratterizzato dalla crescente incidenza dell’aspetto sanitario, che si affianca al tradizionale aspetto sociale ed assistenziale. Ecco perché si è scelto nel corso dell’anno 2002 di mutare la denominazione dell’Ente, da Casa di Riposo “Villa Serena” di Lonigo a Villa Serena Lonigo – Servizi Sociali e Socio Sanitari alla Persona.

Dal 2019 è attiva una convenzione con l’A. ULSS 8 Berica per la gestione di una RSSP.

L’evoluzione ha portato l’Ente ad essere un moderno Centro di Servizi, così come previsto dalla normativa e dal recente Piano Socio Sanitario Regionale. Per questo motivo, oltre ai tradizionali servizi residenziali, sono ora offerti anche servizi semi residenziali e a domicilio.

Villa Serena Lonigo è autorizzata all’esercizio e accreditata per accogliere Ospiti Autosufficienti, non autosufficienti, disabili e psichiatrici.

INFORMAZIONI GENERALI

Indirizzo: Via Mura San Daniele, 15 36045 Lonigo (VI)

Contatti: 0444 831331

Mail: villaserena@villaserenalonigo.it

Sito web: www.villaserenalonigo.it

Percorsi per arrivare in RSSP: uscita A4 Montebello Vicentino – direzione Lonigo/Noventa. In alternativa Strada Provinciale 500.

Il corpo principale dell'edificio che accoglie la RSSP è inserito in un'area di mq 27.036 ed è stato sviluppato su quattro piani fuori terra ed un piano seminterrato, con una superficie coperta di oltre 5.000 mq.

PIANO SEMINTERRATO

I locali di questo piano sono occupati dalla palestra, della Cappella, dagli spogliatoi per il personale di assistenza, dalla cella mortuaria, dalle centrali elettriche e da alcune rimesse di autoveicoli.

PIANO TERRA

I locali sono ora destinati soprattutto a spazi comuni (soggiorni, sala incontri, sala da pranzo, cucina), alla sala cura della persona, agli ambulatori medici ed infermieristici, agli uffici del Coordinatore dei servizi, dell'Assistente Sociale, dell'Animatrice, dello Psicologo e del Logopedista

Nella zona ampliata nel 2002 sono ubicati gli uffici amministrativi e la lavanderia/guardaroba.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 ess.mm.ii., schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

Villa Serena intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione e non come uniformità di trattamento, che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli Ospiti.

Villa Serena fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Villa Serena fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Villa Serena fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti dello stato di salute dell'Ospite.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'Ospite alla prestazione. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'Ospite può formulare suggerimenti per il

miglioramento del servizio.

Villa Serena fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Ospiti, familiari ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli Ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e Ospiti e famigliari dall'altro.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Villa Serena fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

L'operatività funzionale e prestazioni efficaci, secondo le esigenze dei pazienti. Le strutture e l'organizzazione della RSSP perseguono l'efficacia dell'assistenza massimizzando il ruolo dell'ambiente di cura come parte integrante della terapia; grande rilevanza viene data all'umanizzazione dell'assistenza e allo sviluppo di positive relazioni tra personale e assistiti. Particolare cura è attribuita alla struttura edilizia e alle aree verdi per favorire l'accoglienza, le relazioni terapeutiche, la riabilitazione e le attività ricreative. L'ambiente aperto e spazioso e la disponibilità di qualificate équipe di professionisti ben aggiornati, sono i principali elementi che contribuiscono a realizzare e a mantenere un'atmosfera rassicurante e familiare per chi viva in RSSP. L'atmosfera della RSSP è modulata in modo di evitare che il paziente tenda a richiudersi in se stesso, a isolarsi, anche fisicamente o a sentirsi socialmente segregato. Tutto è stato predisposto in modo che l'ospite della RSSP si senta protetto e assistito con continuità, in un luogo che gli ispiri sicurezza, ma senza favorire l'insorgenza di abitudini o dipendenze che possano compromettere la consapevolezza di autonomia e di autosufficienza, soprattutto in considerazione del risultato più concreto a cui mirare: quello di promuovere un reinserimento efficiente nella comunità, compatibilmente con le condizioni socio-sanitarie dell'assistito

Diritto di scelta

Nessuna costrizione morale e materiale è esercitata nei riguardi del paziente per influenzarlo o limitarlo nella libertà di scelta delle prestazioni che la RSSP, nei limiti dei requisiti strutturali e tecnologici e delle competenze professionali, è in grado di offrire. Nel quadro del rispetto della libertà del paziente, in nessun caso vengono praticate misure fisiche di contenimento.

MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La Mission di Villa Serena è garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Villa Serena Lonigo pone al centro della propria attività la Persona, operando nel rispetto dei principi di:

- personalizzazione dell'intervento
- trasparenza con l'Ospite e i familiari
- eguaglianza
- imparzialità
- continuità
- efficacia ed efficienza
- sicurezza dei pazienti
- sicurezza degli operatori

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede Villa Serena impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, avvalendosi di una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'Ospite risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

Villa Serena Lonigo è certificata ISO 9001/2015 per le seguenti attività:

Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza residenziale a persone anziane non autosufficienti e autosufficienti, assistenza semiresidenziale a persone anziane non autosufficienti ed assistenza semiresidenziale per persone con disabilità.

Assume un'importanza rilevante nella nostra organizzazione il perseguire tra le nostre politiche, quelle dedicate alla gestione del rischio, politiche volte sia alla prevenzione degli errori evitabili che al contenimento dei loro possibili effetti dannosi e quindi alla garanzia della sicurezza dei pazienti.

Dette politiche costituiscono il sistema di gestione del rischio clinico (Clinical Risk Management).

La responsabilità della corretta applicazione delle politiche della gestione del rischio è della Direzione, del Riferente Sanitario unitamente ai Referenti dell'area socio assistenziale e sanitaria e, di tutti gli operatori nella realizzazione quotidiana delle prestazioni/servizi erogati.

Con rischio clinico R SSP - Villa Serena definisce la possibilità che un paziente subisca un danno o disagio involontario, imputabile alle cure sanitarie e socio assistenziali.

Fondamentale per presidiare questa eventualità si ritiene pertanto primario mantenere le competenze di tutto il personale attraverso l'aggiornamento clinico scientifico, realizzato seguendo corsi e congressi ed adottando linee guida aggiornate,

Si affianca alla formazione e al mantenimento dell'efficacia delle competenze, l'adozione, l'applicazione e la verifica sistematica di regole di comportamento (good management practice) e perizia dettate dal codice deontologico e dal buon senso.

Il sistema gestione qualità dell'intera organizzazione di Villa Serena è stato integrato con procedure dedicate alla gestione del rischio, con idonei strumenti di rilevazione dei rischi stessi, unitamente alla formazione dedicata del personale e al suo coinvolgimento attivo atto a sensibilizzare la consapevolezza dell'importanza del presidio costante del rischio clinico nell'operatività quotidiana.

ORGANI DI VILLA SERENA LONIGO

Villa Serena Lonigo è una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (I.P.A.B.), ovvero un Ente Pubblico. Gli Organi previsti dalla Legge per il nostro Ente sono i seguenti:

IL PRESIDENTE ED IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

E' l'organo di governo e di indirizzo dell'I.P.A.B. E' composto da cinque membri, nominati dal Sindaco del Comune di Lonigo, che eleggono al loro interno il Presidente dell'Ente, il quale è il Legale Rappresentante dell'Ente stesso. Definisce gli obiettivi di Villa Serena Lonigo, verifica i risultati raggiunti e la gestione dei servizi.

Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica 5 anni.

IL DIRETTORE

E' l'organo di gestione dell'Ente. Adotta tutti i provvedimenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione e risponde dei risultati conseguiti.

IL REVISORI DEI CONTI

E' l'organo di Revisione economico finanziaria dell'Ente. E' nominato dalla Regione del Veneto secondo i criteri e le modalità di legge.

LA STRUTTURA
ORGANIZZATIVA

2

Le figure professionali che operano nella nostra Struttura collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo sanitario che assistenziale.

Ed ecco, qui di seguito, i protagonisti dei vari servizi forniti ai nostri Ospiti.

SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

IL MEDICO

Come previsto dall'Accordo Collettivo Nazionale n. 270/2000 e dagli Accordi integrativi Regionali, all'interno di Villa Serena il servizio medico è garantito da n. 3 Medici di medicina generale.

Il servizio medico è assicurato dalle ore 8 alle ore 20 di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì e dalle ore 8 alle ore 10 del sabato.

Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dal Medico di continuità assistenziale presente presso l'ospedale di Lonigo.

Ogni Ospite di Villa Serena viene curato dal medico di medicina generale cui risulta liberamente iscritto. Solamente i pazienti non autosufficienti devono obbligatoriamente essere iscritti negli elenchi dei due medici presenti nella Struttura, mentre le persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti hanno facoltà di scegliere liberamente uno dei due predetti medici oppure un medico di loro fiducia.

LO PSICHIATRA

Previsto espressamente per la R.S.S.P. mettere a disposizione uno Specialista Psichiatra che:

- svolge, su delega del Direttore del Distretto, la funzione di Responsabile UVMD per l'inserimento dei nuovi ospiti e per le rivalutazioni periodiche di quanti sono già presenti nella Residenza;
- verifica l'attuazione dei PTRP degli utenti attraverso incontri programmati con gli operatori, fornendo consulenze cliniche specialistiche;
- esegue un monitoraggio clinico psichiatrico sugli ospiti della struttura.
- Garantisce, a seguito di posto libero, l'inserimento di nuovi ospiti, con tempestività.
- Garantisce tramite il Servizio Farmaceutico territoriale dell'ULSS un'attività di monitoraggio e vigilanza sugli approvvigionamenti di farmaci, presidi ed ausili, sulla loro corretta conservazione.

LO PSICOLOGO

Il suo impegno è rivolto principalmente al sostegno psicologico degli Ospiti che gli vengono suggeriti dalle figure professionali che lavorano all'interno di Villa Serena e particolarmente dai medici.

Nello specifico, la sua consulenza è estesa anche ai seguenti ambiti:

- Screening per l'individuazione delle pseudo-demenze depressive all'interno del progetto a tal fine approntato dall'U.L.S.S. n. 8;
- Partecipazione alla stesura di progetti individualizzati per gli Ospiti;
- Formazione del personale a partire dal lavoro di gruppo sui casi clinici;
- Prevenzione del burn-out degli operatori attraverso il sostegno del personale;
- Intervento con i familiari per favorire la continuità dei legami affettivi e l'alleanza con gli operatori nel lavoro con gli Ospiti.

IL COORDINATORE

E' il Responsabile dei Servizi e rappresenta non solo il punto essenziale di riferimento per tutte le problematiche inerenti agli aspetti socio-assistenziali degli Ospiti, ma è altresì il referente principale sia dell'Ospite che dei familiari. E esso gestisce ed organizza i servizi dei reparti ed il personale dell'area socio-sanitaria, coordina le varie figure professionali e cura i rapporti con gli Enti pubblici esterni.

L'ASSISTENTE SOCIALE

Gestisce le pratiche di ammissione degli Ospiti presso Villa Serena, svolge funzioni di segretariato sociale, tiene i rapporti con la rete dei servizi presente sul territorio e con i familiari degli Ospiti.

Partecipa all'Unità Operativa Distrettuale

Partecipa alle Unità Operative Interne (U.O.I.).

IL FISIOTERAPISTA

La figura del Fisioterapista ha come obiettivo il mantenimento del maggior grado di autonomia possibile dell'anziano.

Si occupa di:

- ☞ attività di reparto (prevenire menomazioni e disabilità legate alla immobilizzazione attraverso interventi riabilitativi personalizzati)
- ☞ attività in palestra (terapie fisiche, rieducazione motoria, neuromotoria ed ortopedica, attività di ginnastica sia individuale che di gruppo).

Svolge la sua attività in collaborazione con:

- ☞ il medico attivandosi su precise indicazioni;
- ☞ il Coordinatore Infermiere professionale per redigere un programma di mobilizzazione periodica per prevenire le piaghe da decubito;
- ☞ l'operatore socio-assistenziale fornendo indicazioni sulla posturazione degli ospiti allettati o in carrozzina e sulla deambulazione assistita;
- ☞ collabora con la Logopedista alla valutazione degli ospiti con patologia del sistema nervoso centrale;

☛ collabora con l'educatore-animatore alla organizzazione e alla gestione delle attività di gruppo.

L'EDUCATORE/ANIMATORE

Il servizio di Educazione-Animazione offre stimoli e occasioni all'Ospite affinché sia protagonista del proprio tempo vivendolo attivamente e conservando il gusto del vivere.

Tutte le attività sono finalizzate a rispondere ai bisogni dell'anziano per:

- ☛ l'inserimento positivo nella Struttura che miri a "sentirsi qualcuno in mezzo a tanta gente";
- ☛ il recupero delle proprie capacità residue;
- ☛ la possibilità di mantenere un contatto con l'ambiente esterno;
- ☛ la possibilità di sentirsi ancora persona nella sua interezza con un mondo e un futuro dentro di sé.

Le attività si rivolgono a singoli Ospiti, a piccoli gruppi e a grandi gruppi e il calendario delle varie attività è esposto in vari punti all'interno della struttura per facilitarne la consultazione e favorire la partecipazione.

In definitiva il servizio promuove attività socio-culturali, attività socio-ricreative ed attività di stimolazione neurosensoriale.

IL LOGOPEDISTA

Il Logopedista è il terapeuta che si occupa della comunicazione. L'intervento logopedico, nell'età senile, trova applicazione nelle varie turbe del linguaggio. L'anziano, infatti, spesso presenta dei problemi disfasici e disartrici.

Le attività svolte dal Logopedista sono le seguenti:

- intervento specifico su patologie, quali: afasie, agnosie, aprassie, sordità, disfonia;
- intervento sui disturbi della comunicazione;
- svolgimento di attività di gruppo al fine di stimolare le capacità cognitive correlate al linguaggio;
- Intervento sui problemi di disfagia degli Ospiti, curando anche l'informazione e formazione degli Operatori e dei Familiari

L'INFERMIERE PROFESSIONALE

L'infermiere rappresenta un riferimento costante per gli Ospiti, in quanto risponde alla loro necessità di ordine sanitario.

In particolare l'infermiere quotidianamente:

- prepara le terapie prescritte;
- esegue medicazioni a bisogno;
- collabora con tutti gli altri operatori al Piano di Assistenza individualizzato dell'Anziano Ospite definendo gli obiettivi assistenziali di sua competenza;
- collabora con i medici nell'espletamento delle visite mediche e nella tenuta delle cartelle ospiti.

L'infermiere professionale, inoltre rappresenta la figura di riferimento per il Referente di Nucleo in assenza del Responsabile dei Servizi.

Questo Ente fornisce l'assistenza infermieristica diurna e notturna, garantendola quindi 24 ore su 24.

IL REFERENTE DI NUCLEO

E' un Operatore Socio Assistenziale o un Infermiere Professionale incaricati dal Direttore. Essi sono di riferimento per il nucleo di competenza e si relazionano con i Familiari per quanto di competenza della propria figura professionale, nonché per la biancheria ed effetti personali degli Ospiti.

L'OPERATORE SOCIO SANITARIO

Il servizio assistenziale all'anziano Ospite è svolto dagli operatori socio sanitari, i quali, sulla base di una preparazione professionale specifica, si occupano delle attività di assistenza diretta alla persona, seguendo programmi prestabiliti in collaborazione con il Responsabile dei Servizi.

Detta programmazione comprende fra l'altro:

- collaborazione alle attività di programmazione nella individuazione dei bisogni dell'Ospite;
- aiuto nell'alzata e messa a letto dell'Ospite;
- igiene personale quotidiana e al bisogno;
- bagno completo e assistito;
- accompagnamento dell'Ospite in difficoltà per trasferimenti interni alla struttura;
- interventi di mobilitazione o posturazione nell'ambito del progetto di prevenzione delle piaghe da decubito;
- aiuto all'Ospite durante l'alimentazione;
- gestione incontinenze mediante progetto personalizzato;
- rifacimento dei letti e cambio della biancheria piana al bisogno e programmata;
- pulizia degli ausili e del mobilio.

IL VOLONTARIATO

Presenza costante, il Volontario, previa adeguata formazione, supporta varie figure professionali nelle attività quotidiane, quali le attività di animazione, la compagnia e l'ascolto e l'accompagnamento per uscite e per attività in sede.

GLI ALTRI SERVIZI

IL SERVIZIO RELIGIOSO

Un Padre Francescano del convento S. Daniele di Lonigo garantisce la sua presenza per:

- la celebrazione della Messa in tutti i giorni festivi e tutti i mercoledì
- l'Amministrazione dell'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla Messa
- La confessione e l'Amministrazione del Sacramento agli infermi.

Il Padre, inoltre, assicura la sua presenza bisettimanale fra gli Ospiti cercando in tal modo di instaurare un rapporto di fiducia, di confidenza e di conforto con la persona sofferente, ovviamente sempre nel rispetto del “credo” della persona stessa.

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il personale amministrativo si occupa della corretta gestione economico/finanziaria, della gestione del personale e della relativa gestione burocratica.

IL SERVIZIO DI CUCINA

I pasti sono prodotti dal personale di cucina interna all'ente e vengono distribuiti ai piani con l'ausilio di appositi carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione.

Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP, che è un sistema di autocontrollo igienico per prevenire i pericoli di contaminazione alimentare.

Il menù offre una ricca gamma di proposte culinarie, compatibilmente con le specifiche diete prescritte all'Ospite. Il vitto, di regola, viene servito nelle sale da pranzo, ma, in caso di necessità stabilita dall'Ente, viene servito nelle stanze dal personale addetto. Si ricorda che è consentito all'Ospite trattenere a pranzo o a cena parenti ed amici, previa autorizzazione dell'Ente ed un rimborso spese, quantificato dal Consiglio di Amministrazione.

IL SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Segue lo smistamento della biancheria piana sporca/pulita, che viene lavata da una ditta esterna. Il lavaggio e la stiratura dei capi personali degli Ospiti è invece eseguito direttamente da Villa Serena. Sono servizi ricompresi nella retta giornaliera di degenza. Il servizio può essere svolto anche a favore di Anziani che vivono presso la propria abitazione.

IL SERVIZIO DI CURA DELLA PERSONA

Questo servizio, che comprende la parrucchiera – barbiere e la cura estetica del piede, viene fornito all'interno dell'Ente in un apposito locale, dotato della necessaria attrezzatura.

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le camere degli Ospiti, nonché dei numerosi locali comuni, on la disinfezione dei servizi igienici e con una periodica sanificazione di tutti i locali.

TRASPORTO DEGLI OSPITI

E' previsto il trasporto degli Ospiti per visite specialistiche, ricoveri ospedalieri, gite, partecipazione a manifestazioni ecc.

IL BAR

All'interno della nostra Struttura sono installati vari erogatori automatici di bevande calde e fredde a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e degli operatori in servizio.

ALLEGATO : ORGANIGRAMMA

LA RESIDENZA SOCIO SANITARIA PSICHIATRICA

3

I locali del terzo piano sono riservati agli Ospiti della R.S.S.P. Essa accoglie 20 Pazienti provenienti dal processo di superamento dell'Ospedale psichiatrico. Nella RSSP vengono erogate le prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali, rientranti nell'ambito dei livelli essenziali di assistenza, nonché degli eventuali livelli integrativi regionali, nel rispetto delle funzioni ed attività previste dalle disposizioni regionali per questa specifica tipologia di unità di offerta e nel tetto di spesa a carico delle risorse sanitarie determinato dalla programmazione aziendale locale nel quadro delle risorse sanitarie stabilite dalla programmazione regionale nel rispetto dell'equilibrio economico-finanziario dell'intero sistema di offerta del SSR.

Possono essere accolti nella R.S.S.P. pazienti con le seguenti caratteristiche, da considerare criteri di inclusione ineludibili:

- età superiore o uguale a 45 anni;
- patologia psichiatrica grave quali schizofrenia, psicosi schizoaffettive, gravi disturbi dell'umore, gravi disturbi della personalità;
- effettuato percorso terapeutico-riabilitativo di durata pari o superiore a 10 anni complessivi all'interno delle strutture residenziali accreditate per la rete della Salute Mentale, ivi compresi percorsi di residenzialità leggera in strutture previste nel Piano di Zona ed inserite nell'apposito Albo regionale, come definito nell'allegato D della Deliberazione di Giunta Regionale n. 1673/2018;
- utenti con elevati bisogni assistenziali tali da non rendere possibile l'abitare autonomo.

Per costoro, la procedura di accesso avverrà previa proposta di inserimento da parte dello Psichiatra del Dipartimento di Salute Mentale che segue il caso e valutazione UVMD, attraverso uno strumento di valutazione multidimensionale specifico.

In sede di UVMD viene definito il progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP), che è rivalutato periodicamente almeno una volta all'anno a cura dell'équipe della R.S.S.P.

La durata massima dei progetti personalizzati è soggetta a rivalutazione mediante UVMD a cadenza annuale.

Il numero e la tipologia delle figure professionali impiegate nel servizio di assistenza è definito con DGRV 1673/2018, DGRV 1437/2019 e DGRV 522/2020.

Il servizio è gestito sulla base di una convenzione sottoscritta con l'A.ULSS 8 Berica. Tale convenzione prevede i costi del servizio, sulla base della già citata DGRV n° 1673/2018 coperti in parte dall'A. ULSS 8 ed in parte dagli Ospiti, come segue:

ULSS 8 Berica € 70,00 pro capite pro die

Ospiti € 30,00 pro capite pro die

Dopo l'avvenuta autorizzazione all'ingresso da parte dell'A. ULSS 8 Berica, l'Assistente Sociale convocherà l'interessato/ADS o i famigliari per la firma del contratto. I documenti richiesti per l'ingresso sono i seguenti:

- Carta d'identità valida;
- Tessera sanitaria cartacea e plastificata (TEAM) ed eventuale esenzione ticket;
- Eventuali esenzioni;

- Copia documento di riconoscimento del sottoscrittore del contratto (se diverso dal futuro Ospite)
- Verbale eventuale ultima visita da parte della Commissione Invalidi Civili oppure copia della domanda con certificato medico e attestazione di trasmissione all'INPS;
- Eventuale copia decreto di nomina Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore;
- Copia eventuale attivazione fornitura panni a domicilio;
- Ricevuta di versamento della prima mensilità sul C/C bancario di Villa Serena Lonigo;
- Ricevuta versamento spese ingresso;
- Tessera elettorale;
- Autorizzazione permanente di addebito in conto corrente della retta mensile.

La collaborazione dei famigliari in tale fase è presupposto fondamentale per un buon inserimento dell'Ospite a Villa Serena e quindi per la formulazione di un progetto assistenziale in grado di soddisfare i bisogni espressi dal medesimo, sia di carattere sanitario, sia psicologici e relazionali.

L'accesso alla Struttura ai familiari ed ai conoscenti degli Ospiti non è soggetto ad orari precisi; si chiede solo di non interferire nel momento della dispensa dei pasti e di comunicare preventivamente alla RSSP la visita al n° 0444 831331 – interno 3 Nuclei – interno 1 Nucleo Quercia.

Al momento dell'ingresso al nuovo Ospite ed ai suoi familiari sarà consegnata una copia della Carta dei Servizi.

È compito del Medico Responsabile Clinico e dell'infermiere coordinatore esporre all'atto dell'ingresso, al paziente e/o ai familiari il piano di cura, ricordando anche i tempi previsti di degenza e dandone evidenza anche nella documentazione sanitaria.

Prima dell'ammissione il personale della Struttura consegna al paziente/familiare la Carta dei Servizi, integrando con spiegazioni eventuali dubbi sull'organizzazione e la mission dell'RSSP.

Consegna/ritira inoltre

il "Modulo di consenso al trattamento dei dati personali" ai sensi del Reg. Europeo 679/2016.

Lo stesso deve essere compilato dall'interessato o, qualora non sia possibile, da chi esercita legalmente la potestà, da un familiare o un convivente. In assenza di queste figure di riferimento viene compilato dal Medico Responsabile Clinico della struttura;

Copia della UVMD e del PTRP

Questi documenti, accertato che siano completi in ogni parte e firmati, vengono inseriti nella documentazione sanitaria.

Rapporti di Relazione

All'interno della RSSP viene applicata la vigente normativa in merito a riservatezza del trattamento dei dati personali. Ai fini del rispetto della normativa sulla privacy, rientra anche il divieto di effettuare qualsiasi tipo di riprese video o fotografiche, anche mediante l'uso di telefoni cellulari, che ritraggano, anche parzialmente ed involontariamente, pazienti o lavoratori della RSSP.

Documentazione clinica

Attraverso il gestionale di cartella CBA e altri sistemi informativi sanitari e sociosanitari concordati con il Dipartimento Salute Mentale dell'Azienda ULSS 8 Berica. L'utente che necessita della copia della documentazione di degenza in deve compilare il modulo di richiesta della documentazione Sanitaria presso la Struttura Ospitante. La documentazione sanitaria viene predisposta e consegnata secondo le disposizioni di cui alla Legge 8 marzo 2017 n. 24 (Legge Gelli) possibilmente in formato digitale. La documentazione viene consegnata all'utente nei termini previsti e previo pagamento della quota prevista per il servizio.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

Il centro servizi Villa Serena nell'ambito del programma di miglioramento della qualità del servizio ha stabilito una procedura per i reclami.

Qualsiasi segnalazione o reclamo ricevuto va segnalato al Direttore o alla coordinatrice che coinvolgerà il responsabile del servizio interessato al reclamo.

A tal fine è presente in ingresso una cassetta riportante la dicitura "I vostri suggerimenti" ove è possibile inserire le proprie segnalazioni.

Il Direttore ed il responsabile della funzione interessato dalla segnalazione/reclamo valutano la sua fondatezza, comunicando al cliente mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e, quando vi è la possibilità che il reclamo sia fondato, la persona incaricata della risoluzione del problema.

Il responsabile ha il compito di comprendere le cause che hanno originato il reclamo ed una volta verificata la sua fondatezza, di attuare tutte le misure necessarie (ovvero le azioni correttive) concordate con il responsabile dell'unità operativa e con il Familiare e/o Ospite, per soddisfare le condizioni previste.

ALLEGATO : MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

In occasione del rinnovo/sorveglianza annuale del sistema gestione qualità viene redatto il riesame della direzione, il quale prende in carico fra gli altri input anche la valutazione di indicatori e il monitoraggio della customer satisfaction.