



M U Z A N  
M A L O  
C E N T R O S E R V I Z I



CARTA DEI SERVIZI

# 1 SOMMARIO

|     |                                                                                 |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2   | UN PO' DI STORIA .....                                                          | 2  |
| 3   | MISSIONE, VALORI AZIENDALI E PRINCIPI OPERATIVI.....                            | 3  |
| 3.1 | Missione.....                                                                   | 3  |
| 3.2 | Valori aziendali.....                                                           | 3  |
| 3.3 | Principi operativi.....                                                         | 3  |
| 4   | SERVIZI OFFERTI .....                                                           | 4  |
| 4.1 | La Unità Operativa Interna (U.O.I.) e la valutazione multiprofessionale .....   | 4  |
| 4.2 | COMUNITÀ ALLOGGIO .....                                                         | 5  |
| 4.3 | CENTRO SERVIZI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI con Nucleo Alzheimer.... | 7  |
| 4.4 | OSPEDALE DI COMUNITÀ - OdC .....                                                | 9  |
| 4.5 | UNITÀ RIABILITATIVA TERRITORIALE - URT.....                                     | 12 |
| 4.6 | SEZIONE S.V.P. (Stati Vegetativi Permanenti) .....                              | 13 |
| 4.7 | SERVIZI RIABILITATIVI.....                                                      | 15 |
| 4.8 | ALTRI SERVIZI.....                                                              | 17 |
| 5   | GLI STANDARD DEI SERVIZI .....                                                  | 18 |
| 5.1 | La formazione.....                                                              | 19 |
| 5.2 | ULSS N. 7 Pedemontana partner nell'erogazione dei servizi.....                  | 19 |
| 6   | LA VITA COMUNITARIA.....                                                        | 19 |
| 6.1 | Pasti.....                                                                      | 19 |
| 6.2 | Norme generali di comportamento.....                                            | 19 |
| 6.3 | Rapporti con il personale .....                                                 | 20 |
| 6.4 | Reclami, segnalazioni e qualità percepita.....                                  | 21 |
| 7   | RETTE DI DEGENZA e CONDIZIONI DI PAGAMENTO .....                                | 21 |
| 8   | CORREDO PERSONALE DA PORTARE AL MOMENTO DELL'INGRESSO .....                     | 22 |

# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO SERVIZI "MUZAN"

Questo documento ha lo scopo di divulgare la vita comunitaria e l'organizzazione del Centro Servizi "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

Il Centro Servizio "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 la Casa di Ricovero MUZAN venne amministrata 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 del Centro Servizi "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 dal Centro Servizi MUZAN 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 del Centro Servizi MUZAN MUZAN va principalmente in due direzioni:

- offerta di ricoveri definitivi, presso la Comunità alloggio, i nuclei per anziani non autosufficienti volti all'assistenza e alla cura della persona, al mantenimento delle autonomie residue e ad una dignitosa qualità della vita;
- offerta di ricoveri temporanei 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 il Centro Servizi MUZAN 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, VALORI AZIENDALI E PRINCIPI OPERATIVI

#### 3.1 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.

#### 3.2 Valori aziendali

##### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Il Centro Servizi MUZAN eroga i servizi senza nessuna ingiustificata distinzione o discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;

Il comportamento della Centro Servizi\_MUZAN si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di ogni singolo utente

##### DIRITTO DI SCELTA

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

##### PARTECIPAZIONE

Il Centro Servizi\_MUZAN 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.

##### INFORMAZIONE E SEGRETO PROFESSIONALE

La Casa di Ricovero MUZAN 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.

La Casa di Ricovero MUZAN 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.

##### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Casa di Ricovero MUZAN provvede alla erogazione dei servizi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione in ordine alla efficacia, efficienza ed economicità degli interventi.

#### 3.3 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 EQUIPE, 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 SERVIZI OFFERTI

I Centro Servizi MUZAN offre i seguenti tre tipi di servizi

- RICOVERI DEFINITIVI
  - Comunità Alloggio
  - Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti
  - Nucleo Protetto per persone con disturbi neuro-cognitivi (DI.CO)
  - Stati Vegetativi Permanenti e SLA
- RICOVERI TEMPORANEI
  - URT – Unità Riabilitativa Territoriale
  - ODC- Ospedale di Comunità
  - Moduli sollievo
  - Degenze riabilitative private Habilita
- SERVIZI DI RIABILITAZIONE
  - Ambulatorio Riabilitativo per esterni
  - Ambulatorio Riabilitativo in convenzione con ULSS 7
- ALTRI SERVIZI
  - Consulenza nella definizione del percorso di cura

### 4.1 La Unità Operativa Interna (U.O.I.) e la valutazione multiprofessionale

La **Unità Operativa Interna - U.O.I.** è un gruppo di lavoro formato da professionisti che operano all'interno del Centro Servizi MUZAN (medico, coordinatore, assistente sociale, infermiere, addetto all'assistenza, fisioterapista, logopedista, psicoterapeuta, educatore-animatore) che rileva e definisce i bisogni degli ospiti, progettando gli interventi più idonei da attuare attraverso specifici programmi terapeutici e riabilitativi.

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).

In sede di U.O.I. l'equipe multiprofessionale redige per ogni ospite il piano assistenziale individuale (PAI) che viene condiviso con i familiari.

## 4.2 COMUNITÀ ALLOGGIO

### ORARI DI VISITA

Disponibili sul sito aziendale.

### ORARI PASTI

|           |               |
|-----------|---------------|
| Colazione | 8.15 - 9.15   |
| Pranzo    | 11.30- 12.30  |
| Merenda   | 16.00 – 16.30 |
| Cena      | 18.00 - 19.15 |

### OBIETTIVI

Assicurare un'assistenza di tipo socio-sanitario grazie alla quale l'ospite può vivere la socialità in un contesto protetto.

### VESTIARIO

Ogni ospite dovrà essere provvisto del corredo previsto (vedi paragrafo 7) contrassegnato dal simbolo specifico (consegnati al momento dell'assegnazione del posto letto).

### USCITE

Ogni uscita dal nucleo deve essere segnalata al coordinatore o al personale infermieristico.

### POSTA

La posta che arriva a nome dell'ospite viene depositata presso l'ambulatorio infermieristico.

L'Ente mette a disposizione il servizio di Comunità Alloggio in grado di accogliere anziani totalmente o parzialmente autosufficienti in camere singole o con 2 posti letto.

Il nucleo è dotato di servizi igienici comuni ogni 2/4 ospiti, locali attrezzati per bagno assistito, stanza di soggiorno.

Sono disponibili l'ambulatorio medico, la sala da pranzo, le palestre attrezzate e la Cappella.

Al piano terreno una terrazza coperta in ogni edificio e un giardino interno consentono l'uscita degli ospiti nella bella stagione.

L'assegnazione delle stanze da letto viene effettuata in base alla disponibilità del momento e alla tipologia dell'ospite. La U.O.I. ha la facoltà di effettuare spostamenti interni in base alle esigenze degli ospiti e alle necessità organizzative del reparto.

#### 4.2.1 La presa in carico

La Comunità è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti anche per periodi transitori di sollievo alle famiglie o quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale.

Al momento dell'assegnazione del posto letto, l'assistente sociale del "Muzan" fornisce tutte le informazioni necessarie, segue l'inserimento dell'ospite in struttura, definisce con i familiari le finalità, condizioni e tempi di permanenza in caso di ricoveri temporanei.

#### 4.2.2 La dimissione

L'utente assistito potrà essere dimesso su propria richiesta o su richiesta dei parenti col consenso dell'interessato. L'ospite è tenuto a darne preavviso scritto al Direttore del Muzan con preavviso di 5 giorni.

Il Direttore del Muzan può dimettere l'utente in qualsiasi momento per motivi di documentata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza.

#### 4.2.3 L'assistenza prestata

Agli ospiti vengono forniti i seguenti servizi:

**Assistenza e cura della persona:** sono presenti operatori addetti all'assistenza, secondo i parametri degli standard regionali

**Servizio infermieristico:** gli ospiti sono seguiti dal personale Infermieristico secondo i parametri degli standard regionali

**Servizio di medicina:** assistenza medica programmata come da convenzione Ulss.

**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.

**Servizio riabilitativo:** è possibile effettuare trattamenti di fisioterapia e logopedia individuali e di gruppo (tale servizio ha un costo aggiuntivo rispetto alla retta).

**Servizio di animazione:** l'equipe opera quotidianamente per la tutela del benessere dei suoi residenti. Tra le attività proposte: uscite in paese, visite al mercato locale, gite di gruppo, ascolto musica, lettura testi e quotidiani, ginnastica dolce, conversazioni in lingua veneta, ricamo e cucito, feste di compleanno, tombola, laboratori manuali, giardinaggio, bricolage. Effettua attività sia su singolo ospite che a livello di gruppo; sono previste attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura programmate settimanalmente.

**Supporto psicoterapeutico:** è presente una psicoterapeuta disponibile a sostegno degli ospiti e dei familiari.

I nuclei fanno capo ad una **Coordinatrice di nucleo** con funzioni di organizzazione del servizio, verifica dell'attività di reparto, coordinamento delle diverse figure professionali nell'attuazione dei progetti assistenziali formulati dalla Unità Operativa Interna.

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| CUCINA                                                                                                                                                                                                     | Serenissima Ristorazione                                                              |
| LAVANDERIA                                                                                                                                                                                                 | In funzione tutti i giorni feriali                                                    |
| PARRUCCHIERE / BARBIERE                                                                                                                                                                                    | Con frequenza settimanale <sup>(1)</sup>                                              |
| PODOLOGO                                                                                                                                                                                                   | Con frequenza settimanale                                                             |
| SANTA MESSA                                                                                                                                                                                                | Disponibile il servizio settimanalmente.                                              |
| TRASPORTI <sup>(2)</sup>                                                                                                                                                                                   | A richiesta anche con mezzo attrezzato per disabili, se necessario con ambulanza      |
| FARMACI                                                                                                                                                                                                    | L'Ente effettua l'acquisto dei farmaci, la cui spesa rimane però a carico dell'ospite |
| <sup>(1)</sup> Servizio di parrucchiere: n. 1 taglio e n. 1 piega mensili a carico dell'ente, servizi extra a pagamento                                                                                    |                                                                                       |
| <sup>(2)</sup> I trasporti per motivi non sanitari (dimissioni a domicilio o in altra struttura...) sono effettuati secondo disponibilità e sono a pagamento. Il servizio è attrezzato da aziende esterne. |                                                                                       |

#### 4.2.4 L'Integrazione territoriale

Il servizio è aperto e integrato con il tessuto sociale del paese. Di frequente sono organizzati eventi con il coinvolgimento della parrocchia, delle scuole, del Centro di Aggregazione Sociale, della biblioteca comunale. La struttura mantiene una stretta collaborazione con i Medici di Base e altri specialisti ULSS garantendo l'accesso ai servizi territoriali a favore di tutti i residenti tramite accompagnamento oppure visite in loco. Periodicamente organizziamo eventi sociali aperti alla partecipazione delle famiglie e del resto della cittadinanza.

### 4.3 CENTRO SERVIZI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI e NUCLEO PROTETTO PER PERSONE CON DISTURBI NEURO-COGNITIVI (DICO)

#### ORARI DI VISITA

Disponibili sul sito aziendale

#### ORARI PASTI

|           |               |
|-----------|---------------|
| Colazione | 8.15 - 9.15   |
| Pranzo    | 11.30- 12.30  |
| Merenda   | 16.00 – 16.30 |
| Cena      | 18.00 - 19.15 |

#### OBIETTIVI

Assicurare un'assistenza a tutto tondo che consenta di sviluppare i potenziali di autosufficienza ancora presenti nel singolo ospite.

#### VESTIARIO

Ogni ospite dovrà essere provvisto del corredo previsto (vedi paragrafo 7) contrassegnato dal simbolo specifico (consegnati al momento dell'assegnazione del posto letto).

#### USCITE

Ogni uscita deve essere segnalata al coordinatore o al personale infermieristico che può esprimersi sull'opportunità o meno della stessa, previo confronto con il medico. Eventuali rientri a domicilio (fine settimana o festività) devono essere concordati con il medico.

#### POSTA

La posta che arriva a nome dell'ospite viene depositata presso l'ambulatorio infermieristico.

Sono disponibili posti letto in grado di accogliere anziani non autosufficienti e ospiti con disturbi del comportamento legati al decadimento neuro-cognitivo.

I posti letto sono suddivisi in base alla tipologia ed alle necessità assistenziali degli ospiti.

Ogni nucleo è dotato di servizi igienici comuni, locali attrezzati per bagno assistito, stanza di soggiorno, ambulatorio medico, cucinetta di servizio.

Le camere sono singole, a due, tre e quattro posti letto.

In ogni edificio è inoltre disponibile una palestra.

Al piano terreno una terrazza coperta in ogni edificio e un giardino interno consentono l'uscita degli ospiti nella bella stagione.

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

#### 4.3.1 L'ingresso

La persona anziana che si trova in difficoltà, o chi la assiste, segnala lo stato di bisogno alla assistente sociale del proprio Comune che attiva il percorso di valutazione della situazione.

Tale valutazione viene effettuata da una apposita équipe dell'Ulss (Unità valutativa multidimensionale distrettuale), e si traduce in un punteggio con conseguente inserimento nella graduatoria unica del distretto sanitario di appartenenza (registro unico della residenzialità).

I primi in graduatoria avranno diritto a ricevere l'“impegnativa di residenzialità”, qualora disponibile, che permette di accedere con la “quota sanitaria” della retta a carico della Regione in qualsiasi struttura ricettiva per non autosufficienti del Veneto convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale (la “quota sociale” della retta rimane sempre a carico dell'ospite, a meno che sia incapiente, in quest'ultimo caso è tenuto a provvedere il Comune).

Al momento dell'assegnazione del posto letto, l'assistente sociale del “Muzan” fornisce tutte le informazioni necessarie, segue l'inserimento dell'ospite in struttura, definisce con i familiari le finalità, condizioni e tempi di permanenza in caso di ricoveri temporanei.

#### 4.3.2 L'assistenza prestata

Agli ospiti vengono forniti i seguenti servizi:

**Assistenza e cura della persona:** sono presenti operatori addetti all'assistenza nell'arco delle 24 ore, secondo i parametri degli standard regionali

**Servizio infermieristico:** gli ospiti sono seguiti dal personale Infermieristico h 24 ore.

**Servizio di medicina:** la presenza medica nei nuclei è garantita dal lunedì al sabato.

**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.

**Servizio riabilitativo:** sono presenti un fisioterapista che segue gli ospiti presso la palestra interna mediante trattamenti individuali e di gruppo; una logopedista che effettua attività su singolo ospite per specifiche necessità.

**Servizio di Animazione:** l'equipe opera quotidianamente per la tutela del benessere dei suoi residenti. Tra le attività proposte: uscite in paese, visite al mercato locale, gite di gruppo, ascolto musica, lettura testi e quotidiani, ginnastica dolce, conversazioni in lingua veneta, ricamo e cucito, feste di compleanno, tombola, laboratori manuali, giardinaggio, bricolage. Effettua attività sia su singolo ospite che a livello di gruppo; sono previste attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura programmate settimanalmente.

**Supporto psicoterapeutico:** è presente una psicoterapeuta disponibile a sostegno degli ospiti e dei familiari.

I nuclei fanno capo ad una **Coordinatrice di nucleo** con funzioni di organizzazione del servizio, verifica dell'attività di reparto, coordinamento delle diverse figure professionali nell'attuazione dei progetti assistenziali formulati dalla Unità Operativa Interna (PAI).

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| CUCINA                                                                                                                                                                                                     | Serenissima Ristorazione                                                           |
| LAVANDERIA                                                                                                                                                                                                 | In funzione tutti i giorni feriali                                                 |
| PARRUCCHIERE / BARBIERE                                                                                                                                                                                    | Con frequenza settimanale <sup>(1)</sup>                                           |
| PODOLOGO                                                                                                                                                                                                   | Con frequenza settimanale                                                          |
| SANTA MESSA                                                                                                                                                                                                | Frequenza settimanale                                                              |
| TRASPORTI <sup>(2)</sup>                                                                                                                                                                                   | A richiesta anche con mezzo attrezzato per disabili, se necessario con autolettiga |
| <sup>(1)</sup> Servizio di parrucchiere: n. 1 taglio e n. 1 piega mensili a carico dell'ente, servizi extra a pagamento                                                                                    |                                                                                    |
| <sup>(2)</sup> I trasporti per motivi non sanitari (dimissioni a domicilio o in altra struttura...) sono effettuati secondo disponibilità e sono a pagamento. Il servizio è garantito con aziende esterne. |                                                                                    |

#### 4.3.3 L'Integrazione territoriale

Il servizio è aperto e integrato con il tessuto sociale del paese. Di frequente sono organizzati eventi con il coinvolgimento della parrocchia, delle scuole, del Centro di Aggregazione Sociale, della biblioteca comunale. La struttura mantiene una stretta collaborazione con i Medici di Base e altri specialisti ULSS garantendo l'accesso ai servizi territoriali a favore di tutti i residenti tramite accompagnamento oppure visite in loco. Periodicamente organizziamo eventi sociali aperti alla partecipazione delle famiglie e del resto della cittadinanza.

## 4.4 OSPEDALE DI COMUNITÀ - OdC

### ORARI DI VISITA

Disponibili sul sito aziendale

### ORARI PASTI

|           |               |
|-----------|---------------|
| Colazione | 8.15 - 9.15   |
| Pranzo    | 11.30- 12.30  |
| Merenda   | 16.00 – 16.30 |
| Cena      | 18.00 - 19.15 |

### OBIETTIVI

Offrire una risposta polifunzionale a carattere temporaneo per la stabilizzazione, la riabilitazione o la palliazione dell'ospite.

### VESTIARIO

Ogni ospite dovrà essere provvisto del corredo previsto (vedi paragrafo 7).

Il lavaggio del vestiario è a carico dell'ospite/famiglia.

### USCITE

Ogni uscita deve essere segnalata al coordinatore o al personale infermieristico che può esprimersi sull'opportunità o meno della stessa, previo confronto con il medico. Eventuali rientri a domicilio (fine settimana o festività) devono essere concordati con il medico.

### POSTA

La posta che arriva a nome dell'ospite viene depositata presso l'ambulatorio infermieristico.

E' una struttura sanitaria intermedia a carattere temporaneo, dispone di 15 posti letto e si rivolge prevalentemente ai pazienti in dimissione dall'Ospedale, in fase post-acuta con necessità di stabilizzazione, supervisione, monitoraggio, adeguamento terapeutico, recupero funzionale, palliazione. Accoglie anche pazienti provenienti da domicilio per problematiche socio-assistenziali che rendono difficile la gestione clinica.

L'Ospedale di Comunità opera attraverso la presa in carico globale dei bisogni della persona assicurando ai pazienti continuità di assistenza tra ospedale – domicilio (o altro percorso assistenziale più idoneo) e piani di cura personalizzati.

La degenza in Ospedale di Comunità ha come obiettivi prioritari:

- favorire il consolidamento dei risultati ottenuti durante la degenza in reparto per acuti garantendo un ulteriore monitoraggio clinico;
- prevenire le complicanze e favorire il recupero delle autonomie finalizzato al rientro a domicilio o a posticipare il più possibile l'ingresso in strutture residenziali;
- fornire assistenza, sollievo del dolore, mantenimento della qualità di vita e delle relazioni significative per i pazienti affetti da malattie inguaribili (anche di natura neoplastica) ed altamente invalidanti.

Le accoglienze temporanee non possono in ogni caso essere trasformate in degenze definitive.

In ogni nucleo i posti letto sono così suddivisi: stanze singole e doppie 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.

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.

### 4.4.1 L'ingresso

L'ingresso, e la definizione del tempo di degenza, sono definiti dell'unità operativa semplice non autosufficienza dell'ULSS 7 Pedemontana.

Anche gli utenti al proprio domicilio possono richiedere l'ingresso in Ospedale di Comunità rivolgendosi all'assistente sociale del proprio Comune di residenza o al medico di base.

#### 4.4.2 Proroghe e dimissioni

La durata del ricovero è fissata dell'unità operativa semplice non autosufficienza fino ad un massimo di 30 giorni. Eventuali proroghe possono essere proposte alla responsabile della U.O.S. dell'ULSS 7, per motivi clinici.

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

Le dimissioni possono essere disposte dal Direttore del Centro Servizi anche nel caso in cui venga meno il rapporto di fiducia e di reciproco rispetto che deve sempre intercorrere tra l'utente, il suo familiare e il personale della struttura.

#### 4.4.3 L'assistenza prestata

Agli ospiti vengono forniti i seguenti servizi:

**Assistenza e Cura della Persona:** sono presenti operatori addetti all'assistenza secondo gli standard regionali a copertura delle 24 ore.

**Servizio di Medicina:** garantito come da convenzione Ulss.

**Servizio Infermieristico:** gli ospiti sono seguiti nell'arco della giornata da infermieri professionali (H 24);

**Servizio Riabilitativo:** è presente un team di logopedisti che effettua attività su singolo ospite per specifiche necessità. E' 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. L'intervento fisioterapico è personalizzato in base agli obiettivi riabilitativi dell'ospite e prevede, compatibilmente con la situazione clinica e secondo le indicazioni mediche, 2 trattamenti max di riabilitazione settimanale. 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 del Muzan.

**Servizio di animazione:** effettua attività sia su singolo ospite che a livello di gruppo; sono previste attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.

Servizio di **supporto psicoterapeutico**, per gli ospiti e le famiglie, previa valutazione caso per caso della Unità Operativa Interna.

**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.

E' presente la figura di un **Coordinatore di nucleo** che segue i nuclei temporanei 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.

E' prevista la figura del **Care Manager** che si occupa della presa in carico dell'ospite dal momento dell'inserimento alla dimissione. Segue anche la compilazione e restituzione del PAI con i familiari.

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

|                                                                                                                                           |                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| CUCINA                                                                                                                                    | Serenissima Ristorazione                                                           |
| PARRUCCHIERE / BARBIERE                                                                                                                   | Con frequenza settimanale <sup>(1)</sup>                                           |
| PODOLOGO                                                                                                                                  | Con frequenza settimanale <sup>(1)</sup>                                           |
| SANTA MESSA                                                                                                                               | Frequenza settimanale                                                              |
| TRASPORTI <sup>(2)</sup>                                                                                                                  | A richiesta anche con mezzo attrezzato per disabili, se necessario con autolettiga |
| <sup>(1)</sup> Servizio di parrucchiere su richiesta a carico dell'ospite                                                                 |                                                                                    |
| <sup>(2)</sup> I trasporti per motivi non sanitari (dimissioni a domicilio o in altra struttura...) sono effettuati secondo disponibilità |                                                                                    |

## 4.5 UNITÀ RIABILITATIVA TERRITORIALE - URT

### ORARI DI VISITA

Disponibili sul sito aziendale

### ORARI PASTI

|           |               |
|-----------|---------------|
| Colazione | 8.15 - 9.15   |
| Pranzo    | 11.30- 12.30  |
| Merenda   | 16.00 – 16.30 |
| Cena      | 18.00 - 19.15 |

### OBIETTIVI

Offrire una risposta polifunzionale a carattere temporaneo per la riabilitazione.

### VESTIARIO

Ogni ospite dovrà essere provvisto del corredo previsto nell'apposito elenco. Il lavaggio del vestiario è a carico dell'ospite/famiglia.

### USCITE

Ogni uscita deve essere segnalata al coordinatore o al personale infermieristico che può esprimersi sull'opportunità o meno della stessa, previo confronto con il medico. Eventuali rientri a domicilio (fine settimana o festività) devono essere concordati con il medico.

### POSTA

La posta che arriva a nome dell'ospite viene depositata presso l'ambulatorio infermieristico.

Struttura sanitaria intermedia a carattere temporaneo, dispone di 22 posti letto, sono accolte persone prevalentemente anziane con necessità di una degenza temporanea in struttura protetta.

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.

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.

#### 4.5.1 L'ingresso

La maggior parte degli ospiti è accolta a seguito di trasferimento diretto dai reparti ospedalieri previa consulenza di accesso del fisiatra.

L'Unità operativa semplice non autosufficienza predispone l'ingresso in URT e la durata della degenza in base alla proposta del medico fisiatra.

#### 4.5.2 Proroghe e dimissioni

Eventuali proroghe possono essere proposte dal medico fisiatra per proseguimento del trattamento riabilitativo o dal medico di reparto per motivi clinici e sono autorizzate dal Responsabile della UOS non autosufficienza dell'Ulss 7.

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

Le dimissioni possono essere disposte dal Direttore del Centro Servizi anche nel caso in cui venga meno il rapporto di fiducia e di reciproco rispetto che deve sempre intercorrere tra l'utente, il suo familiare e il personale della struttura.

#### 4.5.3 L'assistenza prestata

Agli ospiti vengono forniti i seguenti servizi:

**Assistenza e Cura della Persona:** sono presenti operatori addetti all'assistenza secondo gli standard regionali a copertura delle 24 ore.

**Servizio di Medicina:** la presenza medica è garantita come da convenzione Ulss.

**Servizio Infermieristico:** gli ospiti sono seguiti nell'arco della giornata da infermieri professionali (H 24);

**Servizio Riabilitativo:** è presente un team di logopedisti che effettua valutazione in ingresso su indicazione del medico, progettazione ed erogazione dei percorsi riabilitativi. E' presente un team di fisioterapisti che operano con la supervisione del Medico di nucleo in base alle indicazioni fornite dallo specialista di riferimento. I fisioterapisti seguono gli ospiti presso la palestra interna. Vengono comunque garantiti, compatibilmente con la situazione clinica del paziente e secondo le indicazioni mediche, 5/6 trattamenti di riabilitazione settimanale della durata di 30 minuti. 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 del Muzan.

**Servizio di animazione:** effettua attività sia su singolo ospite che a livello di gruppo; sono previste attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.

Servizio di **supporto psicoterapeutico**, per gli ospiti e le famiglie, previa valutazione caso per caso della Unità Operativa Interna (sempre disponibile per i casi di Stati Vegetativi Permanenti).

**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.

E' presente la figura di un **Coordinatore di nucleo** 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.

E' prevista la figura del **Care Manager** che si occupa della presa in carico dell'ospite dal momento dell'inserimento alla dimissione. Segue anche la compilazione e restituzione del PAI con i familiari.

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

|                                                                                                                                                                          |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| CUCINA                                                                                                                                                                   | Serenissima Ristorazione                                                           |
| PARRUCCHIERE / BARBIERE                                                                                                                                                  | Con frequenza settimanale <sup>(1)</sup>                                           |
| PODOLOGO                                                                                                                                                                 | Con frequenza settimanale <sup>(1)</sup>                                           |
| SANTA MESSA                                                                                                                                                              | Frequenza settimanale                                                              |
| TRASPORTI <sup>(2)</sup>                                                                                                                                                 | A richiesta anche con mezzo attrezzato per disabili, se necessario con autolettiga |
| <sup>(1)</sup> Servizio di parrucchiere su richiesta a carico dell'ospite                                                                                                |                                                                                    |
| <sup>(2)</sup> I trasporti per motivi non sanitari (dimissioni a domicilio o in altra struttura...) sono effettuati secondo disponibilità con mezzi esterni a pagamento. |                                                                                    |

## 4.6 SEZIONE S.V.P. (Stati Vegetativi Permanenti)

### ORARI DI VISITA

Disponibile sul sito aziendale

### OBIETTIVI

Mantenere la stabilizzazione dello stato clinico generale e delle funzioni vitali, prevenendo le possibili complicazioni.

Garantire l'assistenza completa dell'ospite e il supporto psicologico dei familiari.

### VESTIARIO

Ogni ospite dovrà essere provvisto del corredo previsto (vedi paragrafo 7), contrassegnato dal simbolo specifico (consegnati al momento dell'assegnazione del posto).

### POSTA

La posta che arriva a nome dell'ospite viene depositata presso l'ambulatorio infermieristico..

La sezione S.V.P. è un piccolo nucleo di n. 6 posti dedicato a pazienti in stato vegetativo che necessitano di protezione e assistenza sanitaria e/o sociale permanente.

La Sezione ha l'accesso vincolato alle necessità di trattamenti che non richiedono un ricovero presso le unità ospedaliere per pazienti acuti.

L'assistenza viene erogata dai nuclei RSA 1° e RSA 2°, mediante un potenziamento del servizio secondo le indicazioni degli standard regionali.

La Sezione SVP ha i seguenti obiettivi:

- il mantenimento della stabilizzazione dello stato clinico generale.
- il mantenimento delle funzioni vitali e la prevenzione delle complicanze secondarie.
- fornire un supporto alla famiglia.

#### 4.6.1 L'ingresso

La procedura di accesso è completamente a carico della Ulss 7 Pedemontana, così come il pagamento della retta per i primi sei mesi, mentre per i periodi successivi è prevista una compartecipazione da parte della famiglia da versare direttamente all'Ulss.

#### 4.6.2 L'assistenza prestata

Agli ospiti vengono forniti i seguenti servizi:

**Assistenza e Cura della Persona:** sono presenti operatori addetti all'assistenza secondo gli standard regionali a copertura delle 24 ore.

**Servizio di Medicina:** la presenza medica è garantita secondo convenzione Ulss.

**Servizio Infermieristico:** gli ospiti sono seguiti nell'arco della giornata da infermieri professionali (H 24);

**Servizio Riabilitativo:** l'attività fisioterapica è erogata in base alle indicazioni fornite dalla fisiatra dell'Ulss.

Servizio di **supporto psicoterapeutico**, per fornire sostegno psicoterapeutico per le famiglie dei pazienti.

**Servizio di assistenza Sociale:** è presente una assistente sociale disponibile a sostegno dei familiari per problematiche inerenti all'inserimento ed alla degenza, nonché con funzioni di

segretariato sociale.

E' presente la figura di un **Coordinatore di struttura** 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.

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

|                                                                                |                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|                                                                                |                                          |
| PARRUCCHIERE / BARBIERE                                                        | Con frequenza settimanale <sup>(1)</sup> |
| PODOLOGO                                                                       | Con frequenza settimanale                |
| TRASPORTI <sup>(2)</sup>                                                       | A richiesta                              |
| <sup>(1)</sup> Servizio di parrucchiera su richiesta a carico dell'ospite      |                                          |
| <sup>(2)</sup> I trasporti effettuati con ambulanza con servizio convenzionato |                                          |

## 4.7 SERVIZI RIABILITATIVI

### ORARI DI ACCESSO

Disponibili sul sito aziendale.

### OBBIETTIVI

Creare un percorso personalizzato di riabilitazione dell'utente, dando particolare rilievo alle sue personali caratteristiche ed esigenze.

### ORARI ATTIVITA'

|         |                           |
|---------|---------------------------|
| Interni | 8.30-11.30<br>14,00-17,00 |
| Esterni | 8,30-12,00<br>13,00-18,00 |

### VESTIARIO

Ogni ospite dovrà essere provvisto di adeguato abbigliamento: vestiti comodi e scarpe adeguate all'attività motoria.

### COLLOQUI

È possibile contattare telefonicamente il personale fisioterapico dalle 11,15 alle 12,00 ai seguenti recapiti:

Interni 0445580477 int 190  
Esterni 3317104349

Il compito dell'intervento riabilitativo è innanzitutto quello di approfondire la conoscenza della persona e di definire – d'intesa con i familiari – gli obiettivi che s'intendono raggiungere, per poi realizzare tutti gli interventi sanitari necessari a raggiungere le condizioni del massimo livello di recupero e partecipazione possibile in relazione alla sua volontà e al contesto.

In questo percorso, il paziente viene preso per mano e accompagnato dall'inizio alla fine dell'intervento riabilitativo, mediante un'azione sinergica tra le diverse componenti, sanitarie e non. In tale ambito, il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), è lo strumento specifico, sintetico ed organico, definito da un'equipe multidisciplinare di professionisti, personalizzato per ciascun paziente in base al quadro clinico e alle sue personali caratteristiche, che viene come detto, condiviso con i suoi familiari.

#### 4.7.1 Servizio riabilitativo per interni

Il Centro Servizi Muzan garantisce pertanto a tutti i pazienti degenti un servizio fisioterapico personalizzato definito dall'equipe multidisciplinare di Nucleo e condiviso con i familiari/caregiver.

L'attività riabilitativa è garantita settimanalmente, non viene effettuata nei giorni festivi e nelle festività infrasettimanali.

#### 4.7.2 Ambulatorio Riabilitativo in convenzione con ULSS 7

Tramite accordo specifico con la Ulss n. 7 "Pedemontana" il Centro Servizi MUZAN gestisce, presso la propria palestra o a domicilio, pazienti esterni inviati dal Distretto Sanitario (rivolgersi direttamente al Distretto) con finalità di riabilitazione.

#### 4.7.3 Ambulatorio riabilitativo per esterni

L'ente ha attivato un attrezzato ambulatorio riabilitativo dedicato ai pazienti esterni che eroga trattamenti riabilitativi individuali, anche mediante l'ausilio di apparecchiature elettromedicali, per disturbi a livello muscolo-scheletrico, patologie neurologiche e patologie cardiovascolari.

Le principali prestazioni erogate sono:

- massaggio/mobilitazione distrettuale
- rieducazione funzionale
- terapia manuale
- TECAR terapia
- Ultrasuoni
- TENS
- Elettrostimolazioni
- Massoterapia
- linfodrenaggio
- riabilitazione logopedica

#### **4.7.4 Degenze riabilitative private Habilita**

Il Centro Servizi Muzan accoglie all'interno del nucleo Habilita degenze temporanee private per persone con esiti di patologie ortopediche o neurologiche che richiedono un impegno diagnostico terapeutico multidisciplinare articolato nelle 24h. Vedi carta dei servizi nucleo Habilita.

## **4.8 ALTRI SERVIZI**

### **4.8.1 Moduli sollievo**

E' possibile l'ingresso in struttura di utenti a domicilio che necessitano di un periodo breve di degenza (circa 30 giorni) per fornire un supporto ai familiari nell'attività di cura (es. ferie badante, vacanze caregiver, cause contingenti).

L'ingresso è subordinato alla valutazione fatta dalla UOS Non autosufficienza dell'Ulss e al rispetto della graduatoria dalla stessa formulata.

### **4.8.2 Degenza per pazienti affetti da SLA**

Il Centro Servizi "Muzan" è in grado di accogliere pazienti affetti da SLA (max 2) garantendo elevati standard assistenziali e di cura, con personale medico presente dal lunedì al sabato ed eventualmente attivando gli specialisti dell'ULSS 7 Pedemontana.

L'ingresso è subordinato alla valutazione fatta dalla UOS Non autosufficienza dell'Ulss.

### **4.8.3 Consulenza nella definizione del percorso di cura**

Il Centro Servizi "Muzan" mette a disposizione dei familiari un supporto nella costruzione del percorso di cura del proprio caro attraverso:

- l'ascolto attivo ed empatico per individuare e comprendere il bisogno socio-sanitario del paziente e dei suoi familiari/caregiver;
- l'orientamento nei percorsi di cura/assistenza presenti nel territorio;
- l'indirizzo verso figure professionali utili a supportare i familiari;
- l'attivazione di soluzioni concrete e pratiche per giungere alla definizione della miglior percorso di cura /assistenza che tenga conto non solo della situazione clinica ma anche del vissuto relazionale e sociale.

La consulenza viene fornita dalle assistenti sociali in collaborazione con altri professionisti della struttura.

Il servizio è attivabile su appuntamento.

### **4.8.4 Servizi di supporto in caso di decesso**

In caso di decesso di un ospite la Casa di Ricovero MUZAN garantisce:

- assistenza medica per espletare le certificazioni previste dalla legge;
- assistenza alla salma;
- trasporto della salma alla cella mortuaria (piano interrato Edificio De Marchi).

Presso il Centro Servizi "Muzan" è presente la cella mortuaria per il cui accesso è necessario richiedere la chiave<sup>1</sup>.

I famigliari scelgono e contattano l'agenzia di onoranze funebri la quale ha inoltre il compito di effettuare la vestizione del defunto.

In caso di richiesta di cremazione si chiede di avvisare tempestivamente il personale per attuare la procedura necessaria.

---

<sup>1</sup> L'accesso alla cella mortuaria sarà necessario ritirare la chiave a disposizione presso il nucleo RSA 1 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.

## 5 GLI STANDARD DEI SERVIZI

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

| <b>Attività</b>                                                                  | <b>Comunità alloggio, Centro Servizi Non Autosufficienti</b>                                                                                                                                                                                           | <b>URT – OdC - Habilita</b>                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ammissione                                                                       | Conoscenza, da parte di una Assistente Sociale, della valutazione multidimensionale effettuata sull'ospite da parte del Distretto Sanitario, colloquio di pre-ingresso con i familiari, trasmissione a tutta l'équipe sanitaria delle notizie raccolte |                                                                                                     |
| Accoglienza                                                                      | 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 7 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.                                                                                                                                            |                                                                                                     |
| Assistenza infermieristica                                                       | Presenza di almeno un infermiere 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 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<br>Cambio del vestiario a bisogno<br>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 educatori.<br>Festa mensile dei compleanni<br>Festa di Natale e di Epifania                         |                                                                                                     |
| Assistenza religiosa                                                             | Celebrazione della SS. Messa di rito cattolico                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                     |
| Manutenzione ausili                                                              | Manutenzione degli ausili programmata semestrale e su richiesta                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |

## 5.1 La formazione

Il Centro Servizi MUZAN 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 interni specifici, con l'invio di dipendenti a corsi esterni e con la verifica e discussione di casi concreti.

## 5.2 ULSS N. 7 Pedemontana partner nell'erogazione dei servizi

I servizi di residenzialità sono erogati dal Centro Servizi MUZAN in regime di partnership con l'Ulss n. 7 Pedemontana.

### CONVENZIONE PER L'ASSISTENZA SANITARIA AGLI OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

Riguarda i servizi di residenzialità definitiva (Centro Servizi Anziani Non Autosufficienti).

L'Ulss garantisce l'assistenza sanitaria tramite la presenza del medico di nucleo, la consulenza specialistica, 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 Ospedale di Comunità e URT.

L'Ulss garantisce le medesime prestazioni previste nei nuclei di residenzialità definitiva, con opportuni potenziamenti per quanto riguarda il servizio di riabilitazione e la fornitura di presidi sanitari.

## 6 LA VITA COMUNITARIA

### 6.1 Pasti

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 al Centro Servizi MUZAN in casi di particolare necessità; se qualcuno ha comunque piacere di aiutare il proprio congiunto **deve prendere preliminari accordi con gli infermieri presenti nel Nucleo.**

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.

### 6.2 Norme generali di comportamento

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

- 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.
- consultare il personale sanitario di reparto in merito alla consegna agli ospiti di dolci, nel rispetto di eventuali limitazioni dietetiche.
- controllare periodicamente il guardaroba personale dell'ospite ed evitare di lasciargli oggetti di valore. A questo proposito il Centro Servizio MUZAN declina ogni responsabilità in ordine a smarrimenti di effetti personali dell'ospite.
- non portare agli ospiti alcolici o farmaci (questi ultimi vengono somministrati solo dagli infermieri)
- non fumare all'interno della struttura
- non accedere nelle sale da pranzo degli ospiti durante gli orari di colazione, pranzo e cena.

### 6.3 Rapporti con il personale

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

Particolari necessità devono essere segnalate 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:

|                         |   |                                   |
|-------------------------|---|-----------------------------------|
| medico                  | → | casacca verde o camice            |
| coordinatore            | → | casacca glicine                   |
| case manager            | → | casacca rosa                      |
| infermiere              | → | casacca azzurra                   |
| addetto alla assistenza | → | casacca bianca                    |
| fisioterapista          | → | divisa bianca e blu               |
| educatore               | → | polo blu                          |
| psicoterapeuta          | → | casacca rosa pallido              |
| lavanderia/guardaroba   | → | casacca a righe bianche e azzurre |

Il rimanente personale è riconoscibile dalla targhetta appesa agli indumenti.

Durante la degenza i familiari potranno rivolgersi:

- al **Medico**, per le informazioni di tipo MEDICO-SANITARIO; previo appuntamento da richiedere all'infermiera professionale di reparto.  
IMPORTANTE: la legge italiana è molto severa sulla divulgazione di dati sanitari, è pertanto fondamentale che questi vengano chiesti solo al medico.
- alle **Coordinatrice socio-sanitario** previo appuntamento, per chiarimenti, segnalazioni o problemi relativi all'organizzazione del reparto o all'assistenza fornita all'ospite.
- alle **Assistenti Sociali**, 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, al momento della dimissione presso l'ufficio segreteria.

#### **6.4 Reclami, segnalazioni e qualità percepita**

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

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

È 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.

Eventuali segnalazione possono essere presentato tramite modulo disponibile sul sito o direttamente presso l'ufficio segreteria. Il questionario di soddisfazione degli utenti e/o dei familiari può essere inviato anche tramite il sito web dell'Ente.

Prima delle dimissioni dell'ospite per i nuclei di cura e riabilitazione, ed una volta all'anno per i nuclei a residenzialità fissa, viene richiesto di compilare sulla qualità percepita ove è presente anche una sezione per eventuali segnalazioni dirette.

## **7 RETTE DI DEGENZA E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

### **RETTE**

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

Esse corrispondono alla "quota sociale" della retta, mentre la "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.

Nei casi di ricovero in struttura ospedaliera l'ospite dovrà comunque corrispondere all'Ente la retta per intero.

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.

Il mancato pagamento della retta comporta la chiusura immediata del contratto.

### **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 retta è versata in via anticipata al momento dell'ingresso e poi entro la fine del mese precedente 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 attivazione del RID per i posti letto a residenzialità fissa o bollettino PA per gli ospiti temporanei.

## FATTURE

Le fatture sono a disposizione per il ritiro presso gli Uffici Amministrativi.

Inoltre la dichiarazione relativa alle spese sanitarie, valida ai fini fiscali sostenute, è rilasciata dagli Uffici Amministrativi a seguito di richiesta formale trasmessa a rette@muzan.it.

## 8 CORREDO PERSONALE DA PORTARE AL MOMENTO DELL'INGRESSO

| INDUMENTI                           | N    | NOTE                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |      |                                                                                                                                                   |
| Pigiama e/o camice da notte         | 4    |                                                                                                                                                   |
| Tute o pantaloni da tuta con maglie | 3 /4 |                                                                                                                                                   |
| Paia di calze                       | 4    |                                                                                                                                                   |
| Maglie intime                       | 4    |                                                                                                                                                   |
| Confezione di fazzoletti di carta   | 1    |                                                                                                                                                   |
| Mutande corte o slip                | 4    | Da non fornire per ospite incontinente                                                                                                            |
| Scarpe chiuse tipo "noni"           | 1    | Non portare ciabatte                                                                                                                              |
| Golfini                             | 2    |                                                                                                                                                   |
| Asciugamani grandi per mani e viso  | 3    | Solo per ospiti temporanei                                                                                                                        |
| Asciugamani da bidet                | 3    | Solo per ospiti temporanei                                                                                                                        |
| Bustina per toilette contenente:    | 1    | Sapone liquido, spazzolino, dentifricio, pettine, deodorante;<br>eventuale contenitore per protesi dentaria, pastiglie per pulizia, pasta adesiva |

Il lavaggio della biancheria personale è effettuato dalla lavanderia interna dell'ente solo per gli ospiti residenziali, previa etichettatura dei capi di vestiario con apposito contrassegno fornito al momento dell'ingresso e a cura dei famigliari.

Per gli ospiti temporanei, il lavaggio della biancheria è a carico dei famigliari.

I familiari sono invitati a verificare costantemente che il corredo del proprio familiare sia adeguato alle necessità e che vi siano nell'armadio i capi puliti necessari; nel caso non vi sia il vestiario disponibile nell'armadio potrà essere usata temporaneamente biancheria dell'ente.

Si consiglia di fornire indumenti facilmente lavabili, pertanto è bene evitare di portare indumenti delicati, di lana o misto lana. Si fa presente che in casi particolari potrà essere richiesta la modifica dei capi di vestiario creando delle aperture idonee a facilitare la vestizione e svestizione.

Nel caso in cui il lavaggio della biancheria non sia effettuato dal Centro Servizi "Muzan", la biancheria sporca è disponibile per il ritiro presso l'antibagno della camera nel contenitore contrassegnato con il nome dell'ospite.

I capi di vestiario dovranno essere ritirati entro 10 giorni dalla dimissione, in caso contrario l'Ente provvederà allo smaltimento.

Il Centro Servizi "Muzan" non assume nessuna responsabilità in ordine alla sottrazione e/o danneggiamento di vestiario, di valori ed effetti personali (comprese le protesi: es: protesi acustiche, dentarie, occhiali...).

-

#### **Recapiti Casa di Ricovero MUZAN**

|                              |                                                               |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Assistente Sociale</b>    | <b>0445.602416</b>                                            |
| <b>Nuclei di Degenza</b>     | <b>0445.580477</b>                                            |
| <b>Uffici Amministrativi</b> | <b>0445.580477 lun-ven 10,00-12,00 e mar -gio 15,00-18,00</b> |
| <b>Fax</b>                   | <b>0445.584140</b>                                            |
| <b>Email:</b>                | <b>segreteria@muzan.it</b>                                    |