

# RESIDENZA SOCIO-SANITARIA

## I MODALITÀ D'ACCESSO

### La procedura di ammissione

Per accedere alla Residenza Socio-Sanitaria del Centro Servizi Dott. Pederzoli di Castelnuovo del Garda (Vr) in regime convenzionato, la richiesta deve essere inoltrata tramite l'Assistente Sociale del comune di residenza dell'anziano, che attiverà la U.V.M.D.

La Commissione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale compilerà la S.VA.M.A. per attribuire un punteggio di accesso alle graduatorie del RUR dell'Azienda Ulss di appartenenza nella Regione Veneto.

Per accedere in regime privato la domanda deve essere inoltrata all'Assistente Sociale del Centro Servizi Dott. Pederzoli.

### La procedura di ingresso

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà essere accompagnato in struttura e dovranno essere forniti i seguenti documenti:

- Documento di riconoscimento (in corso di validità)
- Tessera sanitaria
- Tessera sanitaria magnetica (Codice Fiscale)
- Tessera delle Esenzioni ticket
- Verbale di accertamento di invalidità civile o ricevuta di inoltro dell'istruttoria presso l'INPS
- Certificato medico indicante diagnosi e terapia in atto
- Documentazione sanitaria recente (ultimi due anni circa)
- Se presente, portare copia della nomina di Amministratore di Sostegno, Tutore o Curatore.

L'ingresso deve avvenire entro tre giorni dalla data della comunicazione relativa alla disponibilità del posto. Diversamente, per mantenere il diritto acquisito, si dovrà comunque provvedere al pagamento della retta giornaliera totale (parte sanitaria + parte alberghiera). Al momento dell'ingresso, verrà stipulato il contratto di accogliimento con un familiare o persona "garante" per la persona accolta che dovrà fornire i propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi di familiari o conoscenti ai quali l'Amministrazione potrà rivolgersi in caso di necessità.

### L'ingresso e la valutazione della persona

Di norma, le ospitalità hanno luogo di mattina, entro le ore 10,30 (esclusi festivi e prefestivi).

Al momento dell'ingresso verrà effettuata una valutazione attraverso un colloquio tra una Figura Professionale e il caregiver che viene accolta al fine di individuare le sue abitudini e i suoi bisogni socio-sanitari.

Nei primi giorni di permanenza, il personale fornirà tutte le informazioni affinché la persona accolta possa formarsi un adeguato quadro di riferimento dei servizi offerti:

- quali sono e come riconoscere, le diverse figure professionali;
- a chi rivolgersi a seconda delle necessità;
- la configurazione e l'utilizzo dei luoghi interni ed esterni del Centro Servizi;

- gli orari quotidiani (alzata, colazione, pranzo, riposo pomeridiano, merenda, cena);
- la possibilità di depositare denaro ed effetti personali di valore presso l'ufficio amministrativo.

Trascorso un adeguato periodo di osservazione della persona accolta (circa 20-30 giorni), l'équipe multidisciplinare, previa valutazione multidimensionale, redigerà un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

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

Un'équipe multi professionale costituita da direttore, medico, coordinatore infermieristico, coordinatore di nucleo, fisioterapista, logopedista, educatore, psicologo ed assistente sociale si riunisce settimanalmente in riunioni denominate U.O.I. (Unità Operativa Interna). Tale équipe si fa carico di redigere i programmi terapeutici e riabilitativi degli ospiti mediante il P.A.I. (ovvero Piano Assistenza Individuale), che consiste in un documento di sintesi relative al progetto globale dell'ospite costituito essenzialmente da:

- una valutazione clinico sanitaria (di competenza medico infermieristica);
- una valutazione assistenziale, funzionale e psico - sociale (di competenza delle altre figure professionali);
- la rilevazione dei bisogni dell'ospite;
- l'individuazione degli obiettivi specifici;
- gli interventi programmati e finalizzati al raggiungimento degli stessi;
- i tempi di attuazione e di verifica.

Il P.A.I. viene redatto, semestralmente o ogni qualvolta la situazione subisca repentini cambiamenti, mentre le verifiche di rivalutazione hanno cadenza trimestrale.

Il P.A.I. viene condiviso con il familiare di riferimento e/o amministratore di sostegno. Nella nostra organizzazione abbiamo individuato come referente del P.A.I. la figura dell'Assistente Sociale che è a disposizione dei familiari per la condivisione del progetto.

## **2 I SERVIZI OFFERTI**

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli eroga i seguenti servizi:

- servizi amministrativi;
- vitto;
- lavanderia;
- servizio di pulizia;
- sostegno psicologico;
- servizio sociale;
- servizio socio-educativo;
- servizio di fisioterapia;
- servizio di logopedia;
- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- servizio socio-assistenziale;

### **Servizio di ristorazione**

La distribuzione del vitto avviene con l'ausilio di apposite carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura.

Il vitto è preparato con rigorosa osservanza delle norme a carattere igienico-sanitario.

Il menù è strutturato secondo supervisione medica e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle varie necessità.

Ogni giorno viene proposto un menù differenziato, con due/tre diverse scelte per i primi, i secondi, i contorni e la frutta, realizzando così un'offerta in grado di soddisfare ogni gusto e richiesta. Il servizio può essere valutato tramite apposita scheda "Gradimento Pietanze", parte integrante degli indicatori di qualità, da parte degli ospiti/pazienti stessi.

A metà mattina e nel corso del pomeriggio vengono serviti spuntini e bevande che gli ospiti possono consumare nei diversi luoghi di aggregazione.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- prima colazione: dalle ore 8,00 alle ore 9,00;
- pranzo: tra le ore 12,00 e le ore 13,00;
- merenda: ore 15,00;
- cena: tra le ore 18,30 e le ore 19,30;

Durante la somministrazione del pasto i familiari/visitatori devono accomodarsi all'esterno della sala da pranzo per ragioni igieniche e per permettere a tutti gli ospiti di poter pranzare/cenare tranquillamente.

Familiari e amici che dovessero deliberatamente e ripetutamente lasciare alimenti o farmaci agli ospiti senza comunicarlo saranno segnalati come persone pericolose per la salute degli ospiti residenti presso il Centro Servizi Dott. Pederzoli e, come tali, allontanati dalla struttura.

Tutto il personale si adopererà sull'osservanza di tale disposizione.

### **Servizi di lavanderia**

Il servizio di lavanderia dei capi di ciascun ospite è assicurato dal Centro Servizi Dott. Pederzoli.

Sono a carico dell'ospite le provviste di vestiario, compresa la biancheria personale.

Gli effetti verranno contrassegnati, al momento dell'ingresso, dal personale della lavanderia del Centro Servizi Dott. Pederzoli, per facilitare l'attribuzione dei capi sottoposti a lavaggio, la spesa dell'etichettatura sarà a carico dell'ospite.

### **Servizio psicologico**

È garantita la presenza di uno psicologo, che si occupa di:

- accogliere, attraverso un colloquio con i parenti al fine di raccogliere dati anamnestici e le aspettative più o meno esplicite. Attraverso un colloquio con l'ospite si valuteranno le funzioni cognitive e il tono dell'umore, aspetti che verranno monitorati per tutta la presenza dell'ospite in struttura;
- verificare l'adattamento della persona all'ambiente;
- promuovere il benessere psicologico dell'ospite al fine di migliorare la qualità della vita, lavorando in stretta sinergia con tutto lo staff;
- effettuare colloqui (su appuntamento) con i familiari o caregivers al fine di rispondere ad esigenze o chiarimenti, contenere gli stati d'ansia o deflessioni dell'umore conseguenti all'istituzionalizzazione del proprio caro;
- formare il personale attraverso corsi tematici;
- condurre gruppi di sostegno per lo staff;
- supervisionare le attività ludico-ricreative.

## Servizio sociale

All'interno del Centro Servizi opera un'Assistente Sociale che è la professionista che svolge la sua attività all'interno del cosiddetto processo di aiuto. Il suo compito principale è quello di attivare le risorse personali e istituzionali al fine di risolvere situazioni di disagio, è inoltre la responsabile del P.A.I. (Progetto Assistenziale Individuale) e in particolare svolge attività di:

- segretariato sociale
- attivazione della procedura d'ingresso dell'ospite
- organizzazione dell'accoglienza
- verifica e coordinamento P.A.I.

## Servizio socio-educativo

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli intende garantire alle persone accolte servizi di assoluto rilievo per quello che concerne la qualità della vita, ben al di là del puro soddisfacimento dei bisogni primari.

La finalità è quella di attivare ogni giorno gli stimoli adeguati affinché, compatibilmente con le proprie condizioni psicofisiche, chi risiede possa trovare anche le motivazioni per una vita attiva e ricca di interessi, nel rispetto del proprio modo di essere. Per questa ragione è operativo un articolato e qualificato servizio socio-educativo, dove viene restituito all'ospite il significato della propria esistenza quotidiana presente, nonché il valore del suo vissuto passato.

In ogni nucleo è presente un coloratissimo calendario che illustra le diverse attività, articolate durante la settimana.

Esse sono:

- Attività ludico-cognitiva;
- Laboratorio grafico-pittorico;
- Laboratorio del ricordo e delle storie di vita;
- Attività con la musica;
- Laboratorio di lettura;
- Cineforum;
- Laboratorio di stimolazione sensoriale;
- Attività cognitivo-motoria;
- Laboratorio di memoria procedurale;
- Percorso anti- age in giardino;
- Laboratorio di Teatro;
- R.O.T.;
- Palestra per la mente

Durante la stagione primaverile ed estiva, alcune attività socio-educative vengono svolte all'aperto:

- gruppi cognitivi-motori;
- laboratorio di lettura;
- percorso anti- age

Il giardino, percorso da vialetto, e le logge al primo piano consentono ai nostri ospiti di trascorrere all'aperto, in piacevole relax, molte ore della giornata.

Periodicamente vengono organizzate:

- feste a tema
- gite
- complemese

Le attività, contenute nei progetti educativi, hanno una durata annuale, e vengono monitorate e valutate con verifica trimestrale, su ogni singolo ospite.

Le attività sono svolte dalle educatrici; alcune di esse si attuano in collaborazione con altre figure professionali (fisioterapisti, logopedista, psicologa e musicoterapista).

### Servizio fisioterapico

Il servizio di fisioterapia è finalizzato da un lato a prevenire ogni disabilità legata all'immobilizzazione e dall'altro ad applicare interventi di recupero in tutte le situazioni di necessità.

La fisioterapia, inoltre, esercita un benefico influsso sulle condizioni mentali degli ospiti, riuscendo quasi sempre a stimolare in essi l'automiglioramento della qualità della vita.

Si garantiscono interventi riabilitativi personalizzati, sia al letto degli ospiti, sia nell'area verde attrezzata che nella palestra del Centro Servizi.

La fisioterapia ha come obiettivo il mantenimento del maggior grado di autonomia della persona.

Attraverso il suo intervento mira a:

- prevenire menomazioni e disabilità legate ad handicap motori e alla immobilizzazione;
- informare ed educare la persona a fronteggiare le conseguenze disabilitanti della malattia;
- operare per mantenere le migliori condizioni concesse dalla malattia invalidante, ottenendo il massimo recupero funzionale possibile.

Il fisioterapista, in concreto:

- si attiva, anche previo confronto in équipe;
- insegna l'uso di ausili, valutandone l'efficacia;
- effettua interventi riabilitativi personalizzati sia a letto, che in palestra;
- svolge attività di ginnastica sia individuale che di gruppo;
- effettua interventi di supporto per gruppi di persone con problemi cognitivi e di orientamento (demenze);
- svolge funzioni di supporto al personale per il miglioramento degli interventi assistenziali, nel contesto di un progetto di recupero di autonomia della persona.

### Servizio logopedico

Il logopedista è l'operatore sanitario che interviene nel campo della prevenzione e del trattamento riabilitativo dei disturbi del linguaggio e della comunicazione. L'attività di logopedia è volta all'educazione e rieducazione di tutte le malattie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi, inoltre interviene in caso di disfagia. Il logopedista opera attraverso sedute individuali o di gruppo. In particolare, sulla base di una diagnosi e della prescrizione medica il logopedista:

- elabora, anche in équipe multidisciplinare, il bilancio logopedico volto all'individuazione e al superamento del bisogno di salute della persona;
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione del linguaggio, verbali e non verbali;
- valuta e stende un piano di intervento riabilitativo nel trattamento della disfagia, al fine di adottare un regime alimentare idoneo per la persona;

- propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
  - verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
  - può svolgere attività di studio, di didattica, di consulenza professionale.
- La logopedista collabora con le altre figure professionali all'interno della struttura.

## Servizio medico

L'attività medica di medicina generale agli ospiti della Struttura viene garantita dall'Azienda U.L.S.S. 9 Scaligera. Vengono erogati gli interventi di prevenzione ritenuti necessari, orientando l'intera organizzazione ad adottare comportamenti e accorgimenti che possano promuovere lo stato di salute degli ospiti. In caso di necessità, il medico, dispone il ricovero dell'ospite presso l'Ospedale di riferimento più vicino, fornendo la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

In caso di ricovero ospedaliero l'assistenza deve essere garantita dai familiari. L'assistenza farmaceutica viene erogata secondo le modalità fissate dalle Leggi sanitarie vigenti. L'Amministrazione provvede all'approvvigionamento dei farmaci per le necessità di ciascun ospite. Oltre ai farmaci, vengono assicurati la pronta disponibilità dei presidi sanitari (garze, cateteri, eccetera). I prelievi per le analisi di laboratorio sono effettuate all'interno del Centro Servizi. In caso di necessità, il personale medico e infermieristico organizzano per gli ospiti il trasferimento per l'espletamento di visite specialistiche o indagini diagnostiche presso strutture esterne, il trasferimento (accompagnamento) verrà effettuato dai famigliari essendo tale servizio a carico dell'ospite.

Il medico è presente in struttura tutti i giorni della settimana eccetto festivi, secondo orari dallo stesso comunicati. Nelle ore di assenza del medico (ore notturne e festive) gli infermieri, previa valutazione della gravità del caso, si riferiranno alla Guardia Medica territoriale. Per eventi clinici acuti che richiedono indagini ed interventi sanitari non effettuabili presso il Centro Servizi o per urgenze indifferibili, l'ospite viene inviato presso ospedali limitrofi.

L'ospite verrà trasferito con l'ambulanza del servizio 118.

## Servizio infermieristico

Per rispondere adeguatamente alle esigenze di ordine sanitario degli ospiti, la presenza di infermieri professionali viene predisposta dal coordinatore infermieristico.

Gli infermieri sono presenti presso la struttura 24/24h e rappresentano un fondamentale punto di riferimento per le persone che necessitano di essere curati, visitati, soccorsi.

Gli infermieri intervengono come primo soccorso, procedono alla rilevazione dei bisogni e collaborano con il medico negli interventi del caso. In particolare, quotidianamente gli infermieri:

- preparano e distribuiscono le terapie, secondo prescrizione medica;
- collaborano con gli altri operatori socio sanitari e con le altre figure professionali che lavorano nel Centro Servizi, all'attuazione del piano di assistenza individualizzato, secondo gli obiettivi di loro competenza;
- collaborano con i medici nell'espletamento delle visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti;

## Servizio socio-assistenziale

Il servizio socio-assistenziale, con un coordinamento specifico, supporta o sostituisce la persona accolta nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e nella propria cura dove essa non ne ha la capacità.

L'assistenza comprende, fra i vari compiti, anche quello di garantire la pulizia e l'ordine della persona accolta e il controllo che l'abbigliamento risulti sempre adeguato e comodo oltre che a stimolarla nel corretto e costante utilizzo delle proprie capacità residue e incoraggiarla a instaurare relazioni interpersonali con chi la circonda.

## Parrucchiere e podologo (servizi accessori)

Il Servizio è realizzato per consentire di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria persona.

Presso l'Educatore Professionale della Residenza si possono prenotare i Servizi di parrucchiere e podologo, garantiti da professionisti esterni e a pagamento, secondo un tariffario concordato.

## 3 ALTRE NOTIZIE UTILI

### Il coinvolgimento del familiare

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli ritiene di dover attivare ogni azione atta al mantenimento delle relazioni affettive tra familiari.

In virtù di ciò, le famiglie vengono informate su iniziative, invitando gli stessi a partecipare a tutte le manifestazioni e iniziative comunitarie che vengono organizzate all'interno del Centro Servizi.

I familiari vengono rappresentati dal "comitato famigliari".

Le comunicazioni e informazioni sono esposte nella bacheca "Informazioni amministrative".

### Gli organismi rappresentativi dei Familiari degli ospiti

Il Centro Servizi Dott. Pederzoli favorisce la costituzione di organismi rappresentativi dei famigliari degli ospiti (comitato dei famigliari) che collaborano con la Direzione del Centro Servizi per il miglioramento qualitativo nell'erogazione del servizio.

### Corrispettivi

L'aspetto economico è dettagliato nel contratto di ospitalità.

L'ufficio amministrativo sarà a Vostra disposizione per fornire delucidazioni.

L'ospite e/o il suo garante sono tenuti a pagare la retta mensile nella misura indicata dal contratto di ospitalità a fronte delle prestazioni ordinarie fornite dal Centro Servizi Dott. Pederzoli.

Per i periodi di assenza delle persone accolte anche relativamente a "ferie" o ricoveri ospedalieri, la retta è comunque integralmente dovuta.

Retta privata	€ 120,00
Retta convenzionata con impegnativa unica	€ 60,00

### Risoluzione del contratto

Il mancato pagamento anche di una sola mensilità comporta l'immediata risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C.

In caso di cessazione del rapporto, la persona accolta e il garante sono tenuti a liberare la stanza del Centro Servizi Dott. Pederzoli entro la data di scadenza del rapporto.

In caso di decesso della persona accolta, il corrispettivo sarà dovuto fino all'effettiva liberazione di tutti gli effetti personali che dovrà essere effettuata dal garante e sarà cura dello stesso provvedere a ogni pratica connessa al decesso.

### Uscite dell'ospite

Le uscite dell'ospite non organizzate dal Centro Servizi Dott. Pederzoli devono essere previamente autorizzate dalla Direzione e l'accompagnatore si assumerà la totale responsabilità dell'incolumità e del benessere psico-fisico dell'ospite/paziente. L'orario del rientro dovrà essere accordato e rispettato.

### Decesso e gestione valori giacenti

Nessuna spesa funeraria è a carico del CENTRO SERVIZI relativamente ai decessi avvenuti. La salma sarà lasciata nella stanza di degenza il tempo strettamente necessario agli adempimenti previsti dalla legge, dopo di che verrà trasportata nella camera mortuaria. In caso di decesso dell'Ospite quanto di proprietà dello stesso, giacente in struttura, sarà consegnato al Garante del contratto. Le cose giacenti, depositate dagli Ospiti presso il CENTRO SERVIZI, successivamente al decesso degli stessi, sono tenute a disposizione degli aventi diritto per il periodo di mesi uno dal giorno della morte dell'Ospite. Trascorsi i termini di cui sopra, senza che gli aventi diritto abbiano richiesto le cose depositate, il diritto alla consegna si estingue ed il CENTRO SERVIZI, in quanto depositario, acquisisce la proprietà delle cose medesime. La salma non potrà restare in cella mortuaria del Centro Servizi per un periodo superiore a 4 giorni. Al momento del decesso la persona "garante" del contatto e/o i famigliari devono incaricare tempestivamente un'impresa funeraria e avvertire del decesso il Servizio di Medicina Necroscopica dell'Azienda ULSS9 Scaligera per gli adempimenti di legge.



CENTRO SERVIZI  
DOTT. PEDERZOLI

Tel. 045-6444999 – Fax 045-6444923

e-mail: [segreteria@centroservizipederzoli.it](mailto:segreteria@centroservizipederzoli.it)

[www.ospedalepederzoli.it/il-centro-servizi/](http://www.ospedalepederzoli.it/il-centro-servizi/)

