



Casa Mozzetti

Casa di Soggiorno F.lli Eliseo e Pietro Mozzetti

2011

CARTA DEI SERVIZI



2011

CARTA DEI SERVIZI



Casa Mozzetti

Casa di Soggiorno F.lli Eliseo e Pietro Mozzetti

via San Francesco, 2 - 31028 Vazzola, Treviso - t. 0438 740988 - f. 0438 441557
info@casamozzetti.it - www.casamozzetti.it

4

GRUPPO DI LAVORO PER LA REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PER L'ANNO 2011

Daniele Dal Ben	Coordinatore Amministrativo - Vice Segretario
Silvia Toniollo	Coordinatrice Area Servizi alla Persona
Elisa Frassi	Assistente Sociale
Loredana Romano	Collaboratore Amministrativo

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità per l'anno 2011. La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata annualmente per adeguarla alle innovazioni apportate nei servizi per il miglioramento degli standard di qualità dell'Ente.

Le fotografie contenute nella presente Carta dei Servizi sono state realizzate da Suor Concetta Minotti.

Impaginazione:  popcorn | www.studiopopcorn.it

Gentile cliente,

il documento che sta leggendo è la “Carta dei Servizi” della Casa di Soggiorno F.lli Eliseo e Pietro Mozzetti di Vazzola.

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i vari servizi a sua disposizione, i metodi di intervento e gli obiettivi che sono stati individuati per Lei e le modalità di controllo che sono state adottate al fine di offrirle le migliori prestazioni.

Scopo della presente “Carta dei servizi”, non è solo quello di rappresentare un opuscolo informativo, ma soprattutto, quello di offrire un mezzo per consentirle una scelta consapevole verso questa struttura come quella che è in grado di rispondere, in modo convincente, ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

L’obiettivo principale che ci poniamo con questo documento è quello di coinvolgere il nostro cliente, anche se non più autosufficiente, nella partecipazione attiva della propria salute, facendogli conoscere il più possibile ciò che gli viene prospettato dai vari servizi della struttura, affinché egli, dopo aver deciso di entrare in questa casa, possa anche verificare che quello che gli viene offerto gli venga poi effettivamente dato.

Con questo spirito, la invitiamo ad offrirci i suoi consigli ed a presentare i suoi eventuali reclami, che ascolteremo sempre con attenzione ed interesse, avendo come scopo il miglioramento continuo della qualità del nostro lavoro.

A sua disposizione per ogni approfondimento.

Il Segretario Direttore
Carlo Bramezza

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Sante Dario

6



indice

Premessa	8
Parte prima	9
La mission dell'Ente Presentazione dell'Ente	
Parte seconda	11
La struttura organizzativa dell'Ente I responsabili degli uffici e dei servizi	
Parte terza	14
Informazioni specifiche sulla Struttura e sui servizi offerti	
Parte quarta	19
Modalità di ammissione, di inserimento e presa in carico	
Parte quinta	22
Partecipazione degli ospiti e dei familiari	
Parte sesta	24
Casa Mozzetti nel territorio	
Parte settima	25
Progetti in corso anno 2011	
Parte ottava	26
Il servizio di assistenza domiciliare nel Comune di Vazzola	
Parte nona	27
I costi dei servizi	
Allegato n. 1	29
Modulo per segnalazioni e suggerimenti	

8

premessa

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- la legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- il D.L. 12 maggio 1995, n. 163 – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- la legge 11 luglio 1995, n. 273 – Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/95 – Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale;
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;

- Regolamento Regione Veneto 10 maggio 2001, n. 3 – Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.

Inoltre, la presente Carta dei Servizi è in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi.



la mission dell'ente

9

La Mission di Casa Mozzetti è quella di favorire la massima qualità di vita possibile alle persone anziane che ospita, attraverso la tutela e la promozione della salute, impegnandosi con un servizio attento alla domanda e aderente ai mutamenti della realtà sociale del territorio.

Casa Mozzetti intende promuovere la cultura della domiciliarità, intesa come dimensione di vita negli spazi all'interno dell'Ente e potenziare le relazioni interpersonali degli anziani, facilitando il contatto con la comunità.



10

presentazione dell'ente

La Casa di Soggiorno Fratelli Eliseo e Pietro Mozzetti è un centro di servizi per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale, con una capacità ricettiva di 90 posti letto, divisi in cinque nuclei che ospitano anziani con bisogni simili.

Casa Mozzetti gestisce anche in convenzione, con il Comune di Vazzola, il servizio di assistenza domiciliare nel territorio Comunale.

L'ente è autorizzato all'esercizio ai sensi della legge regionale 22/2002 con decreto del Dirigente Regionale dei Servizi Sociali n. 185 del 14 giugno 2010.

Ai sensi della stessa legge l'Ente è stato accreditato dalla Regione Veneto con delibera della Giunta Regionale n. 3186 del 14.12.2010.

L'autorizzazione e l'accreditamento istituzionale sono due livelli del "sistema di qualità" regionale per le strutture sociali e socio sanitarie. Sia l'autorizzazione che l'accreditamento prevedono infatti il rispetto di specifici requisiti strutturali e organizzativi, a fronte dei quali la Regione del Veneto consente alle strutture, da un lato, di esercitare l'attività di ospitalità per anziani non autosufficienti (autorizzazione), dall'altro di accogliere anziani con impegnativa di residenzialità e quindi ricevere contributi pubblici (accreditamento istituzionale).

L'accreditamento regionale è stato concesso a Casa Mozzetti a seguito di una visita di verifica da parte di un gruppo di valutazione multiprofessionale delegato dall'Agenzia Regionale Socio Sanitaria che ha attestato il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa regionale ed ha assegnato all'Ente il punteggio massimo, pari a 100 centesimi.

Negli ultimi anni Casa Mozzetti ha attraversato una fase di profonda riorganizzazione finalizzata alla trasformazione da Casa di Soggiorno a moderno Centro di Servizi per persone non autosufficienti. L'apertura al territorio con la convenzione per la gestione del servizio domiciliare nel Comune di Vazzola, la trasformazione dei posti letto per autosufficienti in posti per non autosufficienti, la richiesta di un'autorizzazione di un nucleo destinato a ospitare anziani con un carico sanitario importante sono la dimostrazione della volontà dell'Ente di diventare un punto di riferimento per la popolazione anziana del territorio.

L'ente inoltre ha già avviato i lavori per l'ampliamento e la ristrutturazione della struttura. L'obiettivo è quello di realizzare un centro diurno destinato ad accogliere 20 anziani non autosufficienti del territorio e di ampliare la capacità ricettiva di 12 posti letto.

L'intervento avviato consentirà inoltre di dotare la struttura di una nuova sala affacciata sul parco per il soggiorno degli ospiti e di creare degli spazi dedicati agli incontri tra familiari e utenti.



la struttura organizzativa dell'ente

11

L'AMMINISTRAZIONE E LA DIRIGENZA DI CASA MOZZETTI

La Casa di Soggiorno F.lli Eliseo e Pietro Mozzetti è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) disciplinata dalla Legge Crispi del 1890. La sua natura giuridica è pubblica.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri: 6 nominati dal Sindaco che durano in carica quattro anni e il settimo, di diritto, il Parroco della Parrocchia di San Giovanni Battista.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il legale rappresentante dell'Ente. Compito del Consiglio è invece quello di svolgere le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo. L'attuale Consiglio di Amministrazione si è insediato il 5 maggio 2007.

Componenti del Consiglio di Amministrazione in carica sono:

Presidente	Sante Dario	Vazzola
Consiglieri	Cescon Luca	Visnà
	Damo Don Rino	Parroco di Vazzola
	Fagnol Luca	Tezze di Piave
	Fellet Livio	Visnà
	Gava Domenico	Vazzola
	Redigolo Silvana	Tezze di Piave

L'Ente è diretto dal Segretario Direttore, dirigente dr. Carlo Bramezza, responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e dell'adozione di tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la struttura verso l'esterno.

LA DOTAZIONE ORGANICA

PROFILO PROFESSIONALE	ORARIO	N. POSTI	CATEGORIA
Segretario Direttore	Tempo pieno	1	DIRIGENTE
Coordinatore Amm.vo - Vice Segretario	Tempo pieno	1	D
Coordinatore di Area	Tempo pieno	1	D
Assistente Sociale	Tempo pieno	1	D
Psicologo	Tempo pieno	1	D
Istruttore Amministrativo	Tempo parziale 22,5 ore	1	C
Terapista della Riabilitazione	Tempo pieno	1	C
Terapista della Riabilitazione	Tempo parziale 18 ore	1	C
Logopedista	Tempo parziale 18 ore	1	C
Educatore Professionale Animatore	Tempo pieno	1	C
Educatore Professionale Animatore	Tempo parziale 24 ore	1	C
Infermiere Professionale	Tempo pieno	6	C
Infermiere Professionale	Tempo parziale 24 ore	2	C
Collaboratore Amministrativo	Tempo pieno	1	B
Collaboratore Amministrativo	Tempo parziale 24 ore	1	B
Esecutore Servizi Tecnici	Tempo pieno	1	B
Operatore Socio-Sanitario	Tempo pieno	38	B
Operatore Socio-Sanitario	Tempo parziale 30 ore	2	B
Operatore d'appoggio	Tempo pieno	1	A
N. 14 PROFILI PROFESSIONALI		63	

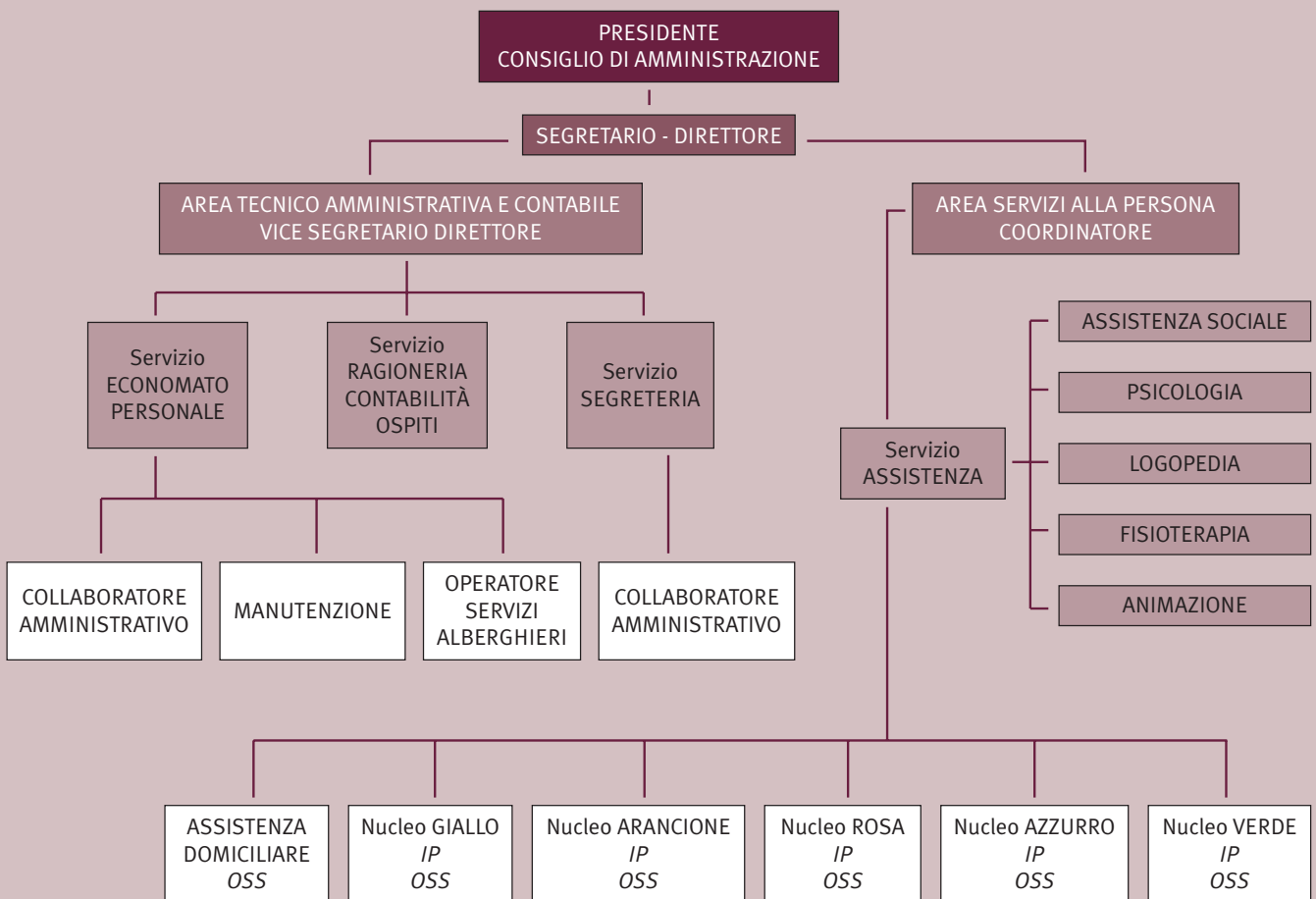
12

Parte di queste figure professionali operanti nella Casa sono fornite dalla Cooperativa “Insieme si Può” di Treviso o operano in rapporto di libera professione.

Prestano la loro attività a favore degli ospiti della Casa Sr. Daniela Arcolin, Sr. Concetta Minotti, Sr. Pa-

trizia Ferdinandi, religiose dell’ordine delle Ancelle dell’Amore Misericordioso, che garantiscono, oltre al servizio religioso, una presenza significativa, costante e continua. In particolare Sr. Daniela è responsabile della Sala da Pranzo, Sr. Concetta è Infermiera Professionale, Sr. Patrizia è addetta ai servizi alberghieri.

L'ORGANIGRAMMA



I responsabili degli uffici e dei servizi

13

Carlo Bramezza	Segretario Direttore
Daniele Dal Ben	Coordinatore Amministrativo Vice Segretario
Fabiana Ruzza	Ufficio Ragioneria e Rette
Loredana Romano	Ufficio Personale ed Economato
Michela Zanchetta	Ufficio Segreteria

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

	Mattino	Pomeriggio
LUNEDÌ	8.30 - 12.30	14.30 - 16.00
MARTEDÌ	8.30 - 12.30	--
MERCOLEDÌ	8.30 - 12.30	14.30 - 16.00
GIOVEDÌ	8.30 - 12.30	--
VENERDÌ	8.30 - 12.30	14.30 - 16.00

I coordinatori e i professionisti ricevono i familiari, previo appuntamento, da prenotare telefonicamente al numero **0438.740988** o **0438.441303**

SILVIA TONIOLLO

Coordinatrice Area Servizi alla Persona
Dal martedì al giovedì: dalle ore 9.00 alle 16.00
Lunedì e venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.00

ELISA FRASSI

Assistente Sociale
Dal martedì al giovedì: dalle ore 9.00 alle 16.00
Lunedì e venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.00

MARTA MICHIELETTO

Psicologa e coordinatrice dei nuclei Azzurro e Verde
Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì: dalle ore 9.00 alle 16.00
Giovedì: dalle ore 9.00 alle 12.00

MIHAELA GHITA

Infermiera e coordinatrice dei nuclei Giallo, Arancione e Rosa
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle 14.00

CLAUDIO PIRONTI

Medico
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle 9.00

ALFONSO FEIS

Medico
Dal lunedì al venerdì, escluso martedì: dalle ore 15.00 alle 15.30

LUISA LORENZON

Fisioterapista
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 13.00

CHIARA DALL'ASTA – FRANCESCA CATTELAN

Educatrici Professionali Animatrici
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 16.00

ANNA SESTITO

Logopedista
Martedì e Giovedì: dalle ore 13.00 alle 19.00

14

informazioni specifiche sulla struttura e sui servizi offerti

PREMESSA

Casa Mozzetti svolge la propria attività istituzionale di assistenza e di accoglienza residenziale a favore di anziani non autosufficienti.

L'Ente ha un sistema organizzativo incentrato sul principio base del "nucleo" a tipologia tendenziale omogenea. La tipologia di ogni nucleo è correlata alle caratteristiche degli anziani ospitati in modo tale che a condizioni di bisogno maggiori o diversi possano corrispondere risorse maggiori o diversamente organizzate secondo programmi di lavoro differenziati.

LA STRUTTURA RESIDENZIALE

Casa Mozzetti è organizzata in cinque nuclei, con una capacità massima di 90 posti letto:

1. Nucleo Giallo: è situato al primo piano e sono disponibili 15 posti letto per anziani non autosufficienti con ridotta necessità di cure sanitarie.

Gli alloggi sono così suddivisi:

- n. 3 camere a 3 letti
- n. 3 camere a 2 letti

2. Nucleo Arancione: è situato al primo piano e sono disponibili 17 posti letto per anziani non autosufficienti con ridotta necessità di cure sanitarie.

Gli alloggi sono così suddivisi:

- n. 3 camere a 3 letti;
- n. 3 camere a 2 letti;
- n. 2 camere ad 1 letto.

3. Nucleo Rosa: è situato al primo piano e sono disponibili 17 posti letto per anziani non autosufficienti con ridotta necessità di cure sanitarie.

Gli alloggi sono così suddivisi:

- n. 3 camere a 3 letti;
- n. 2 camere a 2 letti;
- n. 4 camere ad 1 letto.

4. Nucleo Azzurro: è situato al secondo piano e sono disponibili 15 posti letto per anziani non autosufficienti con ridotta necessità di cure sanitarie.

Gli alloggi sono così suddivisi:

- n. 3 stanze a 3 letti;
- n. 3 stanze a 2 letti.

5. Nucleo Verde: è situato al secondo piano e sono disponibili 26 posti letto per anziani non autosufficienti con ridotta necessità di cure sanitarie.

Gli alloggi sono così suddivisi:

- n. 3 stanze a 3 letti;
- n. 2 stanze a 2 letti;
- n. 13 stanze ad 1 letto.





cente alla palazzina è presente l'ufficio manutenzione e sul retro è ubicata la camera mortuaria.

La struttura è dotata di un ampio giardino con aree di sosta e un piccolo parco giochi per bambini. Nei pressi del salone principale si colloca un gazebo di nuova costruzione utilizzato e apprezzato dagli ospiti e dai loro famigliari durante il periodo estivo.

I SERVIZI OFFERTI



Attività di coordinamento dei nuclei: i nuclei di ogni piano sono gestiti da un coordinatore che ha la funzione di gestire il personale rispetto all'esecuzione dei Piani Assistenziali Individualizzati e di essere referente per i famigliari degli ospiti rispetto ai servizi offerti.

Il coordinatore di nucleo si occupa nello specifico di:

- accogliere l'anziano al momento dell'ingresso in struttura e favorire il suo inserimento;
- condurre l'Unità Operativa Interna, dove l'équipe multiprofessionale stabilisce il Piano Assistenziale Individualizzato, e incontrare i famigliari dell'ospite al fine di condividere le decisioni prese nell'assistenza al proprio congiunto;
- organizzare le attività giornaliere del nucleo e i servizi periodici (parrucchiera, barbiere, ecc.);
- coinvolgere gli ospiti nelle scelte assistenziali, dove possibile, e attivarsi per soddisfare i bisogni manifestati dagli stessi;
- stabilire, in accordo con la coordinatrice di struttura, modifiche ai piani di lavoro del personale sulla base delle necessità assistenziali degli ospiti;

I nuclei Giallo, Arancione e Rosa, collocati al primo piano e i nuclei Azzurro e Verde, collocati al secondo piano, sono dotati di spazi comuni e complanari: un ambulatorio medico-infermieristico, una sala da pranzo e sale soggiorno. Ogni nucleo è dotato di un bagno assistito e ogni camera di un servizio igienico.

Al piano terra di Casa Mozzetti sono collocati gli uffici di: coordinamento di area, servizi sociali, servizio psicologico, educativo, logopedico e ambulatorio medico-infermieristico; un locale per lo smistamento della biancheria e gli spogliatoi del personale.

Gli spazi comuni a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari comprendono: il salone principale dotato di TV, una sala per attività ricreative-occupazionali, una stanza per la cura della persona, la palestra per attività motoria, una cappella per le funzioni religiose e una spaziosa sala da pranzo.

Gli uffici amministrativi di Casa Mozzetti sono collocati al piano terra di una palazzina situata a pochi metri di distanza dall'ingresso principale della struttura. Adia-

16

- controllare periodicamente la funzionalità dei locali e degli strumenti in uso al nucleo e richiedere migliorie o acquisti di attrezzature e arredi;
- compilare la documentazione del nucleo: prenotazione menù, approvvigionamento del nucleo, schede operative, ecc.



Assistenza Infermieristica: gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore. L'Ente è dotato di un innovativo sistema di gestione del farmaco tramite un armadio informatizzato "Buster Spid", situato presso l'ambulatorio al piano terra, per la gestione della terapia degli ospiti.



Assistenza alla persona nelle attività quotidiane: è erogata dagli operatori addetti all'assistenza, che agiscono sulla base dei P.A.I. (Piani Assistenziali Individualizzati) stabiliti in Unità Operativa Interna e prevede:

- l'igiene quotidiana e cura della persona,
- bagno settimanale ed al bisogno
- assistenza ai pasti,
- alzata e messa a letto,
- deambulazione assistita,
- trasferimenti e cambi posturali per gli ospiti allettati,
- assistenza agli ospiti incontinenti ed attuazione di programmi di recupero e/o mantenimento della continenza per gli altri ospiti,
- assistenza e sorveglianza notturna.



Assistenza medica e specialistica: gli ospiti non autosufficienti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica del medico di medicina ge-

nerale, che opera presso la struttura, nominato dall'Azienda ULSS n. 7. I medici rilasciano certificati su richiesta dell'ospite o dei familiari, le cui tariffe sono esposte in ambulatorio. Gli ospiti non autosufficienti in forma privata temporanea, possono mantenere il loro medico di medicina generale. Su richiesta del medico curante si organizzano gli appuntamenti presso i competenti servizi sanitari locali per effettuare visite specialistiche e/o esami clinici e strumentali. Il trasporto può essere effettuato con l'autovettura attrezzata dell'Ente, compatibilmente con le risorse disponibili e con la presenza di un familiare. Nel caso necessiti l'ambulanza la spesa della stessa è a carico dell'ospite.



Attività psicologica: si rivolge agli ospiti, ai loro familiari e al personale che opera all'interno della Casa di Soggiorno. Gli interventi dello psicologo prevedono:

- sostegno psicologico rivolto agli ospiti che necessitano di elaborare problematiche affettive e relazionali. Attraverso colloqui individuali si offre uno spazio di ascolto e di elaborazione di problematiche legate all'invecchiamento;
- valutazione del livello cognitivo dell'anziano attraverso l'osservazione clinica e l'uso di test neuropsicologici per l'individuazione delle differenti forme di demenza;
- interventi di recupero o mantenimento delle abilità residue attraverso sedute di riabilitazione cognitiva individuale e di gruppo;
- consulenza e sostegno psicologico ai familiari degli ospiti nel caso insorgano problematiche emotive legate all'inserimento del proprio caro in struttura;
- consulenza, sostegno psicologico e formazione al personale soprattutto riguardo a tematiche relative a: Demenza, Decadimento cognitivo e Gestione delle Relazioni.



Vengono così pensati e attuati Progetti vari e diversificati, adeguati ai bisogni del singolo e svolti individualmente oppure in gruppo.

Di seguito si riportano le attività che il Servizio Educativo ha già avviato all'interno della Struttura: periodicamente riviste, esse lasciano spazio alla realizzazione di nuovi Progetti.

Tra le attività che maggiormente caratterizzano l'intervento educativo-occupazionale ricordiamo:

- attività psico-motorie
- attività ludiche
- gruppo lettura
- giornalino di Casa Mozzetti
- laboratori manuali
- gruppi di stimolazione cognitiva
- attività di stimolazione sensoriale (nurturing touch)
- gruppo canto
- iniziative culturali e concerti
- gite, uscite nel territorio e feste a tema.



Riabilitazione fisiokinesiterapica: mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue, attraverso programmi di rieducazione individuali ed attività psicomotoria di gruppo, usufruendo della palestra della struttura. Tra i trattamenti individuali rientrano la mobilizzazione, la postura a letto, l'elettroterapia, l'uso di attrezzi specifici in palestra, la ginnastica e la deambulazione assistita.



Riabilitazione logopedica: fornisce la necessaria professionalità per percorsi riabilitativi individuali o di gruppo finalizzati al recupero e al potenziamento delle capacità comunicative e quindi delle abilità relazionali e sociali. Il logopedista si occupa inoltre delle problematiche degli ospiti riguardanti l'alimentazione e della valutazione dei deficit uditivi.



Attività educativo-animative e occupazionali: si pone come finalità il rallentamento e la prevenzione dei processi degenerativi, la riattivazione e/o il mantenimento delle funzioni cognitive, motorie, relazionali e sociali.



A tali attività si aggiungono i progetti individuali, i progetti periodici a tema, e le attività condotte in collaborazione con professionisti esterni.

18



Vitto: Casa Mozzetti ha affidato il servizio di ristorazione in appalto alla società Ristorazione Ottavian S.p.a, la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina dell'Ente.

I pasti sono serviti nei seguenti orari: colazione dalle ore 08,15 alle ore 8,45, pranzo dalle ore 12,00 alle ore 12,30, cena dalle ore 18,00 alle ore 18,30.

Il menù è articolato in 4 settimane e prevede delle variazioni stagionali. Il menù è predisposto dalla dietista della Ristorazione Ottavian ed approvato dall'Azienda ULSS n. 7. Sono previsti menù personalizzati, a seconda delle necessità, su valutazione del Medico curante e della dietista. Il menù settimanale è affisso vicino all'ingresso della sala da pranzo del piano terra.



Parrucchiere: è possibile usufruire del servizio di parrucchiera taglio e piega, e del servizio di barbiere secondo il calendario predisposto dalla struttura.



Servizio pulizia e sanificazione ambientale: il servizio di pulizia delle stanze degli ospiti e delle parti comuni delle strutture è appaltato alla Cooperativa di servizi "Insieme Si Può" di Treviso.



Lavanderia e stireria: Gli ospiti devono disporre al loro ingresso di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella struttura, secondo indicazioni che vengono comunicate nella fase di inserimento. L'Ente fornisce il servizio di lavanderia e stireria agli ospiti in servizio residenziale definitivo e temporaneo. Il servizio è attualmente appaltato alla Cooperativa "Insieme Si Può" di Treviso. I capi sono contrassegnati con nome e cognome dell'ospite.



Assistenza religiosa: Presso la Casa vivono ed operano le suore "Ancelle dell'Amore Misericordioso". Oltre al conforto religioso e all'assistenza spirituale, le suore collaborano con il personale nelle attività infermieristiche, assistenziali e organizzative di camere, salone e cucina.

Il Parroco di Vazzola celebra solitamente la S. Messa ogni mercoledì alle ore 16.00. La domenica, invece, gli ospiti possono ascoltare la celebrazione trasmessa alla televisione, a cui le suore della struttura fanno seguire la distribuzione dell'Eucarestia, oppure partecipare direttamente alla funzione presso la Chiesa del paese, facilmente raggiungibile a piedi.

modalità di ammissione, inserimento e presa in carico

19



L'AMMISSIONE

Soggiorni a lungo termine convenzionati

Casa Mozzetti è autorizzata ad accogliere persone non autosufficienti in soggiorno a lungo termine con contributo regionale.

La domanda di ammissione deve essere inoltrata dall'assistente sociale del Comune di residenza dell'anziano al Distretto Socio-Sanitario di competenza per la valutazione U.V.M.D. (Unità Valutativa Multi Disciplinare). Nel modulo di richiesta va indicata l'I.P.A.B. F.lli Mozzetti come la struttura residenziale scelta tra quelle presenti nell'ULSS n° 7. La valutazione effettuata dall'U.V.M.D. definisce l'ammissione al trattamento di residenzialità con il relativo inserimento della persona nella graduatoria generale dell'ULSS, che viene aggiornata ogni due settimane. La proce-

dura di ammissione al trattamento di residenzialità è descritta nel Regolamento predisposto dall'Azienda ULSS n° 7 di Pieve di Soligo.

Soggiorni temporanei convenzionati (denominati articoli 2)

Casa Mozzetti è autorizzata inoltre ad accogliere anziani non autosufficienti in soggiorno temporaneo convenzionato con l'ULSS n° 7 di Pieve di Soligo (questo soggiorno è chiamato comunemente "articolo 2"). Per questo soggiorno sono disponibili 5 posti.

Il servizio è rivolto ad anziani che, in seguito ad un evento acuto per il quale si è dovuto ricorrere ad un ricovero ospedaliero, non possono godere di un adeguato supporto assistenziale dalla propria rete fami-

20

liare e territoriale. È rivolto anche ad anziani non autosufficienti che, normalmente assistiti a domicilio, necessitano di un soggiorno temporaneo in una struttura protetta per una temporanea impossibilità della famiglia a fornire un'adeguata assistenza.

Questo servizio deve essere richiesto ai servizi sociali ospedalieri, se l'anziano è ricoverato, o all'assistente sociale del Comune di residenza, se il richiedente si trova al domicilio. La domanda viene comunque valutata e autorizzata dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.D.) del Distretto di appartenenza. Se l'Ente ha disponibilità, l'assistente sociale ospedaliera o il Distretto Socio Sanitario avviserà i familiari e/o l'ospite che provvederanno a prendere contatti con l'assistente sociale della struttura per le pratiche di inserimento. La durata dei ricoveri temporanei convenzionati viene stabilita dall'U.V.M.D.

Soggiorni temporanei non convenzionati

Per l'ammissione al soggiorno temporaneo non convenzionato è richiesta la compilazione di una domanda su modulo predisposto dall'Ente che verrà inserita in una graduatoria interna. Questo soggiorno viene concesso, dopo aver valutato attentamente le condizioni socio-sanitarie che determinano la temporanea necessità di accoglienza dell'anziano e può avere una durata minima di 15 giorni e massima di 60 giorni salvo la possibilità di rinnovo del periodo su richiesta e su esclusiva discrezione dell'Ente.

L'INSERIMENTO

Quando la struttura ha la disponibilità di un posto, vengono contattati l'ospite e/o i suoi familiari, la cui domanda di ammissione occupa la prima posizione utile della graduatoria.

L'assistente sociale effettua quindi un colloquio di

pre-inserimento con l'anziano e/o i familiari. In questa sede si raccolgono le informazioni relative al quadro psico-fisico e sociale della persona per la definizione delle strategie adeguate ai suoi bisogni e si concordano le modalità di inserimento. Se la situazione lo richiede, può essere prevista anche una visita domiciliare al fine di capire meglio le esigenze assistenziali del futuro ospite. Viene altresì richiesta la sottoscrizione da parte dell'ospite e/o di una persona avente titolo, di uno specifico contratto con il quale si assumono gli oneri connessi al soggiorno stesso. Ai referenti dell'anziano viene consegnata una copia del contratto sottoscritto e del Regolamento Interno.

Documentazione necessaria per l'ingresso di un nuovo ospite:

- Fotocopia carta di identità
- Fotocopia codice fiscale
- Fotocopia tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- Fotocopia tessera sanitaria europea
- Fotocopia Scheda S.Va.M.A.
- Eventuale fotocopia verbale di invalidità
- Contratto sottoscritto dagli obbligati
- Consenso al trattamento dei dati personali su modulo predisposto dall'Ente
- Certificato medico che attesti l'assenza di malattie infettive, diffuse e contagiose
- Relazione del medico curante sulla terapia in atto
- Lettera di dimissione o cartella clinica di un ricovero ospedaliero recente (si richiede di consegnare all'ambulatorio medico della struttura tutta la documentazione sanitaria disponibile)

Prima dell'ingresso del nuovo ospite, al personale e all'equipe dei professionisti viene presentata la situazione dell'anziano al fine di predisporre le relative azioni di inserimento.

L'ingresso dell'anziano viene concordato con i familiari e/o con l'ospite e avviene generalmente dal lunedì al venerdì e preferibilmente nell'arco della mattinata, nell'orario compreso tra le ore 9:00 e le ore 11:00.

L'anziano, appena giunto in struttura, viene accolto dall'infermiera di turno, affiancata dal coordinatore di nucleo o da un suo delegato. In seguito gli saranno presentati la camera, gli ambienti comuni della struttura, il personale, gli altri ospiti ed infine illustrati gli orari che regolano la vita all'interno della struttura. Il coordinatore può invitare i familiari a rimanere nelle ore diurne per favorire l'ambientamento dell'anziano.

La fase successiva dell'inserimento prevede la visita medica dell'ospite da effettuarsi preferibilmente in presenza di un familiare al fine di raccogliere l'anamnesi sanitaria e compilare la scheda clinica.

LA PRESA IN CARICO

Entro 40 giorni dall'accoglimento del nuovo ospite si riunisce l'équipe multiprofessionale (Unità Operativa Interna) della struttura per la valutazione multidimensionale dell'anziano, dopo che ciascun professionista ha effettuato l'analisi dei bisogni e delle potenzialità residue del nuovo ospite.

Durante l'U.O.I. viene redatto il piano di assistenza individualizzato (PAI) e viene individuato il risultato



di salute atteso, formulando obiettivi condivisi dalle diverse figure professionali.

Successivamente il coordinatore di nucleo o di sede convocherà i familiari dell'ospite al fine di condividere le decisioni prese durante la riunione dell'U.O.I.

Per la buona riuscita del progetto l'intervento di ciascun professionista deve essere orientato verso lo stesso obiettivo e svolto con le modalità stabilite. Sulla base del PAI il personale del nucleo realizza le attività riguardanti l'ospite, raccogliendo e segnalando quotidianamente eventuali difficoltà. Se queste risultano rilevanti il Coordinatore attiverà nuovamente l'UOI per una rivalutazione dei bisogni e la ridefinizione degli obiettivi.

La verifica dei risultati viene effettuata sempre dall'équipe multiprofessionale della struttura nell'U.O.I. convocata con una periodicità annuale o al bisogno.

partecipazione degli ospiti e dei familiari

Tra gli obiettivi dell'Ente vi sono quelli di instaurare con i fruitori dei servizi un valido rapporto di collaborazione al fine di rendere possibile un continuo miglioramento della qualità della vita degli ospiti, una effettiva e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie, una compartecipazione nelle iniziative rivolte a terzi (Comuni, Ulss, Regione, Associazioni di Volontariato, ecc).

A tale scopo con deliberazione n. 34 del 18.10.2004 è stato approvato il Regolamento che disciplina le modalità di costituzione e di funzionamento degli organi rappresentativi degli anziani e/o dei loro familiari che sono ospitati presso Casa Mozzetti.

Tale Regolamento prevede l'istituzione di un organismo di rappresentanza degli ospiti e/o dei loro familiari denominato "Comitato ospiti", composto di tre rappresentanti, che al suo interno elegge il presidente del Comitato. Il Comitato ospiti di Casa Mozzetti è attualmente costituito dai familiari di tre ospiti: dalla presidente, sig.ra **Donatella Zanin**, nipote referente dell'ospite Barbieri Augusta e dai rappresentanti, sig. **Giorgio De Marchi**, figlio dell'ospite De Marchi Armido e sig.ra **Carmelita Campagna**, figlia dell'ospite Dal Col Luigia.

Il Comitato Ospiti ha i seguenti compiti:

1. assicura agli ospiti ed alle loro famiglie la completa e tempestiva diffusione delle informazioni ricevute dall'Ente o delle informazioni di carattere generale sulla vita all'interno dell'Ente o in materia di politiche locali, regionali o nazionali in favore degli Ospiti;
2. fornisce al Consiglio di Amministrazione dell'Ente suggerimenti e proposte per una migliore realizzazione dei programmi di assistenza;
3. collabora con l'Ente per migliorare la qualità dei servizi, segnalando costruttivamente eventuali problemi o disfunzioni;
4. collabora con il Consiglio di Amministrazione, con gli Ospiti e con il personale al fine di rafforzare rapporti di solidarietà, di amicizia e di reciproca comprensione;
5. partecipa alle fasi di concertazione previste dalle normative vigenti in materia di servizi socio sanitari.

L'Ente considera la famiglia di ogni anziano una risorsa importante da valorizzare. Per questo il Consiglio di Amministrazione e il Segretario Direttore incontrano i familiari degli ospiti, riuniti in assemblea, almeno una volta l'anno.

Con frequenza annuale, inoltre, l'Ente predispone ed invia agli ospiti e/o loro familiari un questionario di soddisfazione del cliente al fine di conoscere la loro opinione sulla qualità dei servizi offerti dalla Casa. La rielaborazione dei risultati del questionario, consente alla Direzione di poter migliorare le modalità tecniche, organizzative ed operative nei settori che eventualmente risultano carenti o di minor grado di soddisfazione.

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti e favorisce ulteriormente la partecipazione dei ospiti e dei familiari al processo di continuo miglioramento della Qualità dei servizi, attraverso il "modulo per le segnalazioni ed i suggerimenti" che viene allegato al presente documento.

Con questo strumento è possibile formulare suggerimenti

e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato e/o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Il modulo potrà essere inviato alla Direzione dell'Ente attraverso l'apposita cassetta di posta situata all'ingresso della struttura.

La Direzione dell'Ente, anche attraverso i responsabili dei servizi o dei nuclei, si impegna a rispondere con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso e attivando le procedure necessarie per i problemi che richiedono un approfondimento.

L'Ente inoltre, promuove la condivisione con i familiari del piano assistenziale individualizzato (PAI) degli ospiti. Dopo lo svolgimento dell'U.O.I., in cui viene predisposto il PAI relativo all'anziano, il familiare di riferimento viene invitato a colloquio per condividere gli obiettivi di salute e di benessere definiti dall'èquipe.



24

casa mozzetti nel territorio

Casa Mozzetti vuole essere un centro di servizi impegnato nel territorio e aperto alla comunità circostante. Un modo per potenziare le relazioni interpersonali degli anziani è tramite il volontariato, risorsa ampiamente favorita dall'Ente, e presente in modo attivo a Casa Mozzetti. Offre un importante supporto per l'èquipe educativa nelle diverse attività culturali e di socializzazione, gestite in collaborazione con la rete sociale. Oltre alla consolidata presenza dei volontari dell'Associazione San Vincenzo De Paoli di Vazzola, operante in struttura dal 1993, sono presenti nell'Ente altre forme di volontariato che in modi diversi concorrono alla promozione della solidarietà umana come valore indispensabile per la crescita sociale.

Tra le associazioni e i gruppi che a vario titolo e con diversa cadenza operano a Casa Mozzetti, ricordiamo



l'Associazione Caritas e il Gruppo di lettori volontari della Biblioteca.

Più volte nel corso dell'anno, vengono organizzate iniziative che coinvolgono bambini e ragazzi delle scuole vicine e gruppi musicali e corali, che oltre ad offrire una compagnia vitale, permettono all'anziano di mantenere vivo il rapporto con il territorio, contribuendo

a fare di Casa Mozzetti una struttura aperta.

Annualmente nel mese di settembre viene organizzata, solitamente nel parco, la tradizionale festa di Casa Mozzetti: un momento di piacevole ritrovo tra ospiti, familiari, volontari e dipendenti.

Casa Mozzetti pubblica periodicamente "La Gazzetta di Casa Mozzetti", quale ulteriore strumento di comunicazione tra Ente, ospiti, famigliari e il territorio. Il giornalino, riporta le notizie legate alla vita in struttura, in particolare: le attività ricreative svolte e gli appuntamenti futuri, rubriche a cura dei volontari e interviste agli ospiti e ai loro famigliari.

Casa Mozzetti pubblica anche un inserto all'interno del giornalino semestrale del Comune di Vazzola nel quale compaiono vari articoli legati alla vita di Casa Mozzetti.

Annualmente Casa Mozzetti con la collaborazione dell'Amministrazione Comunale di Vazzola organizza un convegno a tema. Nel 2009 il convegno è stato incentrato sul tema dell'invecchiamento e del come si può invecchiare bene; nel 2010 l'argomento ha riguardato il volontariato quale importante risorsa da potenziare e nel 2011 verrà incentrato sulla sicurezza degli anziani e darà alcuni consigli per prevenire furti e raggiri di cui gli anziani sono spesso vittime.



progetti in corso anno 2011

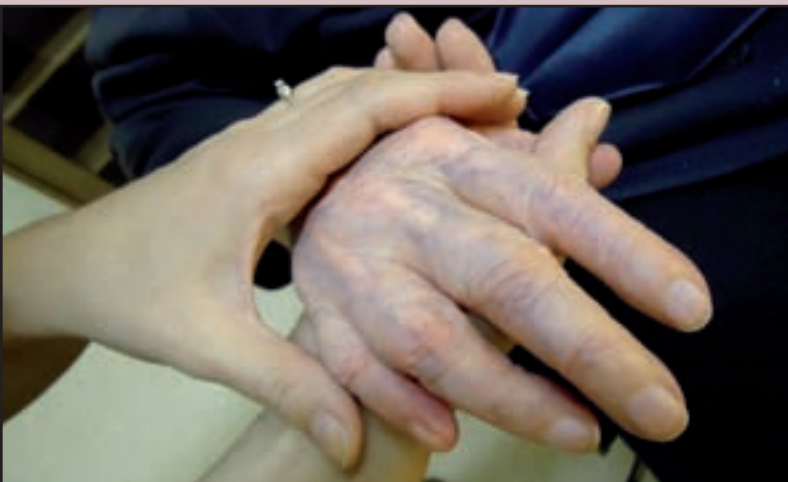
25

Nel programma politico amministrativo del 2011, il Consiglio d'Amministrazione ha previsto, tra gli altri, la realizzazione dei seguenti progetti nell'area socio-sanitaria:

NURTURING TOUCH

Il Nurturing Touch è un'attività sensoriale, condotta dalla psicologa e dall'educatrice della struttura, dopo aver seguito adeguato percorso formativo.

L'attività è individuale o di gruppo e mira a generare un senso di rilassatezza e benessere, attraverso la tecnica del massaggio dolce. L'attività è rivolta ad anziani che hanno ridotte capacità cognitive e con i quali la comunicazione verbale non è più efficace.



PET THERAPY

Nel corso del 2010 è stato avviato il progetto Pet Therapy, che consiste in un'Attività Assistita con Animali. Il progetto è stato realizzato in collaborazione con il servizio Veterinario dell'Ulss 7 e ha coinvolto 10 anziani ospiti.

Visti i soddisfacenti risultati raggiunti l'anno scorso, l'ente intende riproporre l'esperienza coinvolgendo un altro gruppo di anziani ospiti.

L'attività verrà seguita da un gruppo di lavoro coordinato da un'educatrice.

GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

L'ente ha aderito al progetto "Gestione del rischio clinico", promosso dall'ULSS 7 e rivolto alle strutture per anziani del territorio.

Il percorso si pone l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi sanitari erogati, attraverso l'individuazione dei processi di lavoro che possono generare errori, attraverso il modello dell'incident reporting, e l'attivazione di interventi di contenimento dei rischi.

Il progetto prevede fasi di formazione in aula e fasi applicative in struttura che coinvolgono medici e infermieri professionali.

Responsabile del progetto è la coordinatrice della struttura.

QUALITÀ NELL'ALIMENTAZIONE

Il progetto, avviato nel 2010, vuole migliorare la qualità e la sicurezza nell'alimentazione degli anziani ospiti, vista la frequente insorgenza di problematiche legate all'alimentazione.

Il gruppo di lavoro, coordinato dalla logopedista della struttura, utilizza un approccio multidimensionale finalizzato all'individuazione delle modalità e procedure per garantire una migliore qualità durante i pasti.

26

il servizio di assistenza domiciliare nel Comune di Vazzola

Dal 2005 Casa Mozzetti cura il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) in convenzione con il Comune di Vazzola e nel 2010 è stata approvata una nuova convenzione in merito all'erogazione di servizi a favore dei cittadini.

Il Comune, nel suo ruolo di ente responsabile del servizio, come previsto dalla legge 328/2000, ha il compito di analisi e di valutazione dei bisogni dei cittadini e di strutturare i contenuti degli interventi da attuare, mentre Casa Mozzetti mette a disposizione la propria esperienza e specifica professionalità, allo scopo di realizzare le finalità programmate, tentando così di esportare sul territorio le modalità organizzative, gestionali ed operative già collaudate nella propria organizzazione.

Il servizio di assistenza domiciliare è un servizio di aiuto, svolto presso il domicilio dei richiedenti e con lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine, povertà, isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita. Le prestazioni domiciliari sono volte a tutelare l'autonomia della persona assistita, a migliorare la sua qualità di vita e a riattivare le sue risorse interne ed esterne.



Gli interventi previsti dal SAD sono personalizzati a seconda delle necessità che le situazioni presentano di volta in volta e vengono concordati con gli utenti.

Oltre all'assistenza domiciliare, i cittadini di Vazzola possono fruire anche dei seguenti servizi:

- servizio di pasti a domicilio;
- servizio di lavanderia;
- servizio di taxi sanitario;

Per ricevere informazioni sul servizio e sui suoi costi, il cittadino potrà rivolgersi agli Uffici di Assistenza Sociale del Comune di Vazzola o di Casa Mozzetti o consultare la Carta dei Servizi Assistenza Domiciliare del Comune di Vazzola.

i costi dei servizi

COSTI PER SOGGIORNI A LUNGO TERMINE E TEMPORANEI

Le rette giornaliere, al netto del contributo che la Regione Veneto riconosce agli anziani non autosufficienti, vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione con propria deliberazione.

Per l'anno 2011 le rette sono state determinate con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 61 del 15/12/2010.

TIPOLOGIA DI SOGGIORNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	TARIFFA GIORNALIERA
Soggiorno a lungo termine con contributo regionale Camera singola	Euro 51,87
Soggiorno a lungo termine con contributo regionale Camera doppia o tripla	Euro 48,82
Soggiorno temporaneo non convenzionato Camera singola	Euro 93,56
Soggiorno temporaneo non convenzionato Camera doppia o tripla	Euro 90,51
Soggiorno temporaneo convenzionato (denominato "Art.2") camera singola	Euro 54,92
Soggiorno temporaneo convenzionato (denominato "Art.2") camera doppia o tripla	Euro 51,87

ALLEGATO 1: MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI



Casa di Soggiorno
F.lli Eliseo e Pietro Mozzetti
Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____

Residente in via _____ n. ____ a _____

In qualità di (indicare la parentela) _____ tel _____

Del/la sig./ra _____

Accolto/a presso:

Nucleo Arancione

Nucleo Giallo

Nucleo Rosa

Nucleo Azzurro

Nucleo Verde

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione (esprimere eventuali segnalazioni o suggerimenti)

ai sensi D.Lgs. 196/2003 autorizzo la Casa di Soggiorno "F.lli Mozzetti" al trattamento dei dati di cui sopra.

data _____ firma _____

Il presente modulo deve essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso della struttura. La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso ed attivando le procedure necessarie per i problemi che richiedono un approfondimento.

