



Azienda pubblica di servizi alla persona Daniele Moro



CARTA DEI SERVIZI

**Approvata con Delibera del C.d.A. n. 62 del 22.05.2002.
Aggiornata con Delibere del C.d.A. n. 22 del 09.08.2007 e n. 4 del 04.05.2011.**

**Via Roma, 27
Morsano al Tagliamento (PN)**

Gentili utenti,

oggi le informazioni e le notizie che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire di tutta l'offerta dei servizi sanitari sul territorio si raccolgono in brochure denominate "Carta dei servizi"

La "Carta dei servizi" costituisce una guida il cui obiettivo è quello di raccogliere notizie e informazioni volte a migliorare la qualità delle prestazioni e stabilisce per i vari servizi erogati caratteristiche, tempi di intervento/risposta a fronte di determinate richieste. Tale importante documento testimonia la trasparenza di tutte le pratiche svolte all'interno dell'Azienda pubblica di servizi alla persona Daniele Moro ed è promessa di qualità nell'erogare servizi rivolti al territorio. Viene consegnata a tutti coloro che si avvicinano alla struttura e costituisce documento di sintesi rispetto alle attività ed ai servizi erogati.

Il Profilo dell'Ente

L'Azienda pubblica di servizi alla persona "Daniele Moro" di Morsano al Tagliamento (PN) ha sede a Morsano al Tagliamento in via Roma 27.

L'istituzione è sorta su lascito testamentario del Cav. Uff. Daniele Moro di Codroipo – deceduto il 14.04.1940 – ed è stata istituita con Regio Decreto n. 1639 del 17.10.1941 (G.U. n. 47 del 26.02.1942) con la denominazione di "Ente Morale Casa di Ricovero Daniele Moro", successivamente rinominata "Casa di Assistenza e Riposo Daniele Moro".

Nella forma giuridica attuale è il risultato della trasformazione dell'Istituzione Pubblica Assistenza e Beneficenza Casa di Assistenza e Riposo Daniele Moro di Morsano al Tagliamento, in attuazione della L.R. 11 dicembre 2003, n. 19.

E' retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri che vengono nominati dal Comune di Morsano al Tagliamento e durano in carica cinque anni.

Il Presidente viene eletto dal Consiglio di Amministrazione nella sua prima adunanza.

La composizione del Consiglio di Amministrazione in carica è riportata sul sito informatico dell'A.S.P. www.entemoro.it.

Nella struttura operano diverse figure professionali - dipendenti ed in convenzione - sotto la guida di un Direttore di Area Socio Sanitaria e di un Direttore di Area Amministrativa Finanziaria coordinati dal Direttore Generale.

La Storia

La posa della prima pietra è avvenuta nel 1947 e fin dalla realizzazione dell'opera, la gestione della casa è stata affidata alle Suore Francescane Elisabettine che l'hanno condotta fino all'anno 1986.

Nei primi tempi l'assistenza era rivolta ai soli cittadini di Morsano al Tagliamento che provvedevano al sostentamento della casa, oltre che con una parte della loro pensione o rendita, anche con la effettiva collaborazione con il personale della struttura nella gestione interna (pulizie, stiratura e rammendo, servizi alberghieri ...) e nella gestione esterna (orto, giardino, allevamento di animali da cortile, lavoro nei campi ...).

Il primo grosso intervento ed ampliamento strutturale è avvenuto attorno al 1982 e con esso sono state realizzate 16 nuove stanze da due posti letto con bagno interno, la nuova cucina e sala da pranzo, la nuova lavanderia, la cappella e l'ascensore.

Con il passare del tempo la struttura ha sempre proteso al miglioramento dei servizi offerti, ma la maggiore necessità di ricoveri e il maggiore grado di assistenza richiesto dalle persone, ha portato l'Ente alla decisione di attivare un intervento regionale per l'ampliamento e generale adeguamento della struttura alle esigenze di corretta gestione.

Finalmente, nel 1993, si vede la realizzazione del nuovo lotto che ingloba ed amplia tutta l'ala est della struttura, realizzando così l'attuale forma ad H.

In tale lotto (primo dei tre previsti), si vedono realizzate 40 camere a due posti letto ed una camera singola, tutte con servizi interni, un grande salone al piano terra ed un'ampia terrazza al primo piano, spazi dedicati ai servizi generali quali infermeria/ambulatorio, saletta TV, animazione, bagni attrezzati e vari.

Alla prima grande soddisfazione per l'opera compiuta è succeduto il mancato finanziamento dei lotti successivi, che ha comportato per l'Ente un grosso sforzo per autofinanziare gli interventi ormai improcrastinabili per la sistemazione della vecchia struttura che lamentava carenze dal punto di vista impiantistico ed organizzativo strutturale.

Una buona conduzione economico/amministrativa e la valida collaborazione di tutto il personale operante a tutti i livelli, combinate con un contributo regionale per la realizzazione degli impianti a norma, ed un lascito di Caterina Gaiardo, hanno permesso di realizzare, tra l'altro, anche il nuovo ingresso, i locali adibiti alla sala TV. Grazie ad altri finanziamenti regionali è stato installato l'impianto di condizionamento nelle stanze, negli spazi comuni e nei servizi al fine di migliorare le condizioni di vita degli ospiti residenti.

L'ampliamento strutturale e la gestione organizzativa sempre più complessa non hanno però impedito il perseguimento dell'obiettivo principale di assistenza all'ospite che è stata anzi migliorata tanto da portare alla fine dell'anno 1998 al conseguimento di una attestazione di accreditamento all'eccellenza.

Dal 1998 ad oggi l'Ente ha continuato a migliorare la struttura e gli impianti, dal rifacimento della centrale termica e della centrale idrica, dall'isolamento termico della parte più vecchia della casa, dal rinnovo della sala da pranzo ora molto più accogliente al rinnovamento degli uffici. Nel 2006, in attuazione della l.r. 11 dicembre 2003, n. 19, con decreto approvato dall'Assessore regionale per le relazioni internazionali, comunitarie, autonomie locali e sicurezza, l'Ente sino ad allora Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab), viene trasformato in Azienda pubblica di Servizi alla Persona (A.S.P.) Daniele Moro.

Nel 2009, con Decreto del Presidente della Regione, n.050/Pres. il settore agricolo, che con i suoi proventi ha contribuito al pagamento delle rette degli anziani non abbienti di Morsano *a/* Tagliamento, è stato separato dall'A.S.P. diventando la "Fondazione Daniele Moro" mantenendo sempre le medesime finalità ma acquistando in flessibilità gestionale e possibilità di accesso a finanziamenti. A maggio del 2010 sono infine iniziati i lavori per la costruzione del nuovo centro semiresidenziale per anziani affetti da morbo di Alzheimer e demenza senile, lavori che dovrebbero concludersi a settembre 2011.

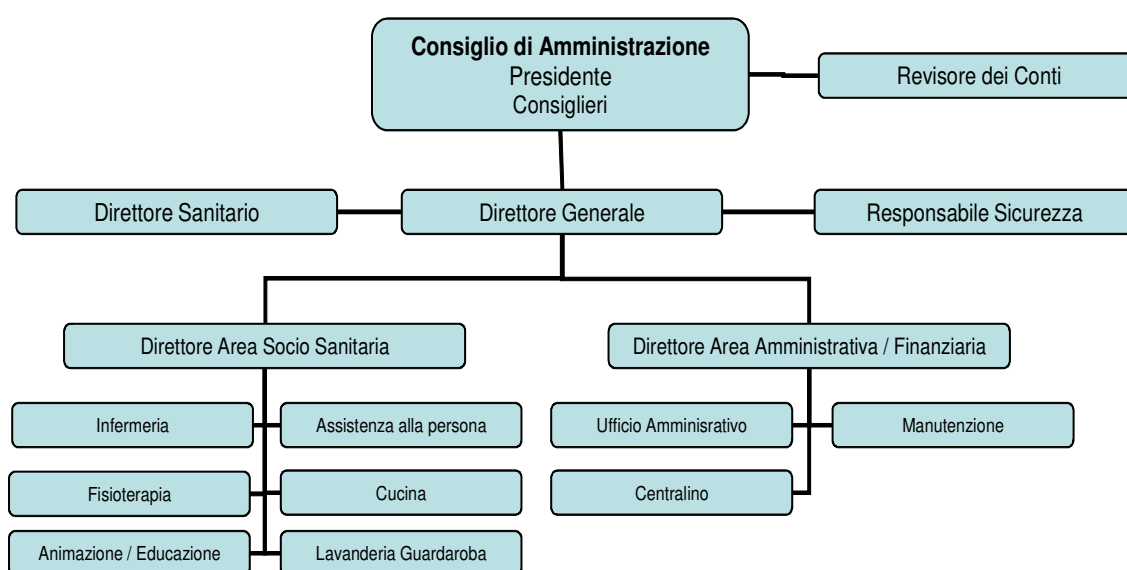
Continuiamo così, passo dopo passo, il cammino nella direzione tracciata dal fondatore in fedeltà ad una missione ispirata ai principi di carità cristiana e di promozione integrale della persona.

Dove siamo:

L'Azienda pubblica di servizi alla persona Daniele Moro è situata a circa 30 Km da Pordenone, nel comune di Morsano al Tagliamento in Via Roma, 27 (la strada che collega San Vito al Tagliamento a Morsano al Tagliamento) ed è possibile contattarci in questi modi:

Telefono: 0434 697046
Fax: 0434 696057
Indirizzo postale: Via Roma, 27 – 33075 Morsano al Tagliamento (PN)
Posta elettronica: info@entemoro.it
Posta elettronica certificata: entemoro@legalmail.it

Organigramma



Le Finalità

Scopo fondamentale è l'assistenza alle persone in condizioni psicofisiche di non autosufficienza, in conformità agli obiettivi ed indirizzi emanati in materia dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e nel sostanziale rispetto della volontà testamentaria del Cav. Uff. Daniele Moro.

La Mission

Accogliamo le Persone aiutando chi necessita di assistenza fornendo cure personalizzate con competenza, calore umano e disponibilità all'ascolto. Siamo la "Casa" che riconosce e sviluppa le potenzialità degli ospiti in un ambiente rassicurante e familiare.

Ciò comporta l'erogazione di un'assistenza dinamica e flessibile attraverso l'adozione di interventi che siano in grado di affiancare l'anziano nella sua progressiva instabilità con

l'impegno non formale di fare tutto il possibile affinché egli possa gestirsi o essere gestito in modo da beneficiare del massimo di autonomia ponendo attenzione alla cura, al benessere ed alla salute e coscienti che tutto ciò avrà un risvolto sulla sua qualità di vita.

È compito dell'amministrazione dell'ASP Daniele Moro, attraverso la direzione e il personale operante, garantire agli anziani ospiti della casa di riposo, l'erogazione di adeguate prestazioni assistenziali e socio-sanitarie, attraverso interventi volti alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, integrazione della vita sociale e difesa della qualità di vita.

Per corrispondere alla mission è necessario inoltre che vi sia:

- L'applicazione di un modello organizzativo flessibile in grado di valorizzare gli operatori
- La personalizzazione dell'assistenza attraverso la valorizzazione del concetto di flessibilità nell'ambito di un progetto di vita individuale, costantemente aggiornato, che ponga l'ospite con i suoi mutevoli bisogni al centro dell'attenzione.
- L'integrazione di tutte le figure professionali presenti e che a diverso livello intervengono sull'ospite per assicurare un'assistenza interdisciplinare competente e qualificata che abbia chiari gli obiettivi da perseguire e sia in grado di valutare la loro implementazione.

L'azienda oltre a definire la propria mission ha definita anche la Vision.

Vision

Vogliamo sviluppare metodologie innovative e di eccellenza per l'assistenza ai Residenti nella struttura e nel Territorio, in un clima di sperimentazione dove Tutti si sentano protagonisti di un modello organizzativo che valorizza la Persona e le professionalità.

A tale scopo sono stati individuati i seguenti obiettivi:

- promuovere forme di collaborazione e di associazione con Enti pubblici e privati e con organizzazioni volte al miglioramento dell'assistenza.
- erogare, previa convenzione con gli Organi preposti, servizi assistenziali, riabilitativi e sanitari ad anziani, disabili e non.
- promuovere ed incentivare la partecipazione del volontariato alle proprie attività, sostenendone e coordinandone le iniziative.
- mettere a disposizione di Enti, Associazioni, Cooperative Sociali o Privati, per il perseguimento di finalità analoghe a quelle dell'Ente, propri locali ed attrezzature, non utilizzati o parzialmente utilizzati dalla Struttura, regolamentandone l'uso e la gestione, ed impiegando gli eventuali proventi per i fabbisogni degli ospiti.
- realizzare attività di informazione, promozione e sensibilizzazione sui temi inerenti gli scopi dell'Azienda, attraverso l'organizzazione di convegni, seminari, studi e ricerche e la realizzazione di pubblicazioni tematiche tese alla valorizzazione sociale delle attività dell'Azienda.

L'Ente non ha fini di lucro.

I Criteri per l'accesso

Per l'avvio della richiesta di ospitalità presso l'ASP bisogna rivolgersi al Medico di Medicina Generale (MMG) o al Medico curante durante un ricovero ospedaliero/residenziale il quale provvede alla compilazione del certificato medico denominato:

“SCHEDA DI SEGNALAZIONE PER I SERVIZI DI RETE E PER L'INTEGRAZIONE OSPEDALE – TERRITORIO”

Per il perfezionamento della domanda:

- I residenti in Comuni DEL TERRITORIO REGIONALE si rivolgeranno al Servizio Sociale del proprio Comune.
- I residenti in Comuni EXTRA REGIONALI si rivolgeranno al Servizio Sociale del proprio Comune. Il modello unico di segnalazione al Distretto Sanitario, unitamente a tutta la documentazione sociale e sanitaria in uso nel territorio di residenza, dovrà essere fatta pervenire al Distretto Est di San Vito al Tagliamento autonomamente o tramite i famigliari stessi (negli orari di ricevimento previsti) presso:

Servizio Sociale Ambito Est 6.2

Via Falcon Vial - 33078 San Vito al Tagliamento (PN)

Tel. 0434.875759 / 0434.80416 Fax 0434.875289

L'Ambito Est 6.2 assieme al Distretto Sanitario provvedono a:

Acquisire la domanda di inserimento

Compilare la Scheda Sociale

Fornire indicazioni per l'ottenimento del contributo aggiuntivo per l'abbattimento della retta

Raccogliere l'atto di garanzia del pagamento e l'eventuale impegno dell'amministrazione comunale

Compilare la scheda di valutazione della non autosufficienza e del grado di autonomia della persona

La documentazione prodotta viene trasmessa dal Distretto Sanitario all'ASP Daniele Moro di Morsano al Tagliamento.

Inserimento in struttura

L'ASP contatta la persona di riferimento per la produzione di eventuale documentazione necessaria non pervenuta direttamente dal Distretto Sanitario.

L'accoglimento della persona nella residenza avviene secondo quanto previsto dal regolamento della Casa.

Tutta la documentazione necessaria è comunque a disposizione presso gli uffici della struttura, o scaricabile dal sito internet www.entemoro.it alla voce ►Modulistica.

La struttura

La struttura ha la classica forma ad H articolata su piano terra e primo piano, dispone di ambienti con funzione collettiva, adibiti a soggiorno comune, di sala per attività ricreative, sala televisione e cinema, sala fumatori, luogo di culto con cappella, locale per il parrucchiere e per il barbiere, stanze per ospiti esterni, giardino attrezzato. Per ogni ospite vengono garantiti mq 4 di spazi comuni e mq 19 di giardino organizzato. I servizi sanitari e ausiliari hanno locali dedicati per la palestra e la sala equipe. Infine vi sono gli spazi dei

servizi generali di cucina, lavanderia, officina per la manutenzione, uffici, portineria. L'Ente può accogliere 113 ospiti, e dispone di una sola camera singola, mentre tutte le altre sono a due letti, hanno una superficie totale di 24 mq e sono dotate di tutti i servizi, cioè doccia, lavandini pensili e seggiolino a muro estraibile per l'igiene assistita. I corridoi di raccordo sono ampi e luminosi.

Sono state organizzate cinque unità, ciascuna definita univocamente da un colore, rispettivamente il Nucleo Verde, il Nucleo Giallo, il Nucleo Rosso, il Nucleo Blu, il Nucleo Bianco. L'uso del colore aiuta l'ospite a memorizzare la propria collocazione all'interno della struttura ed è presente negli elementi di finitura del nucleo stesso. Ogni nucleo dispone di una propria zona, che include il soggiorno, l'angolo o sala tv, i locali per il personale di assistenza con propri servizi igienici, alcuni condivisi perché disposti sullo stesso piano.

Ciascun nucleo è servito dalla propria equipe assistenziale, formata da un infermiere con funzioni di primary nursing, responsabile dell'equipe e punto di riferimento per quanto concerne l'assistenza infermieristica; un operatore socio sanitario referente per l'assistenza di base; un gruppo di operatori con preparazione minima di 200 ore ed in numero adeguato a garantire la soddisfazione dei bisogni di base nel nucleo. Oltre all'infermiere, il referente per gli aspetti motori è il fisioterapista, quello per le attività di animazione e ludiche è l'animatore o educatore professionale. Ovviamente il medico di base è presente ogni giorno e viene interpellato ogni qual volta è necessario.

Ciascun nucleo dispone di uno staff di supporto alle attività assistenziali, esso è composto da operatori di base e viene impiegato in particolare nelle attività di alimentazione, mobilitazione, intrattenimento e sorveglianza. Ciascuna equipe è fortemente impegnata nella continuità assistenziale. Ogni figura, nel rispetto dell'autonomia professionale propria di ciascuna qualifica, è presente al momento dell'ingresso per l'accogliimento dell'ospite, partecipa alle riunioni di equipe, collabora alla VMD (Valutazione Multi Disciplinare) e alla stesura del piano di attività assistenziale, si fa carico di espletare tutte le attività di cura giornaliera, partecipa attivamente alle revisioni nel tempo, verifica i risultati ottenuti, pianifica ed applica gli aggiustamenti necessari.

I Nuclei

Lo Stato italiano, con il D.P.C.M. 22.12.1989 e con le Linee guida del Ministero della Sanità emesse il 31.03.1994, ha previsto che le strutture residenziali extraospedaliere si organizzino per unità di base definite nuclei. Stessa indicazione viene data dalla Regione Friuli Venezia Giulia prima con il D.P.G.R. n° 83/Pres. del 14.02.1990 e successivamente con il D.P.Reg. n° 0333/Pres. dell'11 dicembre 2008.

A Morsano si è voluto superare la struttura del cronicario suddiviso in reparti, sulla base delle patologie prevalenti che enfatizzano la malattia, per valorizzare il ruolo della residenzialità come domicilio in cui l'anziano possa vivere e gestire il proprio quotidiano. Ciascun nucleo occupa una propria area abitativa, cioè una sezione architettonica della struttura, dimensionata per un numero adeguato di posti letto, dotata di servizi e spazi individuali, semicollettivi e collettivi necessari e funzionali alla vita degli ospiti. Gli ospiti di un nucleo condividono caratteristiche funzionali omogenee e vengono assistiti da un gruppo stabile di estrazione multidisciplinare, ovvero di operatori socio – assistenziali e sanitari, determinato sia in termini numerici che professionali sulla scorta delle necessità degli

anziani. All'interno di un'organizzazione per nuclei quindi le risorse professionali sono distribuite e gestite in funzione dell'omogeneità dei bisogni degli ospiti e dei conseguenti programmi di intervento previsti. In un nucleo presidiato con continuità dagli stessi operatori si favorisce la conoscenza puntuale ed aggiornata della domanda e, di conseguenza, la possibilità di realizzare programmi di lavoro personalizzati, con una gestione operativa sul modello del case management. All'interno dell'Ente Moro si sono organizzati:

II NUCLEO VERDE sito al piano terra ala nord/est, accoglie 20 ospiti, sia uomini che donne senza patologie prevalenti, in 10 stanze a 2 posti letto. L'organico è composto da almeno 1 infermiera, 5,5 operatori di supporto, 1 fisioterapista e 1 educatore/animatore in condivisione con il nucleo giallo. I minuti di assistenza sono passati da 112 nel 1998 a 145 nel 2009.

II NUCLEO GIALLO sito al piano terra ala sud/est, accoglie 20 ospiti in maggioranza donne senza patologie prevalenti, in 10 stanze a 2 posti letto. L'organico è composto da almeno 1 infermiera, 5,5 operatori di supporto, 1 fisioterapista e 1 educatore/animatore in condivisione con il nucleo verde. I minuti di assistenza sono passati da 110 nel 1998 a 146 nel 2009.

II NUCLEO ROSSO sito al primo piano ala sud/est, accoglie 20 ospiti sia uomini che donne senza patologie prevalenti, in 10 stanze a 2 posti letto. L'organico è composto da almeno 1 infermiera, 5,5 operatori di supporto, 1 fisioterapista e 1 educatore/animatore in condivisione con i nuclei blu e bianco. I minuti di assistenza sono passati da 115 nel 1998 a 146 nel 2009.

II NUCLEO BLU sito al primo piano ala nord/est, accoglie 21 ospiti, sia uomini che donne senza patologie prevalenti, in 11 stanze, una a 1 posto letto e il restante a 2 posti letto. L'organico è composto da almeno 1 infermiera, 5,6 operatori di supporto, 1 fisioterapista e 1 educatore/animatore in condivisione con i nuclei rosso e bianco. I minuti di assistenza sono passati da 111 nel 1998 a 148 nel 2009.

II NUCLEO BIANCO sito al primo piano al nord/ovest sopra la sala da pranzo e la cucina, accoglie 32 ospiti, sia uomini che donne, in 16 stanze a 2 posti letto. L'organico ha sempre avuto una dotazione di almeno 1 infermiere, 4 operatori di supporto, 1 fisioterapista e 1 educatore/animatore in condivisione con il nucleo rosso e blu. I minuti di assistenza sono passati da 85 nel 1998 a 99 nel 2009.

Le Norme di erogazione del servizio

L'ASP Daniele Moro di Morsano al Tagliamento eroga la sua assistenza agli anziani nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata si basa sul principio di eguaglianza poiché l'accesso ai servizi è uguale per tutti. Le regole che determinano il rapporto fra l'ospite e la struttura sono uguali per tutti a prescindere da sesso, lingua, provenienza geografica, religione ed opinione politica.

Imparzialità

Sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti di coloro che sono accolti nella Casa. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

Rispetto della dignità della persona e tutela delle informazioni

Viene assicurato il rispetto della dignità della persona, in tutte le fasi del processo di assistenza e cura favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni, oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale della struttura.

Efficacia ed efficienza

Tutto il personale della Casa si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.

Professionalità e tecnologie

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura dell'ospite.

Valorizzazione delle capacità residue

Gli operatori hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite che è considerato come persona in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

Partecipazione

Intesa come diritto ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della Legge 241/90 ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei PAI (Piani di Assistenza Individuali), informando sugli obiettivi di benessere e creando un clima di collaborazione e fiducia tra gli ospiti e tutto il personale.

Tutela dell'ambiente

La Casa riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

Le Attività Assistenziali

Al momento dell'ingresso in struttura si presenta all'anziano l'equipe assistenziale che si occuperà di lei/lui, si fa visionare la stanza e si illustrano i servizi della struttura (l'operazione non viene eseguita solo nel caso di ospiti in coma). In questa fase l'infermiere, in collaborazione con l'equipe, raccoglie le informazioni necessarie a stilare un quadro clinico generale della persona e dei suoi bisogni mediante la compilazione della cartella infermieristica. In particolare si registrano i dati anagrafico-sociali e si attua una prima identificazione, almeno parziale, dei bisogni infermieristico-assistenziali in atto, o a rischio di comparire nel paziente. Su questa base si stende il Piano assistenziale individuale d'ingresso, cioè un primo programma di trattamento assistenziale mirato ai bisogni alterati individuati, successivamente tutta l'equipe assistenziale avvia un'osservazione sistematica orientata a confermare o meno il PAI d'ingresso. Il livello funzionale nelle ADL (Activities of daily living test) viene rilevato ad ogni somministrazione della scheda Val.Graf.

La prima rilevazione avviene 20 giorni dopo l'ingresso in struttura, quando l'equipe assistenziale si riunisce per raccogliere i dati e compilare la scheda Val.Graf., conferma i bisogni individuati o li rimodula, formula gli obiettivi che si ritiene di poter raggiungere. Aggiorna quindi il programma formulando il Piano Assistenziale Individuale, si individua il Case Manager e si conferma la data per la rivalutazione a tre mesi.

Successivamente gli anziani ospiti che sono inseriti in un Nucleo, sono seguiti in modo continuativo e fisso da un'equipe di operatori. La responsabilità di ciascuna équipe è attribuita ad un Infermiere Professionale. L'attività assistenziale relativa ad un Nucleo di ospiti è a carico di un gruppo di Operatori, che la garantiscono nella sua totalità operando esclusivamente in una sola zona, mantenendo un abbinamento stabile tra équipe e gruppo di ospiti.

In merito alla qualità della vita degli anziani ospiti, si illustrano in maniera succinta, le attività assistenziali, dirette ed indirette, erogate.

L'Assistenza di base o funzionale



In questa Casa l'assistenza di base, o funzionale, è organizzata a Nuclei aggregati in Unità Operative. In ogni nucleo è impiegato un gruppo organizzato di Operatori.

All'interno di ciascun gruppo di operatori è individuato un referente che ha il compito di fungere da collante tra gli stessi componenti.

Nelle Unità Operative si favorisce la continuità dell'assistenza durante tutto l'arco della giornata mantenendo costante la presenza dei medesimi operatori ottenendo così una rotazione delle mansioni e riducendo stress e burn-out. Ci sono tre Unità Operative: Primo Piano (nuclei Blu e Rosso), Piano terra (nuclei Giallo e Verde) e nucleo Bianco.

L'assistenza di base consiste nel guidare, stimolare, aiutare o sostituire l'anziano ospite nelle attività di vita quotidiane ADL. Tale attività è pianificata dall'equipe intradisciplinare già dal momento del ricovero e successivamente aggiornata con l'aiuto della scheda multidimensionale Val.Graf, in base alle variate esigenze dell'ospite.

L'Assistenza Infermieristica



L'assistenza infermieristica è garantita da infermieri che così come prevede la legge n° 42 del 26 febbraio 1999 si occupa di tutte le attività assistenziali infermieristiche con lo scopo di garantire la salute della persona.

L'Infermiere nell'ASP D. Moro in particolare:

- Concorre a identificare i bisogni di salute della persona sia individualmente che in equipe multidisciplinare;
- Identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e formula i relativi obiettivi;
- Pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- Registra su apposito diario tutte le osservazioni assistenziali e mediche di interesse assistenziale;
- Provvede all'ordinazione, alla conservazione ed alla somministrazione del materiale farmaceutico;
- Collabora con i medici di base e con gli specialisti nelle specifiche attività assistenziali;
- Attua tutte le attività previste dal proprio profilo.

La figura dell'infermiere ha un ruolo importante nell'organizzazione e nell'erogazione dell'assistenza, collocandosi come punto di riferimento in una dimensione multidisciplinare. Secondo questo approccio, la dimensione dell'Infermiere, nell'interesse della persona assistita, richiede necessariamente la condivisione del proprio sapere con quello di altre professioni sanitarie e sociali, al fine di una corretta realizzazione del servizio.

L'Infermiere è costantemente presente nella Casa nell'arco della giornata.

L'infermiere ha come mission il capire i bisogni dell'ospite, espressi ed inespressi, e soddisfarli con professionalità e calore umano. Gestire in modo ottimale l'organizzazione del lavoro, creando gruppo e collaborando in armonia con tutte le altre figure professionali .

Assistenza medica



I medici di base presenti nel Comune di Morsano al Tagliamento, liberamente scelti dagli ospiti, assicurano ai propri assistiti il complesso di prestazioni fissato dalla "Convenzione unica per la medicina generica", ivi compresa la disponibilità diurna, mentre quella notturna viene garantita dai servizi di guardia medica.

Attualmente i medici assicurano la loro presenza giornaliera presso la Casa, per cinque giorni alla settimana, con un impegno medio di 6/7 ore settimanali ogni 60 assistiti.

Ad uno di questi medici la Casa ha conferito l'incarico di Direttore Sanitario le cui funzioni igienico-organizzative sono svolte in collaborazione con le figure professionali ivi operanti, nel rispetto dei programmi ed obiettivi dell'Ente. Inoltre su un programma stabilito, e a seconda delle necessità degli ospiti, vengono effettuate visite periodiche con medici specialisti.

Assistenza riabilitativa



Il servizio di assistenza riabilitativa della Casa di Riposo è attivo dal lunedì al venerdì ed è assicurato da 2 fisioterapisti che, pur lavorando in sinergia, hanno ciascun la responsabilità di seguire un gruppo di ospiti.

I fisioterapisti sono i professionisti del recupero e della motricità orientati alla ricerca, in grado di trasferire le proprie conoscenze agli ospiti per migliorare la salute ed il benessere mediante l'applicazione di varie metodiche nel settore cardiorespiratorio e delle scienze motorie. La funzione comporta l'elaborazione di programmi di riabilitazione e l'attuazione di attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle diverse disabilità, il tutto nel rispetto del D.M. 14.09.1994 n° 741.

In particolare i fisioterapisti che operano presso l'ASP Daniele Moro si occupano di:

1. gestione, valutazione, proposta ed addestramento ausili;
2. movimentazione degli ospiti, posture, trasferimenti o eventuali ausili da utilizzare;
3. prevenzione, in genere secondaria o terziaria (ad esempio trattamento tempestivo post-ictus, prevenzione da ulteriore decadimento attraverso la stabilizzazione delle abilità nelle demenze);
4. abilitazione, cioè instaurazione di un repertorio di abilità assenti prima del trattamento;
5. riabilitazione mirante al ripristino, al recupero ed alla generalizzazione di abilità danneggiate da determinati eventi, ed ove ciò sia impraticabile, si propongono soluzioni alternative.

Il principio è quello di lasciare un segno attraverso il movimento, che alimenta la consapevolezza di sé e di coloro che stanno attorno ... con lo slogan **IL MOVIMENTO E' VITA**

Servizio di animazione



Il servizio di animazione dell'ASP è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30, sono presenti un animatore/educatore cinofilo e un educatore con laurea in scienze dell'educazione.

L'obiettivo principe del servizio di animazione è mantenere vive le capacità cognitive e di prevenire il decadimento psico-fisico attraverso i progetti educativi per gli ospiti scelti all'interno della struttura.

Le attività di animazione svolte all'interno dell'Asp Daniele Moro sono:

- Analisi e verifica delle abilità degli ospiti attraverso attività mirate che stimolano le funzioni cognitive ad es. la manualità (es. bricolage, decoupage, patchwork..). Ogni ospite svolge un'attività dall'inizio alla fine per promuovere l'autostima personale.
- Attività personali con i singoli ospiti affetti da Alzheimer con utilizzo di programmi per il computer mirati per tale patologia.
- Attività di day-hospital all'interno del progetto respiro.
- Attività di educazione alimentare, vengono monitorate le porzioni degli ospiti in accordo con il personale sanitario.
- L'educatore cinofilo svolge attività di pet-therapy. I pet coinvolti nel progetto sono due cani e i due gatti che vivono all'interno della struttura ed hanno seguito un iter pedagogico-educativo per sviluppare le abilità relative alle attività di pet therapy.
- Una o due volte la settimana si fanno uscite per far sì che gli ospiti possano mantenere il contatto con il mondo esterno e per stimolarli a non fossilizzarsi sullo stesso luogo.
- Attività di lettura e commento agli articoli di giornale locale e nazionale per mantenere le capacità di concentrazione e attentive.

Il servizio di animazione è un complesso di attività che permette agli ospiti di aver il tempo scadenzato all'interno della struttura attraverso l'educazione permanente che rappresenta l'insieme delle opportunità educative formali (istruzione e formazione certificata) e non formali (educazione artistica, fisico motoria, sanitaria, sociale, formazione nell'ambito della vita associativa)

Assistenza spirituale



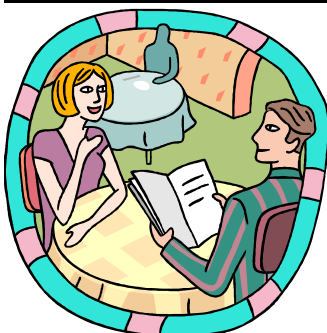
La Casa è dotata di un idoneo luogo di culto e l'assistenza spirituale, per gli Ospiti di religione cattolica, è fornita dal Parroco del paese, regolarmente presente in struttura sia per la celebrazione delle funzioni che per un più diretto e personale rapporto con gli anziani.

Servizio di lavanderia e guardaroba



Il servizio di lavanderia , stireria e guardaroba viene effettuato tutto all'interno dell'Ente. E' presente un adeguato numero di operatori che garantiscono l'operatività e continuità di questo servizio, che non conosce sospensioni o rallentamenti, considerata l'importanza dell'igiene e della pulizia non solo delle persone ma anche della loro biancheria e dei loro indumenti e delle telerie (asciugamani, lenzuola, tovaglie, ecc.) che usano.

Servizio di ristorazione e cucina



In questa Casa si attua la diversificazione dei menù forniti agli anziani, nella convinzione dell'importanza del cibo, non solo come bisogno primario ed elemento di gratificazione psico-affettiva, ma nella considerazione del ruolo importantissimo dell'alimentazione per il mantenimento della salute in senescenza e nella prevenzione delle malattie generative dipendenti da una nutrizione non corretta.

Inoltre viene approfondita costantemente l'educazione alimentare degli anziani, rendendoli partecipi e coinvolgendoli sui motivi delle scelte degli alimenti, stimolandone l'interesse e la partecipazione nella scrupolosa osservanza dei menù che, nell'ottica suesposta, variano ogni giorno nell'arco dell'intero anno solare, così da garantire un'alimentazione sana, equilibrata, appetitosa.

La struttura è dotata di una cucina interna che garantisce il servizio di ristorazione e il personale interno è formato per garantire la qualità e salubrità degli alimenti ai sensi della vigente normativa in materia che prevede l'applicazione del sistema di autocontrollo HACCP. Sono serviti, durante la giornata, tre pasti principali:

- colazione dalle ore 7.30 alle 9.30 a base di latte, caffè,tè, biscotti e fette biscottate.
- Pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00 e comprende tre tipi di primi, secondi e contorni, desert e/o frutta.
- Cena, dalle ore 18.30 alle 19.15 e comprende tre tipi di primi, secondi e contorni, desert e/o frutta.

Gli operatori della ristorazione e cucina hanno come mission il creare un equilibrio tra benessere e cibo con una cucina salutare seguendo un percorso mirato: di gradimento, creatività e attenzione all'ospite.

Parrucchiere e barbiere



L'orario del servizio è dalle 7 alle 10 del mattino (per coniugare le attività dell'igiene e dell'alzata) dal lunedì al sabato. Qualora vi siano in previsione festività o giornate particolari in cui si richiede maggior attenzione alla cura della persona si ha un aumento di ore dedicate a tale attività.

Le attività di barbiere/parrucchiera vengono eseguite in due modi tramite un servizio itinerante nella stanza dell'ospite e/o nel bagno usato per l'igiene, o in un apposito locale per questo specifico servizio, per cui le anziane ospiti possono dire "...vado dalla parrucchiera..."

Servizio diurno

Il servizio diurno offre un'alternativa alla proposta residenziale ed è rivolto alle persone che, pur mantenendo una certa autonomia al proprio domicilio, necessitano durante il giorno di aiuto per le attività più complesse della vita quotidiana. E' rivolto altresì a favorire la permanenza al proprio domicilio delle persone assistite dai familiari i quali durante le ore diurne sono impegnati in altre attività.

Il servizio day hospital è usufruibile da chiunque ne abbia bisogno previa valutazione dell'equipe della struttura.

Il servizio offre assistenza tutelare e assistenza infermieristica sette giorni su sette dalle 8.30 alle 19.30

Il servizio include:

- La somministrazione dei pasti
- Servizio di fisioterapia che non prevedano la prescrizione medica
- Parrucchiera
- Servizio di mobilità sociale, che consiste nell'accompagnamento degli utenti dall'abitazione all'A.S.P. e viceversa con mezzo attrezzato per il trasporto disabili e viene attivato su richiesta
- Attività ludiche ed educative
- Attività di mantenimento e recupero delle capacità residue
- Attività tutelari.

Servizi personalizzati

Sono comprese in questa casistica tutte le particolari richieste sulla base di apposita prescrizione medica, espresse in genere da persone anziane non autosufficienti o dai loro familiari, che necessitano di un aiuto per la risoluzione di un problema di carattere generalmente sanitario o assistenziale che trova soluzione in un breve arco di tempo.

Esempi:

- Persona anziana sola che abbisogna di un ciclo di iniezioni, non in grado di provvedervi autonomamente.
- Persona che, in stato di bisogno, necessita di alcune prestazioni fisioterapiche.
- Anziano che deve provvedere al cambio di una medicazione ecc.

Essendo questi casi "particolari" per numero limitato, diversità di prestazione richiesta e brevità di intervento, sono di volta in volta valutati per costo di intervento, in accordo tra la Casa e la persona bisognosa o suo familiare.

Le rette

Le rette giornaliere di ospitalità sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e sono esposte nel sito internet www.entemoro.it.

Esse ricomprendono, oltre agli specifici servizi elencati in precedenza, la fornitura di farmaci e gli eventuali trasporti presso l'ospedale di San Vito al Tagliamento per visite e cure.

Le stesse prevedono sconti per i giorni di assenza (ricovero ospedaliero, posto prenotato, soggiorno temporaneo da parenti ecc.) ed aumenti in rapporto alla gravità dello stato psico-fisico dell'ospite (debitamente certificato) e della conseguente necessità di proporzionarla allo specifico aumento di assistenza diretta alla persona.

Dal 1 gennaio 2007 il pagamento della retta di ricovero per persone non autosufficienti – riconosciute tali dalla Commissione Medica dell'A.S.S. – è dovuta al netto del contributo regionale.

Formazione del personale

Il personale della Casa è costituito in parte da personale di ruolo dipendente dell'ASP e parte da soci di cooperativa sociale, per cui è elemento fondamentale la ricerca di una sinergia formativa, che abbia come obiettivo l'aggiornamento costante di tutto il personale al fine di garantire omogeneità di interventi nella quotidianità e in relazione agli anziani.

La formazione del personale costituisce uno degli aspetti qualificanti del lavoro in equipe e ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione. Viene inoltre predisposta la formazione in attuazione del D.LGS 81/2008, in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nella formazione, considerata come un processo, non entrano in gioco solo conoscenze tecniche, ma hanno parte fondamentale motivazioni e valori particolari, quali il senso di responsabilità, l'esperienza, la razionalità, l'empatia, la gentilezza, la disponibilità a collaborare, l'aver e saper trasmettere sicurezza, l'autocontrollo, la capacità di equilibrio, la comprensione dei bisogni del paziente

Si sottolinea infatti che qualsiasi individuo, di qualsiasi età, con qualunque patologia, è sempre e comunque "una persona" e come tale va rispettato e non si può scindere la responsabilità degli Operatori da una serie di diritti e di principi dei quali è obbligatorio tenerne conto che sono:

- Principio della dignità della persona, della sua autonomia e della libertà di scelta (per quanto è possibile in relazione alle condizioni mentali);
- Principio di beneficiabilità, attraverso una risposta il più globale possibile ai bisogni;
- Principio di non maleficenza, cioè il non indurre nessun danno e nessun abuso;
- Principio di giustizia, cioè la necessità di una ripartizione equa delle risorse;
- Principio di verità, soprattutto nelle informazioni;
- Principio di non esser segregati dalla vita sociale e di essere stimolati a prendervi parte per quanto consentito dalle condizioni di salute.

Il calare nella realtà assistenziale quotidiana questi principi, richiede, tra équipe e Ospite, condivisione di obiettivi ma anche cooperazione, fiducia, comprensione reciproca e adeguata comunicazione. Richiede da parte dell'Operatore di saper ascoltare e recepire i bisogni inespressi dell'anziano con patologie croniche e di saper instaurare un rapporto non occasionale e frettoloso, usando un linguaggio appropriato alle capacità di comprensione.

Le necessità e le proposte formative e di aggiornamento del personale appartenente all'Area Socio Sanitaria vengono rilevate attraverso due modalità, l'osservazione diretta e l'intervista o il dialogo quotidiano. Questi metodi permettono di raccogliere numerosi dati ed approfondire successivamente i punti o gli argomenti che si ritengono più pregnanti.

Dalle rilevazioni effettuate sono emersi:

- Dati generali sull'organizzazione che hanno permesso di avere una descrizione dettagliata dei diversi aspetti della realtà organizzativa entro la quale promuovere iniziative di formazione o addirittura attivare interventi di riorganizzazione.
- Dati sul personale che hanno consentito di ottenere una descrizione continua ed aggiornata sulla professionalità, competenza, abilità, capacità, disponibilità e sul comportamento oggettivo delle persone che operano nell'Area Socio Sanitaria.
- Dati sull'attività, individuando gli aspetti positivi ed i punti critici su cui dovrà intervenire un eventuale evento formativo.

- Dati sul ruolo degli operatori, inteso come, la visione che gli operatori hanno o si rappresentano all'interno dell'organizzazione e le relazioni interpersonali.
- Dati sugli eventi critici, indicazioni particolarmente efficaci si possono ottenere dalla ricostruzione approfondita e analitica di situazioni che gli individui ritengono particolarmente critiche e che essi incontrano nello svolgimento della loro attività.
- Dati sul sistema delle attese, che sono indicazioni concernenti specificamente la relazione tra gli individui e l'organizzazione per ciò che si riferisce da un lato alle attese reciproche, implicite o esplicite, dall'insieme dei bisogni di appartenenza, di sviluppo, di carriera e dall'altro ai piani e ai progetti che guidano ed orientano il loro agire quotidiano.

Dai dati ottenuti si sono rilevati i bisogni formativi che hanno permesso nella maggioranza dei casi di avviare proposte o indirizzare l'operatore verso un percorso formativo.

L'analisi dei dati rilevati permettono non solo di rilevare i bisogni formativi del personale ma anche di effettuare **la verifica e l'analisi periodica delle condizioni organizzative dell'Area assistenziale sanitaria e migliorare l'attività in favore dei residenti.**

Orari di visita

Nel caso di visita all'anziano l'accesso deve tenere conto dell'orario stabilito ed è possibile accedere direttamente al reparto dove risiede l'ospite. Durante le visite vi è l'obbligo di attenersi alle disposizioni sanitarie stabilite dal medico.

Trattamento dei dati personali

In tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione al D.Lgs 196/2003 non vengono fornite telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto dalle procedure interne, per garantire la riservatezza dell'informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate.

Accreditamento

L'ingresso nella scena dell'accREDITamento, è stato incentivo per questa casa di riposo per accentuare ancora di più il carattere di crescita culturale e formativa di una iniziativa avviata già negli anni novanta.

Tutto il personale operativo della Casa si è inizialmente prestato a fungere in un certo senso da "cavia" di un'equipe multidisciplinare per l'applicazione di un primo progetto, denominato "una casa per star bene".

Successivamente, a distanza di due anni, si è ritenuto importante avere una valutazione



oggettiva dei livelli qualitativi forniti da questa casa, nella consapevolezza che la valutazione di esperti esterni è importante per confermare, criticare o validare le scelte svolte localmente, permettendo così di supportare o, al contrario, spingere a rivalutare le opzioni scelte. Tutto ciò, ha portato questa Casa ad ottenere l'accreditamento per eccellenza nel 1998.

L'A.S.P. sta procedendo alla verifica di tutti i procedimenti richiesti per l'ottenimento della certificazione ISO 9001.

Tutela e reclami

E' possibile formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi, applicando in questo modo la politica delle *"porte aperte"*, dove i suggerimenti e le critiche propositive aiutano nel quotidiano, costante e progressivo lavoro.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

Il reclamo può essere prodotto anche in forma anonima.

L'ASP provvede ad individuare apposita cassetta per il recapito.

Validità della carta dei servizi

La presente carta dei servizi, se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, potrà subire delle modifiche o degli aggiornamenti.

***I diritti degli utenti
ed
i principi etici dell'assistenza***

L'ANZIANO LASCIATELO VIVERE

Lascialo parlare,
perché nel suo passato ci sono tante cose vere.
Lascialo vincere nelle discussioni,
perché ha bisogno di sentirsi sicuro di sé.
Lascialo andare tra i suoi amici,
perché è lì che si sente rivivere.
Lascialo raccontare storie già ripetute,
perché lui vuole vedere se stai alla sua compagnia.
Lascialo vivere tra le cose che ha amato,
perché soffre di sentirsi spiantato dalla propria vita.
Lascialo gridare quando ha torto,
perché lui e i bambini hanno diritto alla comprensione.
Lascialo salire nell'auto di famiglia quando vai in vacanza,
perché l'anno prossimo
avrà rimorso se lui non ci sarà più
Lascialo invecchiare con lo stesso paziente amore
con cui lasci crescere i tuoi bambini,
perché tutto fa parte della natura.
Lascialo pregare come vuole,
perché l'anziano è uno che avverte l'ombra di Dio
sulla strada che gli resta da compiere.
Lascialo morire tra le braccia pietose,
perché l'amore dei fratelli sulla terra,
fa meglio presentire quello del Padre nel cielo.