

CENTRO SERVIZI MONTECCHIO PRECALCINO

Via Europa Unità 22 - 36030 Montecchio Precalcino - tel. 0445 868111 - fax 0445 868126

CARTA DEI SERVIZI

Il Centro Servizi alla persona di Montecchio Precalcino è un'Area ad alta integrazione socio-sanitaria inserita nel contesto territoriale del Distretto socio-sanitario, individuato agli inizi del 2001 e che l'Azienda ULSS 4 ha deciso di gestire riconoscendolo con propria deliberazione.

Ricalca nella collocazione il luogo che per molti anni ha ospitato l'Ospedale Psichiatrico e la sua storia, conclusa con alterne vicende, a partire dalla L. 180 del 1978, attraverso la chiusura avvenuta in tutta Italia nel 1996.

La conclusione di questa esperienza ha prodotto nelle realtà interessate percorsi molto diversi e differenziati tra loro.

La posizione che ha prevalso nella nostra Azienda Ulss è stata quella di inserire nei Distretti Socio Sanitari e nel territorio più in generale un'area storicamente afferente alla Psichiatria e questa idea si è snodata e concretizzata lungo due precisi filoni: da un lato valorizzare un patrimonio architettonico e ambientale di notevole pregio da aprire e condividere con il territorio di appartenenza attraverso la creazione e lo sviluppo di iniziative culturali, formative e di relazione nell'accezione più vasta, dall'altro rispondere in modo concreto, efficace e lungimirante ai crescenti bisogni di residenzialità presenti e in divenire.

La creazione di due nuove strutture e la profonda ristrutturazione di una terza hanno così consentito di avviare un percorso di risposta ad alcune esigenze in particolare rivolte all'Area Psichiatrica Adulto-Anziana e Disabile, a quella Psicogeriatrica e Disabile Grave.

La scelta precisa intrapresa nella gestione è stata di mantenere le funzioni di indirizzo, coordinamento e verifica attraverso professionisti competenti dell'Azienda e di coinvolgere alcune realtà del territorio quali le IPAB in una azione di progressiva partnership al fine di integrare competenze, sensibilità e responsabilità nella gestione stessa.

Rispetto alla struttura di capienza più ridotta l'Azienda ULSS mantiene la gestione diretta con proprio personale. Alcuni Servizi ritenuti di fondamentale importanza per l'Area quali la Portineria-Informazioni, il Bar e le attività Educativo-animative rivolte alle strutture e alle persone residenti, nonché finalizzate alla ricerca della migliore integrazione con il territorio, sono stati affidati secondo i criteri in premessa a una Cooperativa Sociale proprio per sviluppare, attraverso una diversificazione del sentire e dell'agire rispetto a forti valori di riferimento condivisi, un maggiore arricchimento di esperienze e di radicamento al territorio di appartenenza dell'Alto Vicentino.

Un'ulteriore scelta di fondo legata ai Servizi logistico-alberghieri e di supporto alla persona ha visto da un lato l'estensione del Servizio di Ristorazione al soggetto presente in tutte le realtà ospedaliere e territoriali dell'ULSS, dall'altro l'affidamento a Cooperative Sociali e del Terzo Settore del territorio di

tutti quei servizi volti a valorizzare, in una sorta di identità allargata e condivisa, la dignità della persona e la personalizzazione degli interventi, quali la gestione del vestiario e della biancheria personale, incrementando e sostenendo al tempo stesso la presenza di soggetti socialmente competenti e attenti ai bisogni e ai valori della persona.

E' importante sottolineare il ruolo del **Servizio Portineria Informazioni** (tel. **0445- 868111**) situato all'ingresso del Centro, **aperto tutti i giorni dell'anno dalle 8.00 alle 19.30**, che rappresenta il punto di interfaccia e di collegamento sia per i contatti telefonici, sia di supporto informativo.

Costituisce con il **Servizio Bar**, gestito con gli stessi operatori, un riferimento importante in sinergia e piena sintonia di indirizzo con tutte le realtà presenti nel Centro Servizi.

La gestione più strettamente sanitaria viene sostenuta dall'Azienda ULSS stessa per evidenti motivi di continuità e ottimizzazione nelle scelte individuate e valide per tutte le strutture presenti del territorio dell'Alto Vicentino, con il Servizio Farmaceutico, i Medici di Medicina Generale in assistenza programmata, la **presenza specialistica Psichiatrica** con il Responsabile dell'Area stessa e quella **Neurologica** con apposito Progetto dedicato dal 2007, **Fisiatrice e Pneumologica** periodiche integrate con il Distretto a cui si è aggiunta di recente una consulenza, per il momento presso la RSA Il Cardo e con cadenza 1-2 volte l'anno, con lo Specialista **Odontoiatra** e con possibile prospettiva di estensione futura alle altre strutture presenti nel Centro.

Per analoghi motivi e per rispettare condizioni di economicità e flessibilità, gli aspetti generali e particolari di natura tecnica e burocratico-amministrativa sono svolti in collaborazione costante e permeabile con gli Uffici centrali ULSS attraverso un programma di condivisione e chiara attribuzione di compiti e responsabilità.

E' realtà consolidata la presenza di una piccola comunità di religiose che prestano da molti anni servizio alle persone residenti.

A completamento del piano complessivo di gestione dell'Area del Centro Servizi è valorizzata e sostenuta la presenza, peraltro ben rappresentata, delle **Associazioni dei familiari** e di un numeroso **Gruppo di Volontari** motivati che svolgono un ruolo insostituibile in piena sintonia con gli operatori delle strutture e il Responsabile del Centro e riconosciuto e sostenuto dall'Azienda ULSS con apposita e specifica Convenzione che ne regola l'attività.

Tutti i Servizi afferenti alle strutture e le Convenzioni adottate sono coordinati dall'ULSS 4, secondo criteri complessivi relativi a obiettivi e indirizzi coerenti alla visione e alle finalità del Centro Servizi, attraverso la figura del Responsabile.

Nello specifico le Strutture presenti nell'Area del Centro Servizi di Montecchio Precalcino e rivolte ai bisogni di residenzialità provenienti dal territorio della nostra Azienda Ulss e in particolari casi da realtà esterne, previa valutazione, sono **tre**, di cui due classificate come Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti ("RSA S. Michele" – Nucleo Residenziale "la Decima") e una come RSA per persone con Disabilità ("RSA il Cardo").

RSA SAN MICHELE

E' in grado di accogliere fino a 102 persone ospitate in 4 nuclei. E' rivolta alla fascia Psicogeriatrica e Disabile in comorbilità psichiatrica con possibilità di rispondere a bisogni di breve, medio e lungo periodo e per casi individuati e compatibili di ULSS limitrofe.

E' suddivisa in quattro nuclei dislocati in numero di due al piano terra (maschile e femminile) e due al piano primo (maschile e femminile), dotata di ascensori, con ampi spazi comuni, camere singole e doppie ad eccezione di una tripla, tutte dotate di servizi.

Sono presenti all'interno di ogni nucleo un punto di coordinamento, servizi assistiti per l'igiene della persona, cucina e zona pranzo, ampio soggiorno.

Gli ambulatori infermieristici sono presenti in numero di uno per ciascun piano.

In area dedicata comune presso l'atrio di ingresso si trova l'Ufficio del Coordinatore della struttura, mentre il Responsabile del Centro, il Servizio di Assistente Sociale, il Parrucchiere ed il Podologo si trovano nella zona Uffici adiacente la Sala Polivalente.

E' presente un servizio Bar anche con spazio esterno al piano terra nell'atrio di ingresso, aperto tutti i giorni dell'anno dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 13.00 alle 17.00.

E' gestita con apposita Convenzione con l'IPAB La Casa di Schio e con personale della stessa secondo standards individuati dall'Azienda ULSS in considerazione delle peculiari caratteristiche e della complessità nella gestione assistenziale delle persone residenti.

Ha come interlocutori privilegiati per l'inserimento il Dipartimento di Salute Mentale, il Servizio Disabilità e i Referenti dei Servizi Distrettuali preposti a individuare e orientare i bisogni di residenzialità del territorio attraverso lo strumento della U.V.M.D.

Si situa in modo permeabile nella rete delle strutture e dei servizi del Centro espressi in premessa.

NUCLEO RESIDENZIALE "LA DECIMA"

È un nucleo Residenziale posto un in fabbricato limitrofo, funzionalmente annesso e complementare, a gestione diretta ULSS con proprio personale che dispone di 16 posti letto più un ulteriore posto utilizzabile per periodi temporanei.

E' rivolto alla fascia Psichiatrica adulto-anziana e Disabile con comorbilità psichiatrica e ha come interlocutori privilegiati per l'inserimento il Dipartimento di Salute Mentale, il Servizio Disabilità e i Referenti dei Servizi Distrettuali preposti a individuare e orientare i bisogni di residenzialità del territorio attraverso lo strumento della UVMD.

Si situa in modo permeabile nella rete delle strutture e dei servizi del Centro espressi in premessa.

Con questo nucleo, denominato “La Decima”, la struttura Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti “RSA San Michele-La Decima” risulta avere il totale complessivo di n. 119 posti.

RSA il CARDO - per persone con Disabilità -

Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili Gravi è in grado di accogliere fino a 38 persone di entrambi i sessi. E' prevista la possibilità di fornire in regime di Pronto Accoglienza brevi periodi di ricovero temporaneo attraverso inserimenti legati a particolari necessità.

E' rivolta alla fascia di utenza Disabile grave, con caratteristiche di compatibilità, proveniente dal territorio ULSS. Ha come interlocutori privilegiati per l'inserimento i Servizi Disabilità della nostra Azienda ULSS attraverso le U.V.M.D., strumenti individuati a tale scopo.

E' suddivisa su tre piani serviti da ascensore, ciascuno con un punto di Coordinamento, con spazi diurni di assistenza, Laboratori, Ambulatorio infermieristico e di servizio allocati al piano terra, mentre le camere singole, doppie, triple e quadruple si trovano al piano primo e secondo con servizi igienici e di bagno assistito comuni distribuiti nei singoli piani unitamente a zone pranzo con cucina e spazi comuni di residenza soggiorno.

I bagni sono attrezzati in modo differenziato conformemente alle esigenze delle persone residenti.

La struttura è gestita con apposita Convenzione con l'IPAB La CASA di Schio e con personale della stessa secondo standards individuati dall'Azienda ULSS in considerazione delle peculiari caratteristiche e della complessità delle persone ospitate.

Si situa in modo permeabile nella rete delle strutture e dei servizi del Centro espressi in premessa.

Le professionalità presenti all'interno delle strutture del Centro sono le seguenti:

Coordinatore di struttura, Infermiere Professionale, Fisioterapista, Logopedista, Educatore, Operatore addetto all'assistenza, Assistente Sociale, Psicologo, Medici di Medicina Generale, Psichiatra.

L'attività dei Medici di Medicina Generale in forma programmata è coordinata dal Responsabile del Centro, Psichiatra di riferimento per le strutture.

Sono consolidate le attività plurisettimanali di Arteterapia e di Counseling espressivo e da febbraio 2015 l'attività di trattamento SHIATSU svolte da professionisti esterni e in piena coerenza e sintonia con gli indirizzi condivisi e con le realtà presenti nel Centro Servizi.

L'orientamento e la missione sono rivolte ad offrire risposte a breve, medio, lungo termine in regime residenziale nell'ambito psichiatrico, psicogeriatrico e della disabilità.

Il Centro Servizi nella sua articolazione vuole essere comunità accogliente, che si prende cura della persona e a cui sta a cuore il suo contesto di riferimento e provenienza, in rete con i Servizi del territorio, in grado di rimodularsi e aperto al cambiamento e ai futuri bisogni.

La modalità di accesso e inserimento prevede la segnalazione da parte dei Servizi di riferimento e la valutazione di compatibilità espressa dal Responsabile del Centro, con l'UVMD (unità di valutazione multidimensionale distrettuale) che formula il progetto e condivide tempi, modi e informazioni anche con i familiari ai quali vengono fornite specifiche informazioni circa la partecipazione di spesa prevista.

In questo stadio vengono già individuati i passaggi con le figure di riferimento per preparare l'inserimento attraverso un incontro in struttura con la presenza di tutti i soggetti coinvolti.

L'incontro preparatorio con i familiari o il legale rappresentante ha la finalità di conoscere, condividere e organizzare al meglio tutti gli aspetti utili per favorire il miglior inserimento e adattamento della persona nel nuovo ambiente e porre le basi per i contatti e le visite successive.

L'incontro si configura come **raccolta di informazioni sulla persona** (dati anagrafici, capacità personali, interessi, abitudini), offre l'opportunità di **conoscere la struttura e i contesti di vita** che, peraltro, spesso sono già noti per visite avvenute in occasione della presentazione del caso, consente di **fornire informazioni di carattere pratico-organizzativo** con una prima presentazione del personale, una descrizione dei ritmi di vita, le attività di carattere educativo e di animazione (gruppi giornalieri, laboratori, gite, uscite, soggiorni), la gestione del guardaroba, luoghi e modalità per i fumatori, accesso al bar interno, la gestione delle spese personali, visite e permessi, modalità per la rilevazione del gradimento sui servizi offerti, **specifiche informazioni sulla partecipazione di spesa** e, in particolare, sulle **modalità per il consenso ai trattamenti e per le informazioni relative agli stessi**. Per i residenti fuori territorio ULSS è specificamente segnalata la necessità imprescindibile di accordo tra Aziende ULSS per gli adempimenti amministrativi previsti.

L'incontro consente, inoltre, di illustrare il **Progetto Guardaroba Donazioni** che è finalizzato a integrare i bisogni di vestiario e di elevato ricambio con materiali nuovi o in eccellente conservazione e garanzia grazie alla generosità dei donatori e alla sinergia con il Guardaroba interno, nonché il **Progetto Fondo Solidale**.

Il Fondo di Solidarietà è stato istituito, infatti, per rispondere ai bisogni di assistenza in occasione di ricovero ospedaliero per le persone residenti nelle strutture del Centro Servizi.

L'adesione comporta il versamento di una quota annuale, la più contenuta possibile e decisa anno per anno in base alla consistenza del Fondo, che possa garantire attraverso alte adesioni di poter rispondere fino a 12 giorni di assistenza diurna e notturna nel corso di ogni ricovero ospedaliero.

Il fondo Solidale è integrativo e di sostegno alle figure di riferimento, ma anche completamente sostitutivo, se necessario. Si avvale, in genere, di personale esterno riconosciuto e collegato.

Di recente **il Fondo Solidale ha ampliato le proprie funzioni** sostenendo progetti di integrazione per l'assistenza ai pasti alle persone più in difficoltà, consente l'effettuazione dei **trattamenti SHIATSU**, favorisce l'aumento di **offerta formativa "sul campo"** rivolta a tutto il personale delle strutture del Centro Servizi, in specie con i professionisti esterni coinvolti, con l'intento di potenziare la specificità degli interventi rivolti alle persone

residenti e aiuta anche, se necessario, chi ha minori possibilità a partecipare a attività, iniziative, uscite, soggiorni.

Le visite di parenti, conoscenti, amici sono previste, libere, favorite ad eccezione di particolari situazioni cliniche o di programmi personalizzati diversamente concordati.

Le fasce orarie da utilizzare di preferenza sono al mattino dalle 9.30 alle 12 e il pomeriggio dalle 13.30 alle 18. La fascia serale dalle 19.30 alle 21 può essere utilizzata, previo accordo, solo per particolari motivi personali.

In generale è prassi condivisa già in fase di ingresso in struttura concordare forme e modi di visita e di permesso in famiglia o di uscita che successivamente potranno essere meglio ridefiniti sulla base delle esigenze e dell'evoluzione del percorso.

E' raccomandato precedere la visita con una breve comunicazione al personale (Ass. Sociale, Infermieri, Operatori), così come presentarsi al proprio arrivo e comunicare la conclusione.

Questi aspetti sono particolarmente importanti in quanto consentono di potenziare le comunicazioni, i collegamenti e le conoscenze per poter migliorare le relazioni significative tra il personale, la persona residente e i suoi riferimenti significativi.

La presenza di più strutture e Servizi all'interno del Centro, nonché la grande articolazione di iniziative e attività organizzate in grado di coinvolgere un elevato numero di persone, **portano a raccomandare** in riferimento alla viabilità del Centro e di tutte le realtà presenti, **di rispettare le indicazioni e i limiti previsti, di moderare la velocità dei mezzi e di parcheggiare correttamente, favorendo il massimo rispetto dell'ambiente e delle persone che vi abitano.**

Richieste, proposte e suggerimenti utili al miglioramento della qualità dei Servizi sono graditi e possono essere comunicati al Servizio Portineria Informazioni quale tramite e al **Responsabile del Centro al numero 0445 – 868111 / indirizzo mail gianluigi.zanovello@ulss4.veneto.it** , così come **eventuali reclami** possono essere indirizzati allo stesso **Responsabile**, **all'Assistente Sociale allo stesso numero o allo 0445 868178 – indirizzo mail a.binaghi@lacasaschio.it** e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale alla mail **urp@ulss4.veneto.it** .

Ogni persona, infatti, che si trovi a frequentare il Centro Servizi di Montecchio Precalcino a qualunque titolo, sia esso di servizio, per usufruirne o per semplice visita, costituisce attraverso il proprio patrimonio di esperienza, sensibilità e educazione un'occasione di condivisione e di crescita, di arricchimento e stimolo per l'Area stessa, per le persone residenti, gli operatori, i volontari che contribuiscono giorno dopo giorno a rinnovarla ed è sempre la benvenuta.