

**Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus
Residenze “Giubileo” – Paolo VI
Via Gemona n. 8 – 35142 PADOVA**

**STATI VEGETATIVI (S.V.)
CIVITAS VITAE**

CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento rivolto agli utenti allo scopo di fornire loro indicazioni relativamente ai servizi erogati, modalità di accesso alle prestazioni, riferimenti logistici, personale dell'Unità Operativa, modalità per la segnalazione di eventuali reclami e/o suggerimenti.

DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

S.V.: Stati Vegetativi

FT: Fisioterapista

U.V.M.D.: Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale

A.D.S.: Amministratore di Sostegno

P.A.I.: Piano Assistenziale Individualizzato

S.L.A.: Sclerosi Laterale Amiotrofica

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

- **Principio dell'eguaglianza e umanizzazione**

Ogni Persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con il Reparto Stati Vegetativi ha diritto ad essere trattata in modo equanime. Il Reparto Stati Vegetativi assicura un'assistenza che mette la Persona al centro, tenendo conto delle differenti esigenze correlate ad età, genere, particolari condizioni di salute, fragilità fisica, sociale, economica e psicologica, delle specificità religiose e culturali allo scopo di garantire una permanenza serena.

- **Principio di imparzialità**

Il Reparto Stati Vegetativi si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli Utenti. Il Reparto Stati Vegetativi si impegna ad evitare che il proprio Personale ponga in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti dell'utenza, dei loro familiari e dei terzi.

- **Principio di semplificazione**

Il Reparto Stati Vegetativi, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei destinatari, dei terzi e degli utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

– **Principio di continuità**

Il Reparto Stati Vegetativi si impegna ad assicurare all'assistito la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

– **Principio di partecipazione**

L'Équipe multidimensionale opera per rendere il luogo di cura e gli interventi sanitari sicuri, conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort, strutturando percorsi di cura e di accompagnamento il più possibile condivisi e partecipati con la Persona assistita, la sua Famiglia e i *Caregiver* attivando interventi di palliazione non oncologica, se necessari. Il Personale del Reparto Stati Vegetativi, gli assistiti, i loro famigliari e i volontari che operano all'interno dello stesso devono favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine il Reparto Stati Vegetativi si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

– **Riservatezza**

Il Reparto Stati Vegetativi assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli Operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

MISSION

La Fondazione OIC Onlus ha come propria missione la promozione della Persona, ed in particolare della Persona anziana, riconoscendone, come tale, la sua dignità e più in particolare valorizzando questa stagione della vita come risorsa e potenzialità.

Tale missione si sviluppa creando situazioni e contesti in cui la relazione tra le persone, tra le generazioni, tra i ruoli, tra gli ambienti, diventi testimonianza concreta della possibilità che ognuno ha, di crescere sempre più in pienezza, secondo l'ispirazione cristiana che contraddistingue la Fondazione OIC Onlus e nel costante perseguimento di finalità di solidarietà sociale. In particolare i principi fondamentali sono la:

- Centralità della Persona
- Garanzia degli standard più elevati per tutte le attività sanitarie e socio-sanitarie
- Formazione continua del personale che consente di valorizzare il capitale umano incrementandone conoscenze e competenze con conseguente miglioramento dell'assistenza
- Piani clinici assistenziali formulati nel rispetto dei valori e delle preferenze dei Pazienti (sociali, culturali, religiosi)
- Condivisione degli obiettivi con il Personale operante

REPARTO STATI VEGETATIVI (S.V.)

Il Reparto Stati Vegetativi è una Struttura di Residenzialità extraospedaliera collocata nel complesso Civitas Vitae Angelo Ferro al secondo piano dello stabile Paolo VI, in grado di accogliere fino a 24 Persone con elevato impegno assistenziale.

Nel Reparto S.V. vengono accolti Pazienti che, a causa di una grave lesione cerebrale, non sono più in grado di avere stati di consapevolezza, di relazioni con gli altri e il mondo circostante, ma conservano le funzioni vegetative indispensabili alla sopravvivenza dell'organismo (respirazione, circolazione sanguigna, controllo omeostatico della temperatura e della produzione ormonale).

Lo Stato Vegetativo può essere definito come una condizione clinica gravemente invalidante, connotata dalla perdita irreversibile delle capacità motorie e di coordinazione dei comportamenti e della funzionalità cognitiva nonché dello stato di coscienza insorto dopo uno stato di coma causato da un evento acuto (trauma, ictus, anossia cerebrale etc.).

Anche in riferimento alla Deliberazione della Giunta Regionale 23 marzo 2001, n. 702 (B.U.R. Regione Veneto 13.04.2011 – N.33), si esplicitano di seguito i principali criteri diagnostici dello Stato Vegetativo:

- minima o mancata coscienza di sé e di consapevolezza dell'ambiente circostante;
- assenza di qualunque gesto volontario e finalizzato di tipo spontaneo e di risposte motorie, verbali e comportamentali a stimoli di diversa natura (visivi, uditivi, tattili o dolorosi);
- assenza di comprensione o produzione verbale;
- intermittente vigilanza che si manifesta con la presenza di cicli sonno-veglia (ad es. periodi di apertura spontanea degli occhi);
- sufficiente conservazione delle funzioni autonome tale da permettere la sopravvivenza con adeguate cure mediche;
- incontinenza urinaria e fecale
- variabile conservazione dei nervi cranici e dei riflessi spinali.

All'interno del Reparto S.V. possono essere accolte inoltre Persone affette da S.L.A., individuate secondo i criteri enunciati nella Deliberazione della Giunta Regionale n. 739 del 14 maggio 2015.

OSPITALITÀ

Il Reparto è suddiviso in 3 Sezioni, denominate Sezione "A", Sezione "B" e Sezione "C", ogni Sezione è composta da 2 Nuclei per un totale di 8 posti letto ciascuna (4 stanze doppie).

Per ogni Sezione è individuato un Responsabile di Sezione.

Le stanze di degenza sono doppie e sono dotate di bagno indipendente attrezzato per disabili. In ciascuna stanza è presente, un armadio, un comodino ed un letto orientabile con sponde corredato con Materasso Antidecubito ad Altissimo Rischio.

Ciascun posto letto ha a disposizione luce personale, prese elettriche, comandi per la gestione del letto articolato, una presa per Ossigeno, una presa per aspirazione chirurgica ed una presa per nebulizzatore.

A seconda delle indicazioni in merito alla mobilità del Paziente, vi è a disposizione idoneo ausilio (Carrozzina dedicata).

Nella stanza vi sono inoltre, sedie/poltrone a disposizione dei visitatori ed una TV.

Per Familiari/Visitatori sono disponibili inoltre spazi visita sia al piano (saletta familiari e soggiorno) che al Piano terra (sala antistante la palestra e zona ristoro).

Al piano terra è anche presente un ambiente per momenti di raccoglimento e preghiera.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'Obiettivo principale del Servizio è garantire alla Persona un approccio di assistenza olistica che contempli una presa in carico multidisciplinare anche attraverso la realizzazione di Progetti Assistenziali Individualizzati favorendo il mantenimento dello stato di salute, ponendo attenzione alla prevenzione di possibili complicanze e fornendo inoltre supporto ai Caregiver.

La cura degli Utenti nelle Attività di Vita Quotidiana è personalizzata, nel rispetto dei ritmi biologici. L'equipe multidisciplinare effettua attività assistenziali, di movimento, di mantenimento e di stimolazione perseguendo i seguenti obiettivi specifici:

- mantenimento della stabilizzazione dello stato clinico generale,
- mantenimento delle funzioni vitali,
- prevenzione delle complicazioni
- trattamento delle complicanze secondarie,
- stimolazione sensoriale quotidiana per favorire il contatto con l'ambiente circostante
- supporto alla famiglia.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- Deliberazione della Giunta Regionale n. 702 del 23 marzo 2001 – Regione del Veneto
- DGR 708/2001 "Linee guida regionali per la definizione e la standardizzazione degli approcci assistenziali ai pazienti in Stato Vegetativo (S.V.)."
- Documento finale "Stato Vegetativo e Stato di Minima Coscienza" - Commissione Tecnico-Scientifica (istituita con D.M. 12 settembre 2005) Roma 14 dicembre 2005
- Testo approvato nella seduta plenaria del 30 settembre 2005 Presidenza del Consiglio dei Ministri Comitato Nazionale per la Bioetica "L'alimentazione e l'idratazione di pazienti in stato vegetativo persistente "
- Documento finale "Stato vegetativo e di minima coscienza" Epidemiologia, evidenze scientifiche e modelli assistenziali. Gruppo di lavoro istituito con D.M. 15 ottobre 2008
- Accordo tra il Ministro della Salute, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sulle Linee di Indirizzo per l'assistenza alle Persone in Stato Vegetativo e Stato di Minima

Coscienza – Accordoo ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281. Prot. 2226 P - 4.23.4.10 del 29/04/2011

- DGR 2621/2012 Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 739 del 14 maggio 2015 – Regione del Veneto

DIREZIONE SANITARIA

La Fondazione OIC Onlus nomina un Direttore Sanitario del Reparto Stati Vegetativi.

ÉQUIPE ASSISTENZIALE

L'assistenza all'interno del Reparto è garantita da un'Équipe composta da:

- **Personale Medico**

La presenza per l'attività clinica è garantita per 6 ore alla settimana per ciascun Nucleo di 4 posti letto.

Nelle ore in cui il Medico non è presente è garantita la reperibilità dai Medici del Polo Sanitario della Fondazione OIC Onlus fino alle ore 20.00 dal lunedì alla domenica festivi compresi. Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 è previsto l'intervento del Servizio di Continuità Assistenziale.

La Fondazione OIC Onlus incarica tra i Medici un Referente Medico.

È inoltre programmata la presenza settimanale di un Medico Fisiatra per sovrintendere al progetto/programma riabilitativo.

- **Referente Sanitario/Coordinatore Infermieristico**

Il Referente Sanitario si occupa della gestione e del coordinamento del Personale infermieristico, riabilitativo ed assistenziale, pianifica le attività riabilitative ed assistenziali. Il Referente Sanitario è responsabile dell'organizzazione operativa del Reparto.

- **Infermiere Case Manager**

Il Case Manager coordina il percorso del Paziente durante l'accoglimento, è responsabile dell'attuazione del Progetto Assistenziale Individualizzato con la collaborazione dell'Équipe. È figura di riferimento per le attività di cura dei Pazienti.

- **Personale Infermieristico**

L'Infermiere è il Professionista sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica generale, la sua attività è rivolta alla prevenzione, cura, assistenza e trattamento delle complicazioni secondarie degli assistiti. L'Infermiere è presente in tutte le fasi della degenza, identifica i bisogni di salute del Paziente e ne pianifica le cure. È presente 24 ore su 24.

– **Referente Assistenziale**

Organizza e supervisiona, su indicazione del Referente Sanitario, le attività assistenziali quotidiane previste dal piano di lavoro del Reparto. È figura di riferimento per le attività di assistenziali dei Pazienti.

– **Personale addetto all'assistenza (Operatori Socio Sanitari)**

Contribuisce ad assistere la Persona nelle attività di vita quotidiana (cure igieniche, alimentazione/idratazione, mobilizzazione, ecc.). È presente 24 ore su 24.

– **Fisioterapisti**

Professionista responsabile dell'implementazione di interventi riabilitativi di riattivazione, mobilizzazione e prevenzione delle complicanze secondarie. Persegue quotidianamente gli Obiettivi previsti anche dal Progetto Assistenziale Individualizzato.

All'ingresso del Paziente il FT effettua una valutazione e fornisce indicazioni al Personale di assistenza per la movimentazione e, nel caso in cui lo ritenga necessario, fornisce gli adeguati ausili.

– **Psicologo**

Lo Psicologo, presente dal lunedì al venerdì, per 3 ore alla settimana per ogni Nucleo di 4 Posti Letto è responsabile di:

- effettuare all'ingresso la Presa in Carico del Paziente e della Famiglia anche redigendo in Cartella Informatizzata la "Scheda Psicologica di Presa in Carico";
- effettuare la stimolazione sensoriale dei Pazienti e relative valutazioni;
- rilevare, attraverso l'utilizzo di scale di valutazione comportamentali, le fluttuazioni dello stato di coscienza;
- garantire il sostegno psicoterapeutico alla Famiglia/*Caregiver* attraverso colloqui individuali

– **Assistente Sociale**

Supporta familiari ed equipe per l'inserimento del nuovo utente e per il prosieguo della permanenza in Struttura, relazionandosi anche con i Servizi del Territorio.

MODALITÀ DI RICEVIMENTO PROFESSIONISTI

È possibile interfacciarsi con i membri dell'Équipe previo appuntamento telefonico ai recapiti diretti del Reparto o contattando l'Infermiere Case Manager o il Referente Sanitario/Coordinatore.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'ingresso nel Reparto Stati Vegetativi avviene su segnalazione da parte dell'Ufficio Residenzialità Ulss 6 Euganea, secondo graduatoria di priorità. Per accedere alla graduatoria è necessario attivare la UVMD, la quale dovrà riconoscere come miglior progetto per la persona l'ingresso in una Residenza per persone in Stato Vegetativo. L'ufficio Residenzialità Ulss 6 si accerta della disponibilità del posto letto nella Struttura e contatta la famiglia dell'interessato che ha diritto

all'ingresso. Una volta accettato il posto letto, segnala il nominativo all'équipe della Struttura, che si accerterà della compatibilità dello stato clinico con la tipologia di contesto e si metterà in contatto con la famiglia per incontrarsi e organizzare l'accoglimento.

Per formalizzare l'accoglimento viene fatta firmare documentazione necessaria al familiare/ADS/Tutore.

È auspicabile, prima dell'accoglimento, che la famiglia si attivi per la nomina di un Amministratore di Sostegno in favore della Persona in Stato Vegetativo: questo permette una maggiore tutela per la Persona stessa e per i suoi bisogni.

Documentazione da consegnare al momento dell'ingresso del Paziente in Struttura:

- Libretto sanitario ed il tesserino con il Codice Fiscale,
- Documentazione sanitaria pregressa (cartelle cliniche precedenti, lettere di dimissione, referti di esami diagnostici, radiografie),
- Terapia farmacologica in essere,
- Certificazione delle Esenzioni Ticket.
- Decreto di nomina di Amministratore di Sostegno (se presente)
- Attestazione di Invalidità Civile (Eventuale verbale o ricevuta di avvio dell'iter di richiesta).

MODELLO DI CURA

Nella cura dei Pazienti in Stato Vegetativo viene attuato un approccio bio-psico-sociale che va a considerare la Persona nella sua globalità attraverso l'esplorazione dei fattori biologici, psicologici e sociali al fine di erogare una assistenza personalizzata che consideri il coinvolgimento anche dei *Caregiver*.

All'ingresso del Paziente, dopo un periodo di osservazione, l'équipe redige un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che mira ad individuare le situazioni problematiche e disfunzionali e a trasformarle in Obiettivi da realizzare e perseguire.

Il P.A.I. annualmente o in caso di variazioni significative delle condizioni generali del Paziente, viene condiviso con i Familiari/Amministratore di Sostegno.

L'équipe si riunisce settimanalmente per un incontro di coordinamento organizzativo/gestionale ove si discutono inoltre i casi clinici ed i P.A.I..

INDICAZIONI PER VISITATORI

- rispettare gli orari di visita esposti nell'apposita bacheca;
- parlare a bassa voce e mantenere un atteggiamento corretto ed educato;
- mantenere i telefoni cellulari in modalità silenziosa per non arrecare disturbo;
- uscire dalla stanza quando richiesto dal Personale, non sostando nel corridoio ma usufruendo degli spazi di attesa;
- non fumare né assumere bevande alcoliche in reparto;

DURATA DELLA DEGENZA E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

La permanenza dei Pazienti all'interno del Reparto Stati Vegetativi non è soggetta ad alcuna limitazione temporale, ed è a totale carico dell'ULSS 6 Euganea per i primi 6 mesi di degenza, mentre dal 7° mese è richiesta alla famiglia una compartecipazione alla spesa di € 23,00 pro die esclusivamente per le giornate di effettiva presenza, da corrispondere alla Fondazione Opera Immacolata Concezione onlus quale Ente Gestore del Servizio secondo le modalità stabilite dal contratto sottoscritto con l'Ente Gestore (vedi contratto e modalità di pagamento della retta).

In caso di uscite temporanee del Paziente dal Reparto, il giorno di uscita e il giorno di rientro, indipendentemente dall'orario, sono considerate giornate di presenza.

TRASPORTI

Il trasporto del Paziente all'ingresso viene gestito direttamente dal Reparto dimettente o, se il Paziente proviene dal domicilio, dai *Caregiver*.

Per visite diagnostiche da effettuare presso Strutture Sanitarie convenzionate, il trasporto è a carico del SSN con ambulanza (modulistica compilata dal Medico S.V. e successiva autorizzazione del Distretto 1 in base alla DGRV n. 1411 del 2011).

ORARI DI VISITA

Le visite ai Pazienti sono consentite tutti i giorni al mattino dalle 11.00 alle 13.00 ed il pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30 salvo diverse indicazioni che saranno esposte contestualmente in bacheca e comunicate dal Personale.

I Pazienti vengono mobilizzati in carrozzina secondo un programma condiviso con i Caregiver e in concomitanza dell'alzata del proprio caro, l'orario di accesso è anticipato di mezz'ora.

Il rispetto degli orari di visita è fondamentale per garantire il benessere dei Pazienti ed il regolare svolgimento delle attività assistenziali.

RILASCIO CERTIFICATI MEDICI

Per le richieste di certificati medici non rientranti tra le attività convenzionate, il Medico rilascerà il certificato con emissione di fattura, concordando con il richiedente la modalità e i tempi di consegna e pagamento

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

La Documentazione Clinica può essere richiesta dall'Amministratore di sostegno o dagli aventi diritto, al Referente Sanitario che fornirà la modulistica necessaria.

La richiesta debitamente compilata può essere consegnata a mano al Referente Sanitario o inviata, alternativamente, tramite:

email svpcivitasvitae@oiconlus.it
assistente.direzione@oiconlus.it

PEC dirgenerale@pec.oiconlus.it

SERVIZI OFFERTI

- **Zona ristoro** con distributori automatici di cibi e bevande situati al piano terra della Residenza Paolo VI
- **Servizio Bar** presso la Residenza Pio XII
- **Attività ricreative** organizzate dal Personale Educativo della Residenza Pio XII (locandina esposta nelle bacheche a disposizione di Pazienti, visitatori e familiari)
- **Servizio di Assistenza Spirituale** disponibile su richiesta, rivolgendosi al Personale di Reparto o contattando direttamente il Centro Operativo al numero 049 8672111
- **Parrucchiere** disponibile previa richiesta al Personale di Reparto, il servizio a pagamento
- **Lavanderia** disponibile previa richiesta al Personale di Reparto, il servizio a pagamento
- **Sportello bancomat** dista circa 300 metri e si trova presso l'edificio Filippo Franceschi vicino al Centro Commerciale il Borgo in Via Romano Aponense
- **Edicola** la più vicina dista circa 400 metri e si trova in Via Romana Aponense
- **Servizio postale** si trova a circa 2 Km in Via Armistizio

GESTIONE SEGNALAZIONI / SUGGERIMENTI / QUESTIONARI DI GRADIMENTO

All'ingresso del Reparto (secondo piano) è posizionata una cassetta "Segnalazioni - Proposte e Reclami" dove i familiari/*Caregiver*/AdS possono lasciare le loro osservazioni che verranno visionate direttamente dalla Direzione.

Periodicamente viene richiesto ai familiari/*Caregiver*/AdS di compilare un Questionario che indaga il livello di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi ricevuti.

RISERVATEZZA

La Struttura attua tutti gli obblighi previsti in materia di riservatezza dei dati personali. Di questo vengono informati gli interessati delle modalità di trattamento dei dati personali che vengono custoditi sia in forma cartacea che informatizzata in modo opportuno.

Solo i dati che devono essere resi pubblici in maniera pertinente e in relazione alle finalità a norma di legge, sono messi a disposizione degli organi autorizzati.

All'ingresso viene inoltre richiesta la sottoscrizione di una liberatoria/autorizzazione per l'utilizzo di fotografie o video.

PHOTO GALLERY



COME RAGGIUNGERE Via Gemona n. 8 – Padova



In autobus: LINEA 22 capolinea Mandria; LINEA A e AT

In Auto: dall'autostrada MI-VE uscita al casello di Padova Ovest; dirigersi direzione Abano Terme imboccando la tangenziale. Proseguire fino all'uscita n. 7 percorrendo via Armistizio. Si giunge così in zona Mandria, Via Romana Aponense. Dopo il semaforo del Centro Commerciale "Il Borgo" girare a destra per Via Gemona.

CONTATTI e RIFERIMENTI

Sede legale ed amministrativa	Via Toblino n. 53 – 35142 PADOVA
Sito	www.oiconlus.it
Pec	dirgenerale@pec.oiconlus.it
Centralino Sede Centrale	0496683000
Sede Operativa	Paolo VI - Via Gemona n. 8 – Padova
Email	svpcivitasvitae@oiconlus.it
Centralino Paolo VI	0498672300
Centralino Pio XII	0498672111
Reparto S.V.	0498672504
Infermieri S.V.	3316597549