CARTA DEI SERVIZI

di Casa Serena



REVISIONE	DATA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
Rev. 00	03/02/2000	DIR	RCdG	DIR
Rev. 01	18/05/2005	DIR	RCdG	DIR
Rev. 02	12/09/2013	DIR	RCdG	DIR
Rev. 03	08/04/2015	DIR	RCdG	DIR
Rev. 04	19/11/2019	DIR	RCdG	DIR
Rev. 05	01/06/2021	DIR	RCdG	DIR
Rev. 06	09/01/2023	DIR	RCdG	DIR
Rev. 07	30/03/2023	DIR	RCdG	DIR
Rev. 08	01/04/2024	DIR	RCdG	DIR

Rev. 08 del 01.04.2024

"Ad una vecchiaia autentica non servono farmaci:

il vero sollievo è fatto di ascolto, di parole

di affettuoso sguardo"

Ceronetti 2009

Gentile Ospite,

siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente **Carta dei Servizi**, *le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.* ***Casa Serena*** *vuole contraddistinguersi per un'atmosfera di cordiale familiarità che fa sentire le persone ospiti a proprio agio.*

Quando circa 25 anni fa ho iniziato ad occuparmi dei problemi dell'anziano volevo combattere la figura dell'"ospizio": non è detto che i "nonni" debbano vivere questa fase della loro vita rimpiangendo il passato, ma possono affrontare questi anni del loro cammino con serenità e dignità.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione anche presso la Direzione. Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare continuamente la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Entrando ***Casa Serena*** *a si respira quell'aria di famiglia che fa sentire l'anziano al centro della vita quotidiana.*

Far vivere un'anzianità serena, con dignità e fiducia è l'obiettivo univoco e costante di ***Casa Serena****, in cui tutto gira e tutto è finalizzato verso la persona anziana: il suo star bene, il suo sentirsi bene, perché protagonista di relazioni umane sincere e cordiali, capaci di creare costante armonia tra competenze professionali ed amorevolezza.*

A coloro che per necessità o per scelta decidono di vivere lontano dal proprio ambiente familiare, ***Casa Serena*** *offre un ambiente caldo ed accogliente: da noi gli Anziani conducono una vita attiva, ricca di interessi ed assistenza, in un ambiente gioioso dove la prima regola e' il rispetto della dignità umana.*

A tutto questo ci crediamo con convinzione e dedizione.

l'Amministratore
Ettore Massari

Carta dei Servizi

INDICE

Lettera del Direttore

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI
2. MISSION E VALORI DELLA RSA CASA SERENA
3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
   - 3.1 COME RAGGIUNGERCI
   - 3.2 COME CONTATTARCI
   - 3.3 ACCESSIBILITÀ
   - 3.4 IL CONSENSO INFORMATO
   - 3.5 TUTELA DELLA PRIVACY
4. DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA
5. DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI
6. INGRESSO E VITA IN STRUTTURA
7. SERVIZI OFFERTI
   - 7.1. SERVIZI TUTELARI
   - 7.2. SERVIZI ALBERGHIERI
   - 7.3. GIORNATA TIPO IN STRUTTURA
   - 7.4. ORARI VISITE
8. IL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA
9. MODALITÀ DI INGRESSO, VITA IN STRUTTURA ED ASPETTI ECONOMICI
   - 9.1. MODALITÀ D'INFORMAZIONE SUI SERVIZI ED ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE
   - 9.2. INGRESSO E VITA IN STRUTTURA
   - 9.3. CONSERVAZIONE DEL POSTO
   - 9.4. PREAVVISO

10. GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI E DI CURA

10.1. ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

10.2. PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

10.3. PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

11. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

12. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

13. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

14. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFCA

15. CONCLUSIONI

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ammissione il garante ne riceve copia.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni: è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – 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;
- L. Reg. Puglia n. 53/2017 e s.m.i. - Riorganizzazione delle strutture socio-sanitarie pugliesi per l'assistenza residenziale alle persone non autosufficienti. Istituzione RSA ad alta, media e bassa intensità assistenziale;
- Reg. Reg. Puglia n. 4/2019 e s.m.i. - Regolamento regionale sull'Assistenza residenziale e semiresidenziale ai soggetti non autosufficienti - Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) estensiva e di mantenimento - Centro diurno per soggetti non autosufficienti;
- L. Reg. Puglia n. 9/2017 e s.m.i. -Nuova disciplina in materia di autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio, all'accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private;
- Reg. Reg. Puglia n. 16/2019 e s.m.i. - Disposizioni in materia di accreditamento - approvazione manuali di accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.
- Carta Europea dei Diritti del Malato, Bruxelles, 15 gennaio 2002;
- Carta di Tallinn, Patto per il primato della Salute, Organizzazione Mondiale della Salute 2008;
- D.G.R.C. 369/2010, Linee guida per la Carta dei Servizi;
- Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cura a lungo termine, Novembre 2010.

2. MISSION E VALORI DELLA RSA CASA SERNA

La *mission* di ***Casa Serena*** è quella di mettere al centro dei propri obiettivi il benessere, il monitoraggio ed il miglioramento, ove possibile, dello stato di salute psicologico e fisico dell'ospite, considerato come "persona unica" che porta con sé un background di esperienza, consuetudini e desideri che il personale si impegna a rispettare e valorizzare con amore e competenza. Pertanto, la finalità istituzionale a cui si ispira ***Casa Serena*** non è solo quella di fornire un' assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare per il benessere psico-fisico delle persone che vi risiedono, ma anche quella di migliorare la qualità della vita, la soddisfazione ed il benessere della persona: una filosofia assistenziale centrata sui bisogni dell'ospite, piuttosto che su procedure e compiti, non solo "*come*", ma sopratutto "*per chi*" e "*per che cosa*" intervenire.

"Ad una vecchiaia autentica non servono farmaci:

il vero sollievo è fatto di ascolto, di parole, di affettuoso sguardo"

Ceronetti, 2009

Il modo di operare di ***Casa Serena*** persegue l'obiettivo di ottenere la "salute globale" dell'ospite/utente, vista non come semplice assenza di malattia ma come benessere globale di corpo e mente, nell'ottica di un'armonica evoluzione psicofisica e relazionale.

Casa Serena ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione delle RSA per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti.

L'attività di ***Casa Serena*** si conforma, in ogni caso, ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione al sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione al sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Imparzialità

Viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti gli ospiti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità

Casa Serena assicura la continuità e la regolarità delle prestazioni nell'arco delle 24 ore.

Partecipazione

Casa Serena garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione dei servizi attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati. Al tale scopo, vengono messi a disposizione presso la reception, appositi moduli (vedi scheda allegata **ScSR_ Scheda Segnalazione Reclamo/Segnalazioni /Suggerimenti**) per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e/o di eventuali disservizi al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti. ***Casa Serena***, inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e le organizzazioni operanti sul territorio.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Trasparenza e Accessibilità

Casa Serena assicura agli ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti dalla Struttura organizzativa e dai singoli servizi.

Casa Serena fa, inoltre, propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

Garante di tali principi e fini istituzionali è il Direttore di Struttura, a cui il paziente potrà fare riferimento in ogni evenienza per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

Casa Serena garantisce una gestione dell'ospite globale, garantendo un servizio medico, infermieristico e riabilitativo di alta professionalità, senza trascurare gli aspetti umani e garantendo anche servizi suppletivi come dettagliatamente riportato nella presente **Carta dei Servizi**.

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli ospiti, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli assistiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'utente e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Direttore di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Casa Serena gestisce due Residenze Sanitarie Assistenziali per soggetti non autosufficienti, ubicate nel Comune di Capurso in provincia di Bari.

Casa Serena è nata nel 1981 con lo scopo di dare al soggetto anziano autosufficiente e non una decorosa e dignitosa accoglienza ed assistenza erogata con competenza e professionalità.

La **RSA di Noicattaro**, nel centro di Capurso, è articolata in RSA ESTENSIVA di tipo A per anziani ed in RSA DI MANTENIMENTO con complessivi n. 70 posti letto.



La struttura di **Via Noicattaro**, collocata nel centro del paese, è caratterizzata da ambienti caldi e da un arredamento in stile classico simile ad una casa, essa può accogliere al suo interno anziani autosufficienti e non che vogliano sentirsi in un ambiente che ricorda l'ambiente domestico ed il calore della famiglia.



Le stanze, tutte dotate di bagno, sono piacevolmente arredate, i letti sono opportunamente dotati di campanello di chiamata.

Il confortevole ristorante in stile rustico, le sale TV, la biblioteca, la Cappella dove vengono svolte le funzioni religiose e la palestra per la ginnastica riabilitativa, completano il quadro di questa bella realtà.



Tutti i corridoi comuni sono dotati di appositi corrimano che rendono la fruizione più sicura a tutti gli assistiti. Anche all'esterno la struttura è molto accogliente è dotata di una grande pineta dove trascorrere piacevoli pomeriggi all'ombra degli alberi. Un grandissimo terrazzo attrezzato con arredi da giardino completa gli ambienti esterni dove è piacevole intrattenersi anche nelle giornate meno fredde d'inverno grazie alla sua esposizione a Sud che lo rende particolarmente riparato.









La **RSA di via La Lenza**, di costruzione moderna, è una RSA DI MANTENIMENTO con complessivi 99 posti letto. È una struttura luminosa e accogliente che coniuga la necessità di privacy, da una parte, e di convivialità e condivisione, dall'altra, restituendo così a ciascun ospite l'idea di un posto "sicuro" e contempo familiare. Il complesso, di pregevole fattura architettonica a forma di piramide tronca, ha facciate realizzate interamente a vetri e predispone psicologicamente ad un senso di serena, moderna, piacevole e confortevole accoglienza. Le camere sono ampie e luminose tutte dotate di bagno ed aria condizionata, gli arredi sono eleganti e funzionali e tutti i corridoi sono attrezzati di corrimano che rendono più sicure le passeggiate dei nostri assistiti. Le dimensioni di questa struttura permettono di avere ambienti estremamente spaziosi. La conformazione è articolata in maniera tale che ogni 3 - 4 stanze ci siano dei soggiorni /sala TV dove gli anziani possono intrattenersi durante i momenti di svago o con i propri familiari e amici.

Gli altri ambienti comuni, sono la sala da pranzo, le sale per le attività ludico ricreative, un'infermeria attrezzata. Al piano terra trova collocazione la Hall di ingresso estremamente ampia che permette di accedere agli uffici amministrativi, alla palestra, alla biblioteca e ad un enorme salone per le manifestazioni. Qui si trova anche il nostro Bar aperto anche a frequentatori esterni. Questa circostanza rende assolutamente unica la struttura che, in tal modo, ricrea al proprio interno una tipica "piazzetta" dove l'anziano ospite della struttura e i visitatori esterni possono incontrarsi creando una sensazione assimilabile a quella che si avverte uscendo per raggiungere il bar con gli amici.

Gli ampi balconi delle stanze di degenza, un giardino tutto attorno all'immobile ed i terrazzi opportunamente attrezzati per trascorrere piacevoli momenti all'aria aperta completano la parte esterna della RSA che si propone come struttura moderna nel panorama delle strutture assistenziali proprio per le sue particolarità strutturali.

Le camere di entrambe le strutture sono ampie e luminose destinate ad accogliere due posti letto per stanza, tutte con bagno. E', comunque, possibile richiedere l'utilizzo della camera doppia ad uso singolo concordando il prezzo con la Direzione.

3.1 COME RAGGIUNGERCI

Le RSA di ***Casa Serena*** si trovano a Capurso, un paese che dista circa 10 km dal centro di Bari e sono facilmente raggiungibili da tutte le direzioni attraverso la rete di trasporti regionali.

RSA Casa Serena di Via Noicattaro



Mezzi pubblici:

- Partendo dalla Stazione dei bus di via Giuseppe Capruzzi, prendere l'autobus Linea L1 della Sud-Est, direzione Martina Franca, scendere a Capurso e percorrere a piedi circa 650 metri.
- Partendo dalla Stazione Ferroviaria di Bari, prendere il treno regionale, scendere a Capurso e percorrere a pieni circa 700 metri.

In auto:

- In auto, Strada Statale 100 in direzione di S.C. Marrone a Capurso. Prendere l'uscita verso Marrone/Zona Industriale Capurso/SC. Continuare su Via Cristoforo Colombo per 450 metri. Svoltare a sinistra e prendere Via Casamassima per 650 m. Svoltare a destra e prendere Viale Aldo Moro per 600 m. Svoltare a sinistra e prendi Via Cellamare per 220 metri. Continua su Via Madonna delle Grazie per 200 m. Svoltare a destra e prendere Via Madonna del Pozzo per 260 m. Continuare su Via Noicattaro.

RSA Casa Serena di Via La Lenza



Mezzi pubblici:

- Partendo dalla Stazione dei bus di via Giuseppe Capruzzi, prendere l'autobus Linea L1 della Sud-Est, direzione Martina Franca, scendere a Capurso e percorrere a piedi circa 800 metri.
- Partendo dalla Stazione Ferroviaria di Bari, prendere il treno regionale, scendere a Capurso e percorrere a pieni circa 900 metri o prendere l'autobus della Sud Est e scendere alla zona commerciale del paese.

In auto:

- In auto, Strada Statale 100 in direzione di S.C. Marrone a Capurso. Prendere l'uscita verso Marrone/Zona Industriale Capurso/SC. Al Semaforo, procedere diritto e svoltare a destra e prendi Via

3.2 COME CONTATTARCI

RSA Casa Serena di Via Noicattaro
Via Noicattaro n.c.
70010 Capurso (BA)
Tel: 080-4553527
Email: info@casaserena.it
Sito web: www.casaserena.it

RSA Casa Serena di Via La Lenza
Via Noicattaro n.c.
70010 Capurso (BA)
Tel: 080-4559008
Email: info@casaserena.it
Sito web: www.casaserena.it

3.3 ACCESSIBILITÀ

Entrambe le strutture sono state progettate al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni con corrimano di appoggio in tutti i corridoi. Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con i familiari per mantenere e rafforzare il legame relazionale con i parenti e amici.

La **RSA di via Noicattaro** è sviluppata su tre piani: il piano rialzato, il 2° e il 3° piano. Al piano rialzato sono presenti sale di intrattenimento, sala mensa, cappella, infermeria, palestra, centralino e direzione con un ampio cortile interno ed un giardino esterno attrezzato. Al 2° e il 3° piano vi sono le camere di degenza degli ospiti e le salette comuni dotate di filodiffusione e TV.

La **RSA di via La Lenza** è ubicata in un edificio a tre piani. Al piano terra vi sono la hall, il bar, gli uffici amministrativi e direttivi, una sala teatro per le feste, la palestra ed un'ampia cucina. Al 1° e 2° piano sono presenti le camere per i degenti, ogni nucleo da 40 posti ha una sala mensa dedicata e diverse salette comuni di intrattenimento dotate di filodiffusione e TV.

3.4 IL CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa. Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti:

- ✓ la spiegazione delle condizioni cliniche che riguardano gli esami clinici e le cure proposte, il loro scopo, le loro complicanze od effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici;
- ✓ il diritto del paziente a rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

3.5 TUTELA DELLA PRIVACY

Casa Serena raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro familiari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa ed alla cura dell'ospite. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy. I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno delle R.S.A., al personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi sanitari, assistenziali e di cura, impegnandosi a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento della banca dati delle R.S.A. è il Direttore di struttura. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

4. DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento **Casa Serena** si impegna ad offrire ospitalità residenziale, in particolare:

- nella RSA estensiva di via Noicattaro a pazienti non autosufficienti, non assistibili a domicilio, richiedenti prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche, le cui limitazioni fisiche e/o psichiche non consentono di condurre una vita autonoma e le cui patologie non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione.

  Il nucleo di assistenza residenziale estensiva eroga trattamenti di cura, recupero funzionale e assistenza a persone non autosufficienti con patologie che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale.

  La degenza è finalizzata al recupero e alla stabilizzazione clinico-funzionale degli ospiti ponendosi come obiettivo principale il rientro degli stessi al proprio domicilio o al livello residenziale di mantenimento (RSA di mantenimento).

  La durata della degenza è di norma non superiore a sessanta giorni, salvo proroga.

- nella RSA di mantenimento sia di via Noicattaro che di via La Lenza a persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio. La RSA di mantenimento non può ospitare persone anche di età inferiore a sessantaquattro anni se affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate.

  Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento eroga trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure, a persone non autosufficienti.

  La degenza è finalizzata al mantenimento clinico-funzionale degli ospiti e non è preordinata.

5. DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

Esistono delle condizioni nelle quali la persona anziana o affetta da demenza è una persona ancora più fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini oltre che nell'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad una persona anziana di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per la persona anziana: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti che, spesso, proprio nelle persone anziane o affette da demenza tali diritti vengono usurpati.

La persona anziana ha	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza	di rispettare l'individualità di ogni persona disabile, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita.
Diritto all'autodeterminazione	di permettere alle persone anziane di esprimere la loro volontà e opinioni e rispettarne i desideri, soprattutto per quanto concerne il modo in cui sono assistiti, le loro aspettative nei riguardi della qualità della vita e le loro terapie mediche. È necessario comprendere che l'obiettivo di garantire la sicurezza e l'incolumità degli anziani talvolta è in conflitto con l'obiettivo di promuoverne l'autonomia. Quando ciò si verifica, è importante effettuare un'attenta valutazione affinché si realizzi un equilibrio tra questi due aspetti e i *caregiver* devono riconoscere il diritto che l'anziano ha di correre alcuni rischi.
Diritto alla privacy	di tutelare la riservatezza delle persone anziane. La privacy è molto importante perché gioca un ruolo chiave nel mantenimento dell'autostima e del benessere della persona anziana. Inoltre, il bisogno di intimità non diminuisce con l'età, e non c'è un età in cui l'intimità non sia importante. Anche la riservatezza è un elemento fondamentale per il mantenimento della fiducia tra la persona anziana e i loro *caregiver*. L'anziano deve poter essere certo che le informazioni sulla sua salute date in confidenza saranno tenute riservate a meno che non esista un motivo ragionevole per cui non lo debbano essere.

La persona anziana ha	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Diritto ad informazioni personalizzate, ai consigli e al consenso informato	di fornire informazioni chiare che, a volte, devono essere ripetute per essere ben comprese. Le persone anziane bisognose di assistenza non sono riceventi passivi e devono essere coinvolte nei processi riguardanti le decisioni sulla loro assistenza, in base alle loro capacità cognitive.
Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali	di garantire la possibilità alle persone di incontrarsi per relazionarsi con altri stimolando ogni possibilità di integrazione: l'isolamento è il maggiore fattore di rischio per la salute psichica dell'anziano. La mancanza di partecipazione può portare all'isolamento, all'inattività e al senso di inutilità, che sono tutti fattori che possono provocare depressione.
Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: convinzioni, credo e valori	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante e garantire di praticare i propri riti religiosi o seguire le proprie tradizioni culturali.
Diritto di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Diritto di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno delle persone anziane.
Diritto di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

6. INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli.

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'ospite nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione Sanitaria si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano all'operatore *tutor* che sarà il punto di riferimento dell'ospite, il suo "*amico*" più stretto nella struttura. Il *tutor* è l'operatore che va ad occuparsi in maniera particolare dell'ospite, tiene i rapporti più stretti con i familiari, è colui che viene convocato nelle riunioni di equipe che si occupano di monitorare periodicamente il benessere psico-fisico dell'ospite e la sua integrazione in struttura.

Durante le prime settimane di soggiorno l'équipe multidisciplinare composta dal medico, dallo psicologo, dall'assistente sociale, dal coordinatore del reparto sociale anche dall'operatore tutor essendo l'operatore più vicino all'ospite. L'equipe predispone il Piano Integrato Individuale sulla base della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'ospite nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

7. SERVIZI OFFERTI

I servizi che ***Casa Serena*** offre a chi intende affidarsi alla propria organizzazione sono svolti con competenza e professionalità al fine di soddisfare con efficacia le varie esigenze dei suoi ospiti.
Ogni giorno la nostra equipe di lavoro, composta da molteplici figure professionali si prende cura degli assistiti presenti. Monitora i bisogni assistenziali e interviene con professionalità e tempestività per gestire tutte le necessità assistenziali che si dovessero presentare.

I servizi offerti sono progettati e realizzati sulla base delle esigenze che le persone manifestano. All'arrivo dei nostri assistiti procediamo allo studio delle necessità ed alla redazione di Piani Assistenziali Individualizzati attraverso i quali definiamo percorsi su misura che permettono di erogare un'assistenza mirata e di alta qualità. Con i Piani Assistenziali Individualizzati definiamo gli obiettivi ed i conseguenti momenti di rivalutazione che sono uno strumento utilissimo per comprendere l'efficacia dell'attività impostata senza perdere di vista le mutevoli condizioni degli ospiti all'interno delle residenze.
I nostri ospiti fruiscono quindi di un servizio assistenziale altamente mirato alle loro esigenze. L'obiettivo che ci poniamo è di permettere di trascorrere il periodo di permanenza presso le nostre residenze con serenità e dignità.

Ed e' per questo e altro ancora che con orgoglio possiamo dire che Casa Serena ha vinto la sfida della qualità.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione le seguenti categorie di servizi:

- **SERVIZI TUTELARI**
- **SERVIZI ALBERGHIERI**

7.1 SERVIZI TUTELARI

SERVIZIO SANITARIO ASSISTENZIALE

Convinti che il servizio alla persona deve essere integrale, una équipe interdisciplinare offre una serie di interventi di tipo sanitario-assistenziale, sia in modo stabile, sia in forma di consulenza specialistica, finalizzati a perseguire il benessere della persona.
In particolare vengono erogate le seguenti prestazioni:

* Assistenza paramedica svolta da Infermieri professionali presenti in loco 24 ore su 24 che provvedono alla somministrazione ed distribuzione della terapia, alla pratica di terapie speciali e di medicazioni. L'opera degli infermieri viene guidata dal Responsabile Sanitario, specialista in Geriatria, presente in loco a

determinate ore della giornata e, per il resto del tempo, reperibile. Il Geriatra è affiancato dai medici di base dei singoli ospiti.

* Tenuta e gestione dei fascicoli socio-sanitari degli ospiti.
* Ricovero in ambiente ospedaliero, quando necessario.
* Mantenimento dello stato di salute globale, stimolando adeguatamente le residue risorse e capacità dell'individuo.
* Percorsi di sostegno psicologico per gli ospiti e familiari /*caregiver*.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE NELLA CURA ED IGIENE DELLA PERSONA

Casa Serena offre un'assistenza completa ai suoi ospiti, 24 ore su 24, intesa come cura dell'igiene personale, del suo abbigliamento, del suo aspetto esteriore, vigile presenza ed intervento a tutte le chiamate dell'ospite ed assistenza ai pasti.

SERVIZIO DI MANTENIMENTO DELLE CAPACITÀ MOTORIE

Il servizio, svolto da Fisioterapisti della riabilitazione, ha il compito di provvedere ad interventi specifici per la prevenzione, la cura ed il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane. Oltre alla fisioterapia, propone anche l'adozione di ausili per la deambulazione, addestrando le persone all'uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità.

Collabora con il servizio di animazione per attività complementari agli interventi riabilitativi.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione viene svolto da educatori professionali i quali promuovono e sostengono la partecipazione dell'anziano alle varie attività e momenti di aggregazione. Infatti, il servizio alla persona anziana viene esplicato anche curando la riattivazione e promozione della mente, delle capacità espressive e psico-sociali. Lo spazio dedicato alle attività espressive ed al divertimento è, inoltre, occasione di amicizia e di gioia, con la conseguenza che l'ambiente sarà più sereno e i ritmi quotidiani meno monotoni.

In particolare, l'animatore si occupa di:

* favorire ed ampliare i rapporti interpersonali;
* offrire il più possibile stimolazioni diversificate al fine di sollecitare curiosità ed interesse da parte di tutti;
* proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di partecipazione, sia come protagonisti che come osservatori;
* costituire occasioni per il coinvolgimento dei familiari, del personale e di amici, organizzando momenti di intrattenimento.

La solitudine e la noia sono i grandi nemici degli anziani: basta anche solo un po' di fantasia per trasformare un'attività quotidiana in un'occasione gioiosa. La varietà delle proposte tiene conto delle caratteristiche e delle capacità della persona anziana per non generare ulteriore angoscia o depressione. L'animazione deve agire soprattutto sull'ambiente di vita, creando o recuperando capacità ed abilità magari sopite o dimenticate in un'atmosfera cordiale e fuori dai soliti schemi. In questo modo si può far capire all'anziano che la persona umana è sempre in grado di conoscere, di apprendere e migliorare la propria condizione, al di là dei limiti fisici, mentali e sociali. E' importante che l'animazione sia un momento centrale della vita quotidiana perché, attraverso l'espressività, il divertimento ed il lavoro, la persona anziana possa ricevere continuamente stimoli e occasioni per vivere da protagonista il proprio tempo. Per arricchire il soggiorno degli ospiti, ***Casa Serena*** ha messo a punto un articolato programma di animazione che prevede laboratori di manualità creativa, laboratori di ballo e canto, periodiche manifestazioni a tema e gite ricreative 'fuori porta'.

I progetti che ***Casa Serena*** ha attivato nel prossimo quadriennio 2020-2024 per il mantenimento delle abilità psico motorie dei suoi ospiti sono:

TITOLO DEL LABORATORIO	TIPOLOGIA DI UTENZA	RISORSE UMANE COINVOLTE
1. Orientamento alla realtà	Utenti affetti da compromissione cognitiva lieve	Psicologo, assistente sociale, educatori professionali
2. Ritmico e musicale	Tutti gli utenti	Educatori professionali, OSS
3. Attività artigianali creative	Tutti gli utenti suddivisi in gruppi omogenei sulla base delle caratteristiche e dei livelli di autonomia che presentano.	Educatori professionali
4. Terapia occupazionale	Tutti gli utenti	Psicologo, Educatori professionali, OSS
5. Psicomotricità	Tutti gli utenti suddivisi in gruppi omogenei sulla base delle caratteristiche e dei livelli di autonomia che presentano.	Fisioterapista
6. Reminiscenza	Tutti gli utenti suddivisi in gruppi omogenei sulla base delle caratteristiche cognitive che presentano.	Psicologo, assistente sociale, educatori professionali
7. Socializzazione	Tutti gli utenti suddivisi in gruppi omogenei sulla base delle caratteristiche cognitive che presentano.	Psicologo, assistente sociale, educatori professionali
8. Informazione e lettura quotidiano	Utenti con un buon livello di capacità cognitive	Educatori professionali
10. Palestra della mente	Tutti gli utenti suddivisi in gruppi sulla base delle caratteristiche cognitive che presentano	Educatori professionali
11. Atelier di arte terapia	Tutti gli utenti suddivisi in gruppi omogenei sulla base delle caratteristiche e dei livelli di autonomia che presentano.	Educatori professionali

Comunque, a prescindere da tutti questi interventi, la Direzione e tutti gli operatori di ***Casa Serena*** sono convinti che l'aiuto psicologico che più gratifica l'anziano è il garbo, l'affettuosità, la disponibilità a soddisfare le sue richieste. L'anziano ha particolare bisogno di sentirsi amato e di constatare che la sua vita ha senso ed è ancora necessaria per qualcuno: un sorriso, una carezza, una semplice parola di conforto è una luce che si accende nel buio della sua solitudine.

E' questo modus operandi che ispira tutti gli operatori di **Casa Serena** favorendo relazioni cordiali e creando un sano spirito di famiglia.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistente Sociale si pone come punto di riferimento per tutto ciò che riguarda la vita relazionale ed affettiva delle persone ospitate. Ha il compito coordinare le relazioni sociali:

* per favorire la serena convivenza tra gli ospiti;
* per promuovere l'impegno di tutti gli operatori nel mettere in primo piano il significato e la dignità della vita dell'anziano;
* per incrementare i rapporti dell'anziano con la famiglia e con gli Enti Pubblici e privati.

L'Assistente Sociale provvede, in concerto con i familiari dell'ospite, al disbrigo di pratiche burocratiche, inerenti i vari problemi dell'utente (richiesta indennità di accompagnamento, richiesta di presidi ospedalieri in convenzione, etc.).

7.2 SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Particolare attenzione abbiamo voluto dedicare alla qualità dell'alimentazione dei nostri ospiti.

Abbiamo scelto con particolare cura i fornitori delle materie prime e nella preparazione dei pasti applichiamo in maniera rigorosa la normativa sull'autocontrollo (HACCP).

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

Casa Serena prepara quotidianamente gli alimenti che vengono distribuiti durante i pasti attraverso una gestione diretta ed, in particolare:

a) adotta una tabella dietetica contenente indicazioni relative ai menù, alle grammature, nonché alle tecniche di preparazione e cottura degli alimenti, validata dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della ASL territorialmente competente;

b) si avvale di una figura professionale esterna (Dietista) al fine di consentire alla direzione sanitaria la valutazione dello stato nutrizionale dei pazienti e la definizione delle relative tabelle dietetiche.

Il personale addetto alla preparazione e/o somministrazione dei pasti è formato, in relazione al tipo di attività svolta, sui temi della sicurezza alimentare e della nutrizione in età geriatrica e delle diete personalizzate da seguire in relazione alle differenti patologie.

I pasti sono così composti:

Colazione: latte e caffè o tè con fette biscottate o biscotti

Merenda: Biscotti con tè o bevande fresche nella stagione estiva

A **pranzo** e **cena**:

1 primo piatto del giorno e 3 alternative (pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino)

1 secondo piatto del giorno e 3 alernative (carne macinata, affettati misti, formaggi misti)

1 contorno

frutta di stagione

acqua e vino

dolce la domenica o durante le feste

In caso di bisogno la cucina fornisce diete speciali per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.).

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione ore 8.30
- Pranzo ore 11.45/12.00
- Merenda ore 16.00
- Cena ore 18.00

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Casa Serena mette a disposizione quotidianamente il sevizio di lavanderia. Il servizio di lavaggio della biancheria intima, preventivamente siglata per l'identificazione, è incluso nella retta mensile di ospitalità, mentre l'eventuale lavaggio degli altri indumenti è un servizio a carico dell'utente, effettuato da una lavanderia convenzionata con la struttura, i cui costi sono visionabili in un listino prezzi disponibile presso la segreteria. Il pagamento di tale servizio verrà effettuato direttamente dall'opsite alla lavanderia convenzionata. Gli operatori addetti all'assistenza provvedono anche a sistemare gli indumenti ed i vestiti degli ospiti, curando anche i cambi di stagione.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE / BARBIERE

Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli e la rasatura della barba. Per chi volesse usufruire anche di un servizio di taglio, messa in piega, permanente, colore è presente un giorno alla settimana una parrucchiera a prezzi convenzionati il cui listino è disponibile presso la segreteria. Il relativo costo sarà a carico dell'ospite che effettuerà il pagamento direttamente al parrucchiere/barbiere.

SERVIZIO DI MANICURE E PEDICURE

Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare taglio delle unghie delle mani e dei piedi.

Per situazioni particolari è possibile usufruire delle prestazioni di manicure-pedicure a prezzi convenzionati il cui listino è disponibile presso la segreteria. Il relativo costo sarà a carico dell'ospite che effettuerà il pagamento direttamente all'estetista e/o al podologo.

BIBLIOTECA / VIDEOTECA / TEATRO

Casa Serena dispone, in entrambe le strutture, di una biblioteca e di locali in cui è possibile dedicarsi alla lettura, alla visione di film ed all'ascolto della musica. Periodicamente vengono organizzati spettacoli teatrali, di intrattenimento, convegni ed attività culturali su temi che interessano gli anziani.

ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote presente in struttura un giorno alla settimana.

SERVIZIO TELEFONICO

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno, l'addetto provvederà a dirottare la chiamata al piano in cui è accolta la persona.

RECEPTION

La Reception è funzionante tutti i giorni dalle 9:00 alle 13.00 e nelle ore pomeridiane dalle 16:00 alle 19:00 presso la RSA di via Noicattaro.

TRASPORTO IN AMBULANZA

In caso di visite specialistiche, di accertamenti diagnostici strumentali ed in caso di dimissioni ospedaliere il trasporto sarà a carico dell'ospite.

SERVIZIO DI CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Segretaria. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Segretaria smisterà la posta in arrivo e la farà consegnare all'ospite dal coordinatore del reparto assistenza. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il contraente o l'amministratore di sostegno autorizza la Segretaria a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza.

delle sue abilità residue.

7.3 GIORNATA TIPO IN STRUTTURA

Dalle 7:00 alla 8:30 ***Il risveglio***

L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

L'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.



Dalle 8:00 alla 9:30 ***La prima colazione***

Effettuazione colazione nelle sale adibite o, secondo esigenze, in camera.

Ore 9:00 ***Il buongiorno***

Il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Dalle 9:45 alla 11:30 ***Le attività***

Attività, individuali e/o di gruppo, di animazione e di educazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore); fisioterapia individuale in palestra o al piano; bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; servizio di podologo e parrucchiere secondo programma o su richiesta.



Dalle 12:00 alla 13:00 ***Il pranzo***

Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.

Dalle 13:00 alla 15:00 ***Il riposo***

Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto della durata di due ore circa; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio.

Dalle 15:00 alla 17:30 ***Riprendono le attività***

Fisioterapia; attività di animazione e di educazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, celebrazione SS. Messa; momento del thé con somministrazione di bevande calde o fredde a seconda della stagione.



Dalle 18:00 alla 19:30 ***La cena***



Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.

Dalle 21:30 alla 07:00 ***Il Riposo***

Riposo; effettuazione controllo e cambio secondo necessità e secondo il programma redatto.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

7.4 ORARI VISITE

Le visite dei familiari agli ospiti utenti è consentita nelle fasce orarie stabilite e prontamente comunicate dalla Segreteria. Gli accessi alla Struttura dovranno sempre garantire il distanziamento ed evitare assembramenti. Viene comunque previsto il *triage*: controllo della temperatura ed eventuale sintomatologia suggestiva per SARS-CoV-2. Fino al 30/04/2023 prosegue l'obbligo di sottoscrizione del patto di corresponsabilità con la famiglia, atto che potrà essere sottoscritto una sola volta. Potrà essere ripetuto nell'occasione delle uscite verso il domicilio o per la partecipazione ad eventi (ad es.: matrimoni, compleanni, feste, funerali, etc.). Durante la visita il familiare dovrà indossare sempre la mascherina chirurgica. Qualora venga prestata dalla familiare attività di assistenza è indicata la mascherina FFP2. Anche in presenza di casi Covid-19 positivi tra gli ospiti, dovrà essere garantito un accesso minimo giornaliero per ospite non inferiore a 45 minuti, garantendo l'applicazione delle idonee misure di sicurezza e la disponibilità del necessario personale di sorveglianza e supporto. In rapporto all'evoluzione epidemica in ambito scolastico, verranno valutate da parte del Direttore/Responsabile di Struttura, congiuntamente con il Medico di Struttura, eventuali restrizioni alle visite agli ospiti da parte di bambini con età inferiore ai 6 anni.

8. IL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Casa Serena crede fermamente sul valore del "lavoro" quale ulteriore e più importante elemento distintivo di qualità dei servizi offerti. Perché:

Un uomo soddisfatto del proprio lavoro,
lavorando in armonia con l'organizzazione,
produce di più e meglio!

La qualità di un servizio sanitario socio-assistenziale erogata al cliente dipende in massima parte dal fattore umano; per questo ogni collaboratore è anche addetto alla qualità e come tale è chiamato dalla Direzione alla ricerca di un continuo perfezionamento della qualità del servizio, ponendosi personali obiettivi di miglioramento nell'eseguire le proprie mansioni e proponendo strumenti ed idee per il perseguimento dell'incremento qualitativo.

E' garantita, per ognuna delle due strutture, la presenza di:

- medici specialisti;
- psicologi;
- assistenti sociali;
- infermieri;
- terapisti della riabilitazione;
- educatori professionali o terapisti occupazionali;
- operatori socio-sanitari dedicati all'assistenza.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome e qualifica. Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale e sono pianificati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

Il Coordinatore sanitario

Presiede l'equipe multidisciplinare ed è responsabile della redazione e gestione dei Piani Assistenziali Individualizzati e della loro corretta esecuzione. Intrattiene rapporti con i medici curanti, aggiorna i familiari sull'andamento delle attività assistenziali svolte in struttura, apporta eventuali aggiustamenti di terapia opportunamente concordati con i medici di medicina generale o con gli specialisti. E' presente in struttura tutti i giorni dal lunedì al sabato in orari prestabiliti della giornata.

Gli Infermieri professionali

Sono presenti in struttura 24 ore su 24. Si occupano della somministrazione delle terapie orali e parenterali, della rilevazione dei parametri vitali, procedono a piccole medicazioni, alla sostituzione di cateteri vescicali,

monitorano l'andamento degli assistiti e riportano, tempestivamente, al coordinatore sanitario problematiche che dovessero manifestare gli assistiti ed intervengono nelle situazioni di emergenza.

I Fisioterapisti

La ginnastica dolce con tecniche riabilitative viene svolta tutti i giorni all'interno di palestre opportunamente attrezzate dove i nostri ospiti possono intraprendere percorsi di mantenimento e recupero delle abilità motorie sempre seguiti in maniera. La tipologia delle attività, l'intensità dei percorsi di recupero ed i risultati sono monitorati attraverso rivalutazioni periodiche ed analisi dei risultati ottenuti.

Gli Educatori Professionali Sanitari

All'interno delle nostre strutture il tempo libero è impegnato attraverso lo svolgimento di numerose attività di animazione, tutte finalizzate all'intrattenimento ed, allo stesso tempo, a fornire stimoli cognitivi e relazionali appropriati ai nostri assistiti. Queste attività vengono curate da educatori professionali a ciò preposti.

Gli operatori Socio Sanitari

A questa figura professionale è affidato il compito assistenziale di persone autosufficienti e non autosufficienti. Il ruolo di queste figure professionali è di supportare i nostri assistiti in tutte le necessità assistenziali che maturano nel corso della giornata e della notte. Una presenza costante e discreta che permette di fruire dell'aiuto necessario compensando le limitazioni derivanti dalle patologie e dalle condizioni fisiche e stimolando le capacità al fine del possibile recupero di autonomie residue.

L'assistente Sociale

È la figura di raccordo tra le varie figure professionali, l'assistito e la famiglia. Cura il servizio di assistenza sociale ed è costantemente impegnata nella rilevazione e valutazione delle problematiche riguardanti gli ospiti delle nostre strutture.

9. MODALITÀ DI INGRESSO, VITA IN STRUTTURA ED ASPETTI ECONOMICI

9.1 MODALITÀ D'INFORMAZIONE SUI SERVIZI ED ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE

La permanenza presso la struttura può essere in regime privato o in regime accreditato.

REGIME PRIVATO

Le informazioni sui servizi offerti vengono presentate dal personale della Segreteria di Direzione o personalmente dal Direttore di struttura, fornendo, all'uopo, la **Carta dei Servizi** ed il Regolamento Interno.

La Segretaria di Direzione o il Direttore di struttura

- compilano la scheda informativa nella quale sono annotate le principali indicazioni relative al nuovo ospite, al fine di individuare la sistemazione ed il trattamento assistenziale più idoneo alle sue necessità;
- descrivono le attività ed i servizi offerti nonché il relativo trattamento economico;
- accompagnano i richiedenti per una visita della struttura.

Se il richiedente ritiene l'offerta di suo gradimento e desidera usufruire della residenzialità offerta dalla struttura viene indirizzato dal Direttore di struttura il quale:

- consulta la scheda informativa;
- verifica la disponibilità di posti;
- in caso positivo, conferma la disponibilità;
- compila la scheda di inserimento;
- in caso negativo, inserisce il richiedente in lista di attesa.

LISTA DI ATTESA

Quando la richiesta di posti letto è superiore alle nostre disponibilità viene creata una lista d'attesa utilizzando come criterio la data di presentazione della domanda.

La Direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento ed a concordarne le modalità.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'INSERIMENTO

* Documento di riconoscimento in corso di validità;
* Certificato medico con la diagnosi e l'eventuale terapia farmacologica;
* Copia del verbale di invalidità civile, ove riconosciuta;
* Documentazione clinica precedente.

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti comunicati tramite raccomandata A/R. pec o a mani.

REGIME ACCREDITATO

Sono accolti in regime accreditato presso la RSA, gli ospiti non autosufficienti per i quali la ASL competente abbia rilasciato l'impegnativa sanitaria secondo la normativa vigente.

Il richiedente il posto in regime accreditato dovrà presentare domanda al Punto Unico di Accesso. Ottenuta l'autorizzazione potrà accedere alla struttura, fermo restando la disponibilità dei posti accreditati. Al momento dell'autorizzazione dovrà fornire alla Direzione della struttura:

1) l'autorizzazione del DSS di appartenenza;

2) il PAI redatto in occasione della UVM;

3) la documentazione relativa alla compartecipazione del Comune di Residenza e compilata dall'UVD competente (ove fosse presente).

Nel momento in cui la Struttura sarà in grado di accogliere la persona anziana, questi o, in sua vece un familiare, dovrà sottoscrivere un impegno di spesa prestampato e consegnare in Direzione gli ulteriori documenti che saranno indicati.

ASPETTI ECONOMICI

La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite.

La retta così calcolata non comprende i servizi extra (ad es. servizio lavanderia, servizio parrucchiere, etc.) e supplementi erogati a richiesta del contraente che provvederà ad effettuare direttamente il pagamento al prestatore del servizio.

9.2 INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli.

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'ospite nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione Sanitaria si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano a tutti i componenti della Residenza.
Durante le prime settimane di soggiorno l'équipe predispone il Piano integrato Individuale, sulla base della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.
Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.
In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

9.3 CONSERVAZIONE DEL POSTO

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto letto, salvo la corresponsione della retta nell'importo indicato, nel seguente caso:

- ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 20 giorni.

In caso di assenze si applicano le seguenti quote:

- per gli ospiti convenzionati, la retta di ospitalità si riduce al 70% della quota sociale giornaliera. In caso di contributo Comunale la riduzione si intenderà ripartita tra utente e comune. Se il ricovero si protrae per oltre il 20°giorno, la quota di compartecipazione pari al 70% della retta di ospitalità sarà a totale carico dell'assistito;
- per gli ospiti privati, la retta resterà invariata fino al 15° giorno di ricovero. Da quella data si intenderà ridotta al 50%.

9.4 PREAVVISO

In caso di dimissione volontaria dell'ospite, lo stesso è tenuto a dare preavviso di 15 giorni alla struttura.
Le dimissioni, nel caso di ospiti in convenzione, sono concordate con i servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso all'ospite e/o alla famiglia o rappresentante legale. In caso di mancato preavviso l'ospite o il contraente deve corrispondere alla Struttura, a titolo di penale, un importo pari alla "quota utente" per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.

10. GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI E DI CURA

L'Organizzazione della Struttura assicura all'ospite:

10.1 ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura ed i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti ed in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti. La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presente le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità. L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra ospiti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze. E' prerogativa del Responsabile Sanitario, previa adeguata informazione alla famiglia dell'ospite, la possibilità di disporre spostamenti interni alla struttura qualora se ne ritenga l'opportunità per mutate condizioni cliniche dell'ospite onde assicurare una più adeguata assistenza.

10.2 PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un équipe multidisciplinare, un piano di assistenza individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.
Il piano è periodicamente verificato e aggiornato dall'equipe in base alle condizioni dell'ospite.
Tutte le figure professionali presenti nelle RSA gestite da ***Casa Serena*** lavorano in modo integrato, in un'equipe multiprofessionale costituita dal medico responsabile e dai suoi collaboratori medici; dal caposala e dagli infermieri professionali; dagli ausiliari socio-assistenziali; dai terapisti della riabilitazione; dagli animatori; dall'assistente sociale e dallo psicologo di struttura. Tali figure, di concerto, elaborano progetti, predispongono piani assistenziali individuali e si riuniscono periodicamente per verificare i risultati ottenuti o rivalutare gli obiettivi, in vista del potenziamento o del mantenimento delle capacità psicofisiche residue di ciascun assistito.
Inoltre, il mantenimento di un filo diretto con la famiglia e le numerose attività di socializzazione e di animazione proposte all'interno delle strutture risultano fondamentali per impedire l'emarginazione e l'isolamento del soggetto e per favorire il suo benessere psichico ed emotivo. Viene, infatti, valorizzato il rapporto con i parenti e gli amici degli ospiti. Rispetto ai familiari degli ospiti l'equipe propone sistematici strumenti di lavoro che, differenziati in base ai servizi, prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione della struttura (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, ricerche sulla qualità percepita, ecc.).

L'equipe multiprofessionale interna che si riunisce settimanalmente o, secondo esigenza, costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione: è infatti al suo interno che si programmano le attività terapeutiche riabilitative per gli anziani ospiti ed ha con il compito di:

- individuare il profilo dei nuclei;
- individuare il profilo degli ospiti da accogliere e da avviare ai vari servizi offerti dalla RSA;
- stilare i Programmi Terapeutici Individuali;
- riscontrare l'esatta appartenenza degli anziani ai nuclei in una logica complessiva delle caratteristiche del nucleo;
- formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita;
- mettere in atto le strategie concordate con la Direzione.

Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questa residenza, la Direzione provvederà a darne comunicazione al famigliare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

10.3 PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle Residenze Sanitarie Assistenziali. E' garantita la diffusione e comunicazione delle procedure agli operatori, ospiti, familiari e rappresentanti legali.

11. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

L'Assistente Sociale facilita per l'utente il mantenimento dei rapporti con familiari e/o curatori o tutori legali nonché con la rete dei parenti. Sono, infatti, previsti incontri individuali periodici con familiari e *caregiver* al fine di condividere il piano assistenziale predisposto per il benessere psico-fisico di ciascun ospite. Inoltre, durante le riunioni periodiche con l'equipe multiprofessionale vengono analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura. Viene, altresì, messo a disposizione presso la reception, per chiunque ne voglia fare uso, un modulo per le segnalazioni e per i suggerimenti.

La Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

12. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità di base vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti. Esiste, tuttavia, un impegno programmatorio che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

L'organizzazione, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle proprie strutture.

13. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. Infatti, la finalità istituzionale a cui si ispira ***Casa Serena*** non è solo quella di fornire un' assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare per il benessere psico-fisico delle persone che vi risiedono, ma anche quella di migliorare la qualità della vita, la soddisfazione ed il benessere della persona: una filosofia assistenziale centrata sui bisogni dell'ospite, piuttosto che su procedure e compiti, non solo "*come*", ma sopratutto "*per chi*" e "*per che cosa*" intervenire.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni. Tale impegno rappresenta un tassello del percorso di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, ***Casa Serena*** può fornire risposte efficaci, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, di credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Amministrazione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

14. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Casa Serena garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione dei servizi attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati. Al tale scopo, viene messo a disposizione presso la reception, un apposito modulo (**ScSR_ Scheda Segnalazione Reclamo**, allegata alla Carta dei Servizi) per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e/o di eventuali disservizi al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti. ***Casa Serena***, inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e le organizzazioni operanti sul territorio.

Inoltre, l'Assistente Amministrativa si impegna a ricevere, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi.

15. CONCLUSIONI

La presente **Carta dei Servizi** nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Infatti, la **Carta dei Servizi** recepisce gli obiettivi di qualità espressi da ***Casa Serena*** e riporta in modo chiaro e comprensibile le informazioni sulla struttura e sui servizi offerti, standard di qualità, impegni e programmi, meccanismi di tutela e verifica. La **Carta dei Servizi** è stata redatta con la consultazione delle categorie professionali coinvolte nell'organizzazione, con le associazioni di tutela e volontariato, a cui è stata trasmessa per apportare eventuali chiarimenti. Al fine di garantire la massima trasparenza nell'erogazione dei propri servizi e nei processi di compartecipazione dei soggetti interessati, ***Casa Serena*** ha pubblicato la **Carta dei Servizi** sul proprio sito web (www.casaserena.it) sul quale verranno anche diffusi i risultati delle indagini di *customer satisfaction* e delle eventuali misure di miglioramento da adottare.

Siamo a disposizione per qualsiasi suggerimento, proposta, considerazione ed osservazione per aumentare la chiarezza del presente documento anche in base al Vostro aiuto.

- cui vengono diffusi i risultati delle indagini di customer satisfaction e delle eventuali misure di miglioramento da adottare.

Casa Serena S.r.L.
DIREZIONE GENERALE
Amministratore
Ettore Massari

RSA via Noicattoro
Direttore
Andrea Massari

Responsabile Sanitario
Dott. Michele Ricapito

Assistente sociale
Anna Maria Carmela Pignatelli

RSA via La Lenza
Direttore
Ettore Massari

Responsabile Sanitario
Dott. Pasquale Travaglio

Assistente sociale
Selene Esposito

COME CONTATTARCI

RSA Casa Serena **di Via Noicattaro**
Via Noicattaro n.c.
70010 Capurso (BA)
Tel: 080-4553527
Email: info@casaserena.it
Sito web: www.casaserena.it

RSA Casa Serena **di Via La Lenza**
Via Noicattaro n.c.
70010 Capurso (BA)
Tel: 080-4559008
Email: info@casaserena.it
Sito web: www.casaserena.it