



Gentile Signora, Egregio Signore,

**LA CARTA DEI SERVIZI** raccoglie tutte le informazioni sulla Residenza Sanitaria Assistenziale e Nucleo Alzheimer Casa Serena.

Nella Carta dei Servizi troverà le indicazioni sui servizi che possiamo offrirle e sulla nostra attività.

L'obiettivo è quello di offrire un'assistenza completa e personalizzata volta a soddisfare ogni esigenza dell'ospite anziano. Gli obiettivi di cura ed assistenza prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in progetti attraverso Piani Assistenziali Individualizzati curati da un'equipe socio-sanitaria composta dal Direttore sanitario, Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione e Operatore socio-sanitario. Tali progetti sono monitorati in maniera costante attraverso le verifiche dei risultati della Unità di Valutazione Multidisciplinare.

La Residenza Casa Serena si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere un ottimo servizio così come previsto nella certificazione del Sistema Qualità.

**I servizi erogati sono volti a:**

- Garantire l'assistenza medica quotidiana ed infermieristica full-time, con preparazione e distribuzione delle terapie prescritte dal medico.
- Garantire l'assistenza nell'igiene personale, vestizione, cambio della biancheria e dei pannoloni, con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito.
- Dare un servizio di ristorazione con pasti confezionati nella cucina interna ad opera di personale qualificato con particolare attenzione alle diete personalizzate.
- Dare un servizio di pulizie delle camere, dei bagni, degli arredi, delle attrezzature, rifacimento dei letti e di pulizia delle parti comuni.
- Dare un servizio di lavanderia interna svolta a richiesta anche per i degenti.
- Garantire l'attività di riabilitazione e l'attività di animazione quotidiane, volte a favorire la socializzazione dei pazienti e la loro mobilità.
- I servizi sono erogati in maniera continuativa nel rispetto della dignità e della privacy con educazione, cortesia, disponibilità e sollecitudine.

**La politica aziendale** è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, le attrezzature e l'operatività della struttura.

**I valori aziendali** che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- la centralità e l'unicità della persona in quanto il rispetto dell'individualità di ogni persona anziana implica riconoscerne i bisogni e realizzare gli interventi più adeguati e personalizzati;
- la valorizzazione del ruolo sociale e culturale della persona anziana: pur essendo spesso in condizioni di fragilità, è necessario creare le condizioni per cui gli ospiti si sentano appartenenti alla comunità locale, partecipi alla vita sociale, culturale e politica (possano continuare ad esercitare il diritto di cittadinanza);
- la relazione intesa come condizione per sostenere l'identità personale e sociale;
- il benessere della persona sotto l'aspetto psichico-fisico e relazionale come obiettivo fondamentale da raggiungere.
- la tutela e promozione della dignità umana;
- l'orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale;
- la responsabilizzazione e la crescita del personale;
- la valutazione della qualità e miglioramento continuo.

**I principi fondamentali** e le caratteristiche di qualità del servizio costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;

**CARTA DEI SERVIZI**

- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

In questo quadro si inserisce la nostra missione: **garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.**

**Descrizione della struttura****PIANO TERZO RSA Mantenimento**

- sala soggiorno
- sala pranzo
- infermeria
- bagni e wc a norma H.
- camere ospiti RSA Mantenimento
- terrazzi attrezzati
- spogliatoi personale

**PIANO QUARTO RSA Mantenimento**

- sala pranzo
- sala soggiorno
- infermeria
- studio medico
- bagni e wc a norma H.
- camere ospiti RSA Mantenimento
- terrazzo attrezzato
- Camera mortuaria
- locale fisioterapia

**QUINTO PIANO NUCLEO ALZHEIMER**

- camere ospiti Nucleo Alzheimer
- sala attività
- sala pranzo-soggiorno
- infermeria
- bagni e wc a norma H.
- terrazzo attrezzato con percorso circolare
- percorso circolare interno
- locale fisioterapia

**QUINTO PIANO SERVIZI**

- uffici
- lavanderia
- cucina e locali accessori

La struttura è situata in Centro in Via Balbi 38B, Nell'edificio di importanza storica che fu sede dell'Hotel Columbia ed in seguito di importanti uffici pubblici (es. ARSSU).

E' ubicata in luogo abitato, ma in ambiente silenzioso, luminoso, facilmente raggiungibile.

I collegamenti per raggiungere la struttura sono garantiti dagli Autobus della AMT e dalle Ferrovie dello Stato con estrema vicinanza della Stazione Principe.

Nella struttura le funzioni **dell'ufficio relazioni con il pubblico** sono svolte dalla direzione e dalla segreteria, presenti alternativamente nei seguenti orari:

Dal Lunedì al Sabato 10.30 - 11.30 14.30 - 17.30

Si forniscono informazioni sui servizi, la disponibilità di posti, i tempi di attesa e le rette. Si risponde altresì alle segnalazioni, suggerimenti e reclami. Ci si occupa inoltre di dare le informazioni circa la domanda per richiedere l'inserimento in lista d'attesa ASL 3 e sui tempi di attesa della stessa.

L'accoglienza nella struttura può essere temporanea o definitiva.

**Diritto di reclamo**

E' attribuito a ciascun ospite il diritto di presentare reclamo per lamentare eventuali carenze sui punti di cui si è parlato sopra. Detto reclamo dovrà essere presentato alla direzione o verbalmente o utilizzando il modulo reclami che potrete richiedere in direzione nei giorni e orari indicati nel modulo ricevimento responsabili, appeso nel salone in bacheca. Gli stessi analizzeranno la questione e provvederanno nei modi e tempi opportuni a dare una risposta risolutiva al problema verificatosi



## REGOLAMENTO GENERALE

- I familiari e i conoscenti degli ospiti possono intrattenersi con gli ospiti nei seguenti orari:  
dal Lunedì alla Domenica dalle 10.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17:30

L'orario di visita consigliato è fissato per garantire la tranquillità degli ospiti e lo svolgimento delle attività di reparto. La presenza di visitatori in orari diversi deve essere concordata con la Direzione.

I visitatori possono intrattenersi nei locali comuni ed entrare nelle camere (solo al pomeriggio) avendo cura di non arrecare disturbo agli altri ospiti senza ostacolare l'attività degli operatori.

- I visitatori sono pregati di non introdurre alimenti, di non fumare.
- I familiari devono fornire all'ingresso dell'ospite i dati per la tempestiva reperibilità fornendo numeri telefonici e dare informazioni anche nei periodi festivi e di vacanza.
- Ai fini di una corretta programmazione dell'attività, i familiari devono comunicare alla Direzione gli appuntamenti e le visite in struttura di medici specialisti e/o consulenti diversi.
- I familiari devono verificare che l'ospite disponga di vestiario in buone condizioni e consono alle varie stagioni e per gli ospiti che usufruiscono del servizio lavanderia interna ogni capo deve essere siglato con pennarello nero indelebile o marcato con le cifre  
E' consentito personalizzare la propria camera con oggetti e suppellettili personali, solo se non di valore e nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti e di igiene e pulizia.
- E' vietato agli ospiti, ai parenti o visitatori, nonché al personale tutto di fumare nelle camere o in qualunque altro locale della struttura.
- Non è consentito l'utilizzo nelle camere di stufette elettriche, condizionatori o altro.
- Il personale non è autorizzato a gestire e conservare denaro, valori ed oggetti preziosi, per conto dell'ospite e quindi la Direzione non risponde per eventuali furti o smarrimenti dei suddetti.
- L' Ospite dal momento in cui è alloggiato nella camera assegnatagli si impegna ad osservare le regole di ordine ed igiene dell'ambiente e mantenere in buono stato le attrezzature che vi si trovano.

## RETTA di DEGENZA

La retta giornaliera è pagata dall'ospite a mensilità anticipata entro il giorno 5 del mese per 30, 31 o 28 giorni. In caso di risoluzione anticipata per dimissioni vengono richiesti 30 giorni di preavviso.

La retta di degenza comprende le seguenti prestazioni:

- a) Assistenza e ospitalità di tipo alberghiero in camera ammobiliata e godimento dei normali servizi complementari (luce, riscaldamento, aria condizionata ecc). Pulizia delle camere con cambio lenzuola ed asciugamani
- b) Servizio di ristorazione conforme alle esigenze dietetiche dell'ospite su indicazione del Direttore sanitario. Colazione, pranzo merenda e cena.
- c) Servizio di animazione e intrattenimento ricreativo dell'ospite
- d) Assistenza medica, infermieristica e fisioterapica e socio-assistenziale.
- e) Medicinali da prontuario fornitoci dall'asl3 genovese, pannolini, traverse sono inclusi solo per gli ospiti in convenzione.
- f) La lavanderia della biancheria intima della persona.

Le spese per esami, indagini radiologiche, protesi, occhiali ecc. nonché per visite specialistiche e trasporto con ambulanza, servizi di accompagnamento del nostro personale all'esterno, sono escluse dalla retta.

E' esclusa dalla retta la lavanderia degli indumenti personali.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del servizio offerto, coloro che si trovino in condizione di anticipata senescenza con perdita dell'autosufficienza.

Sono accolti ospiti con diversi gradi di autosufficienza e con diversi tipi di patologie che necessitino di assistenza materiale e morale e di un programma di riabilitazione.

**Il nucleo Alzheimer e demenze** accoglie ospiti con tali patologie preventivamente diagnosticati e valutati dalle UVA dell'ASL o degli Ospedali del territorio.

L'accesso alla residenza avviene sia telefonicamente che personalmente.



Il personale amministrativo fornisce tutte le informazioni necessarie comprese quelle per usufruire del convenzionamento con la ASL 3 Genovese.

Nella RSA di mantenimento sono ammessi anziani, per un numero massimo di 77 ospiti di cui 34 attualmente in regime di convenzione con la ASL3 Genovese.

Nella RSA Nucleo Alzheimer e demenze sono ammessi, per ora in regime privatistico, anziani affetti da M. di Alzheimer e demenze, con diagnosi e visite dell'UVA, per un numero massimo di 26 ospiti in locali completamente dedicati.

### **CRITERI DI AMMISSIONE**

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore.

L'accesso alla struttura avviene in funzione della capacità ricettiva della stessa ed in base alla graduatoria determinata dal registro di attesa. Il posto letto viene prenotato attraverso il versamento di una cauzione.

### **GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA**

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista di attesa tenuta secondo le modalità ivi indicate.

In caso di più domande contemporanee di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili viene seguito il criterio della cronologicità delle domande di ammissione e della gravità delle condizioni della persona proposta per il ricovero.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta per l'ammissione dell'ospite.

Per quanto riguarda l'ammissione degli ospiti convenzionati, ci si attiene alla Liste d'attesa come da Sportello Polifunzionale Distrettuale della ASL 3 Genovese.

### **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

All'atto dell'ammissione ai servizi è necessario produrre la seguente documentazione:

Documentazione personale:

Carta d'identità in corso di validità, codice fiscale, Tessera sanitaria.

Dichiarazione trattamento dati personali nel rispetto delle norme D.lgs. 196/03 Privacy

Sottoscrizione della domanda di accettazione

Attestato di invalidità (per chi ne è in possesso).

Documentazione clinica:

Cartella dimissioni ospedaliera o certificati medici del proprio medico di base attestanti le patologie, la terapia, la presenza o meno di allergie o intolleranze a farmaci o alimenti, l'assenza di malattie infettive.

### **AMMISSIONI E DIMISSIONI**

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico ma anche psicologico e sociale da parte dell'anziano. Nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e spesso il cambiamento presenta diverse resistenze e difficoltà.

Gli ingressi vengono programmati e quindi viene indicato un orario di massima nel quale presentarsi alla nuova "Casa".

Al momento del ricovero dell'ospite saranno richieste le seguenti informazioni:

a) i dati dell'ospite in questione (cognome, nome, data di nascita e luogo di residenza);

b) la provenienza;

c) il motivo del ricovero (sollevio, mantenimento, etc...);

d) la diagnosi;

e) il livello di autosufficienza (tramite punteggio scheda AGED);

f) la terapia seguita a domicilio oppure consigliata alla dimissione dall'ospedale (o altra struttura);

g) il recapito dei parenti (se possibile anche quello del medico curante);



h) la data di ingresso.

Ammissione e dimissione degli ospiti sono assunte in conformità ai protocolli adottati dal Direttore sanitario in collaborazione con la Direzione Amministrativa ed il personale medico e sanitario della struttura.

L'ammissione è formalizzata con la sottoscrizione dell'impegnativa che disciplina condizioni, modalità e termini di fruizione del servizio, conformemente al presente documento informativo e alla normativa di riferimento regionale che regola l'accreditamento con la ASL 3 Genovese.

Si procede alla fotocopia della Carta Identità, Codice Fiscale e Tessera Sanitaria, conservate in apposito classificatore nel reparto amministrativo.

Il recapito dei parenti è registrato in apposito elenco a disposizione del personale amministrativo e sanitario.

La dimissione di un ospite è determinata:

- a) dalla richiesta dello stesso;
- b) dalla richiesta di un familiare, in caso di anziano non più in grado di decidere autonomamente, o del tutore;
- c) dal peggioramento di patologie tipicamente psichiatriche che richiedano quindi un diverso "setting assistenziale";
- d) dal decesso dello stesso.

In caso di dimissione (tranne il caso d) le informazioni in uscita dalla struttura e fornite all'ospite od a un suo parente sono le seguenti:

- dati anagrafici dell'ospite;
- la provenienza;
- la diagnosi di ingresso, la diagnosi alla dimissione;
- le terapie consigliate;
- le indicazioni per la medicazione di eventuali piaghe da decubito (o altre lesioni cutanee), preesistenti al ricovero o insorte durante lo stesso; le indicazioni sull'utilizzo di eventuali presidi antidecubito;
- il livello di autosufficienza; indicando, anche in questo caso eventuali ausili (es. bastone, girello, etc...) o presidi (es. pannolone), che si siano, nel frattempo, resi necessari per contenere il declino funzionale del soggetto;
- eventuali note a completamento del quadro;

## **CUSTODIA VALORI**

Gli ospiti possono depositare nella cassaforte della Casa di riposo oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di € 200,00, della cui conservazione risponderà la Direzione. La Residenza "Casa Serena" non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli ospiti. All'atto del deposito del denaro o degli oggetti di valore verrà stilato in duplice copia l'elenco dei beni consegnati. Detto elenco sarà controfirmato dal depositante e dal consegnatario ed aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento. In caso di decesso i beni depositati verranno restituiti agli eredi. Eventuali oggetti preziosi e/o somme di denaro rinvenuti all'interno della Struttura e dei quali non si possa risalire ai proprietari saranno registrati e custoditi dalla Direzione della struttura.

## **VITA COMUNITARIA**

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, può infatti:

- svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri ospiti;
  - portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio;
  - ricevere visite tutti i giorni;
  - partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
  - assentarsi dalla Struttura solo se accompagnati previo avviso ai responsabili e fornendo recapito provvisorio.
- All'ospite che ne faccia richiesta è garantita ogni forma di assistenza spirituale, sociale e di ogni altra natura. Sono previste attività motorie, ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell'anziano alla vita sociale; dette attività possono essere svolte sia negli spazi della struttura sia all'esterno.



Nello stabilire gli abbinamenti tra ospiti nelle camere il personale socio-assistenziale deve basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Direttore sanitario, dal progetto individualizzato e dalle particolari caratteristiche psico-sociali di ogni ospite.

L'assegnazione di una determinata camera e/o abbinamento non costituiscono per l'ospite un diritto e possono essere modificati a giudizio insindacabile dei responsabili dei vari servizi ogni qual volta si renda necessario. Gli ospiti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla comunità.

**Le modalità di vita comunitaria per gli ospiti del Nucleo Alzheimer e demenze** tengono naturalmente conto delle particolari necessità di tali Ospiti in fatto di orari sia del riposo che dei pasti e delle attività, con adattamento della vita della struttura alle loro particolari esigenze. Sarà compito del personale del nucleo interpretare, **in accordo e con l'aiuto dei familiari**, le necessità specifiche degli Ospiti, in modo da adeguarsi a quest'ultime senza imporre orari e costrizioni. In questo modo sarà possibile una cospicua riduzione dei farmaci impiegati ed un maggiore benessere degli ospiti stessi.

## **SERVIZI OFFERTI**

### **Alloggio**

Ciascun ospite è accolto in una camera accogliente, nella quale dispone di letto ortopedico elettrico (con altezza pavimento nel nucleo Alzheimer), campanello di chiamata e testatetto con luce notturna, ideale anche per persone allettate, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali, oltre ad arredi accessori quali tavolini, sedie ecc. Ogni camera è dotata di bagno a norma handicappati sia per misure che per attrezzatura.

### **Assistenza quotidiana**

Per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite passo passo, cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana ponendo particolare attenzione all' ascolto ed al dialogo. Al fine di garantire la continuità assistenziale sono presenti in struttura "quaderni di consegne" (divisi per funzione) che assicurano un'assistenza puntuale e personalizzata.

### ***Tra i principali compiti effettuati dal personale assistenziale ricordiamo:***

- riordino e pulizia della stanza, del letto e dei servizi igienici; cambio della biancheria
- assistenza alla persona nello svolgimento delle normali pratiche quotidiane (alzarsi dal letto, pulizia personale, bagno, vestizione e assunzione pasti)
- azioni volte a favorire l'autosufficienza: ausilio per una corretta deambulazione, aiuto nei movimenti degli arti invalidanti; accorgimenti per una giusta posizione in condizione di riposo
- segnalazione agli operatori sanitari competenti di qualsiasi anomalia rilevata nelle condizioni psicofisiche dell'ospite

### **Assistenza medico infermieristica:**

Il Direttore sanitario coadiuvato dalla equipe infermieristica garantisce una personalizzata cura della situazione sanitaria di ciascun ospite; ogni giorno si eseguono visite e colloqui cercando di prevenire particolari complicanze e di curare adeguatamente le patologie riscontrate.

Nel caso in cui il paziente necessiti di un approfondimento specialistico la struttura si occupa dell'accoglimento dello specialista contattato dai familiari dell'ospite. Nel caso in cui i familiari lo richiedano, il Direttore sanitario si avvale di specialisti di propria fiducia. In entrambe i casi il direttore sanitario instaura un rapporto di collaborazione e continuità con lo specialista stesso in modo da poter ottimizzare l'approccio diagnostico-terapeutico al paziente della struttura.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di un controllo diagnostico in ambiente ospedaliero, la struttura si occupa di prenotare la visita e/o l'esame di controllo da effettuare tramite richiesta fatta dal direttore sanitario. Nel caso di paziente non deambulante ci si avvale del trasporto a mezzo ambulanza dalla struttura al nosocomio e viceversa previa richiesta compilata dal direttore sanitario e la prenotazione della stessa per il giorno e l'ora prestabiliti. Queste operazioni vengono effettuate dal personale di segreteria.

***Tra i principali compiti effettuati dal personale medico ricordiamo:***

- Coordinamento personale infermieristico
- Rilascio nulla osta per ammissione, dimissione e ricovero dei degenti in ospedale
- Compilazione ed aggiornamento della Cartella sanitaria
- Ottenimento rapporto da parte di ciascun infermiere sulla salute dei degenti.
- Controllo giornaliero del degente: stato di salute, stato igienico e dietetico, medicazioni e riabilitazione psicofisica in caso di immobilità in seguito a particolari traumi
- Controllo dei farmaci e presidi medici

***Tra i principali compiti effettuati dal personale infermieristico ricordiamo:***

- partecipazione alla formulazione dei piani assistenziali
- richiesta ordinaria ed urgente di interventi medici e assistenziali
- tenuta e compilazione dei registri e moduli di uso corrente
- custodia delle apparecchiature e di presidi sanitari
- controllo e pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali di assistenza
- sorveglianza sulla conformità delle attività degli ospiti alle norme di convivenza prescritte dal regolamento interno
- assistenza all'ospite
- sorveglianza e somministrazione delle diete
- assistenza al medico nelle varie attività di sua competenza
- manovre e terapie di competenza infermieristica
- educazione sanitaria all'ospite e ai familiari
- orientamento e istruzione del personale di assistenza

**Attività - riabilitativa**

Viene garantita attraverso un piano riabilitativo eseguito da terapisti della riabilitazione qualificati, che si occupano del recupero motorio e delle attività di riabilitazione di mantenimento dell'ospite.

***Tra i principali compiti effettuati dal personale riabilitativo ricordiamo:***

- svolge attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive dell'ospite
- propone l'adozione di protesi ed ausili, addestra l'ospite all'uso e ne verifica l'efficacia
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata

**Attività ricreativa**

Il servizio di animazione è impegnato ad inventare attività indirizzate a far emergere e sviluppare le capacità intellettive e pratiche di ciascun ospite con la prioritaria attenzione ad ascoltare e rendere vita quotidiana, esigenze e storie degli anziani residenti.

Vengono predisposti dei programmi settimanali, avvalendosi degli spazi e delle attrezzature offerte dalla struttura.

**Servizio amministrativo**

È offerto un servizio di accoglienza secondo il protocollo previsto per le procedure di accesso dell'ospite. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

**Le attività del Nucleo Alzheimer e demenze** seguono un indirizzo completamente diverso in base alle caratteristiche e potenzialità residue degli Ospiti.

**Servizio religioso**

È previsto un servizio religioso officiato periodicamente dal parroco della chiesa di San Carlo in occasione delle festività principali ed a richiesta degli Ospiti e/o parenti.

**Servizio lavanderia**

All'interno della struttura è possibile il lavaggio e la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite. La biancheria piana è affidata a ditta esterna.



## **STANDARD di SERVIZIO**

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

### Accoglienza ed inserimento

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso;
- Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'effettivo ingresso dell'ospite al fine di conoscere l'ospite e di acquisire le informazioni utili.
- Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.

### Dimissione

- Trasmissione della cartella clinica dell'utente alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico.
- In caso di dimissione presso il domicilio, consegna di una copia della documentazione e formazione di eventuali metodologie di assistenza al cliente.

### Servizi di assistenza alla persona

- Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione;
- In ordine alla prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal piano individuale scritto con compilazione della apposita documentazione;
- Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti giornalieri (per gli ospiti che ne manifestino la necessità).

### Servizi sanitari

#### Assistenza medica

- Presenza di almeno un medico nella struttura almeno 6 ore al giorno;
- Registrazione immediata, nella cartella clinica, dei dati rilevati in caso di intervento medico
- Visita medica programmata almeno una volta al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute;

#### Assistenza infermieristica

- Presenza di almeno un Infermiere nella struttura 24 ore su 24;
- Controllo Borse di emergenza ogni 30 giorni;
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni;

#### Assistenza Riabilitativa

- Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione;
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione.

### Servizi di ristorazione

- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione.
- La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP

### Informazioni agli ospiti ed ai familiari

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria;
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino;
- L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri sarà tempestiva.





## **Politica della qualità'**

### **MISSIONE: migliorare la qualità della vita di ciascuno dei suoi ospiti**

L'obiettivo primario di Casa Serena è prendersi cura della qualità vita dei propri ospiti, a partire dall'esigenza fondamentale di garantirne la vita e, se possibile, la guarigione dalle eventuali patologie presenti. Obiettivo della struttura è quindi quello di prendersi cura dell'ospite a 360 gradi migliorando o mantenendo la qualità di vita dell'anziano.

### **VISIONE: Fornire l'assistenza sanitaria e sociale di cui ciascun ospite ha bisogno, e che è stata promessa al momento dell'ingresso nella struttura**

Oltre all'assistenza sanitaria, infermieristica e di supporto alle attività quotidiane, Casa Serena considera necessità degli ospiti anche il sostegno emotivo finalizzato a risolvere specifici problemi personali, ed in ogni caso a mantenere la stima di sé, l'informazione sul proprio stato e sul progetto assistenziale, l'aiuto strumentale eventualmente necessario, la compagnia, la coltivazione del senso di appartenenza ad un gruppo. Tutto il personale operante presso la struttura persegue questi obiettivi ed è a disposizione dell'ospite o di suoi familiari per ogni eventuale necessità.

## **Valori aziendali**

### **FAVORIRE L'AGGIORNAMENTO E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEI COLLABORATORI.**

La formazione continua, l'aggiornamento continuo e la crescita professionale dei collaboratori sono ugualmente un costante obiettivo della struttura volto a garantire un'alta professionalità del personale sanitario ed assistenziale impiegato nel centro. Tutti gli anni viene formulato dalla Direzione un piano di aggiornamento e formazione atto a sviluppare le competenze di tutto il personale.

### **PERSEGUIRE L'EFFICIENZA NELLA GESTIONE DELLA STRUTTURA: osservanza dei processi relativi all'erogazione del servizio e valutazione mediante l'analisi dei relativi indicatori**

L'efficienza della gestione è un obiettivo generale e permanente dell'azienda, in quanto, oltre a facilitare il perseguimento degli obiettivi aziendali, permette di raggiungere gli equilibri economici essenziali. Per assicurare questo risultato tutti i processi aziendali sono costantemente monitorati ed aggiornati in funzione di nuove necessità organizzative od assistenziali.

### **INDIVIDUARE obiettivi relativi alla qualità dell'assistenza e all'efficienza della gestione, verificarne il raggiungimento nel corso delle riunioni dello staff assistenziale e del riesame annuale della direzione.**

La soddisfazione delle esigenze di ciascun ospite diventa un singolo progetto, con allocazione di risorse, obiettivi, programma temporale e verifiche periodiche del raggiungimento degli obiettivi e loro eventuale aggiornamento. La Direzione ha definito un cruscotto degli indicatori utili a verificare sia l'organizzazione aziendale che l'attività assistenziale prestata affinché le stesse risultino sempre assolutamente efficienti ed efficaci.

### **IMPEGNARSI A SODDISFARE SEMPRE PIU' LE ESIGENZE DEGLI OSPITI ED I RELATIVI OBIETTIVI ASSISTENZIALI.**

L'intervento mirato sull'ospite, ossia il lavoro per progetto, e non solo per prestazione sanitaria, che Casa Serena eroga, significa affrontare in gruppo varie problematiche tenendo conto delle particolarità dell'ospite, tenendo vivi e attivi i rapporti con i suoi familiari, amici o conoscenti, affinché l'anziano non si deresponsabilizzi e interagisca con il personale di Casa Serena per il suo stesso benessere. L'obiettivo è quello di far sentire l'anziano come in una grande casa, nell'ambito della quale ha un proprio ruolo ed una propria funzione, assistito, ove necessario, nell'espletamento delle proprie funzioni e laddove possibile soddisfatto nelle proprie aspettative.



## **RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI**

In osservanza a quanto stabilito dal Regolamento Generale 2018 UE 2016/679 la Residenza "Casa Serena" ha provveduto a redigere il documento programmatico sulla sicurezza dei dati e a dar luogo agli adempimenti conseguenti. Inoltre, per garantire la privacy dei propri ospiti all'interno della struttura, sono state adottate le seguenti modalità operative:

visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'ospite) che possa garantire, da un lato, il massimo comfort possibile per il paziente (letto o lettino comodi, che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto, etc) e, dall'altro, la dovuta privacy (l'attività assistenziale sanitaria sul paziente è eseguita in ambiente chiuso o riparato da altri ospiti - soluzione adottata anche in caso di un ospite che versa in condizioni critiche.

Certificazioni, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari potranno essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta.

il personale infermieristico non potrà comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un paziente, tranne che al personale sanitario interessato alla cura del paziente o ai suoi famigliari se legittimati.

La Residenza "Casa Serena" garantisce all'anziano ospite il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana" 8d.g.r. 14/12/2001 n° 7435). I

In particolare sono salvaguardati:

**Il Diritto alla vita:** ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)

**Il Diritto di cura ed assistenza:** ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà.

**Il Diritto alla riservatezza:** deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dal Regolamento Generale

**Il Diritto di rispetto al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore.

**Il Diritto di informazione:** ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano

**Il Diritto di parola e ascolto:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile.

La Residenza "Casa Serena" assicura inoltre equità ed uguaglianza nel trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o ceto sociale.

## **RECLAMI E TUTELA DELL'OSPITE**

Casa Serena garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni insorto prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale il paziente, o suo familiare, o ente inviante esprime una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, oltre che previsto dalla normativa vigente.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Responsabile di struttura
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, ad un operatore
- inviando un fax firmato o una e-mail

La Direzione si impegna a dare immediata risposta alle segnalazioni di immediata soluzione, nei casi in cui il reclamo meriti maggior approfondimento avvia un'indagine conoscitiva con gli operatori interessati e fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla segnalazione.

Con cadenza annuale, di norma in sede di riesame, la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso in merito ai reclami ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

I suggerimenti migliorativi sono gestiti analogamente ai reclami, al fine di avere una visione quanto più oggettiva e non autoreferenziale dei servizi effettivamente erogati.