



COMUNE DI GRADO

STRUTTURA PROTETTA
PER ANZIANI AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI

"CASA SERENA"



CARTA DEI SERVIZI 2012
"GUIDA ALL'ACCOGLIENZA DEGLI OSPITI"



FONDAZIONE
Cassa di Risparmio di Gorizia

INDICE

Premessa	Pag. 4
Come contattarci	Pag. 5
Informazioni sulle caratteristiche della struttura residenziale	Pag. 5
I principi fondamentali della carta dei servizi	Pag. 6
La nostra casa di riposo-filosofia del servizio ed obiettivi	Pag. 7
Approccio all'anziano ed organizzazione dei servizi	Pag. 8
Organigramma	Pag. 9
Modalita' di ammissione alla struttura	Pag. 10
Modalita' di accoglienza dell'ospite	Pag. 12
Una giornata tipo dell'ospite ricoverato in struttura	Pag. 13
I servizi residenziali e semiresidenziali offerti da Casa Serena	Pag. 14
Servizi offerti	Pag. 15
1. Assistentziali e di cura alla persona	Pag. 15
2. Servizi sanitari	Pag. 16
3. Servizi sociali	Pag. 17
4. Servizi alberghieri	Pag. 17
5. Servizi generali	Pag. 19
6. Servizi amministrativi	Pag. 20
Servizi esterni	Pag. 21
Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari	Pag. 21
Orari visite esterne	Pag. 21
Gli animali	Pag. 21
Ricoveri ospedalieri	Pag. 22
Il fumo	Pag. 22
Assistenza sussidiaria residenti	Pag. 22
Custodia valori e responsabilita' civile	Pag. 22
Il silenzio e la tranquillita'	Pag. 23

Standard di qualita'	Pag. 23
Costi	Pag. 24
Rette	Pag. 26
Informazioni utili	Pag. 29
Modulo per segnalazioni e suggerimenti	Pag. 30

Carta dei Servizi

Gentile Signore/a,

Le presentiamo la Carta dei servizi voluta dall'Amministrazione Comunale di Grado.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che "Casa Serena" si propone per rispondere in modo sempre migliore ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Questa Carta vuole essere un primo, semplice e facile strumento per agevolare le persone ospiti, i familiari, e quanti in futuro si troveranno nella necessità di dover usufruire della struttura.

L'obiettivo è quello di creare un clima di reciproca stima nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione di indirizzi al fine di perseguire un'operatività positiva e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

All'interno, al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sulla erogazione dei vari servizi, troverete descritte le prestazioni e le modalità di erogazione.

Sappiamo tutti che l'ingresso di una persona anziana in una struttura residenziale, anche se determinata da una grave compromissione delle condizioni di salute e di autonomia che la famiglia ed i servizi territoriali non sono più in grado di affrontare, è sicuramente un passaggio molto difficile.

Per questo l'Amministrazione Comunale ritiene necessario, non solo assicurare agli ospiti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie ma anche creare un clima all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona.

Per garantire un servizio il più possibile soddisfacente è necessario creare collaborazione fra la struttura e l'utente.

Le motivazioni che ci hanno portato e convinto a redigere questa Carta sono molteplici: i bisogni delle persone e quindi delle famiglie aumentano sempre di più, sia in quantità che qualità; i servizi di conseguenza, debbono adeguarsi alle richieste ed alle oggettive esigenze emergenti; il bisogno di informazione è particolarmente elevato, sia per la complessità delle situazioni che vivono le persone e le loro famiglie, sia per una non corretta informazione che grava intorno alla nostra Casa di riposo ed ai servizi offerti; un mezzo per rispondere alle necessità di trasparenza delle attività che si svolgono in esse.

Con questo spirito, alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio

A sua disposizione per ogni approfondimento.

L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

COME CONTATTARCI

Casa Serena - Informazioni	Telefono 0431/-896411
Direzione	Telefono 0431/896412
Coordinatrice I piano	Telefono 0431/896417
Infermeria I piano	Telefono 0431/896416
Coordinatrice II piano	Telefono 0431/896419
Infermeria II piano	Telefono 0431/896418
Fax	0431/ 85112
email	casariposo.serena@comunegrado.it

INFORMAZIONI SULLE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

La Casa di Riposo "Serena" è gestita attualmente dal Comune di Grado subentrato all'Ente Comunale di Assistenza (ECA) nel 1981 a seguito dello scioglimento dello stesso. Nel corso degli anni la tipologia dell'utenza è progressivamente mutata rispetto ai destinatari iniziali che presentavano bisogni, problematiche ed aspettative diverse. Attualmente Casa Serena ospita quasi totalmente non autosufficienti

Per adeguarsi alle nuove necessità emergenti ed ai cambiamenti normativi in materia, la struttura è stata oggetto di trasformazioni e ristrutturazioni.

Ha sede a Grado, in viale Papa Giovanni XXIII, 40 e dista dieci minuti dal centro storico.

Si sviluppa su due piani di degenza per una capacità ricettiva complessiva di n. 115 posti letto.

Ciascun piano è suddiviso in nuclei che a loro volta si articolano su quattro moduli contraddistinti dalle seguenti denominazioni – IRIS-CAMELIA-PERVINCA-NINFEE.

Al primo piano si trovano i nuclei A e B mentre al secondo piano i Nuclei C e D.

Il NUCLEO A ha una capacità ricettiva di n. 30 posti residenziali distribuiti in n. 2 stanze singole, n. 2 stanze doppie e il resto a 4 letti. In questo nucleo vengono accolti anziani con importanti compromissioni cliniche tali da richiedere un notevole carico assistenziale e infermieristico (come, a titolo di esempio, portatori di PEG, SNG, oppure presenza di quadri clinici soggetti ad instabilità).

Il NUCLEO B ha una capacità ricettiva di n. 31 posti residenziali distribuiti in n. 4 camere singole, n. 6 doppie e le restante a 3/ 4 letti. In questo nucleo vengono accolti anziani con patologie di vario tipo che necessitano di assistenza tutelare e infermieristica.

Il NUCLEO C ha una capacità ricettiva di n. 27 posti residenziali distribuiti in n.2 stanze singole, n. 3 stanze doppie e il resto a 3/4 letti . In questo nucleo vengono accolti anziani con patologie di vario tipo che necessitano di assistenza tutelare e infermieristica ma anche con importanti

compromissioni cliniche tali da richiedere un notevole carico assistenziale e infermieristico (come, a titolo di esempio, portatori di PEG, SNG, oppure presenza di quadri clinici soggetti ad instabilità).

Il NUCLEO D ha una capacità ricettiva di n. 27 posti residenziali distribuiti in n. 7 stanze singole, n. 3 stanze doppie e il resto a 3/4 letti . In questo nucleo vengono accolti anziani con patologie di vario tipo che necessitano di assistenza tutelare e infermieristica.

Alcune di esse dispongono di servizi e bagno in camera.

L'ospite ha a disposizione un armadio ed un comodino.

I soggiorni, collocati su ogni piano, sono dotati di apparecchio TV.

Inoltre vi sono spazi per la lettura e le conversazioni.

Ogni piano dispone di bagno attrezzato, servizi igienici ed i locali per la cura e l'igiene degli anziani e l'infermeria.

Tutte le camere sono dotate di impianto di condizionamento e dispongono di ampie terrazze. Al piano terra sono ubicate la cucina, la sala da pranzo, la lavanderia, la palestra per la riabilitazione, gli spogliatoi per il personale.

Nella chiesa annessa vengono celebrate, settimanalmente, ed in occasione delle principali festività, le funzioni religiose.

Nell'ingresso principale della Casa, l'ampio atrio è predisposto per l'intrattenimento degli ospiti e loro familiari che, durante le visite, possono anche utilizzare i servizi offerti da un distributore a gettoni per il caffè e le altre bibite calde e fredde.

Nella parte interna, troviamo la sala caldaie, i magazzini, l'officina e la sala mortuaria.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le nostra struttura protetta, nella costruzione della presente Carta dei Servizi, si ispira ai seguenti principi che sono già esplicitati nel Regolamento gestionale ma fanno riferimento alla Carta Europea dei diritti degli anziani nelle istituzioni:

L'uguaglianza e l'imparzialità: La struttura eroga i propri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.

La continuità: La Struttura garantisce la continuità del servizio mediante la predisposizione di opportuni turni di lavoro fornendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi dovuti a cause di forza maggiore.

Il diritto alla dignità e al rispetto;

Il diritto all'autodeterminazione;

Il diritto all'informazione : La Struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, La Casa Serena assicura la riservatezza dei dati sensibili.

Il diritto alla stima , da parte di ogni persona vicina, degli operatori ,della società

L'efficacia e l'efficienza: La Struttura si orienta al miglioramento continuo della qualità cercando di ottenere i massimi risultati di assistenza (efficacia) ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite (efficienza).

LA NOSTRA CASA DI RIPOSO - Filosofia del servizio ed obiettivi

Responsabilità politiche e responsabilità gestionali: Casa Serena costituisce un servizio del Comune di Grado. La definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo dei risultati è di competenza dell'organo politico, facente riferimento agli assessori all'assistenza e alla Sanità; la gestione operativa è in capo alla direzione della struttura.

La **rete dei servizi:** La struttura condivide e partecipa al progetto della rete dei servizi volto al mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come centro di servizi residenziali del territorio aperto al reciproco e mutuo scambio con altri servizi e in generale con i cittadini.

I **fruitori:** La struttura si rivolge prevalentemente a persone anziane non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza.

La **missione della struttura** è di garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani che fruiscono dei suoi servizi, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale.

Gli **obiettivi:** l'obiettivo più importante della struttura è la qualità della vita degli anziani che utilizzano i propri servizi. Per raggiungere tale obiettivo devono essere garantiti i massimi livelli di autonomia funzionale, mentale e sociale, condizione che permette alla persona diversi gradi di autodeterminazione e di soddisfacimento dei propri desideri e delle proprie volontà.

La **cultura:** la salute della persona anziana viene considerata in senso globale e multidimensionale, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che entrano a definire il benessere soggettivo ed oggettivo della persona.

L'**organizzazione:** i servizi che partecipano alla risposta assistenziale hanno l'obbligo di coordinarsi ed integrarsi in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona. Le principali risorse di cui dispone la nostra struttura per qualificare la propria assistenza sono gli operatori, il volontariato e le famiglie, oltre agli anziani stessi.

L'**umanizzazione:** E' nostra convinzione che per ottenere un servizio di qualità è necessario che oltre alla competenza tecnica, le attività siano caratterizzate da un livello elevato di umanità.

APPROCCIO ALL'ANZIANO ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Diversamente dal passato, quando le case di riposo erano ospizi nei quali le persone erano accolte secondo una logica di tipo custodenziale, l'orientamento attuale è ispirato al perseguimento della massima qualità della vita, del benessere, della salvaguardia della salute degli ospiti. Pensando agli anziani, in particolare a quelli più fragili, buona parte di questa qualità si gioca nella possibilità di svolgere attività semplici della vita quotidiana come mangiare, bere, andare al bagno, lavarsi, intrattenersi con gli altri e così via.

La qualità della vita di una persona anziana è dunque legata, come per le altre età, al grado con cui la persona riesce a soddisfare i propri bisogni, le proprie esigenze, i propri desideri. La qualità della vita è legata alla salute e all'autonomia che la struttura è in grado di produrre e garantire attraverso l'organizzazione dei propri servizi.

A fronte di questi, è utile ricordare che l'anziano non è diviso in parte sanitaria, sociale, assistenziale o altro, ma si presenta come una persona completa, globale, unica nella sua complessità. un progetto unitario in grado di tenere conto, contemporaneamente, dei bisogni dei singoli anziani e delle condizioni organizzative, logistiche ed operative necessarie affinché detti bisogni trovino la migliore risposta possibile.

Gli strumenti organizzativi utili allo scopo che la struttura utilizza sono:

- l'adozione di una metodologia di **lavoro per progetti**: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella valutazione dei risultati di salute e benessere effettivamente raggiunti;
- l'adozione di strumenti di **valutazione multidimensionale** (BINA e VALGRAF) volti ad accertare i bisogni di ogni singolo anziano, eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accertare la loro condizione fisica, psicologica e relazionale;
- l'attivazione di un lavoro di **equipe** a livello di reparto, composta dalle varie figure professionali (responsabile del reparto, medico, infermiere, operatore di assistenza, ecc.) che decide e prescrive un **Progetto di Assistenza Individuale (PAI)** che dovrà essere realizzato dagli specifici servizi richiamati dal progetto.

ORGANIGRAMMA

Responsabile del Servizio	Dott. Fedora Foschiani
Servizio infermieristico	Azienda Sanitaria n. 2 Isontina e coop. Universiis di Udine
Servizio di riabilitazione	Azienda Sanitaria n. 2 Isontina (Sig. Gianni Raugna e sig.a Elisa Fornezza)
Servizio di medicina generale	Dott. Antonio Fumolo Dott. Vilma Zuliani
Referente di cura	Sig. Lucia Grigolon , OSS
Coordinatrice assistenziale ATI coop.Onda Nova Grado e Sereni Orizzonti Udine	Dott. Giada Storni
Servizio di animazione	Sig.a Sabrina Bruni ATI coop.Onda Nova Grado e Sereni Orizzonti Udine
Servizio di ristorazione	Coop. KCS di Bergamo
Dietista	Dott. Annalisa Pediroda Coop. KCS di Bergamo
Servizio di lavanderia e guardaroba- referente	Sig.a Antonella Gregoretti
Servizio di manutenzione - referente	Sig. Giuliano Felluga

Risorse complessive di personale

<i>Personale amministrativo</i>	n. 3
<i>Personale assistenziale qualificato</i>	n. 54
<i>Personale di riabilitazione</i>	n. 2
<i>Personale infermieristico</i>	n. 7
<i>Medici medicina generale</i>	n.2
<i>Personale ausiliario (pulizie , lavanderia e guardaroba</i>	n. 14
<i>Personale addetto manutenzioni</i>	n. 3
<i>Personale di cucina</i>	n. 8

MODALITA' DI AMMISSIONE ALLA STRUTTURA

I servizi di residenza ed il centro diurno sono a domanda individuale.

Dal 1 gennaio 2011 per le strutture residenziali pubbliche del Basso isontino (Grado, Ronchi dei Legionari e Monfalcone) la domanda di inserimento nella graduatoria di accesso nelle tre case di riposo e centri diurna è unica .

Può essere presentata a una sola delle tre strutture e /o Uffici assistenza indicando le preferenze per le sedi; la trasmissione della domanda avviene automaticamente dal punto di raccolta alla/e struttura interessata .

La modulistica è disponibile presso gli Uffici dell'Assistente sociale del Comune di residenza e nei Comuni dell'Ambito Basso Isontino.

Alternativamente può essere richiesta anche alla stessa comunità residenziale di Grado a cui possono essere chieste informazioni. Gli uffici sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle 12.00 – tel. 0431896411.

La documentazione per l'inserimento in struttura residenziale e centro diurno comprende:

- la richiesta di ammissione firmata dal richiedente e completa dei seguenti allegati:
- Il certificato medico (su appositi moduli e a cura del medico curante) inerente la descrizione
- del caso, le patologie e terapie in corso, esami clinici non superiori a tre mesi
- Certificazione ISEE(attestazione presentata presso un centro di assistenza fiscale)
- 1 foto formato tessera;
- il verbale ed attestazione U.V.D. (Unità di Valutazione Distrettuale)
- copia del codice fiscale
- copia della tessera sanitaria
- carta d'identità in corso di validità
- fotocopia eventuale riconoscimento invalidità civile ed eventuale copia di autorizzazione per presidi sanitari;
- impegnativa al pagamento della retta
- impegnativa, da parte del Comune di residenza, all'eventuale pagamento delle rette;
- autocertificazione resa a norma di Legge per quanto riguarda i dati anagrafici e personali richiesti, l'attuale residenza dell'interessata/o lo stato di famiglia, il codice fiscale;
- copia di ogni altro documento ritenuto utile (a partire da situazioni particolari autocertificate)

- ai fini della valutazione della domanda;
- notizie sulle abitudini dell'anziano
- informativa sulla privacy
- informativa anagrafica

Le richieste incomplete non saranno esaminate fino a quando i richiedenti non avranno provveduto all'integrazione. In caso di mancanza di riscontro della richiesta di integrazione nei 30 gg. successivi la domanda verrà archiviata.

In corso di ammissione ed in ogni caso come pre-condizione all'ingresso in struttura protetta verranno richiesti:

l'aggiornamento della situazione personale e sanitaria dell'interessata/o sia con il rinnovo della documentazione inerente gli ultimi ricoveri ospedalieri e di copia degli esami clinici richiesti (tre mesi, a seconda).

Periodicamente l'Ente, sulla base dei criteri indicati nel regolamento ed in base alle domande presentate e/o non evase in precedenza, formula tre graduatorie di accesso ai servizi delle strutture residenziali suddivise tra residenti,. Residenti nei Comuni dell'Ambito Basso Isontino, residenti in regione FVG.

Successivamente viene previsto l'ingresso degli ospiti, accertata la disponibilità dei posti, il possesso dei requisiti all'atto dell'eventuale ammissione, la condizione di autosufficienza del soggetto ed aggiornato il reddito dichiarato sulla base dell'anno in corso.

Nel caso in cui la persona in lista di attesa chiamata per un posto resosi disponibile decida di ritardare l'ingresso, il posto-letto verrà conservato per un periodo di giorni 7 oltre i quali il posto letto decade. In tale caso la conservazione del posto letto viene monetizzata in una quota pari al 50% al giorno del valore della retta a partire dal secondo giorno dalla comunicazione della disponibilità del posto letto.

Qualora a richiesta la persona interpellata rinuncia temporaneamente al posto letto, viene collocata a fine graduatoria sino all'approvazione di quella successiva, mentre invece alla seconda rinuncia viene cancellata dalla graduatoria stessa, dovendo ripresentare domanda nel caso sia nuovamente interessata.

Gli accoglimenti vengono effettuati seguendo i seguenti criteri di priorità sociale , tenendo conto, comunque, che la precedenza è riservata ai residenti nel Comune:

- a) persone sole, prive di parenti tenuti agli obblighi alimentari, viventi in alloggi inadeguati (per barriere architettoniche, per insufficienza di servizi igienici, ecc.);
- b) persone sole aventi in corso un provvedimento di sgombero dell'alloggio (sfratto esecutivo);

c) persone sole prive di parenti tenuti agli obblighi alimentari e viventi in alloggio adeguato/normale;

d) persone con parenti tenuti agli obblighi alimentari non conviventi;

e) persone conviventi con parenti e con problematiche conflittuali all'interno del nucleo familiare.

A parità di condizioni in ciascuna delle ipotesi sopra evidenziate, la priorità viene assegnata con particolare riguardo:

- non fruizione di altri servizi residenziali all'atto della presentazione della domanda;
- al reddito del ricoverando (favorendo quelli più bassi);
- all'età (favorendo i richiedenti di età più avanzata)

La Direzione, a tal fine si avvale della documentazione presentata dal richiedente e dalla valutazione del competente Servizio sociale e/o del verbale dell' U.V.D.

Il possesso dei requisiti per l'ammissione è soggetto alla verifica mediante valutazione preliminare dell'equipe multidisciplinare interna della struttura residenziale.

Al momento dell'ammissione la/le persona/e che si sono impegnate al pagamento delle rette sottoscriveranno il contratto di servizio predisposto dagli uffici amministrativi della Struttura.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

L'accoglienza dell'ospite in struttura avviene dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 11.00.

Appena giunto in struttura l'ospite viene accolto dal personale infermieristico e medico per una breve verifica delle sue condizioni fisiche e di salute .

Viene quindi preso in carico dal coordinatore assistenziale o suo delegato che lo conduce ad una breve visita della struttura e quindi al nucleo di destinazione dove riceve le informazioni utili che facilitano il processo di orientamento al nuovo ambiente.

Nei primi giorni i familiari hanno la possibilità di rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento del proprio caro.

Per i familiari è previsto un colloquio con il personale infermieristico e le coordinatrici assistenziali per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere informazioni sulle abitudini di vita e sullo stato cognitivo, di particolare importanza nei casi di persone con demenza o disturbi comportamentali.

La conoscenza della famiglia risulta necessaria anche al fine di coinvolgerla nel progetto assistenziale e riabilitativo futuro.

Fin dal primo giorno di arrivo l'ospite ed il familiare di riferimento vengono informati sulle modalità di gestione del guardaroba personale che deve essere costituito da capi pratici , lavabili che per una facile distinzione vengono timbrati con il nome dell'ospite. Altresi vengono fornite le notizie sull'organizzazione della giornata e sulle modalità di erogazione dei servizi e dei pasti.

Il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile: il personale effettua un monitoraggio continuo nell'arco delle prime settimane. Le informazioni vengono raccolte e organizzate nelle schede multidimensionali finalizzate a costruire il profilo dell'ospite ed i progetti assistenziali e riabilitativi.

UNA "GIORNATA TIPO" DELL'OSPITE RICOVERATO IN STRUTTURA

Mattina

Viene eseguita l'igiene personale (bagno o spugnatrice) secondo le procedure dedicate e in relazione alle esigenze di ciascun ospite. Terminata l'igiene e prima dell'alzata l'infermiere professionale esegue i prelievi ematici e pratica le eventuali terapie insuliniche; durante o subito dopo la colazione vengono somministrate le terapie orali.

Gli ospiti che sono in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo si sistemano ai tavoli per la colazione. Coloro che non sono autosufficienti vengono sistemati dagli operatori nella propria carrozzina e accompagnati alle sale da pranzo al piano terra o ai piani.. Queste modalità operative vengono adottate per tutti i pasti della giornata.

L'ospite accede poi alle varie attività delle strutture: riabilitazione, animazione o, in alternativa, può leggere il giornale, conversare con qualcuno, guardare la televisione, sia in camera che nelle sale comuni.

Pranzo

Prima del pranzo, l'ospite che ne ha bisogno viene accompagnato in bagno ed eventualmente cambiato. Viene quindi accompagnato a tavola per la somministrazione del pasto.

Dopo il pasto, l'ospite viene accompagnato in camera e posizionato a letto per il riposo pomeridiano; se è necessario viene cambiato e gli viene assicurata l'eventuale igiene intima.

Pomeriggio

All'occorrenza l'ospite viene aiutato nell'alzata dal letto ed accompagnato negli spazi comuni del piano di residenza o a partecipare alle attività previste dal servizio di animazione, durante il periodo estivo gli ospiti sono accompagnati in giardino.

Cena e Sera

La cena viene assicurata con le stesse modalità previste per il pranzo. Durante la cena (o prima di coricarsi per il riposo notturno) vengono somministrate le terapie orali. A fine pasto gli ospiti vengono preparati per il riposo notturno, quelli che hanno cenato nelle aree comuni possono continuare nelle loro attività (leggere, conversare, guardare la TV, ecc...) o coricarsi con l'aiuto degli operatori. Al momento dell'allettamento è prevista l'igiene e l'eventuale cambio del pannolone.

Notte

Durante la notte l'ospite che è in grado di farlo può servirsi del campanello di chiamata per eventuali altri bisogni. Chi invece non è in grado di utilizzare il campanello viene controllato dagli operatori con una frequenza maggiore e con una mirata attenzione (cambio postura e/o di pannolone, somministrazione di liquidi e verifica dello stato generale dell'ospite).

Durante la notte, se si presentano dei problemi riguardanti la salute dell'ospite, l'operatore in servizio può richiedere l'intervento della guardia medica.

Durante la giornata

Terminate le attività assistenziali del mattino e del primo pomeriggio (alzata, igiene, vestizione) verso metà della mattina e del pomeriggio vengono servite bevande calde o caffè, o comunque tutto ciò che contribuisce ad integrare i bisogni di alimentazione e idratazione delle persone anziane ospiti.

Durante il mattino e il pomeriggio, all'ospite viene data la possibilità di avere a propria disposizione del tempo libero da impiegare come meglio crede, le possibilità offerte sono programmate e differenziate tenendo conto delle condizioni psico-fisiche della persona e dei bisogni che essa esprime.

In particolare:

- per gli ospiti che presentano consistenti bisogni di natura sanitaria ed assistenziale, questo tempo sarà occupato per le specifiche cure, per le attività di controllo sui parametri vitali, per le alzate e gli allettamenti programmate, per le movimentazioni ecc...;
- per gli ospiti che esprimono bisogni di natura riabilitativa, questo tempo potrà essere dedicato alla riabilitazione fisica o cognitiva, alla terapia occupazionale, alla deambulazione, ecc...;
- per gli ospiti che riescono a gestirsi in modo autonomo viene assicurata la possibilità di fare ciò che più gli piace (leggere, conversare, assistere alla SS. Messa, uscire fuori dalla struttura, partecipare ad attività non programmate, ecc...).

Ad ogni anziano viene riconosciuto sempre e comunque il diritto di riposarsi e di non essere costretto ad occupare il tempo libero in attività non gradite.

I SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI OFFERTI DA CASA SERENA

Ospitalità definitiva: è rivolta ad anziani in condizioni psico-fisiche di totale, parziale e non autosufficienza, che non siano idoneamente assistibili a domicilio.

Prevede la fruizione dei servizi generali ed alla persona

Il personale sociosanitario garantisce prioritariamente il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari, assistenziali e sanitari sopperendo alle difficoltà che la persona incontra per la propria ridotta autonomia con l'obiettivo del mantenimento

Il servizio prevede l'aiuto nello svolgimento delle funzioni primarie con l'obiettivo dello stimolo delle capacità residue e della promozione della vita comunitaria e di relazione

Sono assicurate agli ospiti prestazioni tale da garantire un adeguato livello di protezione nell'alimentazione, deambulazione-mobilizzazione, igiene personale ,interventi sanitari

Si provvede al soddisfacimento dei bisogni sanitari connessi con condizioni specifiche di disabilità nonché alle esigenze di terapie di mantenimento e di prevenzione dei possibili aggravamenti con i servizi distrettuali e specialistici dell'ASS.

Ospitalità temporanea: è rivolta ad anziani autosufficienti e non per un periodo transitorio.

Il servizio risponde principalmente ai bisogni delle famiglie che si trovano un carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimento di sollievo) ma anche ad urgenze di tipo sociale.

Può avere inoltre scopi riabilitativi per anziani in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera.

Prevede la fruizione di tutti i servizi della Casa.

Ospitalità diurna – centro diurno:

Il Servizio è rivolto alle persone autonome e non autosufficienti in un complesso di prestazioni tra loro integrate.

- assistenza tutelare diurna;
- servizio di ristorazione
- attività di mobilizzazione,
- occupazionali-
- ricreativo-culturali, di riposo;
- assistenza infermieristica di base

La disponibilità è relativa 5 persone autonome e n. 5 dipendenti.

L'accompagnamento degli ospiti al centro è di competenza dei familiari stessi.

SERVIZI OFFERTI

1. ASSISTENZIALI E DI CURA ALLA PERSONA

Assistenza e igiene

Ad ogni anziano vengono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilizzazione. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso Casa Serena ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo.

L'attività di assistenza è garantita nelle 24 ore attraverso tre turni, mattino, pomeriggio e notte.

Le attività sono regolate da specifici protocolli.

Sinteticamente le attività svolte sono le seguenti:

- igiene e vestizione dell'ospite
- bagni programmati
- idratazione
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- mobilizzazione
- giro letti
- assistenza ai pasti
- alzate e messe a letto

Servizio di parrucchiere e barbiere

La Casa assicura a tutti gli ospiti, gratuitamente, le prestazioni di base di parrucchiere barbiere attraverso il ricorso ad un professionista esterno presente in struttura una volta alla settimana. Ogni reparto provvede alla prenotazione con gli addetti al servizio.

Sono esclusi da tale servizio le prestazioni tecniche (tinta, permanente, ecc..)

Servizio di callista pedicure

Si occupa dell'igiene e cura delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici. Le prestazioni vengono svolte direttamente nei reparti di degenza secondo un programma settimanale concordato con i coordinatori di reparto.

La Casa si avvale della collaborazione di un professionista esterna qualificato

2. SERVIZI SANITARI

Le attività sanitarie all'interno della nostra struttura sono erogate dall'Azienda per i Servizi Sanitari e tramite convenzione con la coop. Universiis

Servizio medico

Il medico di medicina generale esplica, nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Attualmente operano quotidianamente, 2 medici che assicurano la loro presenza dalle ore 9.30 alle ore 11.30.

Servizio infermieristico

L'attività sanitaria è garantita, oltre che dal medico, anche dal personale infermieristico, secondo gli standard stabiliti dalla normativa regionale

L'ASS2 Isontina e la coop. Universiis di Udine garantiscono l'assistenza infermieristica giornalmente dalle ore 7.00, alle ore 21.00

Servizio Fisioterapico e riabilitativo

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di recuperare, mantenere e ridurre la perdita di capacità funzionali. Il fisioterapista è presente dal lunedì al venerdì, nelle ore antimeridiane. Inoltre un secondo fisioterapista, presente due volte la settimana, esplica la sua attività ai piani degenza.

La struttura dispone inoltre di una palestra attrezzata.

Presidi e ausili

La struttura protetta provvede alla gestione degli ausili per la incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.), di presidi per la cura delle lesioni da decubito, di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (carrozzine, deambulatori, bastoni, ecc.) temporaneamente in uso , cioè fino alla fornitura di ausili personali per il superamento di patologie acute o per l'utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale . All'atto dell'ingresso in struttura protetta , i familiari dovranno fornire agli uffici della casa la documentazione relativa all'autorizzazione sanitaria per i pannoloni.

3. SERVIZI SOCIALI

Servizio di Animazione

All'interno della struttura residenziale è presente l'attività di animazione atta a stimolare e sollecitare gli interessi degli ospiti, a favorire i processi di socializzazione e a recuperare e/o a mantenere le abilità residue. Le attività sono finalizzate a valorizzare la persona dell'anziano nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i suoi ritmi, stili e diversità di temperamento e di carattere.

Il servizio viene garantito da un animatore .

Servizio civile

La struttura, per diversi anni, tramite una convenzione con il Ministero dell'Interno, si è avvalsa della collaborazione di alcuni obiettori di coscienza . Attualmente l'Ente è accreditato all'Albo nazionale e regionale per la presentazione dei progetti di servizio civile per l'impiego di volontari all'interno della struttura e ha presentato apposito progetto di impiego di volontari..

Volontariato

La struttura si avvale della collaborazione di alcuni volontari. Le attività dei volontari sono concordate con il servizio di animazione, che è il loro principale interlocutore, il quale provvede ad inserirli nei vari programmi ed attività presenti in struttura.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; la stessa deve intendersi senza fini di lucro ed improntata solo ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

Casa Serena considera l'apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire una apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, aumenta il senso di interesse e di cura degli anziani ospiti.

Servizio religioso

In accordo con la Parrocchia la struttura assicura un servizio di assistenza religiosa. La chiesa interna è situata al piano terra di Casa Serena e la messa viene celebrata attualmente il venerdì alle ore 15.00. E' assicurata per tutti gli ospiti la libertà di praticare il proprio culto, compatibilmente con l'organizzazione della Casa.

4. SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato in appalto ad una ditta specializzata, la KCS di Bergamo, la quale, per la produzione dei pasti utilizza la cucina di casa Serena . Il servizio si svolge sotto il controllo del competenze servizio ispettivo dell'ASS2.

Il menù è articolato in sette giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e prevede variazioni stagionali . Viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative al fine di dare risposte alle diversificate esigenze dei singoli ospiti .

A metà mattino e a metà pomeriggio viene proposta una merenda a base di frutta o bevande calde con biscotti. In tutto l'arco della giornata è prevista idonea idratazione Il menù è strutturato sotto il controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità e di eventuali patologie .

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo al piano terra (per ospiti senza particolari problemi), nelle salette attrezzate dei vari reparti o direttamente in camera.

ORARI DEI PASTI:

COLAZIONE	8.30-9.00
PRANZO	12.00- 12,30
MERENDA	15.00-15,30
CENA	Ai piani: 18.00-18.30 A piano terra 18.30- 19.00

Somministrazione pasti ai familiari e/o congiunti residenti

I familiari e/o congiunti degli ospiti residenti in struttura protetta possono fruire, previa prenotazione e rimborso del prezzo fissato, del servizio di ristorazione presso la Casa con il proprio caro. Il servizio potrà essere fruito presso la sala da pranzo a piano terra. Il consumo avverrà con le modalità self service alle ore 12.00 per il pranzo e alle ore 18.30 per la cena . La prenotazione e il pagamento del pasto dovrà essere effettuato presso gli uffici della Casa di riposo , al 3. Piano, entro le ore 11,00 del giorno della consumazione.

Sistema HACCP

Il sistema di confezionamento dei pasti è sottoposto a costante controllo secondo quanto previsto dal sistema H.A.C.C.P., riguardo alle norme igieniche da rispettare durante la manipolazione degli alimenti e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Gruppi di assaggio e gruppo di miglioramento del servizio alimentare

Per verificare periodicamente il gradimento delle pietanze alcuni ospiti sono coinvolti in un "**gruppo di assaggio**". chiamato ad esprimere il proprio parere in merito alle pietanze che vengono servite giornalmente.

Inoltre con la collaborazione dell'ASS2, è stato istituito un apposito **gruppo di miglioramento** composto dal personale sanitario ,assistenziale e di cucina , finalizzato all'ottimizzazione dell'organizzazione del servizio alimentare.

Servizio di pulizia e sanificazione

Viene svolto secondo modalità e criteri aderenti alle normative in vigore .

Servizio di lavanderia-guardaroba

La struttura mette a disposizione, in alternativa ai familiari che non se ne possono occupare direttamente, un servizio di guardaroba e lavanderia interna.

Il servizio comprende il lavaggio di tutta la biancheria piana della casa e degli indumenti degli ospiti nonché la riconsegna ai reparti di appartenenza.

L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo adeguato e sufficiente.

Casa Serena effettua un controllo permanente sulla qualità del servizio. Su tutti i capi di vestiario e biancheria consegnati sono applicate delle etichette per il riconoscimento del proprietario.

Questa operazione viene eseguita dal servizio di guardaroba della casa.

Compatibilmente con le risorse ed esigenze di servizio, il servizio guardaroba provvede all'occorrenza a piccoli rammendi della biancheria.

E' compito dei familiari controllare il corredo dei propri cari, sostituire gli indumenti e gli accessori ogni qualvolta questi risultino consumati dall'uso. E' inoltre a loro carico il cambio stagionale del guardaroba. Tutti i capi, per essere ben puliti e disinfettati, vengono sottoposti ad adeguati processi di lavaggio.

Si invitano pertanto i familiari a verificare all'atto dell'acquisto, che tutti gli indumenti siano trattabili sia ad acqua, sia in essiccatoio, evitando l'acquisto di capi molto delicati (pura lana, cachemire, seta, ecc...). Pertanto la Casa non risponde di danni ai capi consegnati per il lavaggio interno.

Servizio tecnico e di manutenzione

La casa dispone di proprio personale tecnico per la manutenzione ordinaria dell'immobile. Il servizio è garantito dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 13.00. A partire dalle ore 14.00 è attivo il servizio di reperibilità che si conclude alle ore 8.00 del mattino successivo.

La manutenzione straordinaria dell'immobile viene seguita dal Servizio lavori pubblici del Comune.

5. SERVIZI GENERALI

Sale da pranzo

La struttura dispone di un'ampia sala da pranzo al piano terra dove possono consumare i pasti gli ospiti più autonomi. Ogni piano, inoltre, dispone di altre sale destinate agli ospiti che necessitano di aiuto per l'assunzione dei pasti

Sale TV :la struttura è dotata ad ogni piano di diverse sale e spazi TV

Soggiorni e sale lettura : la struttura dispone di diverse sale, la maggiore al piano terra è destinata alle feste e incontri con associazioni

Sala riunioni: Casa Serena è dotata di sala riunioni destinata al personale e di varia natura

Palestra: La Casa è dotata di palestra

Giardino: la Casa è dotata di un ampio e ombroso spazio verde dove gli ospiti e familiari possono godere tranquillità e riposo. Sono presenti due bellissimi gazebi e panchine

Attrezzature specifiche: Casa Serena è attrezzata con attrezzature idonee al supporto delle disabilità, quali letti elettrificati ad altezza variabile, sollevatori, deambulatori, bagni attrezzati, poltrone reclinabili, sedie a rotelle.

Dispone di tre ascensori .

I corridoi dei reparti sono dotati di corrimano .Le porte di ingresso al piano terra per favorire la deambulazione sono automatiche .

Tutta la casa è climatizzata e dotata di diffusione sonora.

6. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono situati al terzo piano di Casa Serena. Sono aperti al pubblico dalle 10.00 alle 12.00 dal lunedì al sabato.

La Direzione di Casa Serena

La responsabile cura la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Casa verso l'esterno.

Le funzioni della Responsabile delle strutture sono:

- attuazione delle direttive politiche degli organi istituzionali del Comune;
- coordinamento, funzionamento ed organizzazione interna della struttura operativa della Casa con particolare riguardo agli aspetti assistenziali sociali ed alberghieri;
- gestione diretta del personale comunale e controllo su quello dei servizi appaltati;
- ricerca e qualificazione dei bisogni e degli interessi rilevanti;
- amministrazione degli stanziamenti di bilancio secondo le modalità previste dai regolamenti comunali;
- collaborazione con l'Azienda per i Servizi Sanitari n.2 per quanto riguarda la gestione dell'aspetto sanitario e delle relative figure professionali.

Uffici amministrativi

Gli uffici sono a disposizione per le informazioni di competenza.

Nei casi in cui, per particolari problemi, non fosse possibile accedere agli uffici nelle fasce orarie previste, è possibile concordare un appuntamento

L'organico è composto da 3 unità che seguono diversi servizi:

- **gestione del personale:** assolve adempimenti relativi alla gestione del personale comunale (ferie permessi, assenze, relazioni, controllo orario, malattie, rapporti con il servizio personale comunale, la segreteria, ecc.);

-gestione ospiti : gestione cartelle ospiti, pratiche relative agli inserimenti o alle dimissioni dalla Casa, fatturazioni, tenuta registri contabilità, rapporti con l'utenza, rapporti con l'Azienda Sanitaria (rimborsi legge 10/97, segretariato delle Unità di valutazione Distrettuale per le ammissioni nella Casa Serena), rapporti con i servizi sociali comunali per le pratiche di integrazione retta, segretariato sociale ospiti

- **servizio approvvigionamento beni e servizi**: gestione del magazzino di pulizia ed igiene personale, beni correnti, gestione spesa dei vari servizi, controllo e liquidazione fatture in genere, controllo e liquidazione fatture dei servizi in appalto;

- **servizi amministrativi generali**: gestione e controllo del personale amministrativo, formazione e gestione dei centri di costo, controllo e predisposizione del bilancio di previsione, consuntivi di gestione, relazioni varie relative alla attuazione degli obiettivi programmati, rendiconti per rimborsi spese sanitarie, controllo di gestione, gestione amministrativa dei rifiuti speciali, controllo appalti.

SERVIZI ESTERNI

Servizio pasti al domicilio

La casa di riposo provvede a fornire a domicilio degli anziani soli e soggetti adulti fragili, segnalati dall'Assistente sociale, i pasti in appositi contenitori termici che permettono di mantenere la temperatura degli alimenti caldi per almeno un'ora e mezza circa. La distribuzione è garantita da personale della casa di riposo.

Servizio pasti in Casa di riposo

Sempre con le medesime modalità di richiesta le persone segnalate dall'Assistente sociale possono ritirare personalmente i contenitori termici ovvero pranzare direttamente in struttura protetta

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Strumenti di tutela

Casa Serena garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

A tal proposito nell'atrio di Casa Serena è presente una cassetta dei reclami con i relativi **moduli dei reclami e dei suggerimenti** a disposizione di ospiti e parenti.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

scritto, tramite la scheda **Modulo dei reclami e dei suggerimenti**, o orale al Direttore della Casa . Se il reclamo risulta chiaro e circostanziato, qualora sia possibile si procede ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se la complessità del reclamo non consente l'immediata eliminazione, la Direzione comunicherà ai fruitori lo stato di avanzamento della pratica ed il

termine del procedimento. I reclami pervenuti saranno protocollati e conservati presso l'ufficio di direzione.

Vengono stimolati i rapporti con i parenti e i tutori per il mantenimento dei rapporti di corretta informazione e trasparenza, solidarietà .

ORARI VISITE ESTERNE : LE REGOLE PER UNA BUONA CONVIVENZA

L'accesso alle strutture da parte dei visitatori è consentito dalle ore 9.00 alle ore 20.00 **escluso i momenti dei pasti.**

E' opportuno che tali visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti (per esempio momento dei pasti e riposo). Tuttavia, per eventuali necessità legate alle condizioni di salute dei ricoverati, sono ammesse delle visite in altre fasce orarie .

GLI ANIMALI

E' consentito l'ingresso di animali domestici condotti al guinzaglio, attrezzati di materiale per la pulizia e osservanti di norme igienico sanitarie previste (vaccinazioni, ecc) e nel rispetto della dignità della persona umana. Nella Casa risiedono due gatti, due criceti e un coniglio che partecipano ai progetti di terapia occupazionale individuali.

RICOVERI OSPEDALIERI

Qualora si rendano necessari ricoveri ospedalieri, il personale sanitario provvede a darne comunicazione al familiare di riferimento in quanto l'Ente non fornisce alcun tipo di assistenza al di fuori della struttura. A ciascun ospite viene fornita una borsa contenente la documentazione di riferimento e un piccolo set di biancheria personale e di igiene.

IL FUMO

Per disposizione di legge, e soprattutto a tutela della salute e della sicurezza di tutte le persone, è vietato fumare nelle stanze , nei corridoi, nelle sale da pranzo ed in genere in tutti i locali della struttura. E' consentito unicamente in giardino.

ASSISTENZA SUSSIDIARIA AI RESIDENTI

Per le persone residenti più bisognose di assistenza continuativa, l'intervento degli operatori della struttura può essere integrato da parte di persone incaricate dai familiari. La presenza di tali persone all'interno della Casa deve essere preventivamente comunicata e autorizzata dalla Direzione. Eventuali responsabilità civili ed assicurative sono assunte dai familiari.

CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE

La struttura non si assume responsabilità alcuna per cose o valori conservati nelle stanze degli ospiti; inoltre declina ogni responsabilità per danni che possono derivare senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.

In casi particolari la Casa può impegnarsi a conservare valori e denaro degli ospiti ma senza assumersi alcuna responsabilità.

IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA'

Per non arrecare disturbo agli altri anziani e favorire il riposo, si pregano gli anziani ospiti ed i loro familiari, di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio o della televisione dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 22.00 alle 6.00.

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità applicati per Casa Serena seguono sostanzialmente la normativa regionale in materia di strutture per anziani e attualmente corrispondono

a 103 minuti di assistenza per anziano ricoverato.

18,78 minuti medi per ospite di assistenza infermieristica

Vengono inoltre assicurate , verificabili sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche:

Progetti individualizzati: tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

.

Vitto: Menù variato a secondo delle stagioni e strutturato su quattro settimane. Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù, esigenze dietetiche individuali garantite.

Per quanto riguarda la struttura:

I letti sono tutti elettrificati con schienale e pediera regolabile , ad altezza variabile (n. 20 sono letti Alzheimer) , con dispositivo di chiamata individuale,

Tutti i materassi sono antidecubito.

Casa Serena è circondata da un ampio giardino fruibile arredato con panchine e gazebo.

E' priva di barriere architettoniche e all'interno sono installati tre ascensori/montalettighe.

La Casa è dotata di tutti i comfort e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D.Lgs 81/2008.

Totale giornate di presenza in Casa serena nel 2011: 40.635 , con una media giornaliera di 111,33 ospiti, con un coefficiente di "riempimento" del 96,81 %.

Formazione del Personale

All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione anche a carattere obbligatorio, per il personale al fine di migliorare le conoscenze, le abilità , gli atteggiamenti necessari per la preparazione di progetti per l'intera struttura. Gli obiettivi formativi sono legati al miglioramento della qualità e tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi volti a migliorare la comunicazione, il lavoro di equipe, garantire un costante aggiornamento professionale.

Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare delle condizioni degli ospiti della Casa, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli operatori hanno a disposizione Protocolli, procedura, linee guida, circolari, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici e riabilitativi, piani di lavoro, libro delle consegne raccolti in appositi contenitori. Sono in uso programmi per la gestione delle presenze, per la raccolta delle informazioni sullo stato di bisogno dell'ospite (Valgraf)

Piano Sicurezza

La struttura protetta ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo relativo alla sicurezza dei lavoratori e dei residenti provvedendo ad elaborare il piano di valutazione dei rischi ed il piano per la gestione delle emergenze. A tutti gli operatori è stata data informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

COSTI

La retta giornaliera comprende i seguenti servizi:

- vitto ed alloggio;
- assistenza e cura alla persona da parte di infermieri ed operatori di assistenza;
- servizio lavanderia interna e guardaroba ;
- attività di fisioterapia;
- attività di animazione;
- servizio di parrucchiera (solo per tagli semplici o messa in piega);
- servizio di trasporto con ambulanza per visite mediche presso i presidi ed ambulatori del Distretto Sanitario Basso Isontino, nei giorni feriali dalle 7,00 alle 20.00;

A carico dell'utente sono invece:

- ticket sui medicinali;
- farmaci in fascia "C";
- prestazioni sanitarie specialistiche;
- gli extra di parrucchiere - barbiere (permanenti, tinta, ecc.)
- servizio di trasporto con ambulanza per visite mediche presso i presidi ed ambulatori extra Distretto Sanitario Basso Isontino

La retta è determinata annualmente, attraverso un atto deliberativo, dall'Amministrazione Comunale. Si differenzia in base al grado di autosufficienza, alla residenza ed alla tipologia della camera.

Per una migliore comparazione il costo reale medio giornaliero del servizio residenziale, calcolato nell'anno 2010 è stato di c.a. Euro 78,64 per ogni persona ospite

Le rette degli ospiti coprono in media il 79,87 % della spesa complessiva.

La retta per gli ospiti provenienti da altri Comuni, anche se acquisiscono dopo l'ingresso in struttura la residenza anagrafica nel Comune di Grado, viene mantenuta invariata come retta per i non residenti.

La retta giornaliera per le persone non autosufficienti è corrisposta dall'utenza al netto del contributo previsto dalla L.R. 10/97 fissato in Euro 16,60 giornaliere con decorrenza 1.1.2010.

La quota viene anticipata da questa Amministrazione. Dal 1.1.2010 la Regione ha stabilito un'ulteriore contributo aggiuntivo ai non autosufficienti erogato sulla base dell'ISEE da presentarsi all'atto dell'ingresso in struttura. Tale quota integrativa su richiesta della persona è pari ad Euro 2,50 giornalieri per ISEE sino ad Euro 15.000,00 o Euro 1,50 per ISEE sino ad Euro 25.000,00. Detto importo viene direttamente introitato a favore dell'Ente Gestore e non erogato dalla regione (oppure se la non autosufficienza , pur in presenza del relativo carico assistenziale, non viene riconosciuto dall'ASS) rimane a carico dell'interessato che dovrà quindi corrispondere la relativa maggiorazione rispetto la retta come appare nella successiva tabella.

La contabilizzazione delle giornate di degenza (ai sensi della D.G.R. 1287/2010) viene indicata come nei prospetti sotto riportati.

RETTA NON AUTOSUFFICIENTI residenti nel Comune di Grado – ANNO 2012						
Presenza/assenza	Retta giornaliera lorda		% contri-buto L.R.10/97	Retta al netto del contrib. L.R. 10/97 – quota fissa Euro 16,60	Retta al netto del contr. Reg.L.R.4/2001 quota variabile in base all'Isee	
					Euro 2,50	Euro 1,50
Giornata presenza	Euro 61,45		100%	Euro 44,85	Euro 42,35	Euro 43,35
Giornata di assenza(suspension e programmata)	Euro 43,01 (70%)	Fino a 15 gg.consecutivi con conser-vazione posto letto	70%	Euro 31,39	Euro 28,89	Euro 29,89
		Oltre 15 gg. Retta piena	100%	Euro 44,85	Euro 42,35	Euro 43,35
Giornata assenza(suspension e per ricoveri ospedalieri)	Euro 61,45	Fino a 15 gg.consecutivi con conser-vazione posto letto	100%	Euro 44,85	Euro 42,35	Euro 43,35
	Euro 43,01 (70%)	Oltre 15 gg.consecutivi	70%	Euro 31,39	Euro 28,89	Euro 29,89
Supplemento camera singola	Euro 8,00	Supplemento camera doppia	Euro 7,00			

RETTA NON AUTOSUFFICIENTI residenti in altri Comuni – ANNO 2012						
Presenza/assenza	Retta giornaliera lorda		% contributo L.R.10/97	Retta al netto del contrib. L.R. 10/97 – quota fissa Euro 16,60	Retta al netto del contr. Reg.L.R.4/2001 quota variabile in base all'Isee	
					Euro 2,50	Euro 1,50
Giornata presenza	Euro 69,92		100%	Euro 53,32	Euro 50,82	Euro 51,82
Giornata di assenza (sospensione e programmata)	Euro 48,94 (70%)	Fino a 15 gg. consecutivi con conservazione posto letto	70%	Euro 37,32	Euro 34,82	Euro 35,82
		Oltre 15 gg. Retta piena	100%	Euro 53,32	Euro 50,82	Euro 51,82
Giornata assenza (sospensione e per ricoveri ospedalieri)	Euro 68,27	Fino a 15 gg. consecutivi con conservazione posto letto	100%	Euro 53,32	Euro 50,82	Euro 51,82
	Euro 48,94 (70%)	Oltre 15 gg. consecutivi	70%	Euro 37,32	Euro 34,82	Euro 35,82
Supplemento camera singola	Euro 8,00	Supplemento camera doppia	Euro 7,00			

RETTA AUTOSUFFICIENTI – ANNO 2012	
Retta giornaliera residenti nel Comune di Grado	Euro 42,31
Retta giornaliera residenti in altri Comuni	Euro 54,69
Supplemento camera singola	Euro 2,00

ACCOGLIMENTI SEMI RESIDENZIALI – ANNO 2012	Retta giornaliera autonomi	Retta giornaliera non autosufficienti al netto del contributo regionale di Euro 10,50
Accoglimento dalle ore 8.30 alle 18.30 pasto incluso	Euro 17,50	Euro 27,00
Accoglimento dalle ore 8.30 alle 14,00 pasto incluso	Euro 9,00	Euro 18,00
Supplemento consumazione prima colazione	Euro 2,50	Euro 2,50
Consumazione pasto	Euro 5,60	Euro 5,60

INFORMAZIONI UTILI

Le domande più frequenti:

1. Chi è l'operatore di riferimento per la persona ospitata ed i familiari dopo l'inserimento in struttura ?

E' il referente di nucleo che sarà presentato al momento dell'ammissione

2. Il residente può uscire dalla struttura?

Certamente sì se è autonomo, previo avviso al personale del nucleo di appartenenza. Se il familiare/caregiver desidera uscire con l'anziano deve firmare l'apposito modulo di uscita compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite.

3. Cosa bisogna fare per essere dimessi?

Ogni persona residente o familiare di riferimento può chiedere, in qualsiasi momento, le dimissioni dalla struttura dandone comunicazione scritta alla Direzione almeno 15 giorni prima della data prevista dell'uscita. In caso contrario dovrà essere corrisposta l'intera retta per i giorni di mancato preavviso .

4. I familiari possono assistere direttamente il proprio congiunto in struttura?

I familiari possono visitare il loro congiunto quando lo desiderano e negli orari di visita . Non possono eseguire attività assistenziali ad eccezione dell'alimentazione assistita purchè concordata preventivamente ed autorizzata dal referente di nucleo e infermiere di piano.

5. I residenti possono fruire di un'assistenza privata in struttura?

Premesso che la struttura fornisce risposte adeguate a tutti i bisogni della Persona ricoverata, i familiari , su autorizzazione esclusiva della direzione, possono affiancare un'assistente privata che deve improntare la propria attività alle esigenze di professionalità, correttezza di comportamento e rispetto delle regole della struttura protetta . La Casa di riposo non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati e con essi non sussiste alcun rapporto di impiego e di subordinazione. I competenti Responsabili dei Servizi preposti (sanitari e coordinamento assistenziale), nonché la Direzione, devono essere informati con precisione del tipo di servizio e del numero di ore che il Residente o i suoi familiari hanno richiesto di prestare all'assistente privato. I familiari devono provvedere alla copertura assicurativa e responsabilità civile fornendo apposita comunicazione alla Direzione.

6. I familiari sono liberi di fare visita ai loro congiunti?

Certamente sì, la struttura è aperta ai visitatori dalle ore 9.00 alle 20.00 escluso il momento dei pasti se non autorizzati

7. I familiari sono liberi di fare visita ai congiunti nelle camere di degenza?

Durante le operazioni di igiene alla persona , non è consentito rimanere nelle camere di degenza e questo per garantire la privacy dell'assistito. Altresi , se il residente condivide la stanza con altre persone, i familiari possono accedere solo se gli altri coinquilini acconsentono.

8. I familiari possono portare cibo ai loro congiunti?

Poiché la struttura è tenuta all'osservanza delle norme in materia di autocontrollo alimentare , non è consentito introdurre cibi sciolti e bevande ai residenti ; tuttavia in casi eccezionali (feste di compleanno, ricorrenze, ecc.) può essere autorizzato dal personale sanitario l'introduzione di alimenti purchè non siano a base di creme.



COMUNE DI GRADO
AREA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA
SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE
CASA DI RIPOSO SERENA

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto (Cognome e nome).....
Residente invia.....n.
In qualità di (indicare la parentela).....
del Sig./Signora.....
Accolto presso Casa Serena
Telefono

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione del Servizio che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

.....
.....
.....
.....

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione del servizio che (esprimere eventuali suggerimenti).

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ai sensi della Legge 675/96 e succ.mod. autorizzo il Comune al trattamento dei dati personali di cui sopra per i soli fini cui si riferiscono.

Data.....

Firma.....

Il presente modulo va inserito nella cassetta postale collocata all'ingresso della Casa di riposo.
La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alla segnalazione entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo, per i familiari e persone esterne: entro 15 giorni , per gli ospiti, qualora questi ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai coordinatori