

CARTA DEI SERVIZI

R.S.A

Anno 2018

*Aggiornata in data 27/06/2018
con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione N.27*

Azienda Speciale Casa Serena R.S.A
Viale Mario Pavesi, 22 – 27024 Cilavegna (PV)
Tel. 0381.96226 – Fax 0381.660055
www.casaserenarsa.it - E-mail info@casaserenarsa.it
C.F. 92007000182 – P.I. 01986290185 – REA 236666



INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi si rivolge alle persone che intendono conoscere l'organizzazione dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale di Cilavegna. Vuole fornire le indicazioni utili per la richiesta e l'utilizzo dei servizi e delle attività svolte dalla RSA agli utenti ed ai loro familiari.

La R.S.A. è una struttura autorizzata ed accreditata dall'ASL (PER 263 POSTI ACCREDITATI E A CONTRATTO), che (come da Statuto) ha come finalità la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale, sociale dei cittadini, prevalentemente anziani ultra sessantacinquenni, non autosufficienti

La RSA Serena promuove la conoscenza della struttura attraverso visite guidate e organizzate, compatibilmente con la disponibilità del personale addetto all'accoglienza .

L'ingresso di una persona anziana in una struttura assistenziale rappresenta un evento molto delicato, sia per l'interessato sia per i familiari, che affidano la cura del loro parente ad altri.

L'Ente riconosce alla famiglia, ai parenti, alla rete informale dell'ospite ed al volontariato un ruolo importante nella vita affettiva, relazionale e di cura del proprio congiunto. Per tale motivo la partecipazione della famiglia alla vita di istituto è particolarmente gradita perché crea un collegamento importante fra l'ospite e il proprio ambiente.

Per aiutare a superare le difficoltà connesse al trasferimento dal proprio domicilio alla struttura riteniamo possa essere utile assicurare i possibili utenti che, oltre a fornire le prestazioni sanitarie riabilitative, animative, sociali, psicologiche ed un'efficiente assistenza, noi ci sforziamo di creare all'interno della nostra Casa un clima sereno, rispettoso della dignità dell'Ospite, dei suoi diritti civili, religiosi e politici, della riservatezza circa le sue condizioni di salute, la sua situazione economica e sociale.

Nel rispetto della normativa nazionale e regionale l'anziano è al centro dei nostri servizi.

Attraverso il P.A.I.-Piano Assistenziale Individualizzato- concretizziamo la visione globale della salute dell'ospite, valutando tutte le necessità ed attuandone la relativa progettualità.

Con l'istituzione dell'U.R.P. ci si pone l'obiettivo di stimolare la comunicazione e la collaborazione, al fine di contribuire ad una migliore umanizzazione e funzionalità dei servizi.

CENNI STORICI.

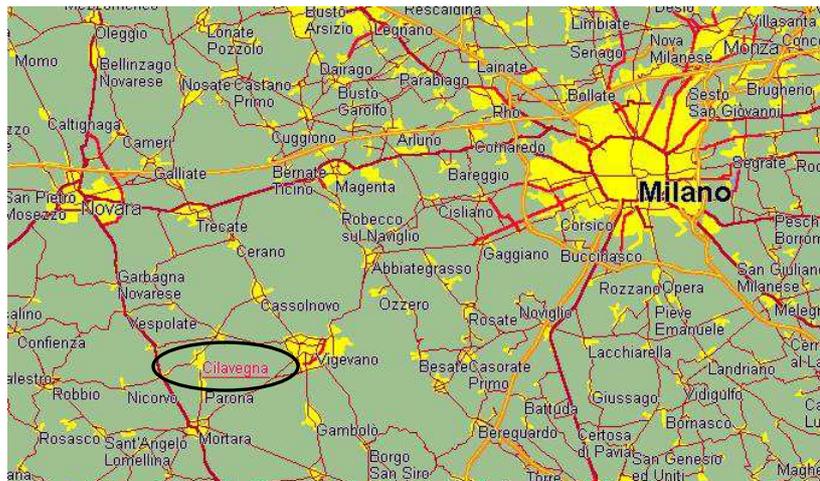
La RSA Serena nacque nel 1967 come Struttura ONPI - Opera Nazionale Pensionati d'Italia. Rientrava tra le trentasei strutture ONPI collocate, nell'ambito del territorio nazionale, in vari luoghi. Fu il Cavalier Pavesi di Cilavegna a suggerire al Governo Centrale di costruire una struttura anche a Cilavegna. Con il DPR n.616/77 gli enti parastatali, tra cui anche le case ONPI, furono eliminati, ma essendoci la necessità di continuare a gestire le medesime, il Governo Regionale nel 1979 assegnò la delega provvisoria di gestione al Comune di Cilavegna.

Nel 1998 la Regione Lombardia cedette la proprietà dell'immobile al Comune di Cilavegna che dal 1° gennaio 1999 ha previsto per la gestione di Casa Serena l'Istituzione e dall'1.1.2003 la trasformazione in Azienda Speciale del Comune di Cilavegna. L'Ente pertanto ha autonomia gestionale e personalità giuridica.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA Serena è collocata nel Comune di Cilavegna, provincia di Pavia, tra Mortara e Vigevano ed al confine con la provincia di Novara.

Si allega cartina topografica per individuare esattamente la località.



Oltre ai mezzi di trasporto privati raggiungono Casa Serena le linee di trasporto pubbliche provenienti da Milano, Vigevano, Mortara, Novara.

La struttura è dotata di un parcheggio(ingresso v. Ramponata, 26), situato all'interno del maestoso parco che la circonda ed uno più ampio, ad uso pubblico, adiacente alla zona pedonale, antistante la struttura (Piazza del mercato- il mercato si tiene il giovedì mattina).

La struttura sorge all'interno di un'ampia zona pedonale circondata da un maestoso parco, nelle cui zone ombreggiate, gli ospiti ed i loro famigliari possono trascorrere momenti piacevoli.

VALORI ISPIRATORI

L' RSA Serena opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'Ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, che si ispira a valori quali:

- Eguaglianza - L'Ente garantisce un trattamento uguale per tutti.

- Imparzialità - Il personale dell'Ente è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso il cliente.

- Continuità - L'Ente assicura un servizio continuo e regolare, cercando di limitare al massimo eventuali disservizi.

- Partecipazione - L'Ente favorisce la partecipazione dell'ospite e delle sue forme associative, al fine di tutelare il diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Per migliorare la collaborazione, l'RSA garantisce all'ospite il diritto a sottoporre suggerimenti ed a formulare proposte. Altro strumento di partecipazione privilegiata è il rapporto costante e continuativo con gli Enti locali.

- Efficacia ed efficienza - L'Ente si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio, attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

ORGANO POLITICO

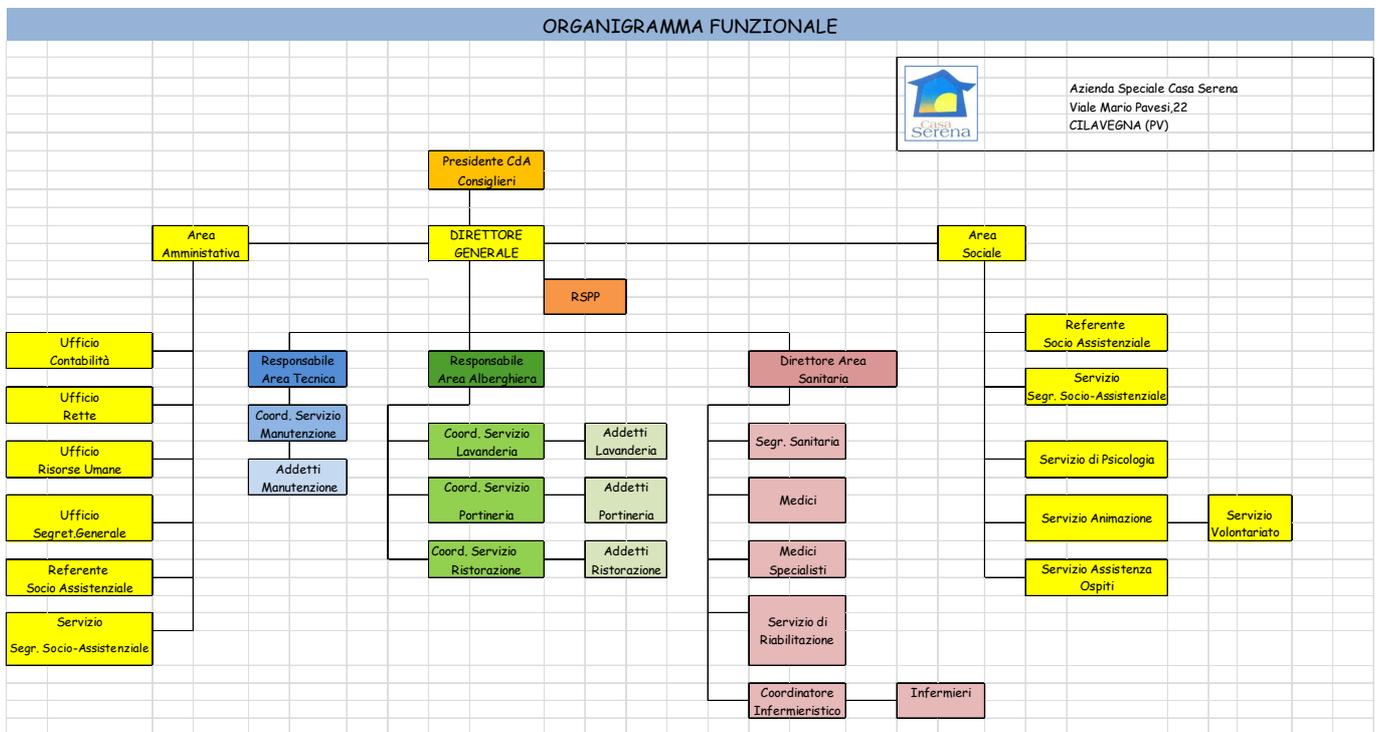
Il Consiglio Comunale svolge funzione di indirizzo e controllo, il Sindaco nomina con decreto il Presidente e i Consiglieri di Amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione adotta tutti gli atti necessari per il buon funzionamento della struttura e provvede alla nomina del Direttore.

Il Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco è costituito da:

- un Presidente, Dott. Ugazio Pier Angelo;
- quattro Consiglieri.

I membri del Consiglio di Amministrazione rimangono in carica per la durata del mandato elettorale del Sindaco.

ORGANIGRAMMA DELL'AZIENDA



MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

La RSA è strutturata in tredici nuclei abitativi, di cui quattro nuclei Alzheimer (tre accreditati, vedi CARTA DEI SERVIZI NUCLEI ALZHEIMER R.S.A. CASA SERENA - allegato N.1). Le camere sono a due, tre o quattro letti. La struttura è dotata, inoltre, di cinque camere singole, di cui una per ricoveri di sollievo.

In ogni nucleo è affisso un cartello con indicazione delle figure professionali di riferimento e l'orario di ricevimento del medico di piano. L'organizzazione del personale prevede l'individuazione di una figura responsabile di area ed un coordinatore per ogni servizio, facilitando, quindi, il riferimento per analisi e confronti. Per meglio favorirne il riconoscimento gli operatori sono tenuti a dotarsi di cartellino di riconoscimento. Tutti gli operatori prestano servizio attenendosi ai piani di lavoro, ai protocolli ed alle procedure, nonché nel rispetto del proprio specifico professionale.

Gli operatori di piano costituiscono l'équipe di riferimento che risulta costituita da Ausiliarie Socio Assistenziali, O.S.S., Infermieri Professionali, Fisioterapisti, Educatori e Medici. L'équipe può avvalersi di figura specialistiche interne all'Azienda (Psicologa, Assistente Sociale ed altri).

ORARIO DI APERTURA DELLA STRUTTURA AI FAMILIARI, PARENTI ED AMICI

Dalle ore 08.00 alle ore 20.00 circa. Si consiglia il rispetto dell'orario dei pasti e del riposo pomeridiano, serale e delle pratiche assistenziali.

Previa autorizzazione sanitaria è possibile prestare assistenza notturna all'ospite.

GIORNATA TIPO DEI SIGNORI OSPITI NEI NUCLEI R.S.A.

In ogni nucleo abitativo la giornata inizia con le pratiche assistenziali e la colazione servita dalle ore 8.00 nelle sale da pranzo o in camera; continua con le attività educative e riabilitative, alle ore 10.00 c'è il momento dell'idratazione mattutina, il pranzo si svolge dalle 11.20 alle 12.20.

Nel pomeriggio dopo la merenda si svolgono le attività ricreative e riabilitative.

La cena viene servita dalle ore 18.20 alle ore 19.20, segue la distribuzione della camomilla ed il riposo notturno.

SERVIZI DELLA STRUTTURA

AREA	SERVIZIO	COMPETENZE
SANITARIA	SERV. MEDICO	<p>Il Servizio Medico è garantito 24h su 24h per 365 giorni l'anno.</p> <p>L' R.S.A. mette a disposizione degli ospiti, nei casi che lo richiedono, le seguenti consulenze gratuite interne: Geriatrica, Internistica, Neurologica, Psichiatrica, Oculistica, Fisiatrica, Nutrizionistica Clinica e Psicologica.</p> <p>Per eventuali altre visite e/o accertamenti si avvale del servizio offerto dalle strutture pubbliche. In questo caso l'accompagnamento dell'interessato avviene ad opera del personale della RSA, in collaborazione con i familiari, utilizzando un mezzo di trasporto autorizzato. Vengono effettuati in via routinaria o al bisogno, analisi ematiche e tutti gli accertamenti necessari.</p>
	SERV. FARMACEUTICO	Tutti i farmaci di fascia A, B e C somministrati sono a carico dell'R.S.A., così come medicinali e materiale per medicazioni ed integratori dietetici ed alimentari e tutti i presidi in uso presso l'Azienda.
	SERV. INFERMIERISTICO	La casa di riposo fornisce assistenza infermieristica secondo gli standard richiesti dalla Regione Lombardia. Il servizio è garantito 24 ore su 24. Di notte è prevista la presenza di tre infermieri professionali.
	SERV. FISIOTERAPICO	Le prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione sono praticate nella palestra della Casa di Riposo o al piano dell'Ospite a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo e assistenziale formulato in collaborazione dal Medico di nucleo, dal Fisioterapista e dai consulenti Neurologo e Fisiatra.
	SEGRETERIA SERV. SANITARI	<p>Il Servizio supporta il medico ed il responsabile infermieristico nella gestione della farmacia e degli acquisti sanitari, nella tenuta, revisione e nella archiviazione/conservazione dei fascicoli socio-sanitari. Supporta il Direttore Sanitario nell'attività di "reporting" delle attività sanitarie e socio-sanitarie. Si occupa della gestione dell'acquisizione di presidi forniti dalle ATS agli ospiti di Casa Serena</p> <p>Supporta inoltre il coordinatore della informatizzazione sanitaria nel processo di formazione del personale all'utilizzo del software, Cartella Utente Web, in particolare per quanto attiene la informatizzazione dei piani di assistenza individualizzati (PAI); aggiorna i protocolli e li mette in rete. Si occupa inoltre della gestione dei questionari di gradimento dei servizi per ospiti, dipendenti e operatori.</p>
SOCIALE	REFERENTE SOCIO-ASSISTENZIALE	Il Servizio si occupa di fornire informazioni al pubblico (allo sportello, telefonicamente, ecc.) al fine di consentire la presentazione completa delle domande d'ingresso per i nuovi ospiti. Gestisce la disposizione logistica e la fase dell'ingresso, degli eventuali spostamenti interni e delle dimissioni degli ospiti.
	SERV. ASSISTENZIALE	<p>Il personale socio-assistenziale della Casa garantisce, 24 ore su 24, aiuto ed assistenza agli ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in équipe e periodicamente aggiornato. Provvede anche alla sorveglianza, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza.</p> <p>Provvede inoltre alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale, nonché alla pulizia dell'arredo della camera dell'Ospite.</p>
	SERV. ACCOGLIENZA	Il personale addetto all'accoglienza effettua visite guidate per ospiti e familiari in fase di pre-ammissione. Si occupa dell'accoglimento, orientamento/informazioni al momento dell'ingresso in struttura, favorendo l'integrazione della persona con gli altri ospiti. E' impegnato all'esterno della struttura per l'accompagnamento dell'ospite che deve effettuare visite mediche e specialistiche.
	ASSISTENTE SOCIALE	Il Servizio effettua attività di segretariato sociale e counseling, mantenimento e collaborazione con i servizi pubblici e privati del territorio, coadiuva le pratiche per la nomina dell'A.d.S.

	SEGRETERIA SERV.SOCIALI	Il Servizio si occupa del perfezionamento e dell' inoltro delle pratiche d'invalidità ed accompagnamento, cambio medico e rinnovo tessere sanitarie. Rinnovo documenti d'identità per gli ospiti residenti a Cilavegna e non. Sostituisce il Referente Socio -Assistenziale per le informazioni e gli ingrassi degli ospiti in struttura.
	U.R.P.	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, collocato al piano terra, oltre alla funzione di informare e favorire la comunicazione tra interno ed esterno, gestisce le richieste di accesso agli atti per gli aventi diritto, con risposta scritta entro 30 giorni e le segnalazioni, le proposte ed i reclami dei cittadini/utenti. Questi ultimi possono essere effettuati attraverso la compilazione di un modulo pre-stampato (ALLEGATO N.2). Il richiedente riceverà una risposta, in forma scritta, entro 30 giorni (come da "Regolamento per il funzionamento dell'U.R.P.- Deliberazione di C.d.A. n.24 del 28/09/06).
	SERV. ANIMAZIONE	L'attività animativa-educativa viene intesa dalla RSA Serena come modalità per entrare in relazione con il singolo Ospite e cogliere in maniera diretta l'esigenza di realizzazione e conservazione del proprio stile di vita. L'attività educativa ha per scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione e il benessere della persona. Il servizio animazione opera nell'ottica della globalità della persona. Le attività organizzate dal servizio animazione sono fondamentalmente suddivise in attività di carattere ludico/ricreativo, espressive e culturali. Vengono inoltre organizzate uscite sul territorio. Il servizio animazione si avvale di un musicoterapista che conduce sedute di musicoterapica e di stimolazione musicale. Il servizio Animazione si avvale inoltre della preziosa e fondamentale collaborazione di volontari, con l'intento di creare un gruppo consolidato e ben formato a sostegno delle varie attività. Fa capo al Servizio Animazione anche l'Università del Tempo Libero, che di seguito andiamo a presentare.
	SERV. PSICOLOGICO	Il Servizio si avvale di due psicologhe, che oltre alla somministrazione di test di valutazione cognitiva si occupano di attività di supporto psicologico all'ospite e al familiare.
	U.T.L.	L'Università del Tempo Libero è nata nel 1996 per iniziativa di alcuni amministratori, che avevano colto l'esigenza di un gruppo di persone del paese di ritrovarsi per scambiarsi conoscenze e informazioni che avrebbero arricchito il loro bagaglio culturale, fornendo occasioni d'incontro e d'integrazione con gli ospiti. Sono circa cinquanta le persone che complessivamente frequentano i corsi di Università del Tempo Libero presso Casa Serena. L'attività si svolge il pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00 ed il costo per la partecipazione è di un'offerta per l'organizzazione. Ricordiamo alcuni corsi attivati: Italiano, Lingue Straniere, Ginnastica Dolce di Gruppo, Religione, Farmacia, Disegno e Pittura, Patchwork. Nel corso dell'anno verranno organizzate gite didattiche inerenti agli argomenti trattati nei corsi ed uscite culturali in funzione degli interessi espressi.
AMMINISTRATIVO/CONTABILE	UFF. CONTABILITA' UFF. RISORSE UMANE UFF. RETTE SEGRETERIA/PROTOCOLLO	Al piano terra sono collocati tutti gli uffici elencati nello staff organizzativo, disponibili al pubblico in relazione alle proprie competenze.
ALBERGHIERA	SERV. PORTINERIA	La portineria, collocata all'ingresso principale della struttura, è il primo punto d'incontro con la realtà di Casa Serena, fungendo così da filtro per le comunicazioni tra il mondo esterno e il mondo interno. Trasmette le prime informazioni sulla struttura, indica ai visitatori il piano e la camera degli ospiti, smista la posta degli stessi e degli uffici. E' attiva dalle ore 06.00 alle ore 22.00.

ALBERGHIERA	SERV. RISTORAZIONE	<p>Il Centro Cottura di Casa Serena garantisce la preparazione delle vivande, sulla base di menù stagionali (estivo ed invernale) a rotazione su 4 settimane (ALLEGATO N.3). La stesura dei menù e la relativa scelta delle pietanze offerte, prendono spunto dalle linee guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Collettiva, in associazione alle indicazioni ricevute dall'ufficio Nutrizione ATS, alle note del Nutrizionista e dai giudizi espressi dagli ospiti. I menù proposti tengono conto comunque della necessità di fornire agli anziani elementi utili per il buon funzionamento del loro organismo e la prevenzione, dove sia possibile, di fenomeni negativi.</p> <p>I menù vengono esposti nelle sale pranzo dei piani e nella bacheca delle comunicazioni vicino l'atrio dell'ingresso principale. A fronte di specifica indicazione medica, vengono predisposte diete speciali, con appositi menù, che possono prevedere la consulenza di specialisti del settore alimentare.</p> <p>In occasione delle festività (natalizie e pasquali) la cucina prepara menù speciali, dei quali possono godere anche i familiari dell'ospite, che desiderano pranzare in struttura con i propri cari, ciò compatibilmente agli spazi a disposizione della struttura. Vengono inoltre organizzati, in collaborazione con il servizio animazione, cenoni di capodanno e carnevale in cui l'ospite partecipa degustando in salone pietanze particolari.</p> <p>Apparecchiature automatiche dislocate ai piani permettono una pregevole disponibilità di bevande calde (latte, caffè di cereali, camomilla e tè) e bevande fredde (due succhi di frutta acqua naturale e gasata, microfiltrata, prelevata dalla rete idrica) a libero consumo per gli ospiti della struttura.</p>
	SERV. LAVANDERIA	<p>La Lavanderia e Guardaroba al momento dell'ingresso provvede all'identificazione ed alla numerazione di ogni capo di abbigliamento dell'ospite, al fine di ridurre il rischio di smarrimento.</p> <p>Il servizio Lavanderia si adopera per il lavaggio, la stiratura, la piegatura degli indumenti personali, della biancheria piana e da letto e di tutta la teleria presente in struttura. La consegna di tale biancheria avviene per mezzo del personale assistenziale che deposita i capi negli armadi dell'ospite, assicurando un servizio pronto ed efficiente. Il Guardaroba è a disposizione degli ospiti nel momento in cui necessiti di particolari e mirate integrazioni del corredo di biancheria personale.</p>
	SERV. RELIGIOSO	Presso il primo piano è collocata la Cappella dove ospiti, parenti ma anche la popolazione cilavegnese interviene per le celebrazioni religiose.
TECNICA	SERV. TECNICI	Il Servizio si occupa degli aspetti amministrativi tecnici di tutta la struttura.
	SERV. MANUTENZIONE	Il Servizio si occupa della manutenzione ordinaria interna della struttura e dei suoi impianti.
	SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	Il Servizio si occupa della valutazione dei rischi relativi ai luoghi di lavoro ed alle mansioni dei lavoratori. Si occupa inoltre della formazione, informazione ed addestramento del personale.

SERVIZI GENERALI - COSTO A TOTALE CARICO DELL'ENTE-

- L'assistenza religiosa cattolica viene garantita. Gli ospiti ricevono assistenza religiosa grazie all'opera di religiosi e volontari. Viene tutelata qualsiasi forma di religione.
Se l'Ospite fosse di religione non cattolica e lo desidera si provvederà a contattare un ministro della propria religione.
- La Lavanderia e Guardaroba provvede all'identificazione ed alla numerazione di ogni capo di abbigliamento dell'ospite ed al lavaggio, stiratura, piegatura e consegna negli armadi della biancheria numerata.
- Viene assicurato all'interno della Casa il servizio di "pedicure".

- Sono forniti gratuitamente agli ospiti i presidi per l'incontinenza e per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassini antidecubito, cuscini di postura e antidecubito, carrozzine). Sono altresì forniti piccoli ausili per aumentare l'indipendenza e migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, bastoni, tripodi, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio...). Altri presidi ed ausili sono richiesti all'ATS attraverso la formulazione di un piano terapeutico riabilitativo (sistemi di postura...).
- L'Ente, previa disponibilità dei propri mezzi e personale dell'accoglienza, organizza ed effettua il servizio di trasporto relativo ad indagini diagnostiche o interventi terapeutici non in regime di urgenza, per i signori ospiti, informando i familiari. Qualora non vi fosse disponibilità dei mezzi e del personale dell'accoglienza verrà richiesta la collaborazione dei parenti per l'accompagnamento dell'ospite. In caso di non trasportabilità dell'ospite con i mezzi a disposizione di Casa Serena e/o di urgenza sanitaria che non configuri caratteri di emergenza, l'Ente può avvalersi di servizi di ambulanza esterni pubblici o privati, il cui costo sarà a carico dell'ospite. In caso di emergenza sanitaria l'Ente si avvale del servizio gestito dal n° telefonico 118 e quindi il costo sarà a carico del Servizio Sanitario Nazionale.
- Università del Tempo Libero, alla quale i signori possono liberamente partecipare, socializzando con persone provenienti dal territorio e trascorrendo piacevoli momenti acculturandosi.

SERVIZI GENERALI - COSTO A CARICO DELL'OSPITE-

- Trasporto in ambulanza. Tariffe come da D.G.R. 11 Maggio 2006 N.8/2470 e s.m.i.
- Bar interno, per i soci iscritti al circolo, prezzi da listino esposto.
- Servizio di "parrucchiere" il cui costo è a carico dell'Ospite, ma controllato.

Costo servizi parrucchiere, prezzi da listino esposto:

La prestazione viene effettuata presso la sala dedicata al piano rialzato e nei vari reparti per casi particolari.

Il pagamento deve essere effettuato direttamente al parrucchiere incaricato presso il negozio (i recapiti telefonici o e-mail sono reperibili presso la portineria) oppure direttamente al parrucchiere presso l'RSA Casa Serena.

- E' consentita l'assistenza privata, a carico dell'ospite, previa autorizzazione della Direzione che va presentata in forma scritta (Regolamento Assistenti private o Badanti) . L'assistenza privata è comunque in aggiunta ai servizi erogati dall'Ente.

Annualmente, viene rilasciata, da parte dell'Azienda Speciale, un'attestazione relativa ai costi deducibili ai fini fiscali relativi all'assistenza sanitaria specifica (D.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316). L'attestazione viene spedita a tutti gli ospiti nel mese di aprile a chiusura del bilancio consuntivo.

MODELLO ASSISTENZIALE

Il Modello Assistenziale di cui si avvale Casa Serena è la "mappa" che permette di pianificare l'assistenza alla salute delle persone che ad essa afferiscono.

Il modello di riferimento attribuisce al momento dell'accoglienza un grande valore. In questo momento specifico, infatti, la persona anziana, diviene ospite della casa ed è pertanto fondamentale che il nuovo Ospite e la sua famiglia nutrano sin dall'inizio un senso di fiducia e di rispetto nella struttura.

L'Ente riconosce nella famiglia, i parenti e alla rete informale dell'ospite, un ruolo importante nella vita affettiva, relazionale e di cura del proprio congiunto. Per tale motivo la partecipazione della famiglia alla vita di istituto è particolarmente gradita perché crea un collegamento importante fra l'ospite e il proprio ambiente.

A supporto dei legami famigliari, la Residenza Sanitaria Assistenziale offre, inoltre, un servizio di appoggio temporaneo e di sollievo alle famiglie, consentendo ricoveri anche per brevi periodi.

Durante i primi giorni di permanenza il nuovo Ospite verrà aiutato ad integrarsi gradualmente e a socializzare, favorendo la possibilità di svolgere vita di relazione e di soddisfare gli interessi culturali e ricreativi, compatibili con le condizioni fisiche e psichiche di ciascuno.

Non è raro che l'ammissione di un Ospite rientri in un progetto comune dell'ATS del comune di provenienza e della nostra équipe. In questi casi più agenti lavorano sul singolo caso, permettendo la buona riuscita dell'inserimento dell'Ospite.

Durante la prima settimana l'Ospite ha modo di iniziare il proprio percorso di ambientamento nella nuova realtà e di instaurare nuovi rapporti con gli altri ospiti e gli operatori. Questi ultimi, allo stesso tempo, attraverso la conoscenza diretta, le informazioni raccolte anche dai famigliari acquisiscono una serie di informazioni. Entro i primi trenta giorni dall'ingresso verrà promosso un momento d'incontro formale (P.I.P). Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), successivo ai trenta giorni dall'ingresso, consente di stabilire gli obiettivi, le risorse ed i tempi di una progettualità condivisa in favore del benessere globale dell'Ospite, attraverso ulteriori supporti fondamentali quali le seguenti schede di valutazione:

1. Barthel (autonomia);
2. C.D.R.;
3. Norton (rischio ulcere da pressione);
4. Mini Nutritional Assessment (rischio di malnutrizione) e B.M.I.;
5. ETON;
6. M.M.S.E. (stato cognitivo);
7. G.D.S.-15 (tono dell'umore);
8. Tinetti;
9. Stratify;
10. TUG;
11. N.P.Y.;
12. VAS (valutazione del dolore);
13. DOLO PLUS.

Il protocollo per l'accoglienza, la stesura del P.A.I. e la cartella Socio-Sanitaria risultano essere, pertanto, i documenti che offrono agli operatori la conoscenza diretta e reale di ogni singolo Ospite per progettarne di comune accordo la miglior permanenza possibile.

COME PRESENTARE LA DOMANDA DI AMMISSIONE?

Il modulo per presentare la domanda di ammissione (contenente il Contratto d'Ingresso da stipulare tra l'Ospite o Garante ed il Legale Rappresentante dell'Ente) distribuito dalla portineria sempre è anche scaricabile dal sito internet dell'Ente www.casaserenarsa.it. Le domande adeguatamente compilate, sottoscritte e corredate dai documenti richiesti entreranno mensilmente in graduatoria nel momento dell'approvazione della medesima da parte del Consiglio di Amministrazione. La RSA Serena dà priorità alle domande provenienti dai residenti nel comune di Cilavegna, residenti nella provincia di Pavia e residenti in Lombardia.

METODO TENUTA LISTA DI ATTESA

1. La domanda, pervenuta al protocollo dell'Azienda Speciale, viene esaminata (**appropriatezza**) dal Direttore Sanitario e dall' Operatore Sociale/Amministrativo o dai loro delegati;
2. Viene registrata in ordine cronologico in una graduatoria unica, ma distinta tra pazienti da nucleo Alzheimer e non;
3. Quando l'anziano è ricoverato in una struttura ospedaliera sarà cura dei famigliari contattare l'RSA per comunicare la data delle dimissioni e per concordare la data d'ingresso in struttura .
4. In generale si cerca di valutare la priorità di tutti i casi sociali e sanitari segnalati dal territorio e privi di rete formale e informale;
5. Le ammissioni in deroga (rispetto al criterio cronologico) vengono proposte al C.d.A. dai Responsabili sanitario e sociale;
6. L'accoglienza è subordinata alla disponibilità di posti liberi nella struttura ed al consenso dell'anziano all'ingresso.

CUSTOMER SATISFACTION

Una volta all'anno l'Ente provvede alla somministrazione dei seguenti questionari:

- Questionario di gradimento dei servizi residenziali per ospiti (ALLEGATO N.4);
- Questionario di gradimento dei servizi residenziali per famigliari (ALLEGATO N.5);
- Questionario sulla qualità del servizio percepito dai dipendenti.

L'elaborazione, la somministrazione e la socializzazione dei questionari per i famigliari, gli operatori e gli ospiti fanno capo alla Segreteria Sanitaria.

La socializzazione dei questionari ospiti e famigliari, nonché le misure di miglioramento avvengono in collaborazione con i responsabili di area attraverso la messa in rete del documento(come da DGR. N.X/2569 del 2014).

La socializzazione del questionario per gli operatori viene fatta con gli stessi.

Le elaborazioni dei dati dei vari questionari viene esposta nelle bacheche del piano terra e dei vari piani.

RETTE DI DEGENZA R.S.A. IN VIGORE

RICOVERI ORDINARI

A) NUOVI INGRESSI IN R.S.A., RICOVERI ORDINARI - LOMBARDIA

OSPITI CILAVEGNESI	€ 57,00 al giorno con cauzione d'ingresso pari a € 1.000,00
OSPITI NON CILAVEGNESI (dall'01.06.2007)	€ 62,00 al giorno con cauzione d'ingresso pari a € 1.000,00

B) NUOVI INGRESSI IN R.S.A. - NUCLEO ALZHEIMER (AURORA E 2° PIANO), RICOVERI ORDINARI - LOMBARDIA

OSPITI CILAVEGNESI (CON NOTA A PIÈ DI PAGINA)	€ 62,00 al giorno con cauzione d'ingresso pari a € 1.000,00
OSPITI NON CILAVEGNESI (CON NOTA A PIÈ DI PAGINA)	€ 65,00 al giorno con cauzione d'ingresso pari a € 1.000,00

C) PACCHETTO CONIUGI

OSPITI CILAVEGNESI e NON CILAVEGNESI	€ 55,00 al giorno con cauzione d'ingresso pari a € 1.000,00 per ognuno dei coniugi contemporaneamente presenti in struttura
---	--

D) RICOVERI ORDINARI EXTRA REGIONE

RICOVERI ORDINARI FUORI REGIONE LOMBARDIA	€ 100,00 al giorno con cauzione d'ingresso pari a € 1.000,00
--	--

RICOVERI TEMPORANEI

A) RICOVERI TEMPORANEI E POST DEGENZA OSPEDALIERA.

OSPITI CILAVEGNESI e NON CILAVEGNESI	€ 71,00 al giorno
---	-------------------

CAMERE SINGOLE - Sono disponibili 5 camere singole con bagno, su richiesta dell'interessato compatibilmente alla disponibilità.

OSPITI CILAVEGNESI	€ 59,00 al giorno
NON CILAVEGNESI	€ 65,00 al giorno

Nota a piè di pagina: si specifica che ai trasferimenti da nucleo protetto a nucleo non protetto e viceversa consegue l'applicazione della relativa retta.

CAUZIONE DI INGRESSO

Per tutti i ricoveri ordinari - Lombardia ed i ricoveri ordinari - Extra Regione, a decorrere dall'01/08/2010, la cauzione di ingresso fruttifera viene stabilita in **Euro 1.000,00**, restituibile con interessi legali;

La cauzione di ingresso sopraccitata dovrà essere versata in due rate da Euro 500,00, contestualmente al pagamento della 1^ e della 2^ mensilità di retta. In caso di dimissione/decesso dell'Ospite prima del versamento della 2^ rata, i familiari non sono tenuti al pagamento dell'importo rimanente.

PACCHETTO CONIUGI

Relativamente alla retta "Pacchetto coniugi" è stabilito che qualora venisse meno il requisito della contemporaneità, al coniuge presente verrà applicata la retta ordinaria prevista.

PRENOTAZIONE POSTO LETTO

Al momento della comunicazione del posto letto libero, se l'anziano non può presentarsi nella data stabilita, è necessario effettuare la prenotazione previa autorizzazione da parte del Direttore Sanitario e Operatore Sociale/Amministrativo. La prenotazione del posto comporta il pagamento della retta dal giorno della prenotazione.

AMMISSIONE IN DEROGA

Le domande pervenute verranno esaminate, per quanto di competenza, dal Direttore Sanitario e dal Operatore Sociale/Amministrativo, o da loro delegati, i quali valuteranno l'eventuale presenza di situazioni di particolare urgenza sanitaria nonché sociale, che dovranno essere documentate su apposita modulistica "ammissione in deroga", dal Medico Curante e/o dell'Assistente Sociale del Comune di residenza. Tale istanza verrà presentata al Consiglio di Amministrazione, che ha facoltà di provvedere all'autorizzazione.

RICOVERI TEMPORANEI POST DEGENZA OSPEDALIERA

I ricoveri "post degenza ospedaliera" si riferiscono agli accoglimenti in struttura di ospiti provenienti non soltanto dagli Ospedali ma da tutte quelle strutture (Cliniche pubbliche o private, ecc.) che sono equivalenti o parificate.

Per detti ricoveri viene stabilito che il periodo minimo per l'applicazione della retta deliberata (€ 71/giorno) debba essere pari a giorni 30. Qualora, dopo la scadenza del trentesimo giorno dovesse intervenire istanza di conversione del ricovero da temporaneo a definitivo, si applicherà la retta giornaliera prevista per i nuovi ingressi.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire in qualunque momento (come da Regolamento) per volontà propria e/o della propria famiglia o per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza.

Le dimissioni volontarie dovranno essere comunicate per iscritto con un preavviso di 10 giorni. Nel caso in cui il preavviso, di cui sopra, fosse inferiore ai 10 giorni o addirittura mancante, verrà comunque applicata la tariffa relativa ai 10 giorni.

In caso di trasferimento in altra struttura al fine di assicurare la continuità delle cure sarà competenza del medico di reparto redigere la lettera di dimissioni.

La quota minima corrisponde ad €57,00 e la quota massima €71,00.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(approvata con delibera di Giunta Regionale n.7/7435 del 14.12.2001).

Introduzione.

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- Agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*,
- Famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte di servizi, nei suoi indirizzi pragmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di "principio sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive nei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo

	necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività, e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti.

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono con il punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

CARTA DEI SERVIZI
NUCLEI ALZHEIMER
R.S.A. CASA SERENA

Anno 2018

*Aggiornata in data 27/06/2018
con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione N. 27*

(ALLEGATO N.1 ALLA CARTA DEI SERVIZI R.S.A.)

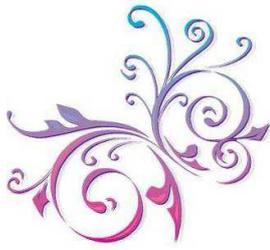


I VALORI ISPIRATORI

L'attività di cura ed assistenza che si svolge presso i Nuclei Alzheimer in R.S.A. è indirizzata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per le persone malate. I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità della persona (con i suoi bisogni e caratteristiche psicologiche e relazionali) rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutte le persone rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa ed economica);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi ruolo nei confronti delle persone malate ospitate o di coloro che lo saranno;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita delle persone con il solo limite della sicurezza e delle esigenze delle altre persone;
- la partecipazione della persona e/o del familiare in modo diretto ed indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione.





NUCLEI ALZHEIMER IN R.S.A.

Con Dgr 3971 del 6.8.2012 la Regione Lombardia ha disposto di prevedere la trasformazione in Nuclei Alzheimer di quei posti che nelle RSA sono già accreditati e a contratto e che alla data di approvazione della stessa dgr possiedono tutti i requisiti gestionali e strutturali.

All'Azienda Speciale Casa Serena sono stati riconosciuti tre nuclei Alzheimer autorizzati e a contratto (sessantatre posti letto)

La degenza nei Nuclei Alzheimer R.S.A. può essere temporanea, oppure permanente.

La retta di degenza è a carico della persona affetta da demenza.

Vengono ammessi ai Nuclei Alzheimer R.S.A. i soggetti con demenza moderata e/o severa e con disturbi psico-comportamentali non gestibili al domicilio.

MODALITA' DI ACCESSO

Per essere accolti è necessario inoltrare regolare domanda su appositi moduli ritirabili presso la portineria tutti i giorni della settimana dalle ore 8.00 alle ore 20.00 o scaricabili dal sito internet www.casaserenarsa.it.

Un Operatore Sociale/Amministrativo è disponibile a fornire qualsiasi chiarimento (dal lunedì al venerdì ore 9,30 -13.00 e martedì e giovedì dalle 15.30 alle 18,00).

La domanda va compilata in tutte le sue parti.

Per poter entrare in graduatoria risulta fondamentale e inderogabile la compilazione della parte anagrafica, la sottoscrizione dell'impegno al pagamento e la compilazione della scheda sanitaria.

- La scheda sanitaria deve essere compilata dal Medico di Medicina Generale e corredata da esami ematochimici e strumentali non antecedenti a sei mesi. Il requisito necessario per l'accesso ai

Nuclei Alzheimer è la presenza di una diagnosi di demenza formulata da una struttura ospedaliera, da ambulatorio UVA o da un Medico Specialista Neurologo o Geriatra.

Eventuali dimissioni e/o trasferimenti dal reparto alzheimer possono avvenire:

- su richiesta della figura di tutela previa comunicazione alla Direzione Generale;
- in seguito alla variazione dei requisiti previsti per la permanenza nel reparto Alzheimer;
- per morosità nel pagamento della retta.

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO

L'inserimento nei Nuclei Alzheimer R.S.A. è un momento delicato sia per la persona malata che per i suoi famigliari. Per questo motivo nei primi giorni di accoglienza, la persona anziana viene seguita da personale incaricato a tal scopo.

ORARI DI APERTURA

Dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa viene gestita dall'Operatore Sociale/Amministrativo e dal Direttore Sanitario, secondo i criteri indicati dalla Regione Lombardia, tenendo conto dell'esito complessivo della valutazione della domanda di ammissione.



SERVIZI E PRESTAZIONI NEI NUCLEI ALZHEIMER IN R.S.A.

SERVIZIO ASSISTENZA TUTELARE

Il servizio assistenziale è strutturato in modo articolato così da garantire un “continuum assistenziale” modulato secondo la storia naturale della malattia e dei bisogni della singola persona.

SERVIZIO RIABILITAZIONE

Valutazione personalizzata con attività individuali o di gruppo:

- Fisiocinesiterapia
- Terapia occupazionale
- Psicomotricità.

SERVIZIO PSICOLOGIA

Valutazione e rivalutazione psicologica
Valutazione neuropsicologica in fase diagnostica e di follow up.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Interventi e proposte personalizzate che si esplicano nelle seguenti macroaree (ognuna delle quali contempla molteplici attività):

- Area senso percettiva e cognitiva
- Area occupazionale
- Area relazionale
- Area ludico-ricreativa.

SERVIZIO SOCIALE

- Segretariato sociale
- Sostegno psico sociale
- Individuazione bisogni
- Attivazione risorse territorio
- Informazione e supporto per pratiche di invalidità, accompagnamento e amministratore di sostegno.

SERVIZIO SANITARIO

Nei Nuclei Alzheimer R.S.A. è garantita un’assistenza medica 24 ore su 24 per 365 giorni l’anno ed un’assistenza infermieristica continuativa 24 ore su 24 e per tutti i giorni della settimana.

METODOLOGIA DI LAVORO

Nei Nuclei Alzheimer R.S.A la metodologia di lavoro è comune e caratterizzata da un approccio geriatrico, multidisciplinare ad elevato impegno assistenziale e ri-abilitativo adeguato alle esigenze della **singola persona malata**

L’équipe multidisciplinare è costituita dal medico geriatra, infermiere professionale, terapeuta della riabilitazione, educatore ed altre figure specialistiche (neurologo, fisiatra, nutrizionista, oculista, assistente sociale, psicologo, musico terapeuta).

Gli strumenti e la metodologia di lavoro sono pertanto costituiti dai seguenti elementi:

- Protocolli e procedure dell’R.S.A.
- Istruzioni operative specifiche per Nuclei Alzheimer
- Progetti d’intervento socio/ri-abilitativo specifici per Nuclei Alzheimer

Vengono effettuate delle riunioni di équipe calendarizzate con discussione e definizione di un piano di intervento individuale personalizzato e flessibile alle esigenze della persona malata.

PECULIARITA’ DEI NUCLEI ALZHEIMER R.S.A.

Data la peculiarità dei Nuclei Alzheimer Residenziali, essi adottano risorse dedicate ed Istruzioni Operative che garantiscono alla persona malata condizioni di protezione e sicurezza:

- Ritmi di vita e stimoli ri-abilitativi adeguati,
- Personale addestrato attraverso programmi di formazione mirati.
- Soluzioni ambientali appositamente predisposte per la sicurezza e l’orientamento spazio temporale (es.: porte a chiusura temporizzata, luoghi destinati a specifiche attività, colori)

In via di realizzazione

- Programmi di educazione e supporto ai familiari ed ai caregiver.

VERIFICHE

Sono previste inoltre verifiche periodiche per valutare i risultati e confermare o riprogettare gli interventi.



CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO DI ALZHEIMER

Diritto del malato ad un rispetto e ad una dignità pari a quella di ogni altro cittadino;

Diritto del malato ad essere informato, nelle fasi precoci della malattia, e dei congiunti o rappresentanti legali in qualsiasi fase della stessa, per quanto possibile, sulla sua malattia e sulla sua prevedibile evoluzione;

Diritto del malato (o del rappresentante legale) a partecipare, per quanto possibile, alle decisioni riguardanti il tipo di cura e di assistenza presente e futura;

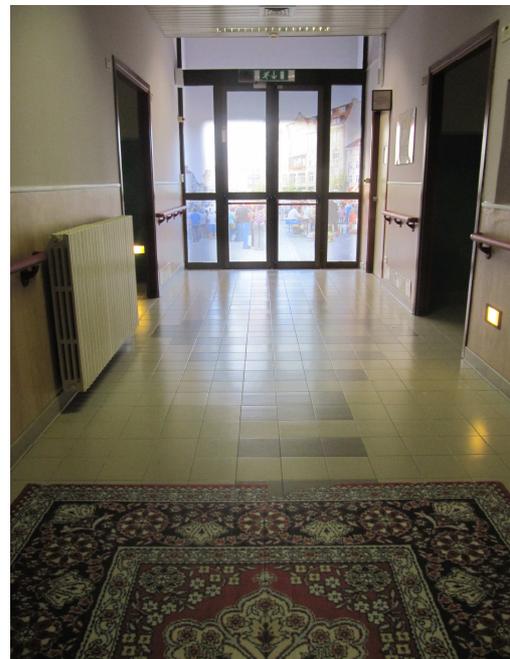
Diritto del malato ad accedere ad ogni servizio sanitario e/o assistenziale al pari di ogni altro cittadino: questo diritto implica che attenzioni particolari siano rivolte affinché i malati con AD possano realmente accedere a certi servizi da cui la loro mancanza di autonomia tende ad allontanarli;

Diritto del malato di disporre di servizi specializzati, che affrontino specificamente i problemi della demenza;

Diritto del malato e di chi si prende cura di lui di scegliere fra le diverse opzioni di cura/assistenza che si prospettano;

Diritto del malato, considerata la sua vulnerabilità, ad una speciale tutela e garanzia contro gli abusi fisici e patrimoniali;

Diritto del malato, in assenza di rappresentanti legali, o nel caso in cui i potenziali rappresentanti legali rifiutassero la tutela, di avere per legge un tutore ufficiale scelto dal tribunale.



**PARTE RISERVATA AL DIRETTORE GENERALE
(IN CASO DI PROPOSTA)**

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

Data.....

Firma.....

**PARTE RISERVATA AL SERVIZIO COMPETENTE
(CHE HA LA FACOLTA' DI RISPONDERE ANCHE ALLEGANDO UNA RELAZIONE)**

Reclamo Segnalazione

Ricevuto in data _____

ANALISI E AZIONI PER LA SOLUZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE

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

RISPOSTA DA COMUNICARE AL CITTADINO

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

Data Firma Responsabile del Servizio

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Data ricevimento.....

- Risposta telefonica
- Risposta verbale
- Risposta scritta

Data.....
Data
Data

N° Protocollo.....

DataFirma Responsabile URP.....

VERIFICA ATTUAZIONE / EFFICACIA DELLA SOLUZIONE

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

Data

Firma Responsabile Qualità

Firma Responsabile del Servizio

PRANZO 1^a SETTIMANA INVERNALE

	LUNEDÌ / /	MARTEDÌ / /	MERCOLEDÌ / /	GIOVEDÌ / /	VENERDÌ / /	SABATO / /	DOMENICA / /
PRIMO	- Polenta - Riso olio e grana - Pastina in brodo	- Pasta al pomodoro - Pasta olio e grana - Pastina in brodo	- Trancio di pizza in teglia - Riso olio e grana - Pastina in brodo	- Gnocchi di patate al ragù* - Gnocchi olio e grana* - Pastina in brodo	- Pasta alla marinara* - Pasta olio e grana - Pastina in brodo	- Lasagne alla bolognese* - Pasta olio e grana - Pastina in brodo	- Ravioli alla crema di noci - Ravioli olio e salvia - Pastina in brodo
SECONDO	- Formaggio Gorgonzola - Spezzatino di vitellone - Omogeneizzato - Formaggini	- Frittata alle cipolle - Sformato di tonno - Omogeneizzato - Formaggini	- Coppa di maiale arrosto - Uova sode - Omogeneizzato - Formaggini	- Cosce di pollo cotte al forno - Formaggio spalmabile - Omogeneizzato - Formaggini	- Polpette di merluzzo* - Mortadella - Omogeneizzato - Formaggini	- Spezzatino di tacchino - Spinacine* - Omogeneizzato - Formaggini	- Vitellone alla boscaiola* - Arrosto di tacchino - Omogeneizzato - Formaggini
CONTORNO	- Spinaci lessati* - Purè di carote	- Pomodori gratinati - Finocchi al vapore	- Purè di fagiolini* - Crocchette di patate*	- Zucchine gratinate - Cavolo cappuccio al vapore	- Insalata mista - Piselli al pomodoro*	- Purè di spinaci* - Cipolle al forno*	- Fagiolini al vapore* - Patate al forno*
FRUTTA DESSERT	- Frutta fresca di stagione - Mousse di frutta - Pere	- Budino cioccolato - Frutta fresca di stagione - Mousse di frutta - Mele	- Frutta fresca di stagione - Mousse di frutta - Pere	- Frutta fresca di stagione - Mousse di frutta - Mele	- Frutta fresca di stagione - Mousse di frutta - Pere	- Frutta fresca di stagione - Mousse di frutta - Mele	- Dolcetto monoporzione - Frutta fresca di stagione - Mousse di frutta - Pere

LE PIETANZE **EVIDENZIATE** SONO QUELLE SUGGERITE PER L'EQUILIBRIO NUTRIZIONALE NEL RISPETTO DELLA CORRETTA ALIMENTAZIONE

L'asterisco * indica che tali pietanze contengono parzialmente o completamente ingredienti surgelati.

14.rev.00

(ALLEGATO N.4)

Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono
barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più soddisfacente

LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)
ORARIO DI ALZATA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IGIENE PERSONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SCELTA DEL PROPRIO ABBIGLIAMENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PRIMA COLAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I CIBI SERVITI A PRANZO E CENA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORARIO DI RIPOSO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ASSISTENZA E LE CURE				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

ASSISTENZA DEI MEDICI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEL PERSONALE AUSILIARIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EDUCATORI/ANIMATORI PSICOLOGI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I RAPPORTI CON IL PERSONALE				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

GENTILEZZA E DISPONIBILITA'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAPACITA' DI ASCOLTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA RESIDENZA				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

LA SUA STANZA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL PIANO DOVE VIVE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni, sale animazione,)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONE CONCLUSIVE				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA RESIDENZA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INTORNO A LEI SENTE CALORE E ACCOGLIENZA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN SUO AMICO O CONOSCENTE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:

Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari degli ospiti

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono
barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più soddisfacente

LA RESIDENZA comfort ed accoglienza della struttura				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

LA STANZA DI DEGENZA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL PIANO DI DEGENZA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni,sale animazione,zona bar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ASSISTENZA E LE CURE adeguatezza delle prestazioni				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

ASSISTENZA DEI MEDICI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEL PERSONALE AUSILIARIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EDUCATORI/ANIMATORI PSICOLOGI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

IGIENE E CURA DELL'OSPITE Accuratezza				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

IGIENE PERSONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ABBIGLIAMENTO E CURA DELLA PERSONA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

RISPETTO RISERVATO ALL'OSPITE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATTENZIONE AL CONTROLLO ED ALLA CUSTODIA DELL'OSPITE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

GENTILEZZA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE AUSILIARIO ED INFERMIERISTICO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAPACITA' DI ASCOLTO E CHIAREZZA NELLE RISPOSTE DEL PERSONALE MEDICO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GENTILEZZA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GENTILEZZA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE EDUCATIVO/ANIMATIVO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAPACITA' DI ASCOLTO E CHIAREZZA NELLE RISPOSTE DELLE PSICOLOGHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

ATTIVITA' PROPOSTE DAL SERVIZIO ANIMAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVIZIO RISTORAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PULIZIA DELLA RESIDENZA (stanze, corridoi, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GUARDAROBA E LAVANDERIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARRUCCHIERE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PEDICURE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVIZI AMMINISTRATIVI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)

RITIENE CHE LA RESIDENZA OFFRA AGLI OSPITI CALORE E ACCOGLIENZA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN SUO AMICO O CONOSCENTE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:

MODULO DI PRESA VISIONE
DELLA
CARTA DEI SERVIZI R.S.A.

*Aggiornata in data 27/06/2018
con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione N.27*

La *CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CASA SERENA*
viene consegnata in copia all'Ospite oppure ad un suo familiare/Tutore/Amministratore di
Sostegno al momento dell'ammissione (come da CONTRATTO D'INGRESSO).

Firma per presa visione

Ospite_____

Famigliare_____

Tutore_____

Amm. di Sostegno_____

Data,_____