



VILLA SERENA

CASA DI RIPOSO CARMAGNOLA



CARTA DEI SERVIZI

Carta dei servizi	3
PROGETTO GESTIONALE DEL SERVIZIO	4
Presentazione e "mission" della struttura	4
ORGANIZZAZIONE.....	7
DIRETTORE.....	7
DIRETTORE SANITARIO	7
IP.....	7
OSS.....	7
DESTINATARI, DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE	8
GESTIONE AMMINISTRATIVA	8
ACCESSO ALLA STRUTTURA.....	8
GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	9
ORIENTEERING	10
ORIENTAMENTO INTERNO	10
ORIENTAMENTO ESTERNO.....	10
TIPOLOGIE DELLE CAMERE RESIDENZIALI	11
STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI	12
SERVIZI, INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE	13
SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA	13
SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA	14
DIRITTI DEGLI OSPITI DGR 17-15226/2005 e s.m.i.....	15
REGOLAMENTO INTERNO E NORME DI COMPORTAMENTO.....	17
COMPORTAMENTI DA TENERE.....	17
ATTIVITA' RICREATIVE E NON.....	17
NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA	19

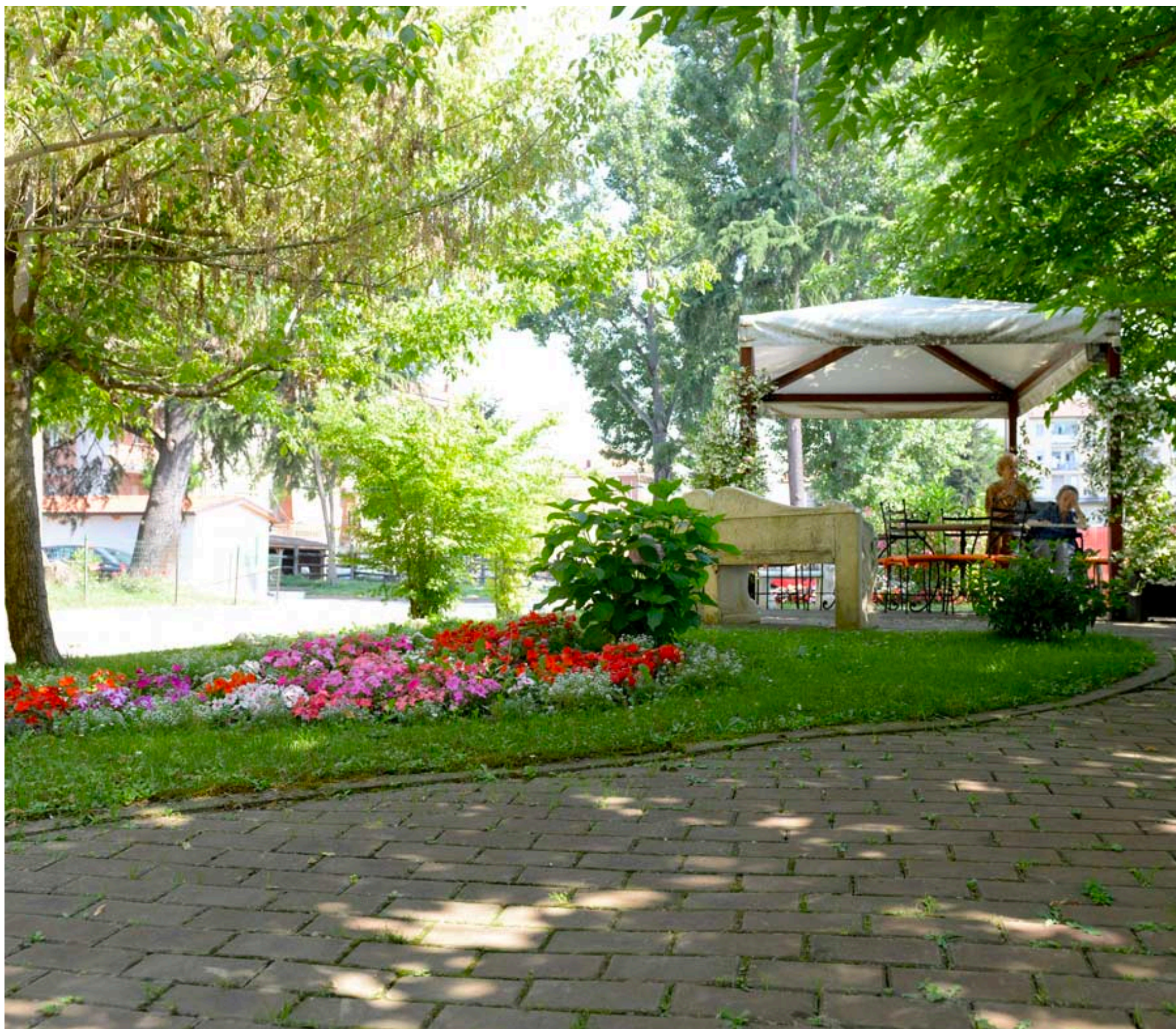
CARTA DEI SERVIZI

Questo documento si propone di esplicitare il progetto di gestione del servizio assistenziale, erogato dalla casa di riposo “Villa Serena”.



IN RSA E' MEGLIO!
Metti al sicuro chi ami

PROGETTO GESTIONALE DEL SERVIZIO



PRESENTAZIONE E "MISSION" DELLA STRUTTURA

La casa di riposo “Villa Serena” si trova allocata in Carmagnola, Via Valobra 197.

La struttura, altamente flessibile dal punto di vista dei servizi offerti, oltre a garantire ampi spazi per attività ricreative, occupazionali, fisiche, di riabilitazione, di lettura o semplicemente di relax e cura della persona, offre ai suoi ospiti la possibilità di fruire sia degli ampi giardini presenti sia della centralità della sua posizione nei confronti del tessuto

urbano. Via Valobra infatti è la via centrale del nucleo storico di Carmagnola, beneficiando di servizio autobus antistanti la struttura, attraverso il quale si ha il collegamento sia alla stazione ferroviaria, Torino-Savona, facilmente raggiungibile e quindi estremamente comoda per i familiari che volessero usufruire del treno quale mezzo alternativo all'automobile per raggiungere Carmagnola. A piedi il centro cittadino dista soltanto poche decine di metri. Situazione questa descritta che rende la struttura oggetto del presente esame estremamente aperta alla vita sociale cittadina ed in grado di offrire agli ospiti continue opportunità di socializzazione esterna.

L'ospedale cittadino dista meno di 500m e così pure i servizi poliambulatoriali della A.S.L. TO5 di Carmagnola.

Il soggiorno, anche per un periodo limitato, a "Villa Serena" è sinonimo di serenità. Gli ospiti trovano risposte alle proprie esigenze non solo residenziali ma anche di relazioni sociali, benessere e salute.

La Residenza offre:

- cure mediche generiche e geriatriche;
- assistenza infermieristica;
- attività fisiche semplici o di mobilizzazione e riabilitazione;
- sostegno e tutela nelle attività quotidiane;
- assistenza nell'igiene e cura della persona
- ristorazione con diete personalizzate;
- assistenza religiosa.

Inoltre sono a disposizione degli ospiti i seguenti servizi:

- bar;
- lavanderia;
- parrucchiere ed estetista;
- ambienti accoglienti per vivere,

- interagire e ricevere visite;
- spazi coperti e all'aperto per attività ricreative e culturali.

La casa di riposo “Villa Serena” organizza anche attività di animazione e occupazionali, iniziative culturali, di socializzazione e ludiche: tutte in grado di rendere interessante e sereno il soggiorno.

Le attività sono organizzate conservando orari e caratteristiche il più possibile vicini alle abitudini degli ospiti. Particolare importanza assumono a tale proposito i momenti dedicati al pranzo ed alla cena, in quanto occasioni fondamentali per il benessere e per i rapporti sociali.

Nella casa di riposo “Villa Serena” la persona è al centro dell'attenzione. Questa impostazione significa cura per tutti gli aspetti della vita dell'ospite: dallo svolgimento delle semplici attività quotidiane alle esigenze mediche e riabilitative, fino al benessere psicologico e relazionale.

Il clima di fiducia e sicurezza è garantito a tutti i livelli. La riservatezza dell'ospite è sempre tutelata, tutto il personale è tenuto a mantenere il completo riserbo su dati clinici, modalità assistenziali, fatti e abitudini private. Allo stesso modo, sebbene sollecitati all'interazione, gli ospiti sono pienamente rispettati nella propria disponibilità alle attività ludiche e culturali.



ORGANIZZAZIONE

DIRETTORE

Il **Direttore** è responsabile dell'organizzazione della casa di riposo "Villa Serena": ha compiti di organizzazione generale, di attività e di verifica del raggiungimento degli obiettivi fissati e della vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi offerti agli ospiti.

DIRETTORE SANITARIO

Il **Direttore Sanitario** è responsabile degli aspetti igienico-sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie. E' responsabile del monitoraggio degli ospiti, delle verifiche igienico sanitarie, del controllo e della gestione delle cartelle cliniche e tiene i rapporti con i MMG.

IP

Gli **IP** svolgono le loro attività in collaborazione con il DS.

OSS

Gli **OSS** concorrono alla copertura dei fabbisogni individuali di tipo assistenziale e tutelare verso gli ospiti della struttura.

La struttura si avvale inoltre di: un'equipe multidisciplinare interna coordinata dal Direttore della Struttura e gestita dal Direttore Sanitario con la presenza delle diverse figure professionali, avente lo scopo di valutare le condizioni degli ospiti e formulare i PAI che sono rivisti e aggiornati periodicamente.

DESTINATARI, DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE

GESTIONE AMMINISTRATIVA

Il responsabile della gestione amministrativa dell'ospite è individuato nella sig.ra Haloa Avigo, titolare e direttore della casa di riposo.

La tipologia di ospiti che la struttura può ricevere è la seguente:

- persone autosufficienti;
- persone non autosufficienti;

ACCESSO ALLA STRUTTURA

La **domanda di accesso**, promossa dall'ospite o dai familiari dell'ospite, viene gestita nel rispetto della privacy secondo i disposti normativi della DL 196 del 30/06/2003 e consta dei seguenti passaggi:

- Primo contatto con i familiari dell'ospite e l'ospite per via telefonica, posta ordinaria, elettronica, direttamente in struttura;
- Sopralluogo nella struttura dei familiari ed eventualmente dell'ospite al fine di familiarizzare con gli ambienti e verificarne il gradimento;
- Compilazione della domanda di accettazione con l'acquisizione dei dati anagrafici/clinici/personali dell'ospite;
- Il medico curante dovrà integrare la domanda con la dichiarazione dello stato di salute.

L' **ingresso in struttura** si intende confermato dall'ospite o da chi per esso e dalla Struttura a seguito della sottoscrizione del contratto di accoglienza per gli ospiti.

Al momento dell'ingresso si compilerà la seguente documentazione:

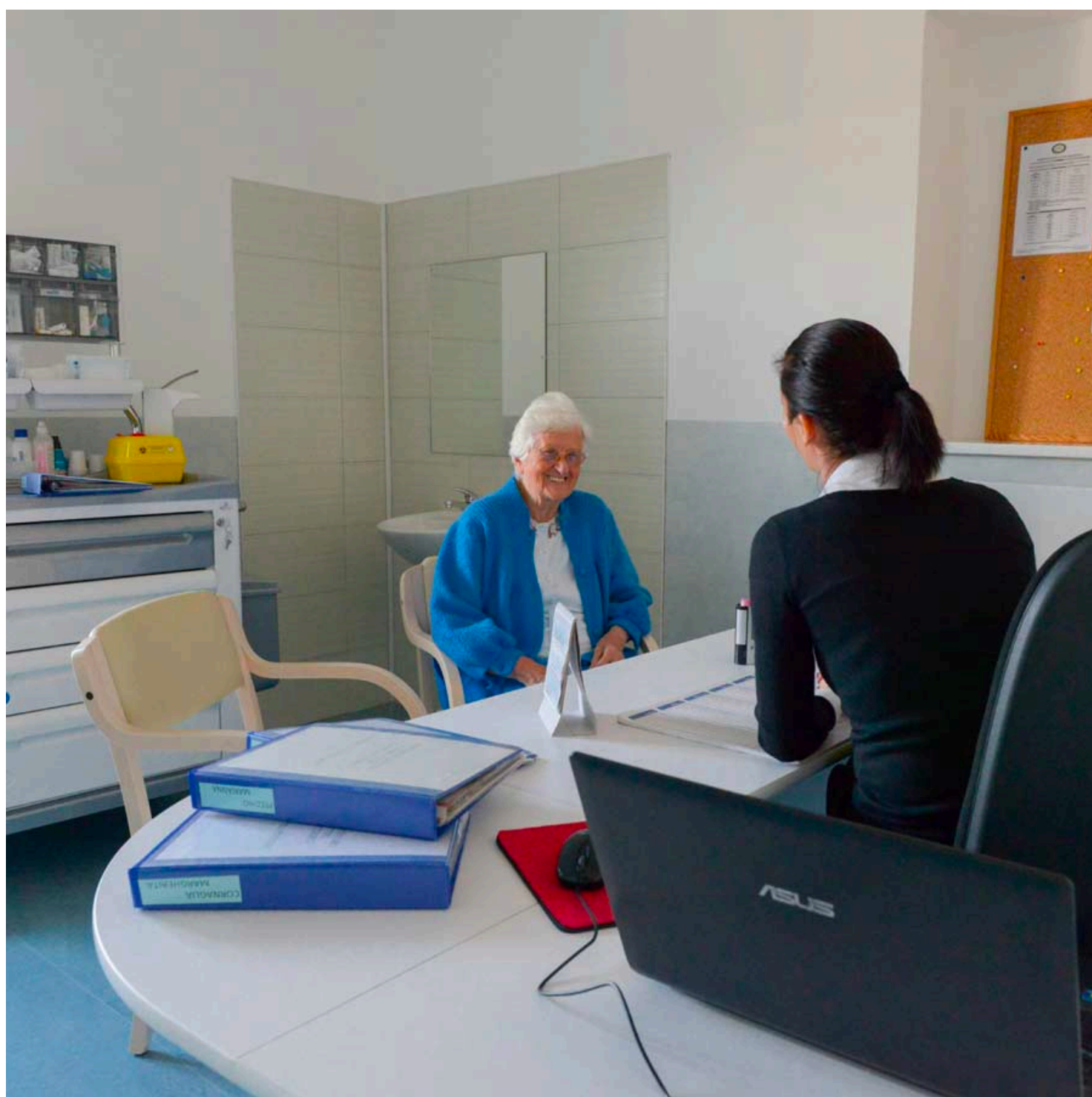
- Compilazione della cartella clinica e PAP (piano assistenziale provvisorio);
- Entro quindici giorni dall'ingresso compilazione del PAI;

- Verifica periodica semestrale o all'occorrenza del PAI;
- Gestione del quadro clinico e di eventuali ricoveri;
- Assistenza sanitaria personalizzata;
- Coinvolgimento nelle attività ludico ricreative e di socializzazione.

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il responsabile della gestione dei dati personali dell'ospite è individuato nella sig.ra Haloa Avigo, titolare e Direttrice della casa di riposo.

I dati personali dell'ospite e dei familiari vengono gestiti nel rispetto della privacy secondo i disposti normativi della Dl 196/2003 “.



ORIENTEERING

A ciascun ospite verrà proposto un percorso di orientamento all'interno della struttura e, se le condizioni di autosufficienza lo renderanno possibile, anche di inquadramento esterno della struttura rispetto al tessuto cittadino.

La struttura gode di una posizione estremamente favorevole in quanto allocata alla fine di asse viario principale di Carmagnola. Infatti Via Valobra permette l'attraversamento dell'intero concentrico cittadino, fino alla stazione autobus, ferroviaria e di tutti i servizi pubblici necessari.

Facilmente raggiungibile anche dai familiari automuniti con ampia possibilità di parcheggio esterno.

ORIENTAMENTO INTERNO

Per ciascun ospite sarà predisposto un programma di accompagnamento costante, che nei primi periodi nella struttura, sarà teso alla conoscenza degli spazi collettivi e di nucleo a disposizione degli ospiti. L'uso di colori diversificati per nucleo favorisce la facoltà di orientamento dell'anziano.

Oltre alla propria camera, saranno evidenziati i percorsi per il raggiungimento degli spazi collettivi e polifunzionali.

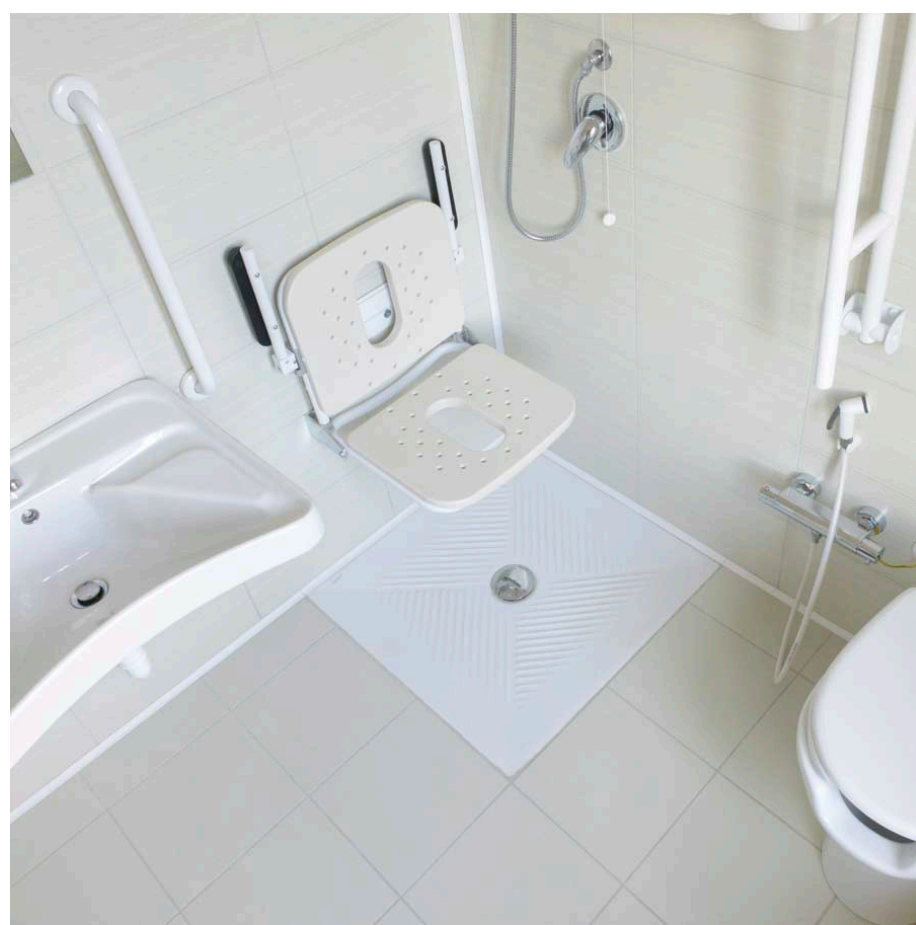
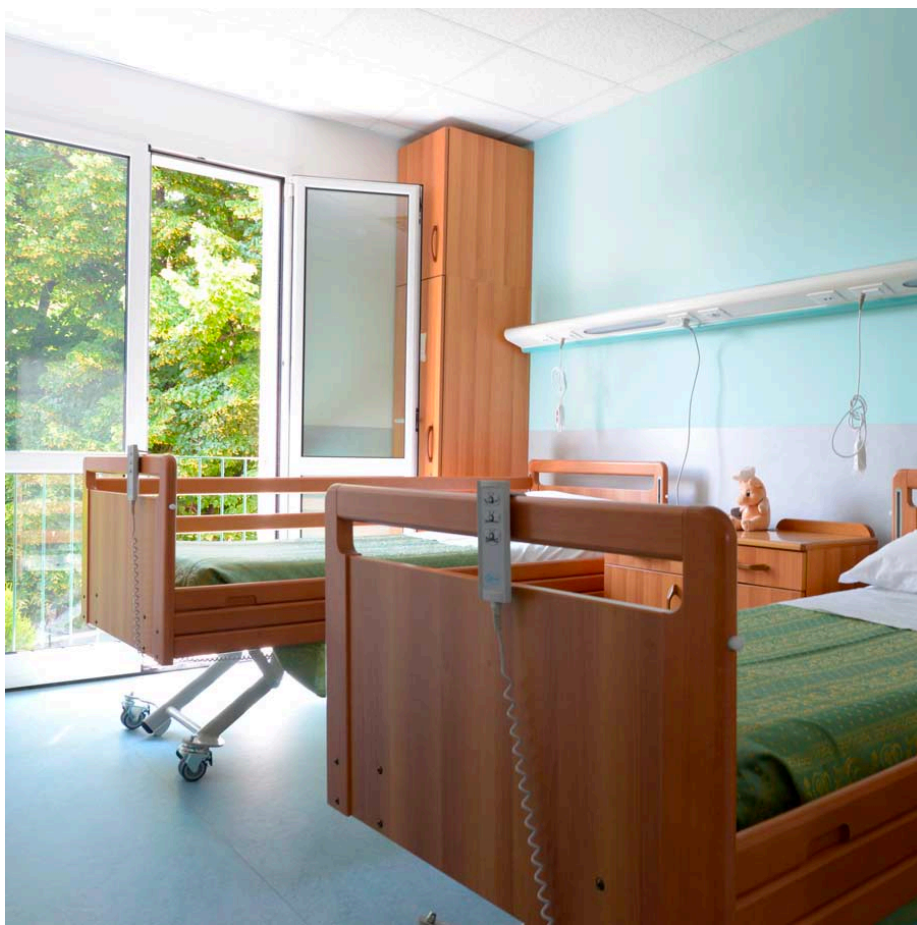
Particolare cura sarà data alla regolarità degli orari di colazione, pranzo, merenda e cena al fine di agevolare le condizioni di orientamento temporale dell'ospite. In tutti i piani della struttura sono affisse delle planimetrie che illustrano il punto di affissione ("voi siete qui") e i percorsi di esodo.

ORIENTAMENTO ESTERNO

Per ciascun ospite autosufficiente sarà predisposto un programma di orientamento esterno della struttura rispetto al tessuto cittadino.

Un sistema di monitoraggio comunque sarà sempre attivo al fine di verificare preventivamente la capacità dell'ospite di esperire da solo tale attività ricreativa.

TIPOLOGIE DELLE CAMERE RESIDENZIALI



Le camere sono conformi ai disposti normativi previsti dalla D.G.R. n. 35-9199 del 14 luglio 2008 e prevedono le seguenti conformazioni:

- camera singola;
- camera doppia;

Tutte le configurazioni prevedono un bagno dedicato agli ospiti della stanza.

STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI

- Legale Rappresentante/Direttore: Haloa Avigo
- Direttore Sanitario
- Personale medico (MMG)
- Responsabile Amministrativa
- Impiegata Responsabile Reception
- Centralinista
- IP (infermiere professionali)
- FKT (fisioterapisti)
- OSS (assistenti alla persona)
- Cucina (cuoche)
- Addetti alle pulizie
- Animatrice
- Personale volontario (associazione AVULSS)



SERVIZI, INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE

La casa di riposo “Villa Serena” eroga i seguenti servizi:

- Servizi alberghieri (ristorazione con diete personalizzate, alloggio, pulizia e lavanderia);
- Servizi di assistenza all’igiene e cura della persona (bagni, docce assistite, podologo, servizio parrucchiere, manicure);
- Servizi di assistenza medica generica e geriatrica;
- Servizi di assistenza infermieristica;
- Attività fisiche semplici o di mobilizzazione e riabilitazione;
- Reparti per non autosufficienti;
- Camere singole e doppie, finemente arredate e molto luminose;
- Assistenza religiosa

SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA

I diversi servizi sanitari e socio assistenziali erogati presso la casa di riposo “Villa Serena” sono organizzati nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente in materia e stabiliti nel “REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA”.

Assistenza medica di medicina generale: è assicurata dal MMG che è presente in struttura 3 volte alla settimana anche in regime di reperibilità. Nella fascia notturna e nei giorni festivi l’assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica)

Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica ed ogni altra prestazione diagnostica-terapeutica sono garantite dall’ASL.

Assistenza Infermieristica: è garantita dagli Infermieri Professionali nella fascia diurna con copertura dei turni festivi per tutto l’anno e con servizio di reperibilità notturna.

Assistenza tutelare alla persona (OSS): è garantita da personale in possesso di idoneo titolo professionale. Il numero degli addetti è tale da garantire la copertura dei turni diurni e notturni anche nei giorni festivi per tutto l’anno.

Attività di riabilitazione (FKT): prevede programmi individuali di riabilitazione e

mantenimento.

Attività di animazione/terapie occupazionali: sono garantiti programmi individuali e collettivi secondo quanto previsto dai PAI, tenendo conto delle preferenze e delle possibilità di stimolazione fisica e mentale degli ospiti, da parte di operatori in possesso di specifica professionalità ed esperienza le attività sono garantite tutti i giorni della settimana.

Servizio di ristorazione: il menù proposto agli ospiti è approvato dall'ASLTO5 e diversificato tra stagione estiva ed invernale e settimanale. La cucina è in grado di preparare le diete particolari prescritte dai medici. L'orario di somministrazione dei pasti è:

- Colazione ore 8:30
- Pranzo ore 12:00
- Merenda ore 16:00
- Cena ore 18:00.

I pasti vengono somministrati nelle sale da pranzo dei diversi nuclei; per gli ospiti allettati è previsto il servizio in camera e l'imboccamento qualora necessario.

Servizio di lavanderia: il servizio di lavanderia sia per la biancheria piana che per la biancheria degli ospiti è appaltato ad una ditta esterna, per i convenzionati il servizio biancheria è compreso.

Servizio di pulizia ambientale: le pulizie e le sanificazioni sono eseguite nel rispetto di piani di lavoro che definiscono l'attività da eseguire, le frequenze ed i prodotti da utilizzare. Il rispetto dei Piani di lavoro è tenuto costantemente sotto controllo.

Attività di supporto: il personale aiuta le famiglie e gli anziani nel disbrigo di pratiche burocratiche richieste invalidità, fornitura pannoloni...). Si occupa direttamente della fornitura di farmaci e materiale sanitario, dell'invio e ritiro di esami di laboratorio.

Trasporti: i trasferimenti vengono garantiti in ambulanza in caso di emergenza sanitaria, per i convenzionati il rientro dall'ospedale è a carico della RSA.

Servizio di parrucchiera: include le attività connesse al taglio una volta al mese per i convenzionati.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Cure estetiche (pedicure e attività di parrucchiera (taglio per i non convenzionati, lavaggio, asciugatura, tinte permanenti ecc.)

DIRITTI DEGLI OSPITI

DGR 17-15226/2005 E S.M.I.

- Diritto alla vita** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- Diritto di cura e assistenza** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- Diritto di prevenzione** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- Diritto di protezione** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri
- Diritto di parola e di ascolto** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile
- Diritto di informazione** ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta
- Diritto di partecipazione** ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano
- Diritto di espressione** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- Diritto di critica** ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano
- Diritto al rispetto e al pudore** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore
- Diritto di riservatezza** ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- Diritto di pensiero e di religione** ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

La verifica del rispetto dei suddetti diritti avviene sotto la continua e costante sorveglianza della Direttrice della residenza la sig.ra Haloa Avigo, che vigila sul comportamento del proprio personale, su quello delle cooperative di servizi, sui volontari, che, a vario titolo, sono autorizzati ad operare all'interno della struttura.

Infine viene esperito un controllo di Soddisfazione del Cliente in duplice forma: con indagine di soddisfazione espletata sugli ospiti (compilazione del questionario Customer Satisfaction Ospiti - se le condizioni di autosufficienza lo consentono) e sui familiari (compilazione del questionario Customer Satisfaction Familiari).

A seguito della compilazione dei questionari sopra indicati l'analisi di eventuali reclami e/o disservizi registrati viene eseguita direttamente dalla Direttrice della struttura, sig.ra Haloa Avigo, la quale opererà al fine di accertare le cause che hanno portato a quanto lamentato e si adopererà al fine di rimuovere le cause stesse.



REGOLAMENTO INTERNO E NORME DI COMPORTAMENTO

COMPORTAMENTI DA TENERE

Trattandosi di una residenza per anziani i comportamenti devono essere consoni al luogo ed improntati al rispetto della civile convivenza.

Le regole della casa di riposo inerenti gli orari delle attività, dei pasti, delle ore di convivialità e di silenzio devono sempre e comunque essere rispettati, anche al fine di non creare disorientamento negli ospiti.

Gli orari sono stabiliti dalla Direttrice della casa di riposo sig.ra Haloa Avigo e vengono affissi in apposito tabellone nella reception della residenza.

. Normalmente l'orario di accesso dei familiari è indicato nelle seguenti fasce

- mattino 8:30-12:30

- pomeriggio 14:00 -18:00,

ma possono essere derogati in virtù delle esigenze dell'ospite e dei familiari.

Le funzioni religiose vengono svolte il primo ed il terzo giovedì del mese ed in occasione di festività nazionali e locali.

E' prevista la possibilità di partecipare alla recita del SS Rosario guidato da personale religioso/laico.

ATTIVITA' RICREATIVE E NON

All'interno della struttura sono previste le seguenti attività:

- attività libere di lettura e occupazionali

- attività assistite di lettura e occupazionali

- musicoterapica

- pet therapy

- attività ludiche

Le suddette attività vengono svolte mediante l'ausilio di personale specializzato e volontario dell'Associazione Nazionale AVULSS (Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari).



NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA

La natura giuridica della società che gestisce la casa di riposo è commerciale nella forma di società a responsabilità limitata. L'intestazione risulta essere PERLORO Srl – Via Valobra 197 – 10022 Carmagnola (TO) – P.IVA 11464860011 (tel. 39.011.9723162 – fax. 39.011.7435004 – direzione@villaserenacasadiriposo.it)