



**RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE PER ANZIANI**

.....

CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2024



INDICE

PAG

Premessa.....	3
Finalità istituzionali e orientamenti aziendali.....	4
Aspetti organizzativi.....	5
L'offerta dei servizi.....	6
Servizi Sanitari Assistenziali.....	6
Colloquio con i medici.....	7
Giornata tipo dell'ospite.....	7
Comfort.....	11
La dimissione.....	13
Programmi, standard di qualità e impegni.....	13
Programmi, standard di qualità e impegni.....	14
Carta dei diritti della persona anziana.....	17
Come arrivare a Villa Serena.....	20

Premessa

La Carta dei Servizi nasce in Italia, come in molte altre Nazioni Europee, come strumento per rendere i servizi pubblici meglio rispondenti ai desideri degli utenti e migliorarne la qualità.

Per quanto concerne i servizi sanitari, uno specifico decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ha enunciato i principi generali ed i criteri per la definizione di questo strumento, mentre per i servizi sociali l'art. 13 della recente legge di riforma - Legge 18/10/2000 n. 328 - stabilisce l'obbligo di adozione con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dello schema generale della Carta dei Servizi.

Il Centro Residenziale per Anziani Villa Serena, che svolge attività socio-sanitaria, in attesa che le norme nazionali definiscano parametri e criteri generali per questa specifica tipologia di servizi, ha inteso adottare la propria **Carta dei Servizi** quale elemento di qualità e di trasparenza rispetto al cittadino.

Nel corso dell'elaborazione della carta dei servizi, l'organizzazione ha effettuato una rilettura ed una presa di conoscenza più approfondita dei meccanismi operativi.

Perciò questa Carta dei Servizi non è una semplice "guida ai servizi" e nemmeno un mero elenco di diritti, ma l'esplicitazione di impegni e standard di qualità sui quali il cittadino-utente può misurare e verificare il servizio di cui fruisce; dunque non è un documento formale, ma un impegno che l'Ente assume verso i destinatari del servizio.

Proprio perché questa carta dei servizi intende assolvere alla propria funzione sostanziale, i programmi per il miglioramento della qualità dei servizi qui enunciati sono in evoluzione e suscettibili di successive integrazioni, anche alla luce della partecipazione sociale che viene qui promossa.

L'Amministratore
Dr Giuseppe Pizzimenti

Finalità istituzionali e orientamenti aziendali

L'Istituzione ha per scopo di provvedere: al ricovero, cura sanitaria, accoglienza, assistenza, ospitalità, custodia, di persone anziane, anche ammalate, compresi gli anziani colpiti da cronicità e da non autosufficienza. Si tratta di prestazioni di assistenza sanitaria di minimo livello e di interventi diretti al mantenimento ed al miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona anziana, di assistenza per lo svolgimento delle attività quotidiane e delle attività sociali e di relazione.

Tale presidio è diretto a tutti i soggetti non autosufficienti o affetti da disabilità, anziani e non, con esiti stabilizzati di patologie, fisiche, psichiche stabilizzate, sensoriali o miste, bisognosi sia di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa di mantenimento sia di una tutela assistenziale ed alberghiera non assistibili a domicilio.

Le funzioni che l'Ente è chiamato a svolgere sono dunque molteplici e trovano la loro peculiarità nelle due componenti del servizio: una sociale, che richiede attenzione ad una serie di aspetti che coinvolgono non solo l'utente, ma anche la sua famiglia e che spaziano tra i più vari bisogni (assistenza, animazione, servizi di supporto alberghiero), l'altra sanitaria. La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) offre prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria.

Aspetti organizzativi

Le scelte strategiche di gestione, la selezione dei valori e la definizione degli obiettivi prioritari, delle finalità, dei tempi, dei costi e dei risultati attesi, nonché l'individuazione e l'allocazione delle risorse in base ai programmi e progetti, sono di competenza dell'Amministratore.

Le attività di gestione pura, consistenti nello svolgimento di servizi e di tutte le attività amministrative, tecniche, finanziarie e strumentali di Villa Serena - in attuazione dei progetti, programmi ed obiettivi delineati dal Consiglio di Amministrazione - sono di competenza del personale, coordinato dai responsabili di settori e servizi e con la responsabilità dei dirigenti.

A seconda poi dei bisogni dei vari servizi, si provvede alla sostituzione del personale assunto, ma non in servizio per varie ragioni (malattie lunghe, maternità, aspettative...); ne consegue che, di fatto, in ogni momento possono essere presenti in servizio persone in numero maggiore (per le sostituzioni di cui abbiamo detto o per far fronte ad esigenze straordinarie di servizio). Sono comunque rispettati gli standard di personale prescritti dalla Regione Calabria e debitamente documentati alla medesima.



L'offerta dei servizi

La RSA Villa Serena eroga servizi in regime di degenza, a utenti con problemi di perdita di autosufficienza non assistibili a domicilio.

- **25 posti letto accreditati dalla Regione per non autosufficienti totali e parziali.**



Servizi Sanitari Assistenziali

L'attività sanitaria viene garantita attraverso il lavoro di medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, ausiliari socio-assistenziali, OSS, educatori, psicologo e assistente sociale.

È garantita la presenza continuativa sulle 24 ore di operatori e infermieri professionali.



Colloquio con i medici

I medici sono disponibili ad incontrare i parenti dei degenti, il
Lunedì dalle 18.00 alle 19.00
Giovedì dalle 16.30 alle 19.30.

Giornata tipo dell'ospite

A partire dalle ore 07,00 gli ausiliari socio assistenziali procedono con l'igiene personale di tutti i pazienti, cambio della biancheria personale, rifacimento del letto e sostituzione della biancheria sporca.

Vengono programmate periodicamente docce, bagni o spugnature. Tutti i degenti vengono mobilitizzati (tranne quelli che hanno particolari problemi segnalati comunque dal personale infermieristico).



Alle ore 7,45 circa, viene servita la prima colazione: alcuni degenti mangiano nella loro stanza, altri nelle sale da pranzo. Esiste la possibilità di scelta fra diverse bevande calde (tè, caffè, caffelatte ecc.), con aggiunta di biscotti o fette biscottate.

Durante la mattinata vengono garantite le attività di assistenza sanitaria (visita medica e infermieristica con eventuale somministrazione di terapie).

Il pranzo viene distribuito dalle ore 11,30 con possibilità di scelta: esiste infatti un menù settimanale che tutti possono consultare. Vengono inoltre garantite eventuali diete speciali. I pazienti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di Villa Serena RSA.

Dopo il pranzo qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità comunque di trattenersi nei locali di soggiorno.

Alle ore 15,00 riprende la mobilitazione per i pazienti allettati e ci si occupa dell'igiene intima con cambio dei pannoloni per gli incontinenti.

Nelle giornate di sole i degenti vengono accompagnati fuori negli ampi spazi che la struttura ha a disposizione nel parco e durante la stagione estiva vengono organizzate feste di intrattenimento, nonché cene serali.

La cena viene consumata dalle ore 18,30 con le stesse modalità descritte per il pranzo.

Al termine gli operatori provvedono all'allettamento dei pazienti i quali vengono sistemati e preparati per trascorrere serenamente la notte.

TRASPORTI IN AMBULANZA

I trasporti in ambulanza che si renderanno necessari saranno fatturati direttamente all'utente da parte dei fornitori del servizio stesso di volta in volta contattati dal Centro.

SERVIZIO RELIGIOSO

- Attualmente nella struttura esiste una Cappella per le celebrazioni di rito cattolico.. Esiste inoltre un locale per il culto all'interno della struttura con accesso è libero durante la giornata
- Si assicura il rispetto della libertà religiosa e di culto.

COSA PORTARE PER IL RICOVERO

Si consiglia all'ospite di portare con sé un corredo minimo (indumenti intimi, camicie o pigiami da notte, tute da ginnastica e di calzature comode, chiuse (non ciabatte).

Per la RSA Villa Serena, al fine di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione, si consiglia di portare l'abbigliamento abituale. L'utilizzo di pigiami e camicie da notte andrebbe riservato alle sole ore di riposo.

CUSTODIA DI DENARO E OGGETTI SMARRITI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

ORARI DI ACCESSO

In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare durante il giorno, previa autorizzazione del medico di reparto. A causa della pandemia da covid 19 le visite sono programmate per la sicurezza di tutti i degenti.

Orario per le telefonate dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.30 alle ore 19.30.

ORARI DEI PASTI

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

colazione dalle 7,30 alle 8,00

pranzo dalle 11,30 alle 12,00

cena dalle 18,30 alle 19,00

FUMO

È VIETATO fumare all'interno di tutta la struttura.

TELEFONINI

È VIETATO AL PERSONALE usare i telefoni cellulari all'interno della struttura.

Comfort

MENÙ

L'ospite, a dieta libera, può scegliere, al momento della somministrazione dei pasti, tra più tipi di menù giornaliero che varia settimanalmente.

I menù comprendono i piatti tipici stagionali della cucina locale e vengono esposti nei locali attigui alle sale da pranzo.



TELEFONI PUBBLICI

Nella struttura il telefono pubblico a piano terra è a disposizione degli ospiti. È comunque possibile contattare telefonicamente i degenti tramite il centralino dell'Ente.

TELEVISIONE

Nella struttura su vari livelli sono disponibili apparecchi televisivi con telecomando.

In ogni stanza di degenza è funzionante l'impianto centralizzato di TV con supporti a parete per gli apparecchi. L'uso degli stessi è condizionato al rispetto delle esigenze della persona con cui si condivide la stanza.

LAVANDERIA

Gli ospiti della RSA Villa Serena possono usufruire del servizio di lavaggio ad acqua e stiratura dei propri indumenti purché ogni singolo capo di abbigliamento sia stato preventivamente contrassegnato. Il contrassegno viene apposto dal reparto di Guardaroba-Lavanderia dell'Ente.

Poiché i frequenti lavaggi a temperature elevate e l'utilizzo di detersivi a forte potere disinfettante potrebbero deteriorare gli indumenti, si consiglia l'utilizzo di vestiario adeguato.

PARRUCCHIERA e PODOLOGO

Agli ospiti della RSA Villa Serena viene garantito con periodicità il servizio di taglio dei capelli da apposito personale. Inoltre il barbiere due volte la settimana è a disposizione nel centro per gli ospiti che ne abbiano necessità. È previsto altresì il servizio di podologia.

La dimissione

Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia e i servizi territoriali.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la documentazione clinica personale portata dal paziente al momento del ricovero.

Programmi, standard di qualità e impegni

Per quanto riguarda gli aspetti strutturali, l'organizzazione e le caratteristiche dell'assistenza, l'Istituto ha intrapreso un cammino verso il miglioramento della qualità, che mira anche al rispetto dei criteri di l'accreditamento previsti dalla Regione Calabria.

Controllo di qualità

- È presente un gruppo di studio composto da personale interno e da consulenti esterni per la raccolta di indicatori di qualità (ad esempio, monitoraggio del numero di cadute, fratture, lesioni da decubito, ecc.)
- Ulteriore compito, sarà quello di creare una base di dati, da aggiornare in maniera continuativa, per il monitoraggio degli indici qualitativi (rispetto e dignità della persona; rispetto dei tempi di erogazione del servizio; assicurazione della professionalità degli operatori).
- Viene somministrato un questionario, rivolto agli utenti ed ai loro familiari, per valutare il grado di soddisfazione delle cure ricevute a cadenza annuale per gli ospiti e ad ogni dimissione per gli utenti.

I risultati dei questionari divengono oggetto di verifica organizzativa gli eventuali disservizi segnalati.

Programmi, standard di qualità e impegni

Caratteristiche generali dell'assistenza

In questi anni, si è cercato di sviluppare maggiormente l'integrazione tra i ruoli professionali secondo le logiche e le modalità del lavoro d'equipe. A questo scopo, gli obiettivi ancora da raggiungere e che potranno essere messi in atto già nei prossimi mesi sono i seguenti:

- Pianificazione degli interventi di prevenzione e cura con la realizzazione di protocolli e linee guida per i principali problemi clinici e assistenziali: in particolare sono già stati implementati i protocolli per le disfagie, per la prevenzione e la cura delle piaghe da decubito, per l'incontinenza, per i problemi dell'alimentazione, per la prevenzione delle cadute e per l'utilizzo di contenzioni. Lo scopo è quello di uniformare gli interventi di ogni operatore a quanto dettato dalla letteratura scientifica internazionale.

Sviluppo delle risorse umane

È necessario un costante aggiornamento di tutti gli operatori per migliorare le loro capacità tecniche, le loro conoscenze e competenze professionali. Parte della formazione viene eseguita in equipe, cioè con la partecipazione contemporanea di tutte le figure assistenziali. Questo permette l'elaborazione di linee di condotta comuni nell'affrontare le principali problematiche assistenziali. Sono inoltre previsti corsi specifici per le varie categorie professionali: per i medici, per il caporeparto, per le quali è prevista una formazione su argomenti clinici, assistenziali e manageriali; per tutti inoltre si organizzano periodicamente corsi di formazione interni ed è caldeggiata la partecipazione a convegni e seminari in altre strutture.

Prevenzione dei rischi per la salute

Da tempo la RSA ha avviato al suo interno un processo atto a adeguare la propria struttura, l'organizzazione del lavoro, gli strumenti alla vigente normativa riguardante la Sicurezza e la salute dei lavoratori.

Valutazione e presa in carico degli ospiti

- È operativo un protocollo per l'accoglienza degli ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, assistente sociale, psicologa ecc.) con lo scopo di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione.
- All'ingresso, vengono raccolte notizie circa i problemi e i bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali, anche tramite la compilazione di scale di valutazione standardizzate, allo scopo di poter seguire nel tempo l'andamento delle condizioni globali degli ospiti. Queste valutazioni sono raccolte nella cartella clinica, dove sono anche riportate l'anamnesi medica, l'esame obiettivo e le diagnosi attive. È stata istituita inoltre una "cartella dell'ospite" dove vengono raccolte notizie circa i desideri, dieta personalizzata, le abitudini di vita, le preferenze, gli interessi di ogni ospite e questo allo scopo di personalizzare il più possibile l'assistenza erogata.
- È già attivo un protocollo di rivalutazione periodica degli ospiti dal punto di vista clinico.

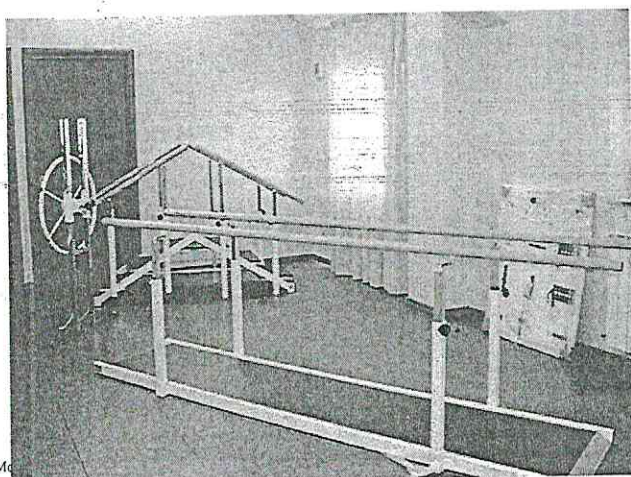
Tutela della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'ospite (le sue condizioni di salute ed altro) fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento del ricovero, presso l'Ufficio Accettazione, viene richiesto al paziente il consenso per il trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il suo ricovero.

Ai sensi del GDPR 679/2016 i dati personali forniti, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, verranno trattati, nel rispetto della normativa richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di questo Ente.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e sarà effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Verrà comunque richiesto espresso consenso al trattamento dei dati come sopra definito. Si fa presente che l'eventuale rifiuto a fornire dati personali e ad autorizzare la comunicazione ai soggetti appartenenti alle categorie qui sopra indicate, potrebbe comportare la mancata esecuzione delle operazioni o dei servizi richiesti dall'utente.



Carta dei diritti della persona anziana

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 della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

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

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 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). All'interno della struttura sono a disposizione **moduli per reclami** e suggerimenti ed è sempre a disposizione il responsabile Qualità.

Come arrivare a Villa Serena

Trasporto Pubblico

ATAM: da Piazza Garibaldi autobus n°101 fermata in c.da Modanella a 50mt dalla struttura.

Autobus linea "A" alla fine del tragitto ha il capolinea a mt 100 dalla struttura.

In Macchina:

A 5 minuti dall'uscita "Catona-Arghillà" direzione Nord e a 5 minuti dall'uscita "Gallico" direzione Sud.

