

COMUNE DI PORDENONE

Casa Serena

Residenza protetta polifunzionale per anziani
Centro specializzato per le demenze

Carta dei Servizi

1. Numeri utili

Centralino

Telefono 0434/41221

Fax 0434/541259

Mail box casaseren@comune.pordenone.it

Al centralino possono essere richiesti i seguenti interni:

Area amministrativa

- Direzione
- Ufficio economato (fatturazione, fornitori, ...)
- Ufficio personale
- Ufficio relazioni con il pubblico (presentazione domande, accoglienza, ...)

Area servizi

- Animazione/volontariato
- Fisioterapia
- Psicologa
- Dietista
- Alberghieri
- Estetici

Area abitativa

III Piano

- Nucleo soggiornisti "Il Ponte"

II Piano

- Nucleo residenziale "Il Fiume"
- Nucleo residenziale "Il Municipio"
- Nucleo residenziale "Il Campanile"

I Piano

- Nucleo residenziale "Il Corso"
- Nucleo residenziale "Il Castello"
- Nucleo soggiornisti "Il Cottonificio"

Piano Rialzato

- Nucleo residenziale "Il Duomo"
- Centro Diurno Riabilitativo "La Piazza"

Piano Terra

- Nucleo protetto per le demenze "Il Parco"

2. La struttura

Casa Serena ha sede a Pordenone, in via Revedole, n. 88. Dista dieci minuti dal centro storico e dalla stazione ferroviaria. La struttura si sviluppa su un volume di circa 46.000 mc. ed è articolata su sei piani per una capacità ricettiva residenziale di n. 240 posti letto per anziani dipendenti e per un massimo di 10 anziani autosufficienti; nonché semiresidenziale per 20 anziani. E' circondata da un grande parco. La Casa è dotata di tutti i dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del TU 81/08 (ascensori antincendio, rilevatori fumo, impianto di allarme collegato con un Istituto di vigilanza privata, controlli notturni antintrusione). La struttura può contare per i propri servizi o per iniziative ad hoc, su una palestra attrezzata per attività riabilitative, una sala polifunzionale con cento posti a sedere e videoproiettore, una sala da pranzo di circa 470 mq, un salone centrale di circa 350 mq per attività sociali, culturali e ricreative, una cappella per il servizio religioso.

Le origini

L'ONPI (Opera Nazionale Pensionati d'Italia), Ente sorto per costruire e gestire case di riposo per pensionati dell'INPS, apriva Casa Serena nel 1962 con una disponibilità iniziale di 300 posti letto per anziani autosufficienti. Gli anziani, provenienti da ogni parte d'Italia, per essere ammessi dovevano essere titolari di pensione INPS, non avere alti redditi, essere di buona condotta civile e morale, essere fisicamente autosufficienti e non presentare infermità che richiedessero assistenza e cure. In seguito alla soppressione dell'ONPI, Casa Serena passava prima alla Regione Friuli Venezia Giulia e poi, dal dicembre del 1980, al Comune di Pordenone.

Con l'aggravarsi delle condizioni di salute degli ospiti residenti e per meglio rispondere alle mutate esigenze dei cittadini anziani e delle loro famiglie, Casa Serena ha avuto negli anni profonde trasformazioni ed oggi è organizzata per ospitare prevalentemente anziani non autosufficienti.

3. I principi fondamentali della Carta dei Servizi

Casa Serena si ispira ai seguenti principi:

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

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

Il diritto di scelta: l'anziano e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno comunque essere comunicate.

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

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

4. Mission - Filosofia del servizio ed obiettivi

La missione di Casa Serena è di garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani che fruiscono dei suoi servizi, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale. La salute della persona anziana viene considerata in senso globale e multidimensionale, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che entrano a definire il benessere soggettivo ed oggettivo della persona, secondo una visione unitaria della persona. Per tendere all'obiettivo di migliore qualità della vita possibile devono essere garantiti i massimi livelli di autonomia funzionale, mentale e sociale, condizione che permette alla persona diversi gradi di autodeterminazione e di soddisfacimento dei propri desideri e delle proprie volontà. E' convinzione di Casa Serena che per ottenere un servizio di qualità è necessario che oltre alla competenza tecnica, le attività siano caratterizzate da un livello elevato di umanità.

Casa Serena si rivolge prevalentemente a persone anziane non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza.

Responsabilità politiche e responsabilità gestionali: Casa Serena è un servizio del Comune di Pordenone. La definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo dei risultati è di competenza dell'organo politico, facente riferimento all'Assessorato alle Politiche Sociali; la gestione operativa è in capo alla Direzione della struttura.

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

5. Metodo - Organizzazione dei servizi e strumenti operativi

Diversamente dal passato, quando le case di riposo erano ospizi nei quali le persone erano accolte secondo una logica di tipo custodenziale, l'orientamento attuale è ispirato al perseguimento della migliore qualità della vita possibile, del benessere, della salvaguardia della salute degli ospiti.

Pensando agli anziani, in particolare a quelli più fragili, buona parte di questa qualità si gioca nella possibilità di svolgere attività semplici della vita quotidiana come mangiare, bere, andare al bagno, lavarsi, intrattenersi con gli altri e così via. La qualità della vita di una persona anziana è dunque legata, come per le altre età, al grado con cui la persona riesce a soddisfare i propri bisogni, le proprie esigenze, i propri desideri. In casa di riposo la qualità della vita è legata alla salute e all'autonomia che la struttura è in grado di produrre e garantire attraverso l'organizzazione dei propri servizi.

A fronte di questi, è utile ricordare che l'anziano non è diviso in parte sanitaria, sociale, assistenziale o altro, ma si presenta come una persona completa, globale, unica nella sua complessità. Egli peraltro non pone problemi di competenze, di professionalità, di contratti, chiede solo di stare bene. Diventa allora fondamentale per l'organizzazione l'agire sinergico, ovvero l'agire legato ad un progetto unitario in grado di tenere conto, contemporaneamente, dei bisogni dei singoli anziani e delle condizioni organizzative, logistiche ed operative necessarie affinché detti bisogni trovino la migliore risposta possibile.

Gli strumenti organizzativi utili allo scopo sono:

- l'adozione di una metodologia di *lavoro per progetti*: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella valutazione dei risultati di salute e benessere effettivamente raggiunti;
- l'adozione di strumenti di *valutazione multidimensionale* volti ad accertare i bisogni di ogni singolo anziano, eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accertare la loro condizione fisica, psicologica e relazionale;
- l'attivazione di un lavoro di *equipe (Unità Operativa Interna)* a livello di nucleo, composta dalle varie figure professionali (Coordinatore di nucleo, medico, infermiere, operatore di assistenza, psicologo, animatore, ecc.) che decide e prescrive un *Progetto di Assistenza Individuale (PAI)* che dovrà essere realizzato dagli specifici servizi richiamati dal progetto.
- l'individuazione di figure di riferimento e di responsabilità per ogni nucleo della struttura, con compiti di governo, promozione e coordinamento degli interventi a favore delle persone anziane ospitate e di interlocuzione per le esigenze degli ospiti e dei loro familiari (Referente assistenziale di nucleo e Coordinatore di nucleo).

5.1 Piani di Assistenza Individualizzata

Al fine di garantire una assistenza personalizzata, ogni anziano presente in soggiorno residenziale a tempo indeterminato in Casa Serena o al Centro Diurno ha un Piano di Assistenza Individuale deciso in sede di riunione d'equipe di nucleo. Il PAI dovrà essere scritto in un apposito modulo.

La definizione tecnica e metodologica di un PAI segue le seguenti quattro fasi:

1. *Conoscenza*: si tratta di valutare in modo globale, attraverso un approccio multidimensionale e multiprofessionale, la condizione di bisogno dell'anziano.

Nelle riunioni d'equipe vengono presentate le condizioni generali riferite alla scheda di valutazione multidimensionale VALGRAF e tutte le altre informazioni nel frattempo raccolte. Tali informazioni sono integrate dai partecipanti con ulteriori elementi di conoscenza non evidenziati nel resoconto generale.

2. *Definizione degli obiettivi*: l'équipe definisce gli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, contemporaneamente, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili. Gli obiettivi devono essere chiari, realisticamente raggiungibili, riferiti ad aspetti concreti.

3. *Articolazione e sviluppo dei programmi operativi*: in linea con gli obiettivi, dovranno essere specificati i Piani d'Assistenza Individuale, da riportare nell'apposita "scheda PAI", stabilendo altresì i soggetti attuatori, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI deciso, dovranno essere riportate per esteso, in sede di verifica, le motivazioni.

4. *Verifica dei risultati raggiunti*: trascorsi i tempi previsti del PAI, o alla luce di eventuali accadimenti che possono avere influito significativamente sullo sviluppo del programma stesso, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

In questo modo, oltre alle attività routinarie stabilite dai programmi di lavoro assistenziale ed infermieristico del singolo nucleo, le condizioni individuali e specifiche saranno stabilite nel PAI di ogni singolo anziano.

5.2 Il lavoro d'équipe

Il lavoro d'équipe, che in alcuni momenti si sviluppa come Unità Operativa Interna, rappresenta una specifica modalità di lavoro, indispensabile per dare risposte globali e coordinate ai bisogni degli anziani.

L'équipe multiprofessionale è un gruppo di lavoro che coinvolge le diverse figure interessate per trattare l'oggetto posto in discussione.

L'équipe si incontra - prevalentemente come UOI - nei seguenti casi:

- inserimento di un nuovo ospite;
- definizione dei PAI;
- verifica dei PAI;
- analisi delle problematiche di nucleo.

La composizione dell'UOI è la seguente:

- Coordinatore del nucleo
- Medico
- Infermiere
- Operatore di assistenza

A tale figure potranno aggiungersi altre figure qualora ne sia ritenuta necessaria la presenza, come ad esempio lo psicologo, il fisioterapista, l'animatore, la dietista, etc.

5.3 La gestione delle risorse umane

Le principali risorse per la realizzazione degli obiettivi di Casa Serena sono gli operatori, i volontari, le famiglie, oltre agli stessi anziani, che a diverso titolo e professionalità prestano la propria opera presso la struttura. Le strategie gestionali generali sono orientate al coinvolgimento attraverso forme di partecipazione diretta alle scelte operative, metodo che consente di sostenere la motivazione al lavoro ed il costante orientamento agli obiettivi.

Considerato che l'attività di assistenza diretta alla persona anziana passa attraverso la relazione, particolare attenzione viene dedicata al mantenimento di un adeguato livello di coinvolgimento psicologico ed emotivo, in particolare in quei servizi di assistenza alle persone affette da demenza o da gravi forme di compromissione assistenziale e sanitaria.

Uno dei principali strumenti da utilizzare allo scopo è la formazione degli operatori intesa come leva di sviluppo delle competenze e di motivazione al lavoro.

5.4 Modalità di ammissione in Casa Serena

I servizi di residenza ed il centro diurno sono a domanda individuale. La richiesta di ammissione ai servizi residenziali e ai servizi di accoglienza temporanea (nuclei soggiornisti) va presentata al Distretto Sanitario di via del Makò, 10 – 33084 Cordenons per il tramite del Servizio Sociale dell'Ambito 6.5 (Pordenone, Cordenons, Porcia, Roveredo, San Quirino), rivolgendosi all'assistente sociale competente per residenza. Chi non risiede nei comuni che compongono l'Ambito 6.5 deve rivolgersi ai servizi sociali competenti in base al distretto di residenza. La domanda di inserimento deve comprendere:

- richiesta di accoglimento
- relazione sociale (a cura dell'Assistente Sociale)
- relazione medica (a cura del Medico di famiglia)
- copia della carta d'identità in corso di validità della persona che presenta (o per la quale è presentata) richiesta di inserimento
- scheda val.graf.-fvg (a cura dell'Assistente Sociale e dell'Infermiere del Distretto sanitario)

La domanda viene valutata dalla commissione prevista dalla Legge Regionale n. 10/98 denominata U.V.D. (Unità di Valutazione Distrettuale), sulla base dei criteri definiti con delibera n. 143 del 18.12.2009 smi dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

Il punteggio viene attribuito tenendo conto delle seguenti variabili:

- non autosufficienza
- età
- dimensione sanitaria personale
- dimensione sociale
- dimensione abitativa
- presenza di alterazioni comportamentali, perdita improvvisa del care giver, improvvisa situazione di inadeguatezza abitativa, grave stato di abbandono
- residenza

Il punteggio assegnato viene utilizzato per la formazione di una graduatoria di ammissione. La documentazione esaminata dall'U.V.D., unitamente alla graduatoria di ammissione, viene trasmessa all'ufficio per le relazioni con il pubblico di Casa Serena.

Successivamente alla richiesta di inserimento, all'ufficio per le relazioni con il pubblico di Casa Serena devono essere presentati i seguenti documenti:

- impegnativa di pagamento
- copia carta d'identità in corso di validità e codice fiscale della persona che sottoscrive l'impegnativa di pagamento
- tessera sanitaria della persona che presenta (o per la quale è presentata) richiesta di inserimento
- esiti raggi al torace

L'Amministrazione si riserva di richiedere ulteriore documentazione nei casi in cui si rendesse necessario, in particolare modo al fine di acquisire maggiori garanzie relativamente alla gestione complessiva della persona anziana. I tempi di attesa per il soddisfacimento della richiesta variano in relazione al punteggio assegnato dall'U.V.D. e in relazione al tipo di servizio richiesto.

La richiesta di ammissione al centro diurno riabilitativo va presentata alla Direzione di Casa Serena. La modulistica è disponibile presso l'ufficio per le relazioni con il pubblico e al momento della presentazione deve comprendere:

- richiesta di accoglimento
- relazione medica
- relazione sociale
- esiti dei raggi al torace
- impegnativa di pagamento della retta
- copia della carta d'identità in corso di validità e della tessera sanitaria della persona che presenta richiesta di ammissione
- copia della carta d'identità in corso di validità e del codice fiscale della persona che sottoscrive l'impegnativa di pagamento

L'Amministrazione si riserva di richiedere ulteriore documentazione nei casi in cui si rendesse necessario, in particolare modo al fine di acquisire maggiori garanzie relativamente alla gestione complessiva della persona anziana.

La domanda viene esaminata dalla Commissione prevista dalla legge regionale n. 10/98, U.V.D. (Unità di Valutazione Distrettuale), i principali componenti della quale sono:

- medico ASS
- Direzione della casa
- Caposala
- Coordinatore del centro diurno
- Psicologo

5.5 L'accoglienza

L'accoglienza della persona è codificata da un apposito protocollo d'ingresso. L'ufficio amministrativo, riceve tutta la documentazione sanitaria e sociale da parte del Distretto Urbano dell'ASS n. 6. Al momento dell'ingresso, la documentazione viene data in visione al Coordinatore del nucleo dove la persona verrà accolta. Il Coordinatore dopo aver verificato tutti i dati, le problematiche ed i bisogni documentati, ove possibile, prende contatto con i parenti al fine di compilare una "scheda ingresso" che ne raccolga le abitudini, le esigenze, i bisogni.

Acquisite tutte le informazioni, il Coordinatore provvede alla presentazione del nuovo ospite all'équipe di nucleo. Il giorno stabilito per l'ingresso (gli orari sono definiti dal nucleo) l'ospite viene accolto dal Coordinatore, dall'infermiere di turno, da un assistente e dallo psicologo, ove necessario. Viene quindi stilato un piano assistenziale individualizzato tenendo conto delle caratteristiche dell'ospite e successivamente viene accompagnato nella camera assegnata. Tutti i professionisti della struttura sono tenuti a quel punto a prendere visione delle informazioni contenute nella scheda di ingresso.

Si procede quindi con l'inventario della biancheria ed a fornire ulteriori informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti. Nel caso in cui l'ospite – sentiti i familiari e lo psicologo della casa - venga trasferito da un nucleo ad un altro, tutte le informazioni relative sono trasmesse tramite il Coordinatore al nuovo nucleo.

6. Tante case in una: i nuclei

La casa di riposo è organizzata in 10 Nuclei, unità operative più piccole rispetto ai tradizionali reparti di grandi dimensioni, che si configura come un gruppo di convivenza definito in base alla tipologia di bisogno, con una propria squadra di operatori stabile. I nomi dei nuclei sono stati assegnati con l'intento di evocare alcuni luoghi significativi della nostra città e di affermare così un collegamento, seppure simbolico, con il territorio di provenienza della maggiore parte degli ospiti. Vi sono tre modalità d'accoglienza: residenziale, semiresidenziale e temporanea di sollievo.

6.1 Le accoglienze temporanee di sollievo e d'emergenza

Nuclei soggiornisti – massimo 57 posti letto

I ricoveri temporanei sono realizzati presso due nuclei, "il Cottonificio" (I piano, 22/24 posti) e "il Ponte" (III piano, 33/35 posti). Tale servizio si rivolge sia agli anziani che alle famiglie e può avere obiettivi riabilitativi e di sollievo, oppure obiettivi di pronto inserimento a seguito di situazioni d'emergenza.

Per quanto attiene gli obiettivi riabilitativi, è prevista l'attività fisioterapica, associata ad interventi di carattere sociale volti a facilitare l'inserimento, aiutare l'integrazione sociale, facilitare la nascita di nuovi rapporti sociali.

Per quanto attiene gli obiettivi di sollievo, è un progetto che riguarda la famiglia in difficoltà alla quale viene data l'opportunità, attraverso l'inserimento temporaneo in struttura del suo familiare, di recuperare risorse personali. Così facendo i familiari hanno la possibilità di rivedere la propria situazione organizzativa ed eventualmente psicologica, al fine di ricreare una condizione di assistenza al proprio congiunto.

Il periodo di residenzialità previsto è al massimo di 3 mesi, valutato comunque in funzione delle esigenze riabilitative, sanitarie e sociali dell'ospite e della sua famiglia. Le ore di assistenza previste giornalmente sono 119 complessive, per entrambi i nuclei. Tuttavia il personale assistenziale è distribuito in maniera tale da potere intervenire in maniera più intensa al nucleo Il Ponte (III piano) dove sono ospitate persone con situazioni sanitarie maggiormente compromesse. Il minutaggio giornaliero procapite medio può pertanto essere così suddiviso: "il Ponte" (III piano), 126/134 minuti; "il Cottonificio" (I piano), 112/122 minuti.

6.2 Accoglienza semiresidenziale

Il centro diurno riabilitativo "la Piazza" (25 posti)

Il Centro Diurno è un servizio che fornisce una ospitalità diurna permettendo, a chi lo utilizza, di rimanere più a lungo al proprio domicilio. Il Centro Diurno è aperto dalle 7.30 alle 19.30, dal lunedì al venerdì, escluso il sabato, la domenica e tutti i giorni festivi. Sono possibili moduli da un minimo di tre giorni fino ad un massimo di 5 giorni la settimana.

Il personale impiegato in questo nucleo è il seguente:

n. 4 operatori socio assistenziali

L'assistenza infermieristica viene garantita dall'Azienda sanitaria secondo i parametri previsti nella convenzione.

I servizi offerti sono:

- Fisioterapia con programmi di riabilitazione di gruppo o individuali (deambulazione assistita, fisioterapia, ecc.);
- Attività di animazione, socializzazione, laboratori manuali;
- Assistenza (bagno, igiene della persona, cura dell'aspetto fisico), con servizi di parrucchiere-barbiere, manicure-pedicure;
- Assistenza sanitaria (terapie orali, intramuscolo, endovenose, medicazioni, aerosolterapia, ecc.);

- Servizio di ristorazione (colazione, pranzo e merenda, la cena viene fornita solo su richiesta).

Il Centro Diurno è collocato presso il piano rialzato e dispone di una sala comune per le attività e di una sala riposo.

6.3 Nuclei residenziali

Il nucleo protetto per le demenze “il Parco” (piano terra 20 posti letto - profili DPRG 333/08 D)

Il Nucleo protetto per le demenze “Il Parco”, aperto nell’aprile del 1998, è dedicato a persone affette da demenza di grado medio-grave, ed è stato progettato tenendo conto delle conoscenze sulla malattia e degli studi del settore.

La metodologia di intervento fa riferimento al modello “gentlecare” con l’utilizzo di adeguate “protesi” (ambiente, attività della vita quotidiana e relazioni) con la funzione di compensare le disabilità causate dalla malattia e di sostenere le abilità residue della persona.

L’équipe di lavoro è formata da personale assistenziale, la Coordinatrice di nucleo, la psicologa, il medico di medicina generale e gli infermieri; a seconda dei casi possono essere attivate le consulenze di tutti i professionisti che operano nella casa. Il programma di lavoro, elaborato dall’équipe socio-assistenziale, prevede diverse attività tra cui animazione, assistenza psicologica ad ospiti e – ove richiesto ai loro familiari - fisioterapia e attività riabilitative. Alle attività partecipano volontari opportunamente formati e supportati. Le ore di assistenza giornaliera sono 54 ore, pari a 162 minuti in media per persona. L’assistenza infermieristica viene garantita dall’Azienda sanitaria secondo i parametri previsti nella convenzione.

Le stanze di degenza sono singole o al massimo di 2 posti letto. Il nucleo è provvisto di bagni per disabili ad uso comune e di un bagno speciale attrezzato per l’igiene completa. Il Nucleo è situato al piano terra e protetto da sistemi di controllo dell’accesso, con la finalità di tutelare l’incolumità delle persone ospitate. Il nucleo è collegato ad un giardino Alzheimer dedicato ed attrezzato con piante, percorsi, panchine ed un gazebo per le attività all’aperto.

Nucleo “il Duomo” (piano rialzato – 43 posti letto – profili DPRG 333/08 E, C, B)

Il nucleo residenziale “Il Duomo” offre ospitalità prevalentemente ad anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti. Nel momento in cui le persone ospitate in questo nucleo dovessero vedere compromettere le proprie condizioni sanitarie si rende necessario provvedere al loro trasferimento presso un altro nucleo residenziale della casa al fine di garantire una più adeguata assistenza. Le ore di assistenza infatti sono commisurate alla tipologia di persona autosufficiente o parzialmente autosufficiente ospitata, ad oggi pari a 55 ore al giorno, ossia circa 92 minuti in media per persona non autosufficiente.

Nucleo “il Corso” (I piano – 26 posti letto – profili DPRG 333/08 Astar, A, B, C)

Il nucleo “il Corso” offre ospitalità ad anziani in condizione di non autosufficienza, polipatologici e con una notevole compromissione psicofisica e che necessitano di un’importante copertura assistenziale e sanitaria. Le ore di assistenza previste giornalmente sono 60 complessive pari a 138 minuti in media per persona.

Nucleo “il Castello” (I piano - 27 posti letto – profili DPRG 333/08 A, B, C)

Il nucleo “il Castello” offre ospitalità ad anziani in condizione di non autosufficienza, polipatologici ma con una situazione psicofisica generalmente meno compromessa rispetto a quella del nucleo Il Corso. Comunque questi residenti necessitano di una continua copertura assistenziale e sanitaria, e in particolare modo di una attenzione rispetto alla relazione interpersonale. Le ore di assistenza previste giornalmente sono 46 complessive pari a 102 minuti in media per persona.

Nucleo “il Fiume” (II piano - 26 posti letto – profili DPRG 333/08 A, B, C)

Il nucleo “il Fiume” offre ospitalità ad anziani in condizione di non autosufficienza, polipatologici e che necessitano di una copertura assistenziale e sanitaria medio/alta. In questo nucleo sono inoltre ospitate alcune persone in stato neurovegetativo. Le ore di assistenza previste giornalmente sono 52, pari a 120 minuti in media per persona.

Nucleo “il Municipio” (II piano - 27 posti letto – profili DPRG 333/08 A, B, C)

Il nucleo “il Municipio” offre ospitalità ad anziani in condizione di non autosufficienza, polipatologici che richiedono particolare attenzione nella cura delle relazioni interpersonali e che necessitano di una copertura assistenziale e sanitaria medio/alta. Le ore di assistenza previste giornalmente sono 46, pari a 102 minuti in media per persona.

Nucleo “il Campanile” (Il piano - 24 posti letto – profili DPRG 333/08 Astar, A, B, C)

Il nucleo “il Campanile” offre ospitalità ad anziani residenti, in condizione di non autosufficienza, polipatologici e che necessitano di una copertura sanitaria alta. Si caratterizza in particolare per l'accoglienza di residenti nell'ultima fase della demenza che comporta gravi compromissioni a livello fisico e severe involuzioni cognitive con disturbi del comportamento. Le ore di assistenza previste giornalmente sono 59, pari a 147 minuti medi per persona al giorno.

L'assistenza infermieristica viene garantita dall'Azienda sanitaria secondo i parametri previsti nella convenzione. Le stanze di degenza sono singole o al massimo di 2 posti letto, dotate di arredamento ed attrezzature igieniche (letti per disabili, armadi, comodini, lavabo, climatizzatore) adeguate alle esigenze delle persone ospitate. Tutti i nuclei sono provvisti di bagni per disabili ad uso comune e di un bagno speciale attrezzato per l'igiene completa. I nuclei dispongono di sale comuni per il pranzo, spazi per il soggiorno destinati a momenti di aggregazione alla lettura, ed alla visione di programmi televisivi.

La notte, oltre l'organico previsto per l'assistenza ordinaria, è attivo un operatore di supporto che segue un piano di lavoro trasversale a tutti i nuclei della struttura. In caso di emergenza l'operatore di supporto interviene a sostegno di situazioni di particolare carico dovuto alla difficile gestione di persone con demenza o disturbi del comportamento.

7. Vita comunitaria - Le regole per una buona convivenza.

Orario delle visite

Casa Serena è una struttura aperta al territorio e ai suoi abitanti. Per esigenze operative (in alcune fasce orarie l'attività lavorativa è molto intensa) e per garantire il riposo delle persone che vi risiedono o vi sono ospitate l'orario di visita è dalle ore 9.45 alle ore 13.00 e dalle ore 15.15 alle ore 20.30. Per casi motivati tuttavia la Direzione può autorizzare la visita in altri orari della giornata.

Le visite devono essere rispettose delle esigenze degli ospiti e delle eventuali indicazioni fornite dalla struttura. In ogni caso è vietato l'accesso ai visitatori ai locali di servizio della Casa (cucina, sale da pranzo, guardaroba, lavanderia, locali tecnici).

Custodia valori e responsabilità civile

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

Il fumo

Per il rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare nelle stanze e nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura. A tal fine un locale al piano rialzato è destinato a sala fumatori.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri anziani e favorire il riposo si pregano gli anziani ospiti ed i loro familiari di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio o della televisione dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 22.30 alle 6.30.

Mance e doni

I rapporti tra il personale della casa e gli ospiti dovranno essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

L'ospite ed i familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale per ottenere un trattamento di favore.

8. Una persona, tanti servizi: l'offerta di Casa Serena

L'impianto organizzativo è pensato per mettere al centro la persona secondo una visione unitaria delle sue necessità e per questo la modalità di lavoro più idonea è quella per progetti regolati secondo i profili di bisogno di ciascuno ed elaborati da équipe multiprofessionali governate dal coordinatore di nucleo. La struttura offre una vasta gamma di servizi di vario genere che si compongono di volta in volta a seconda dei bisogni degli anziani e degli obiettivi previsti, nonché delle necessità presentate dal funzionamento della struttura.

8.1 I Servizi alla persona

I servizi assistenziali e di cura della persona

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

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

Sinteticamente le attività svolte sono le seguenti:

Mattino: turno dalle 6.00 alle 14.00 igiene e vestizione dell'ospite; colazione (compreso l'aiuto nell'assunzione); bagni programmati; idratazione; controllo dell'incontinenza; aiuto nella deambulazione; intrattenimento; giro letti; pranzo (compreso l'aiuto nell'assunzione); messa a letto per il riposo pomeridiano.

Pomeriggio: turno dalle 14.00 alle 22.00; alzata pomeridiana; distribuzione della merenda; bagni programmati; controllo dell'incontinenza; aiuto nella deambulazione; intrattenimento; cena (compreso l'aiuto nell'assunzione); messa a letto per la notte; inizio sorveglianza.

Notte: turno dalle 22.00 alle 6.00 sorveglianza; cambio notturno e posizionamento ospiti; controllo centralino e portineria.

Il piano di lavoro assistenziale può essere richiesto al Coordinatore del nucleo.

Il servizio di parrucchiere e barbiere

La Casa assicura a tutti gli ospiti, gratuitamente, le prestazioni di base di parrucchiere barbiere. Il servizio viene svolto nel salone preposto situato al piano rialzato della casa o, se necessario, direttamente nei nuclei di degenza da personale qualificato. L'attività è prestata 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

Ogni nucleo provvede alla prenotazione con gli addetti al servizio.

Gli interventi sono programmati secondo i seguenti impegni:

- per gli uomini 1 taglio di capelli ogni 60 giorni o al bisogno;
- per le donne 1 taglio di capelli ogni 60 giorni o al bisogno e 1 messa in piega ogni 15 giorni;

Sarà cura del servizio inoltre applicare la fiala fissante e effettuare la ceretta viso al bisogno. Possono essere richieste a pagamento altre prestazioni tecniche, quali (tinta e permanente).

Il servizio di pedicure-manicure

La Casa assicura per tutti gli ospiti, gratuitamente, il servizio estetico di pedicure e di manicure. Le prestazioni vengono svolte nell'apposita saletta situata al piano rialzato o direttamente nei nuclei di degenza secondo un programma settimanale concordato con i coordinatori di nucleo.

Gli interventi sono programmati secondo la seguente frequenza minima

n.1 intervento di pedicure (estetico approfondito o di ipercheradosi) ogni 45 giorni circa o al bisogno.

L'attività è prestata 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

Sono inoltre escluse da tale servizio le cure podologiche di natura sanitaria.

Il servizio di Animazione

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire gli ospiti come "parte di una comunità". Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale di Casa Serena, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Il servizio di animazione viene garantito da tre animatori in collaborazione con un gruppo di volontari. Il servizio è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, presso le varie sale di Casa Serena.

Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza, nonché le relazioni con l'esterno.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti e del PAI definito nelle équipe.

In genere gli ospiti vengono divisi in gruppi di interesse e svolgono varie attività:

- attività che si pongono obiettivi aggregativi e di socializzazione (il gioco della tombola, la lettura del giornale, il cinema, le gite e le uscite, bocce, i gruppi caffè, il cruciverba, etc.)
- attività che puntano al riconoscimento del bagaglio culturale degli anziani (raccolta di storie di vita, il salotto musicale, le gite a tema)
- attività di recupero delle abilità residue (laboratori manuali ed esperienziali)

- attività di tipo riabilitativo per ospiti che presentano particolari necessità (in collaborazione con il servizio riabilitativo)

I programmi specifici possono essere richiesti al servizio di animazione. Tutti i progetti rientrano comunque in un'ottica che mira a valorizzare i rapporti con i soggetti del territorio (associazioni di volontariato) e gli scambi generazionali (bambini di tutte le età), ad accogliere le idee che provengono direttamente dagli anziani, restituendo loro il diritto di scelta e di proposta, e a mantenere in vita alcune iniziative che fanno parte della storia di Casa Serena.

Il volontariato

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

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

Casa Serena considera l'apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire una apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, aumenta il senso di interesse e di cura degli anziani ospiti. I volontari prima dell'ingresso in struttura sono formati/supportati da operatori interni.

Il servizio religioso

In accordo con la Curia Vescovile di Pordenone la Casa assicura un servizio di assistenza religiosa. La chiesa interna è situata al piano rialzato e la messa viene celebrata il martedì alle ore 9.00 ed il sabato alle ore 16:30, compatibilmente con gli impegni del sacerdote assegnato alla casa.

Nelle giornate di sabato e nelle festività più importanti la messa viene celebrata nel salone. Ove richiesta, è possibile la somministrazione del sacramento dell'infermo. E' comunque assicurata per tutti gli ospiti la libertà di praticare il proprio culto, compatibilmente con l'organizzazione della Casa.

8.2 I servizi sanitari

Le attività sanitarie da erogare all'interno delle strutture che ospitano anziani non autosufficienti sono a carico dell'Azienda per i Servizi Sanitari. In particolare spetta all'Azienda:

- garantire, con personale proprio o rimborsando la struttura dei costi sostenuti, l'erogazione di tutte le prestazioni sanitarie;
- la responsabilità del coordinamento dell'attività sanitaria;
- l'organizzazione sanitaria della Casa;
- l'assunzione di tutte le spese sanitarie previste dalla normativa in essere
- fornire i farmaci, (esclusi quelli di fascia C).

I rapporti con l'azienda sanitaria sono regolati da una apposita convenzione.

Il Servizio medico

Gli ospiti che entrano in Casa Serena hanno il diritto di mantenere il proprio medico di fiducia o, alternativamente, di sceglierne uno diverso. Tale operazione può essere effettuata, da parte dell'anziano o di un proprio familiare, esclusivamente presso il distretto sanitario dell'Azienda Sanitaria di competenza.

Il medico di medicina generale esplica, nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale. I medici che operano presso Casa Serena possono usufruire degli ambulatori della struttura. Gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale e dalle normative della Regione Friuli Venezia Giulia. Al fine di garantire un buon funzionamento del servizio sanitario a favore degli ospiti all'interno della struttura è auspicabile che i familiari, nella libera scelta del medico di fiducia, tengano conto delle seguenti indicazioni di disponibilità da parte del medico:

- Garantire almeno una visita programmata mensile per ogni ospite;
- Garantire una adeguata disponibilità per casi gravi;
- Prevedere un orario di ricevimento per i familiari con frequenza legata al numero di anziani assistiti;
- Partecipare alle Unità Operative Interne di Nucleo per la definizione dei Piani di Assistenza Individualizzata;
- Concordare le visite ordinarie in struttura con il servizio infermieristico.

Il Servizio infermieristico

L'attività sanitaria è garantita, oltre che dal medico, anche dal personale infermieristico, secondo gli standard stabiliti dalla convenzione con l'Azienda Sanitaria. Il servizio è attivo nelle 24 ore. Di notte il servizio è garantito da un infermiere. L'infermiere provvede, in ottemperanza alla prescrizione medica, alla preparazione e somministrazione della terapia personale dell'ospite non autosufficiente. Inoltre attua tutte le attività di prevenzione e controllo mirate alla salvaguardia della salute della persona. Tra queste la prevenzione e la medicazione delle piaghe, il controllo e la gestione dei presidi sanitari (cateteri, sonde, ecc.), dell'alimentazione, dei parametri vitali, ecc. segnalando ai medici le problematiche incontrate. Il servizio inoltre assicura l'assistenza di emergenza in caso di aggravamento delle condizioni di salute.

Il servizio infermieristico mantiene i rapporti con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche, compila e gestisce la cartella infermieristica. La responsabilità dell'approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci è del servizio infermieristico.

Oltre a ciò, gli infermieri sono tenuti a partecipare alle riunioni d'equipe volte alla definizione dei PAI e alla loro verifica. In caso di dimissione sarà cura dell'infermiere provvedere a compilare una lettera di dimissione contenente tutte le principali indicazioni infermieristiche e assistenziali della persona in una prospettiva di continuità delle cure.

Per le visite ed i controlli programmati presso ospedali o Case di cura, gli ospiti vengono normalmente accompagnati da personale della Casa. I familiari sono comunque sempre invitati ad essere presenti per le attese che possono verificarsi nel corso dei controlli sanitari o delle visite, anche al fine di garantire un più adeguato supporto psicologico e affettivo.

Normalmente, per le urgenze Casa Serena ricorre alla Croce Rossa o al 118. In questo caso la responsabilità dell'assistenza rimane in capo alla struttura sanitaria dove viene ricoverato l'ospite. Qualora un ospite o un familiare non intendano accettare il ricovero in struttura ospedaliera, la Casa si ritiene esente da ogni responsabilità e ne darà informazione al medico curante. La casa non provvede ad alcuna prestazione durante il ricovero in struttura sanitaria. Qualora venga richiesta l'assistenza, questa deve essere assicurata dai parenti. La casa assicura l'impiego di proprio personale solo per l'asporto ed il ripristino della biancheria sporca per gli ospiti privi di parenti o con parenti in grave difficoltà. La Casa non si assume alcun onere per prestazioni medico farmaceutiche ed ospedaliere a favore degli ospiti al di fuori di quelle previste dalla normativa vigente e declina ogni responsabilità per assistenza praticata agli ospiti da persone non autorizzate da Casa Serena o dall'Azienda per i Servizi Sanitari.

Servizio Fisioterapico e riabilitativo

Il Servizio di fisioterapia è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00. L'entità del personale è previsto dalla convenzione con l'Azienda Sanitaria. La casa mette anche a disposizione proprio personale (n. 3 collaboratori di riabilitazione) che integrano con altri laboratori ed attività specifiche di ergoterapia i progetti riabilitativi.

La Casa dispone di una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria, ambulatori per l'elettroterapia antalgica, ultrasuoni, nebulizzazione elettronica, bacinelle galvaniche. Dispone inoltre di altri due locali adeguatamente attrezzati per la riabilitazione individuale. Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli ospiti, svolgendo negli spazi previsti, ai piani o al letto degli anziani, delle prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo, nell'ambito dei programmi terapeutico riabilitativi prescritti dal medico o comunque stabiliti in équipe. Le attività di fisioterapia sono visibili presso il servizio di fisioterapia. Oltre a ciò, come per le altre figure professionali, il fisioterapista partecipa alle riunioni d'equipe per la definizione dei piani di lavoro e dei Programmi di Assistenza Individualizzata.

Il servizio promuove inoltre progetti specifici con l'apporto delle collaboratrici alla riabilitazione ed anche in collaborazione con il servizio animazione:

- attività di recupero delle abilità residue (laboratori manuali ed esperienziali)
- attività di tipo riabilitativo per ospiti che presentano particolari necessità (musicoterapica, arteterapia, gruppi memoria, laboratori cognitivi ecc.)

Il servizio dietetico

La figura della dietista rappresenta un importante punto di riferimento per gli ospiti e per i servizi socio-assistenziali di casa Serena. I compiti principali della dietista si possono riassumere nel seguente modo:

- elaborare i menù in relazione alla tipologia di utenza, adottando i seguenti criteri:

il rispetto delle raccomandazioni nutrizionali per la popolazione sana (Larn – Linee Guida 2003);

il rispetto delle raccomandazioni europee per la popolazione malata;

il rispetto delle norme igieniche (HACCP) e delle qualità delle materie prime impiegate per la preparazione dei pasti;

Per soddisfare gli aspetti soggettivi e le aspettative degli utenti, il menù deve essere caratterizzato dalla varietà, dalla stagionalità e da ricette appartenenti alla tradizione locale. Alla stesura del menù collaborano i cuochi e la Responsabile

della ditta che gestisce il servizio in appalto, al fine di ottimizzare le risorse. Naturalmente sono coinvolti – ove possibile e con diverse modalità – gli ospiti e i loro familiari, i Referenti e Coordinatori di nucleo e gli operatori.

Inoltre la dietista provvede a:

- Elaborare e formulare le diete prescritte dal medico, verificando l'accettabilità da parte dell'ospite e la corretta applicazione da parte degli operatori, sia in fase di preparazione che in quella di somministrazione.
- Svolgere attività di informazione, formazione ed educazione alimentare per gli anziani e per gli operatori.
- Collaborare con le altre figure professionali della struttura al trattamento multidisciplinare del comportamento alimentare e alla elaborazione di progetti di assistenza individualizzati (PAI).
- Coordinare il gruppo di anziani e di operatori della riabilitazione coinvolti nell'attività di laboratorio "Vecchi ricordi, dolci sapori", la cui finalità è di promuovere le abilità teoriche e pratiche nella preparazione di dolci.

Per valorizzare la tradizione locale e la varietà nella preparazione delle pietanze, il menù viene modificato in corrispondenza della nuova stagione, con l'introduzione di cibi preparati con prodotti tipici del periodo.

Prima di entrare a regime i nuovi piatti proposti vengono valutati da un apposito Gruppo "Assaggio", che esprime le proprie preferenze e il proprio gradimento. Il gruppo è principalmente costituito da ospiti della struttura, a cui si affiancano i rappresentanti dei familiari e la Direzione della casa. In caso di esito positivo le pietanze vengono introdotte nel nuovo menù stagionale. Oltre a determinare l'importante partecipazione degli ospiti e dei familiari alla composizione del menù, il Gruppo Assaggio rappresenta una speciale occasione di socializzazione tra i familiari, gli ospiti, la direzione, la dietista e i cuochi.

Il servizio Logopedico

Sempre più spesso le persone accolte in struttura risentono di problemi come l'afasia, la difficoltà di masticazione e di deglutizione, le disfunzioni prodotte dalla sordità. Tra questi il disturbo più frequente è la disfagia sia per il rischio sanitario che determina sia per le correlate difficoltà sul piano assistenziale. Sebbene l'intervento sia sempre multidisciplinare, si rende necessaria una competenza specifica per questo tipo di patologie portata dalla figura del logopedista. Tale servizio contempla interventi diversificati di valutazione e trattamento individuali, su specifica segnalazione medica, nonché attività formative/informative di gruppo in collaborazione con altri professionisti. Gli interventi coinvolgono l'anziano, la sua famiglia, l'ambiente ed il personale con l'obiettivo di approntare le strategie più opportune affinché tali problematiche non siano un ostacolo alla vita quotidiana.

Il servizio Psicologico

Il servizio è costituito da due psicologi, si prefigge di fornire un sostegno psicologico ai fruitori della struttura ed ai loro familiari. Tale servizio assume particolare importanza soprattutto nella fase di prima accoglienza nella casa in quanto è il momento più critico e richiede da parte dell'anziano e dei propri familiari una importante risposta di adattamento.

Lo psicologo lavora in équipe ed in tali contesti, oltre ad portare il proprio contributo nella definizione del PAI, aiuta gli operatori a migliorare la comprensione dei bisogni "non fisici" degli anziani.

I progetti del servizio psicologico si rivolgono principalmente a tre grandi aree: la depressione, le problematiche psichiatriche e il deterioramento cognitivo (demenza). In questa prospettiva lo psicologo si connota come il referente della struttura per i rapporti con il Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda per i Servizi Sanitari locale e il principale consulente per l'elaborazione di progetti riabilitativi in persone affette da demenza, con particolare riguardo agli interventi a favore delle persone ospitate nel Nucleo Protetto. Si occupa inoltre di verificare e supportare la formazione degli operatori in merito a queste tematiche.

8.3 I Servizi alberghieri

Il servizio di centralino e portineria

Il servizio di Centralino-Portineria è attivo dalle ore 06.00 alle 21.00 di tutti i giorni, festivi compresi. Il servizio è a disposizione di ospiti e visitatori per fornire informazione di carattere generale sui servizi della Casa.

In particolare gli addetti alla portineria forniscono informazioni in merito a:

orario uffici, orario delle principali attività (messa, tombola, gruppi caffè, feste di compleanno, feste particolari, cinema, ecc.), ubicazione degli ospiti e dei responsabili dei vari servizi.

Assicura il controllo dei cancelli automatizzati dei due ingressi della Casa, la gestione del parcheggio centrale della casa ed il rispetto degli orari di visita.

La portineria riceve la posta degli ospiti e la distribuisce agli anziani autosufficienti. La posta degli ospiti non autosufficienti viene trattenuta in portineria, a disposizione dei familiari, per non più di 15 giorni. Trascorso tale termine viene recapitata ai reparti dove il personale provvede a consegnarla agli ospiti.

Il servizio di trasporto degli ospiti

La casa mette a disposizione un servizio di trasporto ospiti per le visite specialistiche, per i ricoveri programmati o per gite. I mezzi a disposizione della casa permettono il trasporto solamente di persone in grado di deambulare autonomamente o in carrozzina. Nel caso di persone allettate è necessario fare intervenire ditte private dotate di appositi automezzi.

I trasporti per emergenza sanitaria, su segnalazione del medico curante o degli infermieri della casa, sono effettuati dal 118 o dalla Croce Rossa.

Il servizio di trasporto della casa è attivo dalle ore 8.00 alle 12.30 nei giorni di martedì, mercoledì e venerdì e dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 17.00 il lunedì ed il giovedì, fatte salve esigenze particolari. Il servizio di trasporto è escluso il sabato, la domenica ed i giorni festivi.

Il servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio è affidato in appalto ad una ditta esterna che garantisce tutti i giorni l'esecuzione delle pulizie con modalità e tempi definiti dal capitolato d'oneri e condizioni, nonché dal progetto offerta della ditta aggiudicataria. In linea di massima quotidianamente è previsto: scopatura e lavaggio di tutti i pavimenti e delle scale, detersione e disinfezione dei bagni (con sostituzione di carta igienica, salviette e sapone), spolveratura ad umido degli arredi, aspirazione delle superfici di divani e poltrone, pulizia delle sale da pranzo e delle superfici interne degli ascensori, vuotatura e pulizia di recipienti porta rifiuti. Sono previste inoltre pulizie settimanali, quindicinali e mensili di fondo.

Il servizio di ristorazione

Casa Serena considera la ristorazione un servizio molto importante in quanto ritiene che una buona qualità di questo servizio sia indice di buona qualità della vita. Il servizio di ristorazione è appaltato ad una ditta specializzata, seguito e controllato in tutte le varie fasi dalla dietista dell'Amministrazione Comunale. La ditta aggiudicataria provvede all'acquisizione delle materie prime da impiegare nella produzione dei pasti, alla preparazione degli stessi, nonché alla somministrazione dei pranzi e delle cene in sala da pranzo.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo, nelle salette attrezzate dei vari nuclei o direttamente in camera, a seconda delle esigenze delle persone. Su prenotazione possono fruire del servizio di ristorazione anche i famigliari degli ospiti o altre persone autorizzate, corrispondendo il costo previsto.

Gli ospiti esprimono la loro scelta in relazione al pasto da consumare. Per coloro che non sono più in grado di esprimere scelte personali è importante la collaborazione delle famiglie, ove possibile, per l'acquisizione di informazioni sulle abitudini, sui gusti e sulle attese dei singoli anziani. In alternativa la scelta verrà effettuata dagli operatori che maggiormente li seguono.

Per la colazione, il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative al fine di dare risposte alle diversificate esigenze dei singoli ospiti.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

Colazione: viene servita dalle 7.30 alle 9.00 nelle salette o direttamente nelle camere. L'ospite può scegliere tra caffè, latte, the, yogurt, succo di frutta, pane, fette biscottate e biscotti.

Il pranzo viene servito nel salone centrale alle 12.00 ed ai nuclei dalle 11.30. La merenda: viene servita dalle 15.20. La cena viene servita nel salone centrale dalle ore 19.00 e nei nuclei dalle ore 18.00.

Durante le festività del Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, Ferragosto e festa del patrono viene garantito il pasto tradizionale con menù speciale.

Nelle festività del 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 2 ottobre, 1 novembre, 8 dicembre è previsto il menù dei giorni festivi.

Casa Serena ha elaborato il manuale previsto dalla normativa in vigore in tema di H.A.C.C.P. (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), mettendo in atto un sistema di autocontrollo, basato su procedure che hanno lo scopo di garantire la sicurezza e l'igiene dei pasti, dal ricevimento delle derrate alla somministrazione dei cibi preparati, in modo tale da tutelare la salute dell'utente.

Il Personale segue regolarmente corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il corso ed i relativi attestati sono obbligatori anche per il personale che opera nella ditta che gestisce l'appalto di ristorazione e quello di assistenza socio sanitaria.

Servizio di lavanderia-guardaroba

Il servizio di lavanderia di Casa Serena è affidato in appalto ad una ditta specializzata, la quale effettua il lavaggio/stiratura/riconsegna di tutta la biancheria piana della struttura (lenzuola, asciugamani, federe, etc.) e degli indumenti degli ospiti.

L'ospite al momento dell'ingresso dovrà disporre di un corredo di vestiario adeguato e sufficiente, secondo quanto consigliato al momento dell'accoglienza in struttura. E' vivamente sconsigliato l'uso di indumenti con tessuti delicati (ad esempio di lana) o che richiedano particolari procedure di pulitura. Infatti la lavanderia di Casa Serena è di tipo industriale, non prevede la pulitura a secco e in molti casi il vestiario e la biancheria necessitano di lavaggi numerosi ed aggressivi per eliminarne le macchie e per effettuare una efficace sanificazione. I familiari dovranno provvedere alla necessaria sostituzione dei capi non più utilizzabili.

Su tutti i capi di vestiario e di biancheria dovranno essere applicate etichette per il riconoscimento del proprietario. Questa operazione può essere eseguita dallo stesso servizio di lavanderia/guardaroba, se i capi vengono consegnati alcuni giorni prima dell'ingresso. Nel caso in cui il familiare preferisse etichettare i capi direttamente le etichette numerate potranno essere ritirate presso l'ufficio amministrativo (Ufficio relazioni con il pubblico).

I capi che il parente introduce in un secondo momento dovranno comunque essere etichettati dal familiare oppure facendoli pervenire alla lavanderia specificando il nome del proprietario (nel caso di giorni festivi o prefestivi consegnandoli al personale di assistenza del nucleo).

Anche la biancheria intima deve essere etichettata (mutande, reggiseni, calze). Per agevolare la distribuzione e il riconoscimento del capo si consiglia di applicare l'etichettatura in un posto facilmente accessibile (interno cinta per mutande, gonne, pantaloni – interno collo per camice, magliette, maglioni).

Il vestiario non identificato per la mancanza dell'etichettatura viene depositato per alcuni mesi in un apposito magazzino della lavanderia, a cui gli ospiti e i loro familiari possono accedere quotidianamente (escluso prefestivi e festivi). Trascorsi i suddetti mesi i vestiti, che non sono stati ritirati dai rispettivi proprietari, potranno essere messi a disposizione di altri ospiti della struttura che trovandosi in stato di indigenza ne avessero bisogno. Il normale ciclo di lavaggio/stiratura/riconsegna del capo è di circa una settimana.

Le persone che preferiscono non usufruire del servizio di lavanderia di Casa Serena possono concordare la gestione dei capi con il Coordinatore del nucleo di residenza dell'ospite. Tuttavia i capi sporchi non potranno essere trattiene nelle camere degli ospiti se non per brevissimi periodi e comunque sarà compito del personale assistenziale inviare al servizio di lavanderia i capi che per motivi igienici o per cattivo odore non potranno rimanere nella stanza. Per tali motivi si consiglia di etichettare sempre il vestiario.

Il servizio di lavanderia provvede all'occorrenza al piccolo rammendo della biancheria e a fissare o sostituire bottoni (non le cerniere) sui capi di vestiario che ne presentano la necessità.

8.4 I servizi tecnici e amministrativi

Uffici amministrativi

Gli uffici sono a disposizione per le informazioni di competenza.

Nei casi in cui, per particolari problemi, non fosse possibile accedere agli uffici nelle fasce orarie previste, è possibile concordare un appuntamento che verrà fissato entro due giorni feriali dalla richiesta.

I servizi amministrativi sono i seguenti:

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

- **servizio relazioni con il pubblico:** gestione cartelle ospiti, pratiche relative agli inserimenti o alle dimissioni dalla Casa, fatturazioni, tenuta registri contabilità, rapporti con l'utenza e rilascio certificazioni.

rapporti con l'Azienda Sanitaria (rimborsi legge 10/97, segretariato delle Unità di valutazione Distrettuale per le ammissioni in Casa Serena), rapporti con i servizi sociali dei comunali per le pratiche di integrazione retta.

Questo servizio segue anche la gestione delle pratiche amministrative del Centro Anziani di Torre.

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

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

Servizio tecnico e di manutenzione

La casa dispone di un servizio di manutenzione ordinaria dell'immobile e degli arredi. Il servizio è garantito tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Negli altri periodi è attivo sempre un servizio di reperibilità per la gestione delle urgenze. La manutenzione straordinaria viene seguita dal Servizio lavori pubblici del Comune di Pordenone.

Piano di Emergenza

La casa di riposo si è dotata di un Piano di Emergenza, contenente una serie di regole e indicazioni per la predisposizione di un sistema di sicurezza in caso di incendio o di altra calamità.

Gli obiettivi principali del piano di emergenza sono:

- rendere minimi o nulli i pericoli a cui possono andare incontro le persone a causa di un'emergenza;
- portare ausilio e soccorso alle persone eventualmente colpite, o che interessate all'evento non sono in grado di difendersi;
- delimitare e controllare l'evento, al fine di ridurre i danni a persone e cose;

Per la realizzazione del Piano di emergenza sono attivati una serie di interventi e in particolare modo i seguenti servizi:

- una Squadra Antincendio nelle 24 ore;
- una Squadra di Evacuazione nelle 24 ore;
- Squadra di addetti al Primo Soccorso nelle 24 ore;

Le attività da svolgere sono dettagliatamente descritte nel Piano di Emergenza, che si trova in ogni nucleo e in Portineria.

9. Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

9.1 Il Gruppo della Carta dei Servizi

Allo scopo di migliorare la comunicazione e lo scambio tra la struttura ed i fruitori diretti e indiretti del servizio e aprire ulteriormente la Casa al tessuto sociale, nonché verificare gli indicatori di qualità definiti e concordati in questa "Carta dei servizi", viene promosso un tavolo di confronto definito Gruppo di lavoro della Carta dei Servizi.

Il gruppo della Carta dei Servizi di Casa Serena rappresenta un tavolo di lavoro permanente per la elaborazione, attuazione e verifica di interventi di qualificazione dei servizi della struttura. Si connota come un fondamentale strumento di cambiamento e di governo partecipato della casa. E' un luogo di discussione, confronto e coprogettazione aperto a tutte le persone portatrici di un qualche interesse verso la casa di riposo comunale e i suoi residenti e ospiti.

Il gruppo si riunisce almeno due volte all'anno su convocazione della Direzione di Casa Serena. Ad oggi al gruppo partecipano i seguenti soggetti: Associazioni di volontariato, singoli volontari, i rappresentanti dei familiari, la RSU di Casa Serena, i Sindacati Pensionati della CGIL, CISL e UIL, la cooperativa che gestisce in appalto i servizi assistenziali di alcuni nuclei, la ditta che gestisce in appalto i servizi alberghieri della casa, i referenti di nucleo, i coordinatori, i responsabili di tutti i servizi della struttura, la caposala, l'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6, il Settore Politiche Sociali e il suo Assessore. I componenti potranno richiedere alla Direzione, con lettera scritta, per problemi urgenti la convocazione del tavolo. Il gruppo in particolare modo è responsabile della elaborazione e aggiornamento della presente Carta dei Servizi.

9.2 La partecipazione dei familiari

Per il familiare prendersi cura del proprio congiunto non si interrompe al momento dell'ingresso in casa di riposo, trova solamente altre forme per manifestarsi. E' importante che il familiare possa continuare a contribuire al benessere della persona anziana, in particolare modo proiettando all'interno della casa di riposo il mondo degli affetti che l'anziano, mediante il racconto, le visite, gli oggetti, i doni, la reminiscenza.

Inoltre il familiare può conservare - dove lo desidera, dove è possibile, con il sostegno degli operatori - ancora tutta una serie di compiti materiali, che hanno un forte impatto sull'affettività: dalla somministrazione del pasto al sostegno nel cammino, dall'accompagnamento nelle visite in ospedale all'aiuto nell'igiene o in bagno, etc..

E' auspicabile che il familiare contribuisca alla vita del nucleo e della casa, intesa non come semplice luogo del ricovero, ma come occasione di socializzazione, di incontro, di scambio e reciproco supporto con altre famiglie e persone.

Casa Serena si impegna ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione con i familiari. Auspica il coinvolgimento degli stessi nelle attività di animazione, (feste, compleanni, gite, uscite, etc.), inviata a pranzare in struttura con i propri cari, incentiva le uscite degli anziani presso i familiari.

Infine la famiglia è tenuta in considerazione nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato, sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione del piano stesso. Risulta fondamentale che tra famiglia e struttura ci sia una forte alleanza affinché ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso strade diverse, il medesimo obiettivo. Solo in questo modo è possibile creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare assieme con serenità.

9.3 Strumenti di tutela

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

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- in forma orale tramite:

Colloquio con il Referente di nucleo

(presente in struttura negli orari e giornate indicate nelle bacheche dei rispettivi nuclei)

Colloquio con il Coordinatore di nucleo

(presente in struttura dal lunedì al venerdì)

Colloquio con la Direzione

(presente in struttura dal lunedì al venerdì e comunque sempre contattabile tramite il servizio di Portineria per le urgenze)

- in forma scritta, eventualmente utilizzando l'apposito Modulo dei reclami e dei suggerimenti (a disposizione presso la portineria).
- attraverso la Rappresentanza dei Familiari.

9.4 La Rappresentanza dei Familiari

Affinché anche gli utenti per mezzo dei propri familiari possano essere rappresentati nel Gruppo della Carta dei Servizi è attivo un consiglio di Rappresentanza dei familiari composto da cinque persone elette dai familiari stessi. La costituzione, gli scopi e le attività sono previsti da apposito regolamento.

La Rappresentanza ha lo scopo di:

- Collaborare con la Direzione della casa di riposo nella promozione del miglioramento della qualità dei servizi erogati.
- Favorire il dialogo e il confronto fra le figure di riferimento della struttura (Direzione, Coordinatori, Referenti di Nucleo) e i familiari dei residenti e degli utenti.
- Partecipare al gruppo di lavoro permanente della Carta dei Servizi, proponendone eventuali modifiche e adeguamenti e collaborando al monitoraggio, per quanto di competenza, degli indicatori di qualità.
- Riunirsi periodicamente per confrontarsi sulle problematiche di Casa Serena e per proporre alla Direzione della struttura eventuali proposte migliorative dei servizi.

Raccogliere eventuali segnalazioni su problematiche inerenti Casa Serena e riferirle alla Direzione, attivando anche momenti di incontro con i familiari, in locali messi a disposizione della Direzione della struttura.

10. Aspetti economici

Gli importi delle rette di Casa Serena sono determinati dalla Giunta Comunale, attraverso un apposito atto deliberativo, calcolando le spese complessive della struttura e deducendo da queste trasferimenti, rimborsi ed altre entrate diverse della casa di riposo. Dell'importo ottenuto l'Amministrazione Comunale ritiene opportuno porre a proprio carico una parte, mentre il rimanente viene posto a carico degli ospiti, proporzionando la retta sulla base della specialità dei servizi/nuclei e delle caratteristiche degli ospiti (residenza e autosufficienza). La retta quindi è calcolata al netto dei rimborsi corrisposti dalla Regione FVG per il tramite dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" all'Amministrazione Comunale per le spese sanitarie. Ai fini dell'applicazione della retta, per residenza deve intendersi quella anagraficamente certificabile al momento dell'ammissione in struttura.

Gli utenti che, preventivamente autorizzati all'ammissione, non occupino il posto loro assegnato nel giorno concordato dovranno in ogni caso corrispondere la retta dovuta per intero (al netto della sola quota regionale determinata ai sensi della L.R. 10/97). L'addebito viene effettuato anche nei confronti degli utenti che danno luogo a dimissioni senza averne dato preavviso di almeno 5 giorni di calendario.

Per tutti gli inserimenti residenziali in struttura (escluso il centro diurno) esiste la possibilità di esonero dal pagamento della retta per assenze di tipo diverso dal ricovero ospedaliero che si protraggono per un minimo di 10 giorni consecutivi e fino ad un massimo di 30 giorni nell'anno solare, assenze da concordarsi con l'ufficio amministrativo della Casa.

Attualmente è possibile portare a deduzione dalla dichiarazione dei redditi quota parte dell'onere previsto per il soggiorno di persone non autosufficienti presso strutture protette per anziani. La necessaria dichiarazione potrà essere richiesta presso l'Ufficio relazioni con il pubblico di Casa Serena, indicativamente dalla metà del mese di marzo di ogni anno.

Per gli utenti del Centro Diurno "la Piazza" la retta viene richiesta intera nel caso in cui l'assenza non dovesse essere comunicata dall'interessato, ovvero la stessa non dovesse essere comunicata comunque in tempo utile per disdire la prenotazione del pasto, mentre verrà applicata una detrazione giornaliera pari al costo della giornata alimentare nel caso in cui l'assenza dovesse essere comunicata (all'interno del programma settimanale) in tempo utile per annullare la prenotazione del pasto.

L'esonero dal pagamento della retta avviene nel caso in cui l'assenza venga comunicata con almeno 5 giorni feriali di anticipo e riguardi un periodo non inferiore a 10 giorni consecutivi (ivi compresi i festivi) e non superiori a 30 giorni nell'arco dell'anno solare.

La retta posta a carico dell'utente del Centro Diurno comprende le spese alberghiere e socio assistenziali. La retta non comprende la cena ed il trasporto. Questi servizi saranno erogati su richiesta dell'utente che provvederà come segue:

- pagamento della cena direttamente all'Amministrazione Comunale, sulla base del costo che a sua volta l'Amministrazione stessa corrisponde alla ditta incaricata del servizio;
- pagamento del trasporto direttamente alla ditta incaricata, al costo che la stessa applicherà in accordo con l'Amministrazione Comunale, oppure a ditta privata di fiducia dell'utente.

La retta del Centro Diurno è calcolata al netto dei rimborsi corrisposti dall'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" all'Amministrazione Comunale (personale sanitario e parte del personale socio-assistenziale).

La retta verrà richiesta dall'Amministrazione mediante emissione di fattura mensile; nei casi di ritardato pagamento della stessa entro i termini indicati ovvero di non corresponsione di quanto dovuto si rinvia a quanto indicato nel Regolamento Amministrativo di Casa Serena.

Qualora l'interessato e/o la sua famiglia si trovassero in condizioni di difficoltà economiche tali da non riuscire a corrispondere totalmente il costo della retta richiesto dall'Amministrazione, potrà rivolgersi al Servizio Sociale del proprio comune di residenza affinché quest'ultimo valuti la possibilità di intervenire a supporto del pagamento.

11. Allegati

- A. Tabella con le rette dovute per l'anno in corso
- B. Standard di servizio ed Indicatori di qualità
- C. Organigramma