

RESIDENZA
SANITARIA
ASSISTENZIALE
**CASA
SERENA**

CARTA DEI SERVIZI



Casa Serena

RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE



BENVENUTI IN RSA CASA SERENA

Gentile Signora/e questo documento è la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale Casa Serena.

L'intento è farle conoscere le attività che vengono proposte all'utenza e le modalità organizzative del servizio, che può accogliere sino a 194 ospiti.

La Carta è lo strumento con il quale "si comunicano i principi sui quali si fonda il servizio, il cui obiettivo principale è la soddisfazione del cliente". La Struttura Casa Serena si impegna ad assistere coloro che vi accedono con professionalità, competenza ed esperienza. Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria, per le caratteristiche dell'utenza, richiede una costante attenzione alla persona, e non solo agli aspetti organizzativi, siamo certi di poterci migliorare, anche grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, ci segnalerà le difficoltà percepite e i possibili ambiti di miglioramento. Sarà nostro impegno proseguire nel percorso di assistenza, con attenzione continua al servizio offerto, al fine di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i nostri ospiti.

Nelle pagine che seguono troverà la descrizione del servizio e una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Equipe «Casa Serena»

LA STRUTTURA

La RSA «Casa Serena» è una struttura autorizzata ed accreditata, dedicata all'accoglienza continuativa o temporanea di persone anziane che hanno bisogno di prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative e che non possono essere assistite a domicilio o che non hanno una rete familiare di supporto.

L'organizzazione degli spazi e gli arredi sono finalizzati a garantire agli ospiti comfort abitativo ed assistenziale, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, promuovendo un ambiente confortevole e stimolante per consentire condizioni di vita il più possibile simili a quelle che ogni ospite avrebbe nella propria abitazione.

La residenza, recentemente ristrutturata, si trova a Torino a pochi minuti dal centro della città, con buona disponibilità di parcheggio e facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (linee bus/tram 3, 72, 29 e 59) o dall'uscita della tangenziale di C.so Regina Margherita.

La Struttura è situata in Corso Lombardia, 115 – 10151 Torino (TO)



L'RSA CASA SERENA DISPONE:

- Camere singole e camere doppie con servizi e corredate da un arredamento funzionale
- Sale soggiorno TV
- Sale da pranzo
- Ambulatorio medico ed ambulatori infermieristici
- Area Reception con ampia zona comune a disposizione degli ospiti
- Ampio salone polifunzionale
- Giardino esterno con spazi ombreggiati e camminamenti
- Palestra dotata di attrezzature specifiche per le attività dei nostri ospiti
- Bar con servizio di tavola calda
- Biblioteca
- Locale parrucchiera e cure estetiche
- Locale di culto

MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

L'ammissione al servizio può seguire tre diverse procedure.

1. In regime di convenzione la persona interessata dev'essere già stata valutata dalla propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione dalla stessa.

La persona anziana non autosufficiente o i suoi familiari presentano la domanda di valutazione multidimensionale all'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.), nel distretto sanitario dell'ASL di residenza, presso i servizi territorialmente competenti; presso la struttura di Casa Serena hanno sede l'U.V.G. e la Continuità Assistenziale (Ex guardia medica) dell'ASL Città di Torino.

2. In regime privato (per gli anziani non autosufficienti in rapporto diretto con l'Ente gestore).

L'Ospite privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con l'ufficio amministrativo ospitalità, a cui seguirà una domanda di ammissione che sarà valutata dal Direttore Sanitario e dalla Direzione della Struttura.

La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come i ricoveri di sollievo.

3. Percorso protetto di continuità assistenziale per anziani dimessi da strutture ospedaliere (DGR 10-5445).

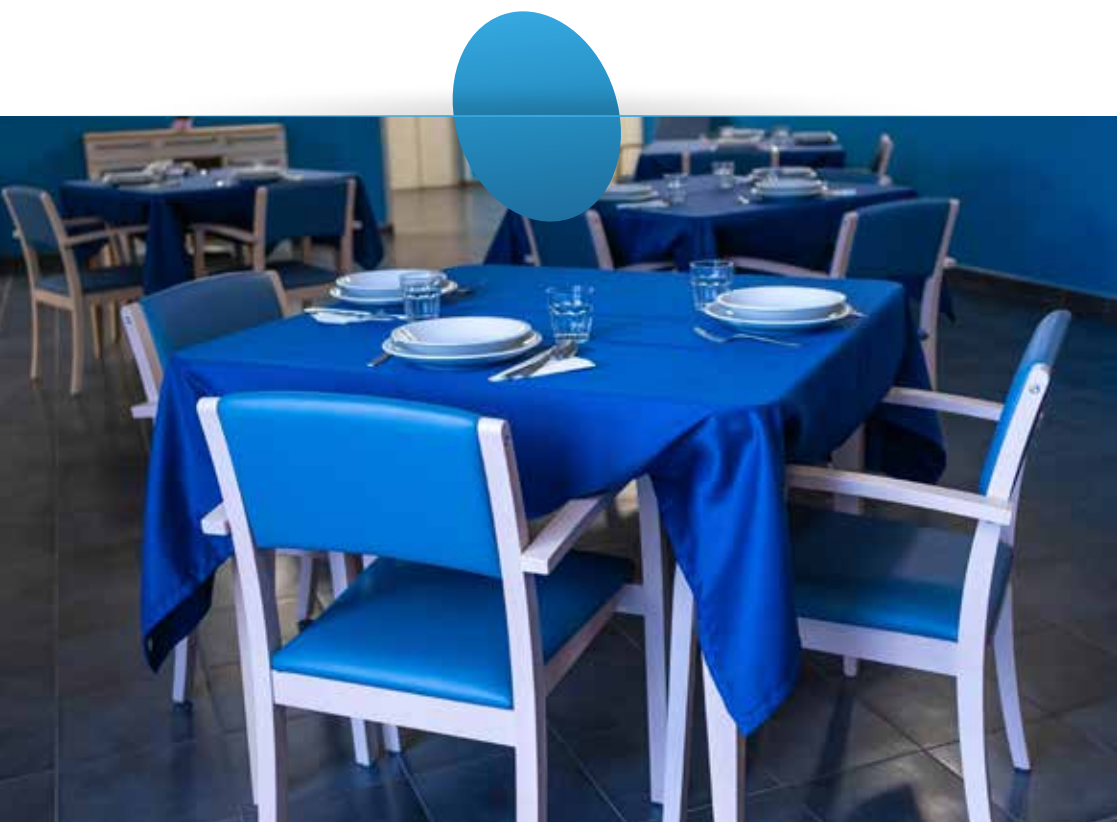
La struttura può accogliere temporaneamente persone in dimissione da Ospedale o CAVS con invio diretto previa disponibilità di posti letto presso l'RSA.

SERVIZIO OSPITALITÀ

La struttura dispone di un servizio ospitalità che garantisce la creazione di un rapporto dedicato e continuativo con l'ospite e i suoi familiari che consente loro informazione, supporto e presa in carico delle eventuali richieste.

È possibile richiedere un appuntamento o un colloquio telefonico con il referente del servizio ospitalità rivolgendosi dalle 9:30 alle 19:00 al numero +39 011-7391550 o tramite mail info@casaserenatorino.it

Il referente è a disposizione per rispondere alle vostre domande e accompagnarvi per una visita della struttura.



L'ACCOGLIENZA

Il Responsabile di Struttura e il personale in servizio, accolgono il nuovo ospite e i suoi familiari, una volta definito il giorno dell'ingresso.

È sempre previsto un colloquio preliminare e conoscitivo con i familiari e/o l'ospite. In questa occasione vengono fornite informazioni di massima e vengono consegnati, per un maggior approfondimento, la Carta dei Servizi e l'elenco dei documenti necessari per stipulare il contratto.

Il giorno dell'ingresso l'ospite e i parenti vengono accompagnati alla camera individuata come la più idonea in base alle valutazioni condivise in sede di colloquio preliminare. Vengono quindi forniti i ragguagli utili sul funzionamento del servizio e vengono esplicitate tutte le informazioni utili alla permanenza all'interno della struttura. Si prosegue quindi con la sottoscrizione del contratto, con la firma della liberatoria che consente il trattamento dei dati sensibili protetti da Privacy. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni personali che emergono durante l'accoglienza.

Subito dopo l'accoglienza e un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce un progetto di assistenza individualizzato (PAI) ove sono indicate le attività pianificate per ogni singolo utente e gli obiettivi da raggiungere, tale progetto viene rivalutato semestralmente e condiviso con i familiari. All'ingresso, nella condivisione degli obiettivi, nelle successive rivalutazioni e durante tutto il ricovero è prevista e auspicata la collaborazione dei familiari che sono parte integrante del percorso di ricerca del benessere dell'ospite durante il ricovero. Tutte le attività vengono svolte tenendo conto dei ritmi di vita degli utenti e del relativo gradimento.

I DIRITTI E LA TUTELA DEGLI OSPITI

La struttura garantisce la tutela dei diritti irrinunciabili di ogni ospite attraverso criteri di trasparenza, equità, continuità ed efficienza e efficacia, assicurando assistenza personalizzata, rispetto della privacy e verifica costante del rispetto dei diritti degli ospiti.

[Allegato n.2 della Carta dei Servizi](#)



I NOSTRI SERVIZI

COSA OFFRIAMO

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con la persona anziana e la sua famiglia sulla base di un progetto assistenziale personalizzato (PAI):

- Mantenimento delle autonomie attraverso specifiche attività di stimolazione manuale, cognitiva, relazionale
- Attività fisioterapiche e riabilitative
- Assistenza allo svolgimento della vita quotidiana e alla cura del sé
- Attività ludico-ricreative e di socializzazione
- Supporto psicologico
- Cure e benessere
- Attività di ristorazione con diete personalizzate
- Comfort di qualità alberghiera
- Cura delle relazioni con la famiglia
- Attuazione di protocolli di sanificazione avanzata

COSTO DEL SERVIZIO

Nella presente carta dei servizi potete verificare le tariffe per l'anno in corso con indicazione dei servizi compresi o esclusi. Annualmente la struttura emetterà la certificazione dei costi sanitari sostenuti, per la relativa detrazione fiscale. È previsto il versamento di una cauzione all'ingresso, pari a una mensilità a cui seguirà una fatturazione mensile posticipata.

[Allegato n.1 della Carta dei Servizi](#)

ORARI DI VISITA

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente entro la fascia oraria 9:30 – 19:00. Qualora sia richiesta una particolare assistenza da parte dei familiari, la Direzione potrà autorizzare fasce orarie di accesso più ampie. L'ingresso e l'uscita sono registrati nell'apposito libro presenze ed è necessario presentarsi in reception per la firma.

DIMISSIONI

In caso di dimissioni volontarie è necessario fornire alla Direzione un congruo preavviso di almeno 15 giorni. Il personale riconsegna all'ospite tutti i suoi documenti, referti sanitari e oggetti personali.

In caso di trasferimento al domicilio o ad altro servizio, l'Equipe multi professionale della RSA si metterà a completa disposizione per uno scrupoloso passaggio di consegne ai familiari o con l'equipe della struttura di destinazione, per garantire una adeguata continuità assistenziale.

IL SOGGIORNO IN RSA

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di ogni singolo ospite.

A titolo indicativo la giornata sarà così articolata:

MATTINA:

Inizia con il risveglio degli ospiti, le operazioni di igiene, la colazione, i trattamenti infermieristici, le attività di animazione e socializzazione, le attività di stimolazione cognitiva e le attività fisioterapiche e riabilitative.

Viene poi servito il pasto in sala da pranzo o in camera e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO:

Dopo il riposo pomeridiano vengono svolte le operazioni di igiene, la merenda, i trattamenti infermieristici, le attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura. Eventuali ulteriori attività fisioterapiche e riabilitative, uscite in giardino.

SERA:

Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura. Inizia poi la preparazione per il riposo notturno.

ASSISTENTI FAMILIARI

È consentito agli ospiti di avvalersi di Assistenti private.

L'ospite e/o il familiare sono tenuti a presentare domanda scritta alla Direzione per richiedere l'ingresso e la permanenza di assistenti familiari private all'interno della struttura; la Direzione si impegna a rispondere a tale richiesta entro 5 giorni.

L'assistente è tenuta ad attestare la propria presenza nelle stesse modalità previste per i familiari e deve operare nel rispetto del Regolamento interno. Sono tenute a segnalare al personale della struttura la necessità di un intervento o il sorgere di situazioni problematiche per l'ospite.



EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Direttore di struttura, Direttore Sanitario, Coordinatore infermieristico, Infermieri, Responsabili Attività Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Animatori, Fisioterapisti, Psicologo.

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico. L'organizzazione dell'RSA è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra ospite e operatore.

ATTIVITÀ SANITARIE

L'assistenza infermieristica sarà commisurata a quanto previsto dai Piani Individuali di Assistenza ed è garantita una presenza in struttura nelle ventiquattro ore.

L'ASL territorialmente competente assegna attraverso un bando i «medici di struttura» per l'assistenza prevista dai Medici di Medicina Generale ai nostri ospiti, e garantisce le prestazioni sanitarie specialistiche attraverso i servizi territoriali.

FISIOTERAPIA

Proponiamo attività individualizzate o a piccoli gruppi, con movimenti liberi o con attrezzi, ma sempre con una rilevante componente ludica. Gli obiettivi di recupero e di mantenimento delle capacità residue individuali, sono condivisi con tutta l'équipe socio-sanitaria.

SUPPORTO PSICOLOGICO

Lo psicologo si occupa principalmente di valutare e sostenere la salute mentale degli ospiti, favorendo il loro benessere emotivo e sociale. Questo include la valutazione psicologica, la stesura di piani di intervento individualizzati, la promozione della socializzazione, e il supporto ai familiari e al personale.

ANIMAZIONE

Vengono effettuate attività di recupero e di mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, attraverso proposte stimolanti e divertenti, individuali o a piccoli gruppi. Sono inoltre svolte attività specifiche per stimolare e mantenere le funzioni cognitive residue: memoria, abilità esecutive, attenzione, concentrazione, orientamento e linguaggio. Vengono altresì organizzati momenti collettivi di svago in particolare per celebrazioni e feste comandate.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La filosofia alla base del nostro servizio è che sia parte integrante del territorio e della comunità torinese, sempre aperto verso l'esterno; sono dunque favorite attività con il volontariato locale per offrire compagnia, divertimento e piacevoli attività ai nostri ospiti.

Le associazioni di volontariato legalmente riconosciute che desiderano concorrere al perseguimento delle finalità di cui all'art. 1 potranno essere autorizzate a cooperare con proposte o progetti alle attività della residenza. Le organizzazioni di volontariato sono caratterizzate nel loro agire dalla logica della

gratuità e della solidarietà nei confronti dei soggetti esterni all'organizzazione. Il loro coinvolgimento nella struttura riguarda quindi attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli ospiti.

CURA E BENESSERE

Il servizio di cure estetiche, parrucchiere e pedicure, viene svolto periodicamente in struttura, da operatori titolati contattati in base alle esigenze dell'utenza.

SERVIZIO RELIGIOSO

È presente uno spazio di culto multireligioso dove gli ospiti possono praticare il proprio Credo.

LUOGHI D'INCONTRO

Sia all'interno che all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per ospiti, familiari e operatori.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

Il momento del pasto rappresenta un'importante occasione di vita sociale. L'obiettivo è mettere in condizione ogni ospite di alimentarsi adeguatamente, nel rispetto dei gusti personali e delle eventuali limitazioni imposte da problemi di salute.

La cucina è all'interno della struttura e garantisce la fornitura del pasto appena cucinato: i menù variano stagionalmente e viene rispettata la possibilità di scelta giornaliera.

SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Gli ambienti della struttura vengono puliti da personale qualificato attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione quotidiana che prevedono l'utilizzo di prodotti idroalcolici e di attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

LAVANDERIA

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti degli ospiti è svolto all'interno della struttura. Ogni capo viene opportunamente contraddistinto sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione.

È a cura della struttura l'idonea gestione (detersione e igienizzazione) della biancheria piana.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli utenti e i loro familiari per consentire una convivenza serena e rispettosa hanno il dovere di:

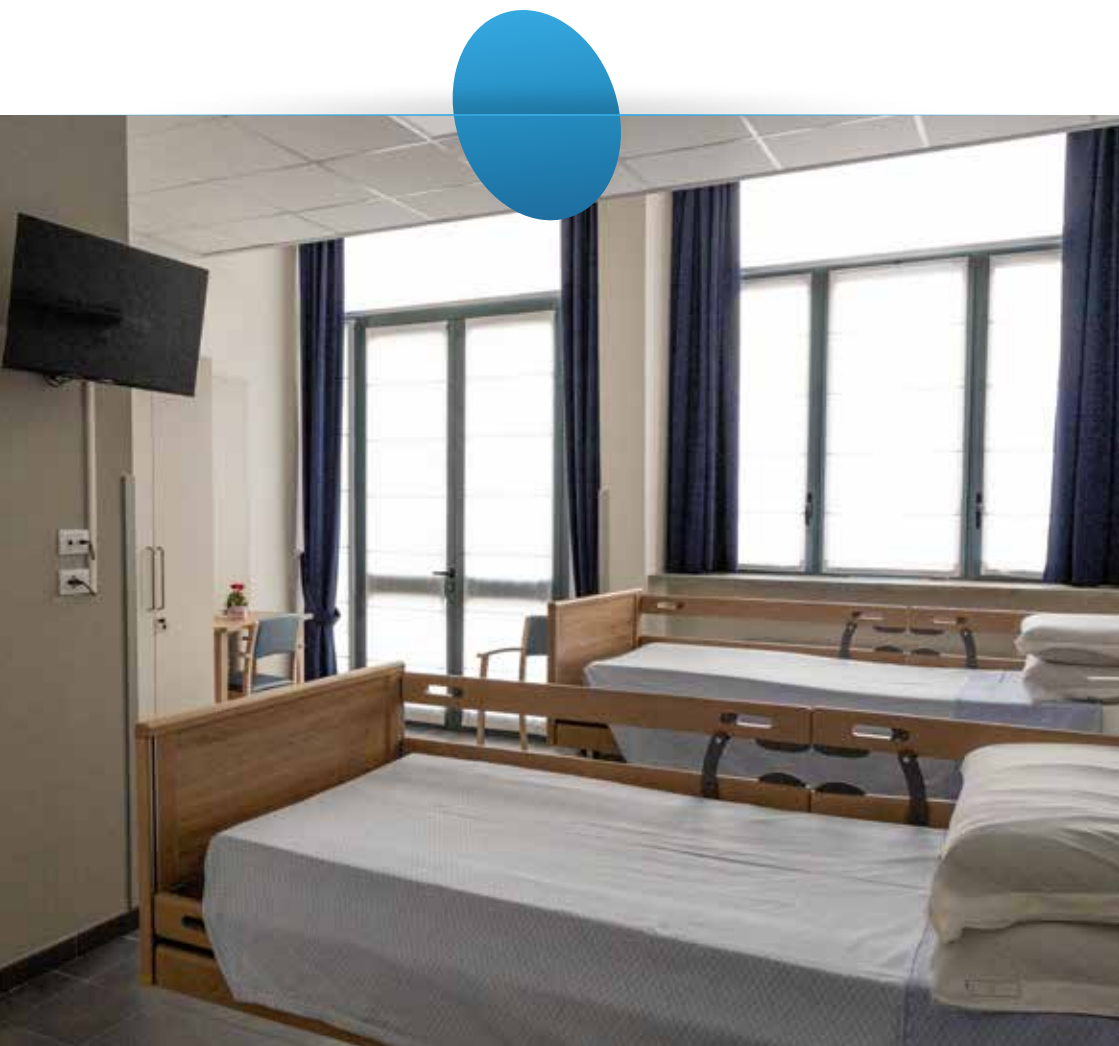
- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali a uso personale e comune.
- Informare la direzione di ogni uscita dell'ospite e di firmare l'apposito modulo.
- Non fumare all'interno della struttura.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.
- Non portare in struttura alimenti dall'esterno; eventuali deroghe devono essere concordate con la direzione e corredate dal documento di acquisto.
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare pulizia, ordine, calma ed educazione, reciproca comprensione, tolleranza e rispetto della dignità degli altri ospiti.
- Occuparsi solo del proprio congiunto limitandosi alla sola parte relazionale, all'eventuale supporto al pasto e/o accompagnamento per visite, lasciando al personale le prestazioni di tipo assistenziale e sanitario.
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla direzione.

GESTIONE DIGITALE DEL PERCORSO DI CURA

CUWEB - DOSSIER SANITARIO

È attiva presso la struttura una piattaforma informatizzata dedicata alla gestione digitale del percorso di cura.

Uno spazio di lavoro virtuale che aiuta l'Equipe, favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni, snellisce le procedure e i processi, garantisce al contempo sicurezza e trasparenza.



COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

SISTEMA INFORMATIZZATO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti, e dai rispettivi familiari/caregiver, secondo le direttive stabilite dagli enti di riferimento (Regione e AUSL). Gli esiti di questo sistema contribuiscono a definire le scelte necessarie a migliorare la qualità dei servizi offerti. Per tale necessità occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, le considerazioni e i commenti formulati per tutti gli ambiti funzionali.

Famigliari e persone di riferimento possono comunque segnalare buone prassi o ambiti di miglioramento inviando una mail alla direzione o compilando il modulo suggerimenti e reclami. Le segnalazioni vengono discusse in équipe e le soluzioni o l'adozione di correttivi sono condivise nelle riunioni periodiche del comitato dei parenti.

Annualmente viene effettuata la rilevazione della qualità percepita chiedendo ad ospiti e familiari/caregiver la compilazione di un questionario online, che si caratterizza per la compilazione di vari Item con la possibilità di segnalare criticità e proporre miglioramenti.

I risultati permettono alla direzione di valutare la soddisfazione percepita nei vari ambiti dei servizi offerti sia di tipo sanitario assistenziale che di tipo alberghiero, permettendo di verificare i miglioramenti ottenuti e le eventuali criticità/nuove proposte ricevute.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Proges seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali. In conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. Viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come strumento di miglioramento della qualità dei processi;
- garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi, pianificati su un programma annuale, definito in base alle esigenze del settore e alle specifiche richieste del personale.

PRIVACY U.E 679/2016

Tutto il personale opera rispettando la normativa sulla riservatezza dei dati e delle informazioni, garantendo a ogni ospite dignità e libertà.

COME RAGGIUNGERCI

Corso Lombardia, 115 – 10151 Torino (TO)

Recapito:

Telefono +39 011 7391550

Mail per informazioni di contatto:

info@casaserenatorino.it



Casa Serena

RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE

CARTA DEI SERVIZI



PROGES
Your Family Company

PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

www.proges.it

