



COMUNITÀ MONTANA VALSESIA



Presidio “Casa Serena”

Via Brigate Garibaldi, 120 – VARALLO (VC)



Carta dei servizi

Sommario

CAPITOLO 1

NOTIZIE GENERALI

..... Pag. 03

CAPITOLO 2

L'OFFERTA DEI SERVIZI – Casa Serena

..... Pag. 10

CAPITOLO 3

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

..... Pag. 30

CAPITOLO 4

DIRITTI DEGLI UTENTI E RECLAMI

..... Pag. 32

CAPITOLO 5

IMPEGNI E PROGRAMMI

..... Pag. 34

Notizie generali

Capitolo

1

Storia e presentazione del Presidio

Il presidio socio-assistenziale di "Casa Serena", sito in via Brigate Garibaldi 120, realizzato agli inizi degli '70 ed inaugurato nel mese di aprile 1972, nasce come ONPI (Opera nazionale pensionati d'Italia). A seguito dello scioglimento dell'Ente, dopo un breve periodo di pertinenza gestionale della Regione Piemonte, nell'ottobre del 1979, diviene di proprietà del Comune di Varallo e a partire dal 1989 viene stipulata apposita convenzione con l'allora USSL competente per territorio, per la gestione di ospiti non autosufficienti.

Nel 1997 la gestione dei posti letto per non autosufficienti passa in capo alla Comunità Montana Valsesia, a seguito del trasferimento alla stessa per conto dei Comuni, delle competenze socio-assistenziali già precedentemente gestite dall'ex USSL n.49.

Nel 2001 a seguito della stipula della convenzione decennale per la gestione delle attività socio-assistenziali tra la Comunità Montana Valsesia e il Comune di Varallo vengono ulteriormente definite le competenze dei due Enti. Tale accordo pone in capo all'Ente gestore le attività organizzative e gestionali ad esclusione del servizio cucina, del piano calore e della manutenzione straordinaria che restano di competenza del Comune di Varallo proprietario dell'immobile.

CARTA DEI SERVIZI

Attualmente il Presidio "Casa Serena" offre ospitalità a persone in condizioni di non autosufficienza e a persone autosufficienti. Ha come finalità l'assistenza ai cittadini in stato di necessità e offre servizi socio-sanitari e assistenziali in regime di degenza investendo verso logiche di tipo riabilitativo e riattivante, dove giocano un ruolo fondamentale, i programmi terapeutico riabilitativi posti in essere da personale qualificato, formato, motivato e preparato.

I nuclei R.S.A. e R.A.F. (ovvero ad alta/media intensità assistenziale) costituiscono una soluzione di cura e assistenza agli anziani e rispondono all'obiettivo di dare loro risposte tempestive e mirate. Gli anziani vengono collocati nel nucleo in base ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale che permette di aggregare profili omogenei, di definire i risultati di salute da ottenere e di monitorare le diverse situazioni che si possono verificare nel processo di invecchiamento.

Il presidio "Casa Serena" si colloca nel panorama dei servizi socio-assistenziali rivolti alla persona, come "azienda di erogazione di servizi diversificati", non più riconducibile alla sola gestione del posto letto ma capaci di porsi, nei confronti della domanda dei servizi, come interlocutore privilegiato per risposte polivalenti ed integrate nella logica della rete territoriale.

Attualmente il Presidio dispone complessivamente di 140 posti letto in convenzione per persone non autosufficienti, suddivisi secondo le seguenti tipologie di ospiti:

- n° 80 posti letto alta intensità assistenziale / ex R.S.A. per persone in condizione di totale non autosufficienza - alta intensità assistenziale.

CARTA DEI SERVIZI

- n° 60 posti letto alta-media intensità assistenziale / ex R.A.F. per persone in condizione di parziale non autosufficienza – media intensità assistenziale.

Casa Serena offre altresì assistenza residenziale ad anziani autosufficienti fornendo ospitalità e assistenza, offrendo stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreative nel rispetto delle esigenze relative all'età, al sesso, alle abitudini di vita e di relazione, culturali e religiose.

Inoltre il Presidio mette a disposizione letti di sollievo per anziani non autosufficienti in situazione di temporanea difficoltà, con ospitalità 24 ore su 24.

Servizi offerti:

- ↗ Assistenza tutelare diurna e notturna
- ↗ Assistenza alberghiera
- ↗ Assistenza sanitaria medico-infermieristica
- ↗ Attività di prevenzione e riabilitazione
- ↗ Supporto psicologico per i familiari e gli ospiti
- ↗ Attività di animazione, occupazione e ricreativo, culturale
- ↗ Assistenza sociale
- ↗ Servizi amministrativi.

Il Presidio "Casa Serena"

Casa Serena, è ubicata in Via Brigade Garibaldi n.120, a Varallo, con comodo parcheggio annesso, non lontana dal centro del paese e facilmente raggiungibile a piedi dalla fermata dell'autobus di linea.

Al piano terra di Casa Serena si trovano la portineria, gli uffici amministrativi (Segreteria, Direzione, Servizio Sociale di Presidio, Servizio Sociale centrale), la lavanderia e i diversi

CARTA DEI SERVIZI

spazi comuni: hall, bar, biblioteca, locale per parrucchiera, sala d'animazione, salone polifunzionale.

A Casa Serena sono a disposizione degli ospiti molti spazi collettivi che favoriscono le relazioni tra gli ospiti, i parenti ed il territorio.

I piani, dal primo al quinto, sono riservati alle camere, queste ultime sono perlopiù doppie. A seguito di recenti ristrutturazioni strutturali alcune stanze sono dotate di servizi igienici interni.

Le stanze ed i bagni sono arredati per disabilità ed inoltre rispettano tutte le prescrizioni di legge in merito di sicurezza. In ogni camera ci sono spazi personali a disposizione dell'ospite e, chi lo desidera, può chiedere di portare propri oggetti d'arredo es. radio, TV, ecc.

Pulizia, riordino degli spazi personali e controllo della biancheria dell'ospite sono garantiti giornalmente dal servizio di assistenza.

Al fine di andare incontro ai bisogni degli ospiti sono presenti le sale da pranzo: una, adiacente alla cucina generale ampia e accogliente, situata al primo piano per gli ospiti autosufficienti, mentre al secondo, al terzo e al quinto piano ci sono quelle riservate agli ospiti non autosufficienti.

Inoltre, al primo piano è collocata la cappella, al quarto il laboratorio di animazione, al sesto la palestra per fisioterapia.

La mission

L'obiettivo principale di Casa Serena è garantire un'elevata qualità della vita degli Ospiti, realizzabile attraverso:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio totale alla persona con interventi mirati.
- Formazione del personale per sostenere la loro motivazione, la rivalutazione e la preparazione professionale.
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile ad offrire un servizio di qualità.

Principi e valori di riferimento

I principi e valori che ispirano l'organizzazione del servizio e l'erogazione delle prestazioni, nonché i rapporti con il cittadino rispettano la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, in particolare:

Uguaglianza: i cittadini/utenti non possono essere soggetti a nessuna discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. L'uguaglianza dei cittadini non è intesa solamente come uniformità ma è sempre salvaguardata l'individualità del singolo ospite.

Continuità: l'organizzazione garantisce la continuità e regolarità delle prestazioni mediante la predisposizione di appositi turni.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio gli Operatori garantiscono agli utenti imparzialità e neutralità.

Efficacia, efficienza, economicità: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una sempre migliore qualità.

Partecipazione: l'utente ha il diritto di contribuire e partecipare al miglioramento della qualità dei servizi offerti, mediante critiche, osservazioni e suggerimenti. Inoltre il cittadino/utente ha il diritto di poter accedere a tutte le informazioni che lo riguardano in possesso del Presidio, ai sensi della Legge 241/90.

Libertà di scelta: viene garantito all'utente il rispetto del diritto di scelta, nei limiti consentiti dalla legge vigente.

Responsabilità: gli Operatori garantiscono senso di responsabilità nei confronti del cittadino/utente, dell'Ente e della comunità sociale.

Organizzazione

Il Presidio garantisce un centro di responsabilità e di gestione organizzato direttamente dall'Ente Comunità Montana Valsesia, il quale ha come finalità l'offerta di una risposta assistenziale fornita dal presidio, in relazione alla specificità delle situazioni da trattare, coordinando le figure professionali sanitarie e socio assistenziali operanti in modo integrato.

A Casa Serena sono presenti tutte le figure professionali necessarie a garantire un livello ottimale dei servizi offerti, nonché a rispettare la normativa regionale di riferimento.

CARTA DEI SERVIZI

Sono inoltre garantiti gli standard di personale prescritti dalla Regione Piemonte.

Tutto il personale operante in Presidio è facilmente individuabile, in quanto ha sempre visibile un tesserino personale di riconoscimento.

Figure responsabili

Direttore di struttura, cui tutti i settori fanno riferimento

Direttore sanitario, cui fanno capo tutte le attività di natura sanitaria

Direttore del settore amministrativo con tutte le incombenze del settore

Coordinatore del settore infermieristico

Referente OSS, cui fanno riferimento le attività specifiche e quelle di carattere generale

Assistente sociale, responsabile della gestione dell'area sociale

Psicologa a supporto dei degenti e delle loro famiglie

Referente del servizio di ristorazione

L'Offerta dei Servizi di Casa Serena

Capitolo

2

La domanda di ammissione

Anziani non autosufficienti

La domanda di ammissione per gli anziani non autosufficienti è unica per tutte le Case di riposo dell'ASL VC e va presentata presso il Distretto Sanitario oppure presso lo Sportello Unico relativi al territorio di residenza in cui il cittadino abita. In un secondo momento la domanda viene esaminata, in ordine di presentazione, da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica distrettuale.

Il cittadino può recarsi all'Ufficio di Servizio Sociale territoriale per ricevere:

- Informazioni e orientamento
- Valutazione sociale del bisogno
- Moduli per la domanda d'ammissione (anche temporanea) alla Casa di riposo

CARTA DEI SERVIZI

La graduatoria delle case di riposo

La graduatoria determina la posizione del richiedente in base al fabbisogno assistenziale, sanitario e sociale della persona.

È possibile, in seguito a variazioni delle condizioni personali, sociali e sanitarie, richiedere un riesame della posizione in graduatoria.

L'ospite di una casa di riposo dell'Azienda che volesse trasferirsi in un'altra casa di riposo può farne richiesta.

Ammissioni temporanee per anziani non autosufficienti

Casa Serena mette a disposizione letti di sollievo dedicati alla temporaneità. Si tratta di un servizio pensato per anziani non autosufficienti in condizione di temporanea difficoltà.

Modalità d'ingresso

Le domande devono essere inoltrate al Servizio Sociale del territorio di residenza dell'anziano e verranno direttamente valutate dal Servizio Sociale centrale su parere del Direttore Sanitario del Presidio.

Vengono in particolare considerate prioritarie le seguenti situazioni:

- Anziani in dimissioni da strutture ospedaliere che a causa delle condizioni sanitarie non sono in grado di essere assistiti al domicilio;

CARTA DEI SERVIZI

- Persone che necessitano di un periodo di riabilitazione assistita per recuperare le proprie funzionalità;
- Persone che vivono un grave disagio sociale.

Anziani autosufficienti

Casa Serena offre ospitalità anche agli anziani autosufficienti fornendo prestazioni di tipo alberghiero (pasti, pulizia, lavanderia) oltre che prestazioni di assistenza sanitaria e sociale con personale qualificato 24 ore su 24.

Modalità d'ingresso

Le domande vengono esaminate in ordine di presentazione da parte della Segreteria di Casa Serena e dal Servizio Sociale Centrale su parere del Direttore Sanitario del Presidio. I tempi di risposta sono compatibili con i posti letto disponibili.

L'ingresso

Al momento dell'ingresso in Presidio dell'Ospite viene messo in atto un Protocollo di Accoglienza a cui partecipano tutte le figure professionali e la cui finalità è quella di stilare, attraverso una valutazione multidisciplinare, un Piano Assistenziale Individualizzato il più possibile attento e mirato, suscettibile di integrazione e variazione nel corso della degenza.

CARTA DEI SERVIZI

L'ospite, inoltre, deve disporre di:

1. certificato di residenza (anche solo autocertificazione);
2. fotocopia documento d'identità valido;
3. fotocopia del codice fiscale;
4. tessera di iscrizione al servizio sanitario nazionale;
5. certificato esenzione ticket;
6. fotocopia documentazione attestante la posizione reddituale (CUD; o BIS M) autocertificazione ai sensi di legge e modello ISEE;
7. documentazione sanitaria recente (24 mesi);
8. nel caso di richiesta di inserimento di persona autosufficiente, certificato del medico curante che attesti:
 - o le condizioni patologiche presenti e pregresse,
 - o la terapia in atto,
 - o l'insussistenza di malattia contagiose che non permettono la vita in comunità.
9. referti da allegare (radiografia del torace, elettrocardiogramma, esame completo delle urine, esami ematici: azotemia, glicemia, VES, emocromo, transaminasi, quadro proteico, HCV, antigene Australia, reazione di Wassermann);
10. dotazione della terapia per almeno una settimana;
11. scelta del medico curante del S.S.N, di cui sia stata verificata la disponibilità per l'accesso a Casa Serena;
12. ausili di necessità per l'alloggio e la deambulazione.

Inoltre, l'ospite dovrà essere fornito di un corredo di indumenti personali contrassegnati da un numero identificativo assegnato.

L'elenco degli indumenti è disponibile presso gli ambulatori dei reparti.

Servizi offerti agli ospiti

Assistenza Medica

Viene garantita con la presenza di Medici di medicina generale sulla base delle disposizioni previste dal vigente accordo regionale e dal vigente Accordo collettivo nazionale. Il Medico garantisce la visita medica; prescrive le indagini ematochimiche e strumentali di routine ed urgenti. In caso di necessità si avvale della collaborazione di vari Specialisti programmando la visita ed eventuali ricoveri ospedalieri.

La presenza medica all'interno del Presidio concordata con la Direzione Sanitaria, è opportunamente pubblicizzata attraverso l'affissione degli orari presso l'ambulatorio medico di ciascun piano.

Durante il periodo notturno e nei giorni festivi l'assistenza sanitaria è garantita dal Medico di guardia.

Assistenza infermieristica

L'Assistenza infermieristica, presente 16 ore nei turni diurni e 8 ore con reperibilità notturna, viene svolta da Infermieri Professionali che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni ospite, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia (orale, intramuscolare, endovenosa, fleboclisi), alla esecuzione di prelievi per le indagini ematochimiche e colturali, secondo le disposizioni ricevute dal medico, nonché tutte le prestazioni infermieristiche specifiche (gestione farmaci, prenotazioni visite, ecc.). Gli Infermieri collaborano sia con il Coordinatore, sia con le altre figure sanitarie ed assistenziali all'interno dei reparti, lavorando in equipe, al fine di attuare il Piano Assistenziale Individualizzato del paziente.

Assistenza tutelare alla persona

L'Assistenza tutelare viene svolta dal personale con la qualifica di Oss (operatore socio-sanitario). Tale personale, debitamente formato, garantisce nell'arco delle 24 ore, la completa assistenza con riferimento a ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità, al fine di soddisfare i fabbisogni individuali dell'ospite, come definiti nei rispettivi progetti individuali e seguendo le indicazioni dei protocolli operativi.

Il personale segue l'ospite rispondendo ad ogni sua necessità durante tutto l'arco della giornata ed in particolare: nell'alzata e nella messa a letto; nell'igiene personale, nella vestizione con cambio dei dispositivi per l'incontinenza; nella somministrazione del vitto; nel controllo dell'idratazione; nel rifacimento dei letti e la pulizia dei presidi personali; nell'utilizzo dei presidi per la prevenzione delle piaghe da decubito; nel bagno completo; nell'accompagnamento degli ospiti (parrucchiere, attività di animazione, cappella, giardino, ecc.); nel dialogo e comunicazione con gli ospiti.

Fisioterapia

Il Reparto di Fisioterapia funziona dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30.

È composto da un coordinatore dell'attività fisioterapica e da tre tecnici della riabilitazione.

CARTA DEI SERVIZI

Agli ospiti sono riservati trattamenti di di:

- deambulazione assistita
- Kinesiterapia
- Massoterapia
- Rieducazione funzionale e neuromotoria

Gli interventi sono svolti in relazione alle necessità degli ospiti definite nell'ambito del progetto individuale, dipendono dal tipo di patologia del paziente (acuta o cronica) e dalle indicazioni dello Specialista Fisiatra.

L'attività di riabilitazione mira al mantenimento e al recupero funzionale delle



abilità e delle potenzialità residue indispensabili per l'autonomia della persona.

All'interno di Casa Serena è presente un locale adibito a palestra nel quale sono a disposizione degli ospiti attrezzature specifiche per l'attività sopra citata. Le sedute di fisioterapia sono svolte altresì nelle stanze degli ospiti impossibilitati ad essere spostati a causa della propria patologia.

CARTA DEI SERVIZI

Inoltre, su indicazione degli operatori, vengono inoltrate all'Asl le richieste di ausili adatti alla patologia di cui sono affetti gli ospiti (carrozine, deambulatori, tripodi, ecc.) con l'obiettivo di mantenere le capacità motorie residue e migliorare l'autonomia funzionale del paziente.

Le attività del reparto di Fisioterapia vengono coordinate dal fisioterapista secondo le mansioni di sua competenza.

Assistenza Sociale

All'interno del Presidio l'Assistente Sociale è presente nei seguenti orari:

- ✧ lunedì e martedì: dalle ore 13,30 alle ore 18,30;
- ✧ mercoledì, giovedì, venerdì (ricevimento pubblico): dalle ore 9,00 alle ore 13,00;
- ✧ ultimo sabato del mese dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

L'assistente sociale è al servizio dei cittadini, degli ospiti e dei loro familiari per le seguenti attività:

- informare sui servizi offerti dall'Ente;
- sostegno psico-sociale rivolto alle famiglie e agli ospiti;
- supporto alla compilazione di pratiche burocratiche (pensioni, domande invalidità, ecc...);
- mediazione e collegamento tra il Presidio e i familiari, il Presidio e i Servizi territoriali;
- gestione dell'area sociale.

L'Assistente Sociale opera in equipe con le altre figure professionali del Presidio con la finalità di perseguire il benessere psico-sociale dell'anziano considerando la globalità e la specificità dei bisogni.

Supporto psicologico professionale

Il supporto è volto principalmente al mantenimento del benessere psico-sociale globale dell'anziano, tra le fondamentali funzioni della psicologa si annovera altresì la conservazione e la riattivazione delle funzioni cognitive principali.

La psicologa è presente in Presidio nei seguenti orari:

- ♣ dal lunedì al giovedì: dalle ore 8,30 alle ore 17,30
- ♣ venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 12,30

Il ruolo della psicologa si gioca inoltre nel trattamento delle problematiche inerenti l'adattamento dell'anziano alla nuova condizione; in tale ottica si pone particolare attenzione alla fase di accoglienza, sia per quanto riguarda le dinamiche relazionali tra familiari e ospiti, che tra ospiti e personale del Presidio. Tale ruolo si esplica altresì nel trattamento dei disturbi comportamentali in soggetti affetti da demenza medio grave.

L'attività di tale figura professionale attiene infine la supervisione delle dinamiche che si svolgono all'interno del contesto organizzativo al fine di fornire una risposta globale ai bisogni psicologici espresse dall'anziano; in tale ottica la psicologa collabora attivamente alla stesura del Piano di Assistenza Individualizzato.

Animazione

Il servizio animazione è gestito da 2 operatori a tempo pieno.

Le attività di animazione, volte a sollecitare e favorire la partecipazione degli ospiti a momenti comunitari organizzati di svago e di socializzazione,

sono integrate quotidianamente dall'Associazione locale di Volontariato A.V.A.S., nonché dalle risorse della rete comunitaria locale. Il loro coinvolgimento riguarda



esclusivamente attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli ospiti.

A disposizione degli ospiti del Presidio è presente un locale adibito alle attività di laboratorio manuale, di libero accesso al fine di favorire la socializzazione e l'aggregazione degli ospiti. È presente, inoltre, una biblioteca accessibile quotidianamente.

Al quarto piano è stato da poco ultimato un laboratorio di cucina nel quale gli ospiti, assistiti dagli operatori, possono svolgere tale attività per mantenere le autonomie residue e per ritrovare i gesti che per lungo tempo hanno caratterizzato la loro vita quotidiana. Casa Serena garantisce altresì l'accesso per gli ospiti, auto e non autosufficienti, ad un salone attrezzato per attività di canto, ascolto di brani musicali, rappresentazioni teatrali e proiezioni cinematografiche, nonché attività motoria (ginnastica dolce)

CARTA DEI SERVIZI

svolta nella palestra in collaborazione con i tecnici della riabilitazione.

Tra le attività di animazione si annoverano momenti di lettura ad alta voce di romanzi e/o riviste ai piani del Presidio, nonché gite, soggiorni marini, pellegrinaggi (Lourdes).

Non per ultimo si sottolinea l'importanza del grande parco intorno al Presidio, quale luogo di aggregazione e utilizzato per l'attivazione di percorsi facilitati per la mobilità degli ospiti (Senior Park: percorso riabilitativo e ludico).

Le attività svolte si dividono in settimanali, mensili ed annuali.

Attività settimanali:

sono le attività che si avviciano quotidianamente nell'arco della settimana:

- Lettura del giornale: per tenere informati gli ospiti di ciò che accade nel mondo.
- Attività ludiche: Tombola, tornei di carte, ecc.
- Laboratori manipolativi: che seguono le feste dell'anno, ad esempio Natale.
- Uscite sul territorio: per far sì che gli ospiti mantengano un contatto con l'esterno, soprattutto nel periodo estivo vengono proposte alcune gite che si svolgono in una giornata, solitamente in località facilmente raggiungibili.

Attività mensili:

Mensilmente vengono festeggiati gli ospiti il cui compleanno cade nel mese corrente.

Attività annuali:

Annualmente viene proposto un soggiorno marino o lacustre di circa una settimana in una località facilmente raggiungibile, con la collaborazione del personale infermieristico e di assistenza tutelare, coadiuvati da volontari.

Lavanderia-Guardaroba

Il Presidio offre il servizio di lavanderia in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti e della biancheria da letto.

Al momento della conferma dell'ingresso, all'ospite o ai suoi familiari, viene consegnato un modulo in cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari. La personalizzazione del vestiario è curata mediante una etichettatura interna. Gli indumenti necessari per l'ospite che entra in Presidio sono: n.10 maglie intime, n.10 fazzoletti, n.10 paia di calze, n.4 golf possibilmente non di lana, n.10 pigiami o camicie da notte, n.6 tute, n.10 bavaglioli grandi, n.1 pochette con all'interno un pettine o spazzola ed un tagliaunghie, n.1 contenitore per dentiera, n.2 colonie, n.1 plaid, n.4 scamicciati se utilizzati (facoltativo), n.2 paia di pantofole comode e chiuse antiscivolo, eventuali presidi per la cura dell'ospite non forniti dal SSN (es. calze elastiche), n.3 foto formato tessera recenti, evitare forbici ed altri oggetti taglienti.

CARTA DEI SERVIZI

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, considerate le elevate temperature di lavaggio, si consiglia tuttavia di provvedere personalmente alla cura dell'abbigliamento sopraindicato. Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba e il reintegro dei capi usurati. L'Istituto declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi smarriti.

La Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da personale specializzato che attraverso una cucina centrale, presente nel Presidio, prepara circa 250 pasti al giorno.

Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali HACCP (d.lgs 155/97). La Casa di Riposo, prepara anche pasti per le persone indicate dall'Ufficio Servizi Sociali del Comune e che risiedono al proprio domicilio.

Esiste un menu programmato stagionalmente e si ripete ogni quattro settimane. E' garantita una adeguata varietà per assecondare le preferenze alimentari e una personalizzazione per particolari problemi di masticazione o deglutizione.



CARTA DEI SERVIZI

Per gli anziani che hanno necessità di essere assistiti attivamente durante il pasto è garantito il servizio dal personale dipendente e da un gruppo di volontari, consentendo comunque ai parenti che lo desiderassero di partecipare a questo momento assistenziale.

Parrucchiere e barbiere

Il servizio è garantito da una ditta locale, in un ambiente al piano terreno appositamente adibito, le prestazioni di parrucchiere e barbiere vengono fornite nei seguenti orari:



▲ *Martedì* e
Venerdì
dalle ore 8,30 alle
ore 16,30

Le Pulizie

Gli inservienti di una cooperativa di servizi garantiscono la pulizia degli spazi comuni. Essi collaborano con il personale ausiliario per mantenere una adeguata pulizia e igiene degli ambienti.

Trasporto e accompagnamento

Il trasferimento degli ospiti non autosufficienti verso e dall'Ospedale è garantito mediante ambulanze di associazioni di volontari operanti sul territorio. Per gli ospiti autosufficienti il servizio è fornito gratuitamente attraverso mezzi propri. Inoltre, il servizio si avvale della collaborazione attiva dei Servizi Sociali Territoriali attraverso il servizio di assistenza domiciliare dotato di personale Oss.

La portineria

Il servizio è garantito attraverso la presenza di operatori addetti 24 ore su 24.

Telefonia

All'ingresso del Presidio è disponibile un telefono pubblico che funziona a scheda a pagamento. E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento del Presidio provvederà a dirottare la telefonata nel reparto in cui è ospitata la persona desiderata.

Internet

All'ingresso del Presidio è disponibile una postazione PC con la possibilità di navigare in internet e attraverso Skype effettuare video chiamate nazionali ed internazionali.

La posta

Il personale dell'ente provvede a consegnare giornalmente la posta agli ospiti ed all'eventuale ritiro della posta in uscita.

ALTRI SERVIZI...

Assistenza religiosa



Premessa la garanzia del rispetto del principio di libertà di culto, il Presidio mette a disposizione degli ospiti una cappella per le funzioni religiose. La Santa Messa si celebra tutti i giorni alle ore 17; sono garantite le funzioni religiose più importanti (Natale,

Pasqua). Per gli ospiti non autosufficienti, una volta alla settimana si celebra una funzione direttamente ai piani.

Inoltre, il Presidio mette a disposizione ulteriori locali, ove richiesto, per altri ministeri di culto.

La biblioteca



Nel 2004 è stata inaugurata la biblioteca sita al piano terra in un locale adibito a tale uso a favore degli ospiti di Casa Serena e del pubblico che ne volesse usufruire. E' gestita da volontari ed è aperta il mercoledì dalle 10.00 alle 11.30

INOLTRE A PAGAMENTO...

Distribuzione automatica di bevande

Sono in funzione distributori automatici di bevande calde e fredde nonché distributori di snack e merendine.

Il bar

Al piano terra di Casa Serena è presente un bar aperto al pubblico nei seguenti orari:

↗ Tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 18.30.

Oltre a prestare servizio di caffetteria è possibile acquistare articoli di merceria generale, giornali e profumeria.

Il volontariato

All'interno del Presidio sono presenti quotidianamente i volontari dell'Associazione A.V.A.S di Varallo che collaborano con il personale di reparto per le attività assistenziali (supporto ai pasti, compagnia) e con gli animatori per quanto riguarda le attività ricreative (canto, ballo, musica, distribuzione di giornali, biblioteca, giochi e laboratorio manuale). L'animazione del sabato pomeriggio viene gestita dai volontari.

Mensilmente viene svolta la festa dei compleanni unita alla festa che caratterizza il mese (Es. Gennaio=Befana) con distribuzione di piccoli pensieroini agli ospiti e con la partecipazione di gruppi musicali.

Comportamenti da tenere e rapporti interpersonali

Nell'ambito del Regolamento della struttura, si richiede agli ospiti, ai loro famigliari ed agli amici il rispetto delle regole e di tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Per la salvaguardia della salute e per il rispetto dovuto agli altri ospiti è assolutamente vietato fumare e consumare alcoolici all'interno della struttura. Il consumo di alcoolici è altresì vietato anche nel parco della stessa.

Orari di visita dei familiari

L'orario di visita è il seguente:

- ✦ feriali: dalle ore 8.30 alle ore 12,00 / dalle ore 15,30 alle ore 20,00
- ✦ sabato e festivi: dalle ore 8,30 alle ore 12,00 dalle ore 15,00 alle ore 20,00

Questo orario permette di rispettare i momenti di riposo e riservatezza degli ospiti e di lavorare nelle condizioni di sicurezza agli operatori. La permanenza dei familiari durante la notte e in orari diversi da quelli sopra citati, in situazione di grave necessità, deve essere concordata con la Direzione.

Va tenuto presente che durante la somministrazione dei pasti nei reparti non è consentito, per ragioni igieniche, il transito nei corridoi. Pertanto, durante tale servizio il parente o l'assistenza, che presta aiuto all'ospite, deve rimanere all'interno della camera. Si specifica che per rispetto all'ospite con cui viene condivisa la stanza, può essere tollerata la presenza di una sola persona alla volta.

CARTA DEI SERVIZI

Non è invece possibile, la presenza di parenti o assistenze nelle sale da pranzo comuni.

Uscite degli ospiti

Gli ospiti autosufficienti possono uscire dalla Struttura tutti i giorni avvisando il personale in servizio ai piani (O.S.S. e/o Addetti servizi comunitari) o la portineria, nei seguenti orari: dalle ore 8 alle ore 20.30, qualsiasi deroga a tale orario deve essere concordata e segnalata al reparto ed in portineria.

Per gli ospiti non autosufficienti è invece obbligatorio presentare richiesta di autorizzazione da parte del rappresentante legale/tutore/curatore/parente al responsabile di piano (infermiera o O.S.S. di riferimento).



Le "assistenti familiari"

A discrezione degli Ospiti e del rappresentante legale/tutore/curatore/parente la struttura autorizza l'accesso ai reparti da parte di assistenze private. Queste ultime devono possedere partita Iva oppure regolare contratto di lavoro.

Si precisa che tali figure devono rispettare le regole interne di Casa Serena, gli orari di apertura al pubblico, e tenere con il personale della struttura rapporti di reciproco rispetto.

Le rette

Per le prestazioni ricevute e definite precedentemente, l'Ospite è tenuto a versare la retta definita ai sensi del Regolamento dell'Ente Gestore.

Le spese extra retta sono:

- . le spese per l'acquisto di farmaci o per le visite mediche non esenti
- . le spese telefoniche
- . i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo
- . i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori.

Canalizzazione su idoneo conto corrente bancario e/o postale della/e pensione/i ed altri redditi individuati in fase di istruttoria della domanda con disposizione permanente di versamento delle somme suddette a favore della Comunità Montana Valsesia – Servizio Tesoreria al netto della quota personale riconosciuta ai sensi del regolamento.

Gestione dei dati e tutela della privacy

Capitolo

3

Informativa in merito al trattamento dei dati personali

La vigente normativa in materia di privacy, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché tutelando la Sua riservatezza ed i Suoi diritti.

Ai sensi dell'art.13 del D.lgs.196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati personali da Lei forniti, ovvero successivamente acquisiti, anche da terzi, per iscritto o mediante comunicazione telefonica o per iscritto oppure verbalmente, potranno formare oggetto di trattamento nel rispetto della normativa in oggetto.

I dati sensibili verranno trattati nei limiti dell'Autorizzazione generale del Garante Autorizzazione n.2/2005 al trattamento dei dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

I dati potranno venire comunicati a terzi esclusivamente al fine di dar corso ad eventuali richieste ricevute : Forze di Polizia, Uffici giudiziari, organismi sanitari, personale medico e paramedico ed enti con funzioni socio-assistenziali, i quali tratteranno tali dati per erogare i servizi necessari a gestire la situazione segnalata. I dati non saranno diffusi in alcun modo.

I dati verranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento della prestazione richiesta, nonché verranno tenuti in archivio per il periodo successivo ai fini esclusivi di poter intervenire in caso di successiva richiesta.

C A R T A D E I S E R V I Z I

Informiamo inoltre, che in relazione ai predetti dati, potrà esercitare i diritti di cui all'art.7 e segg. del D.Lgs.196/03, che consistono nella possibilità di verifica dei dati, di richiesta di variazioni, cancellazione degli stessa, se con richiesta legittima.

Facciamo presente che il conferimento dei dati suddetti in generale non è obbligatorio, ma l'eventuale rifiuto ad autorizzare la comunicazione dei Suoi dati ai soggetti sopra indicati, comporta l'impossibilità di procedere alla conclusione del contratto e all'adempimento delle prestazioni richieste.

Il titolare del trattamento dei dati è:

Comunità Montana Valsesia
Corso Roma, 35 – Varallo

Il soggetto responsabile del trattamento è:

Servizio Socio Assistenziale

Diritti dell'Utente e reclami

Capitolo 4

L'Ospite ricoverato

È un suo diritto:

- ▶ Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona ed adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso.
- ▶ Chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal medico di reparto sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie adottate, fatti salvi, i casi che impongono il dovere di riservatezza.
- ▶ Conoscere preventivamente la retta di degenza e ciò che nella stessa non è compreso.
- ▶ Individuare il personale mediante cartellino di identificazione.

L'ospite o i famigliari hanno inoltre la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi o per comportamenti ed atti scorretti. Le osservazioni ed i reclami sono valutati dalla Direzione e dai Responsabili dell'Ente, i quali sono tenuti a comunicare all'utente le decisioni assunte o le spiegazioni necessarie a seguito di quanto esposto.

Il modulo di reclamo

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo. Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Come è avvenuto il fatto (descrivere quando, dove è avvenuto il fatto e chi ne ha preso parte)

Scrivere in stampatello ed in forma leggibile

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

Nome

Cognome

Via

CAP e Città

Tel

Email

Data_____ Firma_____

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al D.Lgs. 196 del 30/06/2003 riguardante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere allo stesso Presidio l'invio di una risposta al reclamo.

Impegni e programmi

Capitolo

5


L'Ente Comunità Montana Valsesia ed il Comune di Varallo sono fortemente impegnati in un'opera di riqualificazione strutturale dell'intero presidio per creare condizioni di vita degli ospiti e degli utenti sempre più ispirate a quelle del domicilio. Negli ultimi due anni sono stati ristrutturati completamente due reparti, R.S.A. e R.A.F., dotandoli di arredi nuovi e specifici, ulteriori progetti di miglioramento ambientale e strutturale sono in corso d'opera o in progetto di realizzazione.

Informazioni utili


Ufficio di Segreteria

L'ufficio segreteria è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:


▲ dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,00.

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero telefonico e fax  0163/51040


Direzione e Responsabili dell'Ente

Ricevono tutti i giorni, previo appuntamento, al n. telefonico  0163/51040.

Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario dell'Ente riceve previo appuntamento al n. telefonico  0163/51040.

Reparti

Per informazioni rivolgersi al Coordinatore Infermieristico o al Responsabile O.S.S. chiamando il numero telefonico  0163/51040.

Assistente Sociale

Riceve previo appuntamento nei seguenti orari:

- ⤴ lunedì e martedì: dalle ore 13,30 alle ore 18,30;
- ⤴ mercoledì, giovedì, venerdì (ricevimento pubblico): dalle ore 9,00 alle ore 13,00;
- ⤴ ultimo sabato del mese dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

e-mail: socialecs.cmvalsesia@ruparpiemonte.it

Servizio psicologico

La psicologa è presente in Presidio nei seguenti orari:

- ⤴ dal lunedì al giovedì: dalle ore 8,30 alle ore 17,30
- ⤴ venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 12,30

Visite guidate in Presidio

È possibile effettuare visite guidate da parte di utenti potenziali e dei loro famigliari. Chi fosse interessato può rivolgersi alla Segreteria per richiedere appuntamento.



Presidio "Casa Serena"

Via Brigate Garibaldi n.120

Presidio "Casa Serena"

Via Brigate Garibaldi, 120 – VARALLO (VC)



Tel. 0163 51040-51056