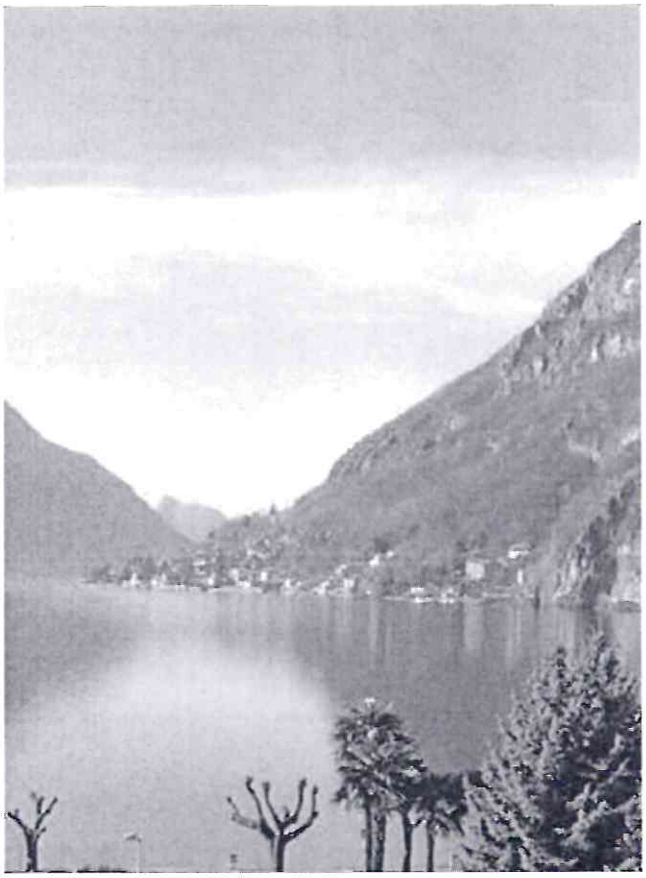
ISTITUTO MINIME SUORE DEL SACRO CUORE

Casa di Riposo Lina Erba

PORLEZZA

Carta dei Servizi



TEL: 0344 61147
FAX: 0344 72120
Lungolago Matteotti 17 - 22018 PORLEZZA (Como)
lina.erba@minimessc.it

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la nostra casa garantisce nel servizio alle persone anziane a livello residenziale.

E' riferita ai principi istituzionali, alle finalità e agli obiettivi dell'Istituto: la centralità della persona, la promozione della vita, il sostegno alla persona bisognosa e alla famiglia di appartenenza, il valore dell'esperienza in comunità.

LA CASA DI RIPOSO

La Casa di Porlezza ha avviato la sua attività nel 1956 e fa parte delle opere dell'Istituto Minime Suore del Sacro Cuore che ha sede legale in via G.da Sangallo 2 a Poggio a Caiano (PO).

La Casa di Riposo Lina Erba è una Residenza Sanitaria Assistenziale, accreditata dalla Regione Lombardia, che accoglie *72 anziani non autosufficienti*, sia donne che uomini e anche coppie di sposi. Tutti i posti letto sono autorizzati e accreditati con la Regione Lombardia (70 posti letto a contratto con ATS e 2 Solventi).

Un nucleo protetto è dedicato a persone con demenza e alzheimer.

Vi è la possibilità di accoglienza anche per necessità di ricovero temporaneo (30-60 gg.), con funzione di sollievo per l'ospite e/o la famiglia di appartenenza.

Offre un ambiente familiare, con riguardo alle esigenze personali, sociali e sanitarie di ciascuno, nel rispetto della personalità individuale, delle relazioni tra gli ospiti e con l'ambiente di provenienza.

Le camere sono a 2 letti e dotate di servizi igienici, si trovano nella zona residenziale al primo e secondo piano.

Possibilità di fruizione su richiesta di telefono e televisore in camera.

La Casa si trova sul lungolago di Porlezza ed è raggiungibile da Menaggio o Lugano anche con i *mezzi pubblici* con fermata a 50 metri dall'ingresso (orari Autobus disponibili in segreteria).

La Superiora, responsabile dell'Istituto per la Casa di Riposo, è presente tutti i giorni feriali e festivi.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dei giorni feriali ore 9 - 12 e nei pomeriggi di lunedì, mercoledì e venerdì ore 15 -18.

E' possibile visitare la Casa previo accordo orario con la Segreteria.

L'ospite sarà accompagnato alla *visita* da un operatore incaricato dalla Direzione.

LA STRUTTURA

L'edificio della Casa si articola su tre piani, senza barriere architettoniche e con ampi spazi di collegamento, dotato di parcheggi interni per parenti e visitatori.

- **PIANO TERRA** ***area amministrativa e dei servizi*** **:**
  uffici - ambulatorio medico - palestra - terapia occupazionale -
  servizio sociale - animazione – soggiorno – sala riunioni - angolo bar

- **I° - II° PIANO** ***area residenziale*** **:**
  quattro nuclei abitativi con capacità ricettiva di 18 posti letto ciascuno, differenziati per livello di intensità di cura, con adeguati ed articolati spazi di soggiorno e pranzo

- **CHIESA** interna condivisa con la Comunità delle religiose e locale di culto

- **PARCO** e giardino fruibile dagli ospiti.

LA GIORNATA TIPO DELLA CASA

- Ore 8.30 Colazione
- Ore 9 - 11.30 Socializzazione, animazione e terapie
- Ore 11.45 Pranzo
- Ore 12.30 – 13.30 Riposo pomeridiano
- Ore 13.30 – 17 Socializzazione, animazione e terapie
- Ore 18 Cena
- Ore 20 Riposo notturno

Le visite alle persone anziane sono permesse *tutti i giorni dalle 8 alle 20* senza limitazione di orario, ad eccezione di esigenze sanitarie particolari, nel rispetto dei momenti di riposo, dei pasti, delle attività sanitarie, di animazione e pulizia; in caso di necessità è possibile essere presenti nelle ore notturne previo accordo con la Responsabile del nucleo.

LA DOMANDA DI ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE

Tutte le *persone non-autosufficienti, di norma oltre i 65 anni e residenti in Lombardia,* possono presentare Domanda di ammissione e Relazione sanitaria, attraverso i moduli forniti dalla Casa, con fotocopia della Carta Identità e Tessera sanitaria. Verrà chiesto di firmare il Consenso al trattamento dei dati e in caso di accoglienza copia del Verbale di invalidità e Tessera ATS di esenzione.

Le richieste di ammissione sono valutate dalla Direzione per l'inserimento in *lista d'attesa,* in base ai criteri del «bisogno» e dell'«urgenza», sanitaria e sociale del futuro ospite ed in base alla compilazione del questionario della situazione finanziaria della persona e del suo nucleo familiare.

E' bene che si abbiano informazioni precise e dettagliate, non solo sulla salute psico-fisica della persona anziana che chiede ospitalità, ma anche sul suo ambiente di provenienza e il contesto di vita abituale.

FASI DELL' ACCOGLIENZA

1. LA PRESA DI CONTATTO

Il colloquio e la verifica dei requisiti
La compilazione della domanda
Il ricevimento della domanda

2. LA CONOSCENZA

Il colloquio con l'ospite e la famiglia
Eventuale raccolta di ulteriori informazioni Sanitarie e Sociali
Visita guidata alla struttura e presentazione delle attività
Valutazione da parte della Direzione
La conferma dell'ammissione
La lista d'attesa

3. L'AMMISSIONE

L'accoglienza
La messa in comune delle informazioni
L'osservazione

4. LA PRESA IN CARICO

Il coinvolgimento degli operatori di riferimento
La predisposizione del Progetto e del Piano assistenziale individualizzato
La condivisione con l'Ospite e i familiari
La sua attuazione e verifica

ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Ogni fase del processo di accoglienza prevede azioni specifiche che possono essere così sintetizzate:

La prima fase prevede il colloquio e la compilazione della domanda di ammissione e dei questionari da parte della persona anziana e/o Familiare/ AdS. Nel caso la persona anziana sia impossibilitata a firmare il modulo, questo verrà controfirmato dai familiari o da chi ne assume la responsabilità (Tutore / Amministratore di sostegno).

Una volta confermata l'ammissione in struttura, si prevede la messa in comune delle informazioni che permettono all'équipe socio–sanitaria di formulare un progetto assistenziale personalizzato. Tale progetto prevede il coinvolgimento diretto della persona e dei familiari. Il contratto d'ingresso (disponibile in segreteria), sarà firmato dall'ospite e/o dai contraenti entro il primo giorno di accoglienza. **Il primo mese di ospitalità è considerato periodo di prova sia per l'ospite che per la Casa.**

All'ospite e ai familiari vengono presentate le attività della vita quotidiana e le modalità operative della vita di comunità.
Per favorire il più possibile una adeguata presa in carico e partecipazione alle attività di vita quotidiana dell'anziano, un operatore di riferimento incaricato dal responsabile di nucleo accompagna l'ospite durante il primo periodo alla conoscenza del nuovo ambiente, fisico e relazionale; è favorita anche la presenza assidua dei familiari e degli amici, salvo emergenze sanitarie particolari.
E' possibile trascorrere giornate all'esterno con i parenti e rientri in famiglia, previo accordo con il Responsabile sanitario.
Alla persona anziana, salvo contraria indicazione medica, è permessa l'uscita diurna, salvo emergenze sanitarie particolari, dalla Casa di Riposo sotto la propria responsabilità, comunicandolo alla Responsabile di nucleo e firmando l'apposito registro. L'istituto declina ogni responsabilità durante le assenze.

Qualora per l'ospite siano superate le condizioni sanitarie o sociali per cui ha chiesto l'ammissione, ovvero recuperi il proprio livello di autonomia, sarà favorito il rientro al proprio domicilio.
L'eventuale *dimissione* dell'ospite è attuata dalle stesse figure del nucleo coinvolte per l'accoglienza. In caso di rientro al domicilio o c/o altra struttura socio-sanitaria verrà rilasciata una *relazione di dimissione per la continuità di cura*.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Tutti i servizi alla persona di seguito descritti sono erogati nel corso di tutto l'anno, le persone anziane e i loro famigliari possono conoscerne l'organizzazione e i metodi di fruizione attraverso i referenti di nucleo.
Il personale di servizio all'ospite è identificato da cartellino di riconoscimento

SERVIZI GENERALI

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo è svolto dagli uffici posti al piano terreno della Casa di Riposo e si avvale, secondo le necessità, di collaboratori interni ed esterni, oltre che degli uffici centrali della Casa Madre dell'Istituto.

SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE

Questo servizio cura gli aspetti organizzativi e di gestione delle risorse umane, per garantire un servizio continuativo e qualitativo alle persone anziane.

SERVIZIO PASTI

Il servizio di cucina interno garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti, che verranno distribuiti durante i pasti. Appositi carrelli termici permettono di mantenere i cibi nelle giuste temperature, evitando il contatto con agenti esterni. Il servizio di cucina è controllato attraverso il sistema Haccp.

Il medico della casa, oltre ad attuare eventuali prescrizioni dietetiche, collabora con il responsabile della cucina (capo cuoco) predisponendo il menù settimanale, tenendo presente le necessità degli ospiti e le indicazioni del Piano assistenziale individualizzato.

Alle persone anziane è data l'opportunità di poter scegliere - tra una serie di proposte - il tipo di alimenti e di bevande che saranno serviti ai pasti (il menù è allegato ed esposto nei nuclei), oltre alla colazione e al thè pomeridiano.

SERVIZIO DI PULIZIA

Al personale interno viene affidata la pulizia degli spazi della casa e di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'ospite (letto, comodino, armadio, tavolo,...); questo garantisce una maggior presenza del personale ausiliario con gli ospiti, favorendo attenzione anche all'aspetto relazionale.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Casa fornisce per tutti il servizio di guardaroba e di lavanderia.

SERVIZIO PARRUCCHIERE/BARBIERE - PEDICURE/MANICURE

All'interno della Casa è garantito il servizio per la cura della persona, manicure e pedicure conservativa, il lavaggio e taglio di capelli e barba. I costi del servizio sono inclusi nella retta.

(Su richiesta è disponibile per entrambi i servizi un professionista esterno, a tariffe concordate, a carico dell'ospite, così come è consentito l'accesso di altri professionisti di fiducia dell'ospite, sia per i capelli che per la pedicure curativa, comunicando il nominativo e l'orario di accesso alla Direzione).

SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZIO MEDICO

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane affidate alle nostre cure, avvalendosi di tutti i mezzi possibili del campo medico – scientifico.

Le funzioni del servizio si riassumono nella:

- Valutazione delle condizioni di salute psicofisica dell'anziano all'ingresso
- Attenzione generale alla prevenzione dei potenziali problemi sanitari degli ospiti, mediante verifica delle condizioni igieniche – ambientali e personali, dell'alimentazione, del comportamento e dell'igiene di vita
- Verifica delle condizioni clinico – sanitarie degli ospiti mediante visite mediche programmate e/o urgenti, anche attraverso servizio di reperibilità
- Consulti eventuali con medici specialisti
- Ricorso a indagini diagnostiche, cliniche o strumentali
- Prescrizione delle cure e scelte delle terapie mediche più appropriate
- Eventuale ricorso a ricoveri in ambito ospedaliero
- Mantenimento dello stato di salute psicofisica per quanto singolarmente possibile, potenziando ogni capacità residua
- Individuazione dei principali bisogni declinati nel Progetto e Piano di Assistenza Individualizzato - PAI
- Attuazione delle indicazioni assistenziali personalizzate
- Tenuta e gestione dei fascicoli sanitari degli ospiti
- Documentazione sanitaria in caso di dimissione o trasferimenti ad altre strutture

Durante il periodo di permanenza in RSA l'ospite è in carico alla Casa anche per l'assistenza sanitaria di base del Servizio Sanitario Regionale (Medico, farmaci e presidi sanitari), ad eccezione degli ospiti *solventi* (accolti su posti letto accreditati, ma non a contratto con la ATS) che mantengono il proprio Medico di Base, così come l'approvvigionamento dei propri farmaci ed eventuali presidi sanitari (es. pannoloni).
L'accesso alla *documentazione socio-sanitaria* può avvenire su richiesta scritta dell'ospite o dell'avente diritto, in caso di richiesta di copia la stessa sarà consegnata entro 10 giorni lavorativi.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Si occupa degli interventi di tipo infermieristico, su indicazione ed in collaborazione con il servizio medico, e coordina ogni singola figura professionale addetta all'assistenza, interagisce inoltre con gli operatori delle diverse attività che si svolgono nel nucleo.

L'organizzazione degli interventi è in carico alla referente di nucleo, così che ogni programma definito dalla Casa di Riposo venga garantito nella sua corretta esecuzione.

SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per contribuire a dare significato e dignità alla vita dell'anziano.

Attuato mediante molteplici proposte di attività, singole e/o di gruppo, permette all'ospite di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità manuali, sociali, cognitive e relazionali.

SERVIZIO RIABILITATIVO

Questo servizio comprende il servizio di fisioterapia.

Il servizio è svolto a seguito di valutazioni multidisciplinari periodiche sotto la responsabilità del medico della casa e si confronta con le attività di animazione e di nucleo per una presa in carico globale dell'ospite.

Il servizio di Fisioterapia consiste nel provvedere a interventi mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane ospiti della casa.

Compito specifico è di svolgere attività terapeutica per la prevenzione, la riattivazione funzionale o il mantenimento delle capacità motorie, utilizzando strumenti e metodologie adeguate.

I servizi di FISIOTERAPIA e di ANIMAZIONE favoriscono l'espressione della personalità di ogni anziano nelle sue dimensioni: affettiva, cognitiva e motoria.

Propone attività specifiche per il mantenimento e la stimolazione delle capacità relazionali, mnemoniche, di orientamento spazio-temporale e funzionali della persona anziana.

Si attua attraverso interventi individuali e di gruppo in un contesto accogliente, piacevole e ludico, tanto quanto lo consente il rispetto della condizione personale dell'anziano.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale viene svolto dalle figure professionali ASA (Ausiliari Socio Assistenziali) e OSS (Operatori Socio-Sanitari). Si occupa di tutti gli aspetti assistenziali del servizio diretto alla persona e collabora con tutti gli operatori della Casa per l'attuazione dei Piani di Assistenza Individualizzati.

SERVIZIO SOCIALE

Questo servizio ha il compito di favorire le relazioni sociali, sia quelle rivolte all'interno che verso l'esterno, al fine di migliorare la qualità dei rapporti tra la RSA, l'ospite e la sua famiglia, ed i contatti con gli altri Servizi pubblici e privati del territorio.

ASSISTENZA SPIRITUALE

Nella nostra casa il servizio religioso e di animazione della vita spirituale è caratteristica principale della propria missione e si propone come obiettivo la crescita nella fede, mediante il servizio e il coinvolgimento diretto con le necessità degli ospiti, le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita comunitaria, nel rispetto della spiritualità dell'Ospite.

E' un servizio che vuole aiutare la persona anziana a vivere con serenità e con dignità questo periodo della vita.

Si caratterizza anche per atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizione di grave sofferenza fisica, psichica e relazionale, di attenzione ai loro bisogni ed esigenze spirituali. L'accompagnamento nella vita di fede degli ospiti è affidato prevalentemente alle religiose della casa, che sono costantemente presenti e disponibili nelle necessità quotidiane.

VOLONTARIATO

All'interno della Casa opera il gruppo di volontariato "Beata Margherita Caiani" - iscritto al registro del volontariato - attraverso momenti di aiuto e sostegno spirituale e materiale alle persone più bisognose e collaborando a diverse attività sociali di gruppo (canti, feste, attività manuali, gite).

VERIFICA DEL SERVIZIO OFFERTO

Oltre che garantito dagli standard di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento, il servizio offerto è oggetto di periodica verifica degli obiettivi di qualità da parte della Direzione.

Viene monitorato attraverso colloqui tra i responsabili della casa (Direzione, Responsabile sanitario e Referenti di nucleo) e gli Ospiti e/o loro familiari e grazie a tutti coloro che contribuiscono con i loro suggerimenti alla crescita della Comunità. Annualmente, attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari (*Questionario allegato*), viene effettuata una raccolta analitica della rilevazione, valutata dalla direzione ed affissa nei locali comuni della RSA.

Ad ogni segnalazione scritta dell'ospite e/o dei familiari (*Scheda di segnalazione allegata*) viene data risposta da parte della Direzione, a cui fa riferimento l'ufficio relazioni con il pubblico, entro 30 giorni.

LA PERSONA ANZIANA E I SUOI DIRITTI

La persona anziana che viene accolta porta con sè una propria ed unica esperienza di vita con i suoi valori, le sue attitudini ed i suoi desideri ed una combinazione specifica di bisogni fisici e psichici.

La nostra Casa assicura che a tutte le persone anziane sia concesso il diritto ad una esistenza dignitosa, al rispetto, alla autodeterminazione, al pieno riconoscimento della propria individualità, a cure e ad una assistenza fatta con scrupolo e rispetto della privacy, a comunicare con la realtà esterna e a relazionarsi con essa.

Tutta la comunità ha il dovere di promuovere e di proteggere i diritti delle persone anziane che accoglie al fine di assicurare loro una migliore qualità di vita.

Sarà quindi necessario tenere in considerazione alcuni aspetti:

- la autodeterminazione e la partecipazione nello scegliere il proprio ciclo di attività giornaliere; il tipo di assistenza appropriata e personalizzata; il livello di interazione con la struttura; l'accoglimento delle preferenze o dei bisogni nel rispetto della propria sicurezza e salute;
- la partecipazione ed integrazione nella vita di comunità con particolare attenzione alla famiglia di origine, che pur vivendo all'esterno del centro deve continuamente sentirsi coinvolta;
- servizi sociali adeguati per rispondere ai bisogni di benessere psico-sociale, sia nell'instaurare, mantenere e sviluppare i rapporti all'interno della struttura, sia all'esterno ed in primo luogo con la famiglia e con l'ambiente di vita precedente la venuta nella casa;
- un ambiente che sia sicuro, confortevole, famigliare, che permetta alla persona anziana di utilizzare, nel limite del possibile, i propri effetti personali;
- l'opportunità di svolgere piccoli lavori ed un'attività utile; favorire il libero accesso ai mezzi d'informazione e di divulgazione di notizie; la facoltà d'esercitare un'attività culturale creatrice e la possibilità di trasmettere alle generazioni future la propria esperienza di vita ed il proprio ingegno;
- esprimere la libertà di formarsi una propria opinione e di comunicarla; la libertà di vivere una sua interiorità spirituale e di praticare il proprio credo religioso.

Per necessità di integrazioni economiche, il Comune di residenza dell'ospite fornisce, su richiesta dell'interessato, indicazioni in merito ai criteri adottati per gli aventi diritto e sugli altri servizi per anziani non autosufficienti.

La Casa di Riposo eroga servizi in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale tramite accordo contrattuale con la ATS Insubria, presso la quale è possibile rivolgersi in caso di inadempienze (*Uff. Relazioni con il Pubblico e Uff. di Pubblica Tutela*) oppure al Difensore civico territoriale.

LA RETTA SOCIALE

a carico dell'Ospite/Familiare e/o dell'Ente Locale, è definita annualmente ed è comprensiva di tutti i servizi descritti.

L'importo in vigore per i 72 posti letto è specificato nell'allegato 1 (con i servizi inclusi ed esclusi).
(Ogni anno è rilasciata all'ospite una *certificazione delle spese sanitarie* sostenute, ai fini fiscali)

INFORMAZIONE E PRIVACY

Viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto, in conformità della normativa vigente.

L'ospite viene costantemente informato in modo comprensibile ed esaustivo in merito alle attività che lo riguardano.

L'Istituto Minime Suore del Sacro Cuore – filiale di Porlezza è dotato di Codice Etico, disponibile in segreteria.

La Direzione della Casa è a vostra disposizione per qualsiasi informazione e per favorire una adeguata permanenza dell'ospite

Orari di Segreteria:

mattino ore 9 – 12 dal lunedì al venerdì
pomeriggio ore 15 – 18 il lunedì – mercoledì - venerdì

TEL: 0344 61147 - FAX: 0344 72120
lina.erba@minimessc.it

ALLEGATI :

- ***all.1 Retta in vigore***
- ***all.2 Menù tipo***

Verranno consegnati alla firma del contratto d'ingresso:
- ***all.3 Scheda per suggerimenti/segnalazioni***
- ***all.4 Questionario di soddisfazione ospiti e familiari***