

CARTA DEI SERVIZI

“CASA SERENA IMMACOLATA”

Corso Nazionale 40- 19126 La Spezia (SP)

Telefono: 0187 - 501032

Email: casaserenaspezia@gmail.com

Casa serena... dove tu appartieni...

*...è un posto dove si trova
una famiglia, un'appartenenza
e un aiuto, più di un servizio.*

Accomodati!

*Questa casa è la tua casa,
perché la tua presenza è importante.*

*Noi formiamo una sola comunità,
un aiuto, e una strada: Dio.*

In questa comunità il nostro servizio

*si realizza soprattutto
nella qualità dell'accoglienza,
nell'attenzione, nel rispetto
e nell'ascolto che offriamo.*

Siamo qui per te.

Benvenuto!

INDICE

SEZ 1 – PRESENTAZIONE

1.1 Introduzione	Pag. 4
1.2 Premessa	Pag. 4
1.3 Un po' di storia	Pag. 4
1.4 Ubicazione	Pag. 5
1.5 Bacino d'utenza	Pag. 5
1.6 Numero delle persone accolte	Pag. 5

SEZ 2 – I SERVIZI RESIDENZIALI

2.1 Struttura ed Attrezzature	Pag. 6
2.2 Giornata tipo	Pag. 6
2.3 Servizi	Pag. 7

SEZ 3 – INFORMAZIONI UTILI

3.1 Orario di accesso dei visitatori	Pag. 9
3.2 Modalità di accesso	Pag. 9
3.3 Formazione del personale	Pag. 10
3.4 Qualità dei servizi	Pag. 10

SEZ 4 – ALLEGATI

Pag. 13

SEZ 1. PRESENTAZIONE

1.1 Introduzione

La Congregazione delle Figlie di Maria Vergine Immacolata di La Spezia già dal 1880 ha provveduto a perseguire il soccorso infermieristico al domicilio dei poveri e bisognosi con un voto specifico: “il voto di soccorso ai poveri”

“Avevano per voto di visitare, assistere e servire gli infermi a domicilio, quando erano chiamate, ed anche spontaneamente, quando ne conoscevano i bisogni”, tutto ciò si può leggere con l’attuazione del regolamento per l’assistenza emanato in tale data.

1.2 Premessa

La realizzazione della Carta dei Servizi è il traguardo di un’attività che è espletata avendo come obiettivo la centralità della persona utente del servizio; il processo operativo per la realizzazione di ciò è basato sull’esperienza e sull’efficacia degli interventi.

L’adozione della Carta dei Servizi rappresenta lo strumento fondamentale attraverso cui si instaura un rapporto “umano” con l’utenza a cui è d’obbligo fornire informazioni precise sull’Istituto e sul suo funzionamento, ma può altresì esprimere le proprie osservazioni sulla qualità delle prestazioni e sulla reale rispondenza delle stesse agli standard di qualità prefissati.

La Carta dei Servizi descrive infatti quali sono i punti ispiratore dell’attività dell’Ente, elenca i servizi che vengono erogati, le relative modalità di accesso, evidenzia gli indicatori atti ad esprimere la valutazione sulla qualità del servizio ed eventuali utili suggerimenti per il miglioramento.

Casa Serena M. Immacolata è stata inaugurata il 19 Marzo 1971, è situata ad est della città di La Spezia, e verrà di seguito indicato come “Istituto”.

L’Istituto appartiene alla Congregazione delle Figlie di M. V. Immacolata di Savona e dal 1 aprile 2025 è gestito dal Consorzio Campo del Vescovo di Brugnato con autorizzazione al funzionamento dall’autorità sanitaria e comunale.

1.3 Un po' di storia

La Congregazione delle Figlie di M. V. Immacolata, presente in La Spezia fin dal 1920 per l'assistenza domiciliare agli infermi, aveva acquistato un terreno nella zona del Canaletto, per la costruzione di una Casa di Riposo idonea ad accogliere gli anziani della città.

Sua Ecc. Mons. Giuseppe Stella, Vescovo Diocesano, auspicava quest'opera, vedendone crescere la necessità e, da lui spronata, la Congregazione, nel 1960, presentò un progetto di Casa di Riposo, che fu subito approvato dal comune, ma mai realizzato perché mancavano i mezzi economici.

Nel 1968, una legge per l'edilizia decretava che i progetti approvati venissero eseguiti entro due anni oppure sarebbero stati dimezzati del volume.

La Congregazione, affrontando un mutuo, per il quale la Banca Ca.Ri.Ge ipotecò tutte le sue proprietà, eseguì il progetto.

Si voleva una casa di riposo adeguata ai tempi e veramente si ebbe questo felice esito.

Il 19 Marzo 1971, fu inaugurata e da allora, tanti anziani hanno trovato in essa non solo ospitalità dignitosa, ma attenzioni delicate e fraterne come in una famiglia dove ci si vuol bene.

Oggi si presenta arricchita di tutti quegli accorgimenti che la rendono attuale, ottemperando di volta in volta l'adeguamento alle norme socio - assistenziali e di sicurezza.

1.4 Ubicazione

La Casa Serena Maria Immacolata è situata ad est della città di La Spezia in corso Nazionale, 40. È casa appartenente alla Congregazione delle Figlie di M.V. Immacolata di Savona e gestita dal Consorzio Campo del Vescovo.

1.5 Bacino di utenza

Gli anziani provengono, per la maggior parte, dalla città stessa, ma anche da zone diverse.

1.6 Numero delle persone accolte

L'Istituto può accogliere al limite un numero di 40 persone anziane, in parte autosufficienti.

SEZ 2. I SERVIZI RESIDENZIALI

2.1 Struttura ed attrezzatura

I locali sono così distribuiti:

38 camere singole con bagno, TV;

1 appartamento con sala, camera, bagno, telefono, citofono, TV.

1 camera buffer;

Ogni camera è attrezzata convenientemente con mobili della Casa. Alcune camere hanno un terrazzino. La pulizia di camere, bagni, corridoi, sale di soggiorno è giornaliera e, comunque, secondo le necessità di sanificazione.

1 bagno per disabili; 2 sale di soggiorno comuni, con TV, tavoli da gioco, poltrone ignifughe; 1 sala da pranzo; 4 cucinini, uno ad ogni piano; 1 cucinetta per rigovernare le stoviglie usate in sala di pranzo; 1 cucina; 1 dispensa; 1 salottino; 1 direzione; 1 infermeria; 1 palestra.

La casa è servita da un montavivande e da un ascensore porta lettighe.

All'esterno un giardino offre un lieto soggiorno e la Cappella, con la S. Messa offerta in particolari occasioni.

L'erogazione dell'assistenza socio-sanitaria è tutelata e garantita dai seguenti servizi:

Servizio Medico

Servizio Infermieristico

Servizio Assistenza Tutelare

Servizio Animazione

Servizio Fisioterapico

Servizio di supporto religioso

Svolti da personale qualificato secondo i minutaggi definiti dalle vigenti normative in materia.

2.2 Giornata tipo

Ore:

07:15 – 08:15	sviglia e colazione
09:00 – 11:30	assistenza infermieristica e tutelare, animazione, FKT ed uscite
11:30 – 15:00	pranzo e riposo pomeridiano
15:30 – 17:00	attività ricreative, di socializzazione e animazione
16:00 – 20:00	assistenza infermieristica e tutelare
17:45 – 19:00	cena e preparazione per la notte del terzo piano
18:30 – 19:30	cena ospiti autosufficienti
19:30 – 21:00	preparazione per la notte altri piani
21:00 – 07:00	assistenza notturna

L'Equipe gestionale di conduzione, composta dalla Direttrice, dal Direttore Sanitario, dal personale infermieristico e ausiliare, si incontra periodicamente con il compito di discutere e di valutare i piani di assistenza individuali, monitorare e verificare la gestione generale, la predisposizione e l'aggiornamento delle procedure operative, con l'impegno costante per l'individuazione degli eventuali bisogni del singolo o del gruppo.

2.3 Servizi

2.3.1 Servizio medico

Il Direttore sanitario effettua le visite di accoglienza, la vigilanza sanitaria rispondendo ai bisogni di tipo medico-sanitario degli ospiti.

L'orario di ricevimento generalmente è:

Lunedì e mercoledì (con orari da concordarsi).

Il Direttore sanitario collabora, altresì, con i medici di medicina generale di fiducia degli ospiti, indicando bisogni, terapia, somministrazione farmaci e quant'altro necessario ai loro pazienti.

2.3.2 Servizio assistenziale

L'assistenza infermieristica, espletata in modo continuativo da personale in possesso della laurea in infermieristica, è mirata prevalentemente al monitoraggio dei parametri vitali, glicemia medicazione ecc. e somministrazione di farmaci che vengono prescritti dal medico di Medicina Generale – tutti i dati relativi sono trascritti sulle cartelle assistenziali.

2.3.3 Servizio assistenziale tutelare

L'assistenza tutelare si avvale del contributo di operatori socio sanitari, che provvedono alla cura della persona, accudendo l'ospite durante tutto l'arco della giornata. Ne assicurano l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti, la deambulazione, l'eliminazione e tutte quelle operazioni necessarie a favorire, per quanto possibile, le autonomie primarie, nel rispetto della persona e della privacy.

2.3.4 Servizio terapia fisica

L'assistenza fisioterapica, è espletata tre volte alla settimana da fisioterapisti nella palestra attrezzata al 5 piano raggiungibile. Ne usufruiscono gli ospiti per i quali ne viene valutata la necessità.

2.3.5 Servizio di animazione e socializzazione

Il settore di animazione pianifica una serie di iniziative settimanali che consentono a tutti gli utenti di sfruttare le capacità residue, tramite laboratori socio-psico occupazionali. Inoltre sono previsti momenti ludici di socializzazione dando rilievo a particolari ricorrenze e anniversari, talvolta arricchito dalla presenza di personale volontario esterno.

2.3.6 Servizio religioso

La presenza delle suore consente la possibilità di partecipare a celebrazioni e formazioni religiose, oltreché favorire l'instaurarsi di relazioni serene e tranquilli momenti di aggregazione, valorizzando particolarmente il senso della festa cristiana.

2.3.7 Servizio Alberghiero

I servizi alberghieri comprendono:

- la ristorazione: agli ospiti viene proposto un menù approvato dall'ASL, tenendo conto anche delle loro esigenze particolari, in collaborazione con il medico di riferimento. La preparazione dei piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore.
- la lavanderia: viene effettuato il lavaggio del corredo di camera per tutti gli ospiti della struttura.

· sanificazione e pulizia: l'espletamento del servizio viene effettuato attraverso un programma di lavori quotidiani e periodici con l'utilizzo di prodotti e strumenti per l'igiene secondo la normativa vigente.

SEZ 3. INFORMAZIONI UTILI

3.1 Orario di accesso dei visitatori

Gli orari di accesso dei parenti e/o degli ospiti sono fissati dal lunedì alla domenica: ore 10:00 - 11:15 e 15:00 – 17:45.

Nei giorni di domenica e festivi l'orario è libero, con possibilità, previa comunicazione alla direzione dell'Istituto, di accompagnare l'ospite all'esterno per pranzo, gita o quant'altro.

I parenti dovranno in ogni caso qualificarsi all'accoglienza (reception) al momento dell'ingresso nella struttura ed altresì al momento dell'uscita.

3.2 Modalità d'accesso

3.2.1 Gestione liste di attesa

La gestione delle liste di attesa è orientata alla massima trasparenza ed efficacia dell'intervento. Le liste sono tenute con criterio cronologico in ordine di data di richiesta e vengono aggiornate per accesso ad altra diversa struttura per anziani. A parità di altre condizioni la preferenza nell'accesso viene accordata a persone residenti nello spezzino.

3.2.2 Procedura per l'accoglienza

1. Domanda per richiesta di inserimento, corredata da una relazione medica dettagliata.
2. Le domande saranno ricevute e classificate in una lista di attesa con numerazione progressiva.
3. L'ingresso viene concordato con i familiari dell'ospite.
4. Valutazione del nuovo ospite da parte dell'equipe, che consiste in:
 - esame da parte del medico e dell'infermiera dei documenti clinici di cui dispone;
 - visita da parte del medico e compilazione della cartella clinica;
 - valutazione dello stato funzionale, cognitivo e psicologico al fine di definire le condizioni di autosufficienza (AGED)

5. Accompagnamento, da parte degli operatori della struttura, alla conoscenza delle figure di riferimento, degli altri ospiti, degli ambienti e spazi interni ed esterni e degli orari.

3.3 Formazione del personale

Il Consorzio predispone un piano di formazione annuale del personale con corsi programmati rivolti non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra gli operatori e gli ospiti, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

3.4 Qualità dei servizi

Lo scopo della residenza protetta è quello di accogliere persone "fragili" garantendo i seguenti diritti:

- Diritto alla differenza – assistenza personalizzata
- Diritto alla normalità con il rispetto dei ritmi e degli orari quotidiani
- Diritto alla dignità dell'intimità e del pudore della persona
- Diritto all'informazione e partecipazione alle decisioni
- Diritto alle qualità rispetto di risposte adeguate e qualificate in virtù dei bisogni espressi.

Affinché ciò si realizzi e possa essere opportunamente valutato e migliorato, sono stati individuati alcuni indicatori della qualità dei servizi offerti, sia quelli socio sanitari assistenziali, sia quelli di tipo alberghiero, che consentono un periodico monitoraggio dell'offerta da parte degli stessi operatori, degli ospiti e dei loro familiari.

In particolare per la valutazione da parte dell'utenza, sono stati predisposti dei questionari, la cui compilazione ed elaborazione costituisce un elemento di valutazione e progressivo miglioramento della struttura.

(In allegato la sintesi delle risposte ai questionari compilati nei mesi dicembre 2019-gennaio 2020)

Riportiamo di seguito i principi e gli indicatori:

SERVIZI ALLA PERSONA

1. FORMAZIONE RELIGIOSA, UMANA E SOCIALIZZAZIONE

PRINCIPI DI QUALITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> Ø Attenzione al bisogno di relazioni serene da parte dell'ospite Ø Valorizzare la dimensione religiosa e il senso della festa cristiana 	<ul style="list-style-type: none"> Ø Creare opportunità di socializzazione Ø Fornire momenti di formazione religiosa Ø Garantire la presenza e l'assistenza religiosa all'ospite che lo richieda

2. ASSISTENZA INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA E MEDICA

PRINCIPI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
<ul style="list-style-type: none"> Ø Corretta valutazione dello stato di salute dell'ospite. Ø Possibilità di intervento individualizzato 	<ul style="list-style-type: none"> Ø Cartella sanitaria individualizzata Ø Progetti individualizzati a seconda delle caratteristiche degli ospiti

3. CURA, IGIENE DELLA PERSONA E SICUREZZA

INDICATORI DI QUALITÀ	
Disponibilità e competenza degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> Ø Esistenza di un piano di lavoro condiviso e dei protocolli operativi Ø Esecuzione delle procedure per l'igiene della persona e delle unità di vita degli anziani Ø Riqualficazione del personale operante Ø Incontri periodici tra gli operatori
Sicurezza degli ospiti in casi di emergenza e/o pericolo	<ul style="list-style-type: none"> Ø Monitoraggio periodico e manutenzione degli impianti e delle dotazioni di sicurezza Ø Formazione periodica e permanente del personale

SERVIZI ALBERGHIERI

1. MENSA E CONSULENZA DIETETICA (A CURA DI ITALIA CHEF SRL)
2. SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

SERVIZI AMMINISTRATIVI E GESTIONALI

PRINCIPI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
<ul style="list-style-type: none">∅ Frequenza, continuità e chiarezza nel passaggio delle informazioni∅ Chiarezza e trasparenza nella gestione finanziaria	<ul style="list-style-type: none">∅ Contatti e scambi di informazioni, riunioni periodiche, etc.∅ Rispetto del Piano degli obiettivi per la gestione economica del servizio

Sono sempre graditi suggerimenti, consigli e critiche costruttive degli ospiti e/o dei loro familiari, funzionali alla creazione di condizioni ottimali per l'erogazione dei servizi (sia socio sanitari che alberghieri) anche al fine di procedere al miglioramento continuo della qualità dell'offerta.