



CASA SERENA

DON ORIONE

RESIDENZA

SOCIO-SANITARIA ASSISTENZIALE

PER DISABILI

RD3

CARTA DEI SERVIZI



Via I° Strada, 25 – 61032 Bellocchi di Fano (PU)

Tel. e Fax 0721 854389

Amministrazione: psmc.csb@alice.it

Coordinamento: coordinamento.casaserena@gmail.com

Pec: casa.serena.bellocchi@pec.it



INDICE

1. FINALITÀ, POLITICHE COMPLESSIVE, OBIETTIVI E METODOLOGIE D’INTERVENTO.....	3
2. LE PERSONE ACCOLTE.....	7
3. LE MODALITA' D'ACCOGLIENZA.....	7
3.1 AMMISSIONE.....	7
3.2 DIMISSIONI.....	8
3.3 RETTE DI DEGENZA.....	8
3.4 PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI COMPRESI NELLA RETTA DI DEGENZA.....	9
3.5 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA.....	12
3.6 LISTA D’ATTESA.....	13
3.7 CONSERVAZIONE DEL POSTO.....	13
4. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	13
4.1 DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE.....	14
4.2 DIRITTO AD AVERE UN ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA.....	14
5. LA STRUTTURA.....	15
6. L’ORGANIZZAZIONE.....	15
7. RAPPORTI CON GLI ENTI TERRITORIALI.....	19
8. MOVIMENTO ORIONINO VOLONTARI.....	20
9. PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA’.....	20
10. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI.....	26



“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione

CASA SERENA: CENNI STORICI, MISSION E REALTA' GEOGRAFICA

La realtà di Casa Serena, dipendente dall'Ente Religioso delle Piccole Suore Missionarie della Carità fondate da don Orione, nasce nel lontano 1939, inizialmente come scuola materna e, successivamente, nel 1962, sviluppa il suo apostolato con un'attenzione particolare a ragazze con condizione di disabilità.

In questa apertura si intuisce il disegno di Dio che, attraverso le Piccole Suore Missionarie della Carità e i laici, vuole abbracciare ogni persona, ogni sofferenza, ogni limite, per portarla a Dio in una riscoperta continua della bellezza, della dignità della persona.

Situata tra il verde e in una posizione ottimale, Casa Serena si sviluppa, come i piccoli paesini di un tempo all'ombra del campanile della Chiesa di San Sebastiano in Bellocchi, frazione di circa 2.500 abitanti alle porte di Fano (PU), sita nella pianura tra il fiume Metauro e la Via Flaminia e facilmente raggiungibile.

Negli ultimi decenni, la piccola borgata rurale subisce una profonda trasformazione a seguito dello sviluppo di una zona industriale ed artigianale favorendo un piano edilizio ed una crescita demografica dovuta all'arrivo di nuove famiglie “attirate” dalle numerose possibilità lavorative.

In un clima sereno, lontano dai ritmi cittadini, e attento alle esigenze dei più piccoli e degli anziani, Casa Serena si inserisce come una realtà da sempre presente nel paese, da tutti conosciuta ed amata. La struttura accoglie ragazze con condizione di disabilità, cercando di offrire loro un'esperienza di vita comunitaria fondata sull'amore fraterno e sulla consapevolezza che in ogni uomo “brilla l'immagine di Dio”.



1. FINALITÀ, POLITICHE COMPLESSIVE, OBIETTIVI E METODOLOGIE D’INTERVENTO

La finalità di Casa Serena è l’inclusione sociale, che non è un atto di solidarietà della società verso la persona ‘scartata’, perché fragile e non costituisce neppure la risposta terapeutica ad un suo bisogno riabilitativo: l’inclusione sociale è un diritto di cittadinanza della persona con disabilità. E non in quanto disabile, ma perché persona: è un diritto di cittadinanza ed un debito di fraternità.

Le relazioni costituiscono la trama e l’ordito del tessuto sociale della Città: il debole è il vero catalizzatore dei processi di attivazione di una Comunità, di un Paese, di una Città, nella quale ciascuno di noi vorrebbe vivere. Attivando un processo di cambiamento da visione meramente assistenzialistica, propria di molte strutture, ad una visione della persona del disabile come persona in grado **“reciprocare”**.

L’organizzazione del servizio si sviluppa su due piani differenti, ma strettamente concatenati. Il primo in cui l’obiettivo è la ricerca del benessere della persona all’interno della struttura, il secondo in cui l’obiettivo è situato fuori di qui (al di fuori dalla struttura in cui viene erogato il servizio), nella vita reale. In questo secondo ambito il processo è organizzato in modo tale che dall’intervento iper-strutturato finalizzato all’apprendimento di singole e specifiche abilità, si passi al percorso che –creando, con una crescente progressione, ambienti che simulano la realtà – facilitano la relazione tra la persona e l’ambiente e sino al creare le opportunità di vita, di relazione nel contesto reale di vita. L’obiettivo ambizioso di Casa Serena è anche attivare un processo di cambiamento dei presupposti culturali della città e della comunità sulla disabilità.

Il servizio si articola in 5 ambiti o servizi:



“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione

1. SERVIZIO PER L’APPRENDIMENTO STRUTTURATO: incrementare e potenziare le abilità basilari attraverso programmi strutturati ed individualizzati

		OBIETTIVI	
ARTICOLAZIONI	<u>ABILITA’ COGNITIVE</u>	BASE	apprendere la discriminazione, il riconoscimento e la denominazione
		FUNZIONALI	apprendimento della lettura e scrittura funzionale
	<u>COMUNICAZIONE</u>	COMPETENZA	apprendimento delle tecniche e delle modalità di comunicazione
		AUSILI	assessment della comunicazione, individuazione sistemi comunicazione e apprendimento dell’uso
	<u>EMOZIONI</u>		riconoscimento delle proprie e altrui emozioni; espressione delle proprie emozioni
	<u>ABILITA’ DI AUTONOMIA</u>	PERSONALE	apprendere ad alimentarsi, vestirsi e lavarsi autonomamente
		ABITATIVA	apprendere abilità di cucina, pulizia della casa, lavaggio e stiratura biancheria, uso di elettrodomestici, sicurezza
		INTEGRANTI	uso dell’ orologio, attraversamento pedonale, uso del denaro, fare la spesa
	DESCRIZIONE	spazio dedicato, strumenti costruiti in proprio	



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

2. SERVIZIO PSICOEDUCATIVO: Sviluppare e incrementare le abilità funzionali e ridurre – eliminare i comportamenti disfunzionali, disadattivi, socialmente indesiderabili attraverso l’ABA, l’Analisi e la Modificazione del Comportamento, le Tecniche di Programmazione, la Presa in Carico Psicoeducativa

		OBIETTIVI
ARTICOLAZIONI	<u>ASSESSMENT</u>	individuazione dei comportamenti-meta e -bersaglio; nell’ ambiente di vita: osservazione diretta e sistematica, ABC; somministrazione di scale di valutazione; rilevazione indicatori; modello interpretativo
	<u>TRATTAMENTO</u>	Individuazione, analisi e organizzazione gerarchica degli obiettivi, task analysis, individuazione dei sistemi e delle tecniche di intervento, implementazione, monitoraggio, valutazione
DESCRIZIONE	spazio dedicato, strumenti costruiti in proprio, programmazione step to step	

3. SERVIZIO D’ INDEPENDENT LIFE: generalizzare gli apprendimenti di base per sviluppare una vita il più possibile indipendente attraverso programmi organizzati in tempi e luoghi non strutturati dagli esperti e condotti dagli operatori

		OBIETTIVI
ARTICOLAZIONI	<u>CURA DI SE’</u>	sviluppare l’attitudine a curare il proprio corpo, l’abbigliamento, gli oggetti personali con l’obiettivo di ‘piacersi’
	<u>VITA SOCIALE</u>	sviluppare iniziative che esprimono un elevato grado di partecipazione alla vita civile, comunitaria, politica, religiosa della città
	<u>SPORT</u>	aumentare la consapevolezza del proprio atteggiamento verso lo sport e l’attività motoria in genere e inserire questa dimensione come una dimensione importante della propria esistenza
	<u>TEMPO LIBERO</u>	maturare consapevolezza dei propri desideri, delle attività motivanti, praticarle, imparare a programmarle e a condividerle con altri
DESCRIZIONE	luoghi, tempi, metodiche non strutturate	

MD01_03



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

4. SERVIZIO CHANGING NELL’AMBIENTE: produrre il cambiamento dei modi collettivi di pensare e di agire nella comunità

		OBIETTIVI
ARTICOLAZIONI	<u>PLACE LAB</u>	sensibilizzare la gente comune sui temi della disabilità
	<u>FUNDRAISING</u>	aumentare la disponibilità dei cittadini a donare a Casa Serena, come risvolto del comportamento dei cittadini che sviluppano una nuova percezione della disabilità
DESTINATARI	comunità	
DESCRIZIONE	grandi eventi con specifica programmazione	attività di comunicazione e promozione sul territorio

5. SERVIZIO SVILUPPO: ideazione, fertilizzazione e realizzazione di attività che arricchiscono il patrimonio culturale, professionale, scientifico sociale di Casa Serena e della comunità

		OBIETTIVI
ARTICOLAZIONI	<u>RICERCA</u>	sviluppare nuove conoscenze e soluzioni innovative per le persone con disabilità, per la loro autonomia, la qualità della vita, la loro felicità
	<u>FORMAZIONE</u>	innalzare costantemente il grado delle conoscenze, il livello delle competenze, la profondità della motivazione, la capacità di intervento, l’attitudine a relazionarsi in modo prosociale degli operatori attuali e di quelli potenziali
DESTINATARI	l’intera comunità	
DESCRIZIONE	studi e ricerche	attività di formazione varie



2. LE PERSONE ACCOLTE

Le persone accolte, destinatarie del servizio, sono persone con disabilità dai 18 ai 65 anni, di sesso femminile. Soggetti che, a causa di menomazione fisica, psichica e sensoriale presentano riduzioni nell'autonomia e nell'autosufficienza e che per soddisfare i propri bisogni primari, necessitano dell'aiuto di terze persone, non potendo contare, per diversi motivi del sostegno della famiglia. Un'attenzione particolare è riservata ai bisogni specifici di ciascun ospite individuati all'inserimento, fedeli all'eredità del nostro fondatore San Luigi Orione che ci impegna ad accogliere senza distinzione di età, nazionalità e religione, ma solo guardando al dolore-bisogno che porta la persona.

3. LE MODALITA' D'ACCOGLIENZA

Per quanto riguarda l'accoglienza o ammissione, questa viene decisa dalla direzione su richiesta di privati o dopo segnalazione dei Servizi Sociali, secondo il regolamento interno, descritto nei seguenti paragrafi. Pertanto, l'accoglienza è prevista, dopo un periodo di prova di tre mesi, purché il soggetto non sia pericoloso né per sé stesso né per le altre persone.

3.1 AMMISSIONE

- ✓ La domanda va indirizzata alla Responsabile della Struttura, che valuterà la richiesta insieme al coordinatore della struttura
- ✓ La relazione riguardante le condizioni fisiche e psichiche della persona disabile con relativa cartella clinica
- ✓ La sottoscrizione di una dichiarazione d'impegno da parte dei familiari
- ✓ La valutazione della richiesta da parte dei Servizi sociali e del Comune di appartenenza e/o dell'AST di competenza e del servizio UMEA



3.2 DIMISSIONI

- ✓ L'utente può essere dimesso, su richiesta scritta a firma del tutore o dei familiari, sentiti i servizi sociali di riferimento, con un preavviso di almeno 7 giorni
- ✓ Le dimissioni di ufficio potranno avvenire, nell'eventualità che per particolari condizioni psico-fisiche sia divenuto pericoloso per sé o per altri
- ✓ La cartella relativa all'utente verrà consegnata allo stesso entro 7 giorni dalla dimissione

3.3 RETTE DI DEGENZA

- ✓ Ciascun ospite deve corrispondere la retta, anticipatamente entro il 5 di ogni mese. La quota della retta è suddivisa in quota sanitaria al 70% a carico dell'AST, l'ospite partecipa al pagamento della quota del 30 % della tariffa stabilita dall'Istituto annualmente. Oltre alla retta vi è la quota per le spese personali, secondo quanto stabilito dalla normativa regionale L. R. 43/1988.

Qualora l'ospite utente non sia in grado di corrispondere la quota di partecipazione di sua pertinenza, dovrà provvedere il comune di residenza (precedente al ricovero) ai sensi dei decreti legislativi 109/1998 e 130/2000, che sanciscono che gli enti pubblici devono prendere in considerazione la situazione economica del solo assistito, per le prestazioni sociali «erogate a domicilio o in ambiente residenziale a ciclo diurno o continuativo, rivolte a persone con handicap permanente grave, di cui all'art. 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, accertato ai sensi dell'art. 4 della stessa legge. Comunque, in caso di mancata integrazione da parte del comune di residenza, i familiari obbligati per Legge, ai sensi dell'art. 433 del C.C., o altre figure tutelari s'impegnano a corrispondere la retta spettante.

Non sono previste riduzioni di retta in caso di eventuali periodi di assenza dell'ospite, compresi i ricoveri ospedalieri.

Le spese personali, i farmaci a pagamento, altre spese sanitarie non erogate dal servizio sanitario nazionale o comunque non esplicitamente indicate (ad es. funerarie, relative ad immobili di proprietà ecc..) nel presente regolamento o nella carta dei servizi sono a completo carico dell'ospite o dei familiari o dei tutori. L'Istituto come opera di beneficenza, nei limiti delle proprie disponibilità, aiuta a sostenere le spese per l'assistenza in caso di eventuali ricoveri ospedalieri per quelle ospiti, che non abbiano alcun riferimento familiare e che non abbiano sufficienti risorse e siano indigenti.



3.4 PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI COMPRESI NELLA RETTA DI DEGENZA

Presso “Casa Serena” vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona:

AREA SANITARIA

Servizio assistenza Medica:

L’ospite inserito in struttura, conserva, inizialmente, il rapporto con il Medico di Medicina Generale (MGG) al quale la Residenza, tramite proprio personale, fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione. In capo al Medico di Medicina Generale permane la responsabilità clinica del proprio paziente, la valutazione dello stato complessivo di salute del proprio assistito per definire il programma di cure, la prescrizione della terapia farmacologica, delle visite e degli esami diagnostici. Il Medico è tenuto inoltre ad assicurare visite ed interventi programmati e, nei casi di urgenza, non programmabili.

Servizio assistenza infermieristica:

L’assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a ciascun utente. In collaborazione con il medico, l’infermiere identifica i bisogni del paziente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura, valuta e gestisce gli interventi assistenziali di competenza infermieristica; collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

L’infermiera programma ed organizza tutte le attività infermieristiche ed assistenziali delle ospiti, garantisce continuità ed uniformità delle prestazioni ed il mantenimento degli standard qualitativi garantiti ad ogni ospite. Assolve il ruolo di case manager.

Servizio assistenza riabilitativa:

La Residenza si avvale della presenza di un fisioterapista che presta il suo servizio quotidianamente, gli interventi si afferiscono all’area riabilitativa ed anche psicomotoria al fine di mantenere un corretto equilibrio ed interscambio tra il corpo e la mente dell’ospite. Ulteriori interventi individualizzati potranno essere prescritti dal MMG o dal Fisiatra ed assicurati dal servizio di fisioterapia/fisioterapia dell’Azienda Sanitaria.



AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

Servizio assistenza alla persona:

L’operatore socio assistenziale (OSS) si occupa dell’assistenza tutelare diretta alla persona sulla base della programmazione individuale; l’OSS eroga le prestazioni di cura assicurando:

- il soddisfacimento delle esigenze primarie (alimentazione, cura e igiene della persona);
- l’aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiane (mobilitazione, socializzazione, etc.) stimolando comunque la persona a continuare ad utilizzare le proprie capacità residue;
- la corretta esecuzione degli interventi igienico - sanitari di attuazione non complessa, in stretta collaborazione con il personale sanitario.

In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano educativo individualizzato (PEI) di ciascun ospite. Gli OSS sono presenti in struttura 24 ore su 24.

Servizio educativo:

L’educatore promuove, stimola ed organizza le attività relazionali, socio culturali e ricreative adatte all’ospite. Favorisce l’incontro e l’integrazione tra le persone, facilita la comunicazione e la relazione, collabora, per quanto di competenza, con le altre figure professionali nell’attuazione del PEI.

L’educatore inoltre opera in stretta collaborazione con le Associazioni di Volontariato del territorio attraverso una programmazione concordata tra la Direzione della struttura e le Associazioni medesime.

Servizio parrucchiere – podologo

I servizi compresi nella retta prevedono una seduta con cadenza mensile.

Prestazioni aggiuntive potranno essere fornite dietro richiesta con oneri economici a totale carico degli ospiti.



“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione

SERVIZI GENERALI

Area direzione ed amministrazione

Direzione generale

Il responsabile di struttura dirige ed assicura la direzione tecnica della Residenza: è responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa generale. Inoltre, garantisce l'espletamento di contratti di ospitalità, pratiche di gestione ed organizzazione delle risorse umane e programmazione dell'attività formativa.

Servizi onoranze funebri

Il personale OSS addetto all'assistenza garantisce tutte le cure dovute alla salma; le onoranze funebri e di trasporto sono a totale carico dei familiari, che individueranno le ditte specializzate a cui rivolgersi. Il personale della Residenza non può in alcun modo interferire in tale scelta.

Servizio religioso

Il personale religioso è presente in struttura e accompagna quotidianamente le ospiti nel rispetto delle proprie sensibilità, garantendo reperibilità continua soprattutto nelle ore notturne.

AREA SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio pulizie lavanderia

Pulizia: il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dell'ospite, degli arredi e delle attrezzature.

Lavanderia e guardaroba: l'ospite, al momento dell'ingresso in struttura, dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario alla permanenza. L'ospite ha facoltà di affidare, a proprie spese, il lavaggio dei suoi capi personali a lavanderie esterne o al servizio lavanderia interno alla struttura



“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione

compreso nella retta. Il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (lenzuola asciugamani ecc.) è compreso nella retta.

□ Servizio ristorazione

I pasti vengono preparati direttamente dalla cucina della Residenza, da personale specializzato nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti.

Agli ospiti sono giornalmente serviti n.3 pasti principali: prima colazione, pranzo e cena; nel corso del pomeriggio viene servita anche la merenda ed in qualsiasi momento della giornata avviene la somministrazione di bevande. I pasti principali vengono serviti nelle sale da pranzo o nelle camere secondo necessità e bisogni degli ospiti verificati dal personale sanitario. La somministrazione dei pasti e la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno, avviene sotto il controllo del personale addetto che garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta per lui definita.

L'alimentazione degli ospiti è organizzata sulla base di menù dietetici e su tre tipologie: solida, liquida e semiliquida.

Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari degli ospiti su diretta richiesta e/o segnalazione del medico curante.

3.5 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal Servizio Sanitario;
- Pannoloni oltre alla fornitura a carico del SSN quantificati in n. 60 mensili.
- Farmaci non compresi in fascia A dal Servizio Sanitario; ausili non riconosciuti dal SSN
- Trasporti ed accompagnamento per cure mediche, terapie medico/riabilitative, visite specialistiche e ricoveri c/o centri specializzati o a richiesta per altri motivi
- Spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite
- Spese per parrucchiere e podologo oltre alla prestazione mensile compresa nella retta
- Assistenza in caso di ricovero c/o strutture ospedaliere
- Prestazioni fisioterapiche oltre agli interventi effettuati in Struttura.



3.6 LISTA D’ATTESA

In caso di indisponibilità del posto letto, la Struttura redige in un registro interno, una graduatoria sulla base di alcuni criteri sotto elencati; tale registro sarà consultabile dai richiedenti e dal personale AST Area Vasta 1.

Ogni qual volta si liberasse un posto, la Direzione provvederà a valutare chi avrà titolo al subentro in base ai seguenti requisiti:

- Data richiesta di ingresso in struttura
- Valutazione bisogno/ gravità /emergenza
- Residenza in provincia o fuori provincia
- Rientro in convenzione con AST

3.7 CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di ricovero ospedaliero dell’ospite ricoverato in Struttura, l’ospite medesimo ha diritto alla conservazione del posto letto; l’UVI ha facoltà di verificare le condizioni di stabilità e idoneità dell’ospite prima del rientro in struttura.

In caso di assenza volontaria e debitamente documentata dell’ospite ricoverato in struttura, il posto letto viene conservato per un massimo di 30 giorni complessivi nell’anno.

4. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il diritto:

- di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all’ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- alla sicurezza ed alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento;
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri, purché conformi alle normative in vigore;



“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione

- alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

4.1 DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

La Direzione tiene in considerazione tutti i suggerimenti degli ospiti e dei loro familiari in qualsiasi forma vengano espressi.

La Direzione è sempre disponibile al confronto con i familiari e ogni volta che se ne ravvisa la necessità come pure su specifica richiesta.

4.2 DIRITTO AD AVERE UN ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

Gli ospiti ed i familiari possono costituirsi, in maniera autonoma, in organismi di rappresentanza e riunirsi per valutare la qualità del Servizio.

Ogni ospite ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- di rispettare il regolamento interno della struttura;
- di tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia;
- di non disturbare gli altri ospiti;
- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite dalla struttura, anche se accompagnati dai propri familiari;
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti, del riposo ect.;
- di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri (gli alimenti e bevande portate dai familiari devono essere consegnati esclusivamente al personale in servizio);
- di rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;
- di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;
- di pagare regolarmente la retta;
- di osservare il regolamento interno.



5. LA STRUTTURA

La struttura residenziale di Casa Serena risponde ai tutti i criteri di sicurezza previsti dalla normativa vigente. Si sviluppa in un edificio disposto armonicamente su due piani (diurno e notturno) con relativo seminterrato. Dispone di ampi spazi luminosi e arieggiati, privi di barriere architettoniche, con saloni soggiorno e da pranzo, ambienti per i servizi generali, palestra, ufficio amministrativo, sala teatro, sala tv, infermeria, sala per servizi estetici, sala d’attesa, sala volontari, cappella, terrazzo, e un bellissimo giardino.

Casa Serena è organizzata in due nuclei di convivenza e rappresenta uno spazio di condivisione, di solidarietà, di gioia e di partecipazione per il benessere integrale della persona accolta, che nella quotidianità viene coinvolta in attività creativo-artistiche, espressive, ludico-sportive, di preghiera e di festa promosse dalla comunità religiosa, dai volontari, da varie Associazioni e da amici e benefattori.

6. L’ORGANIZZAZIONE

Per rendere efficiente ed efficace il servizio rivolto alle ospiti è importante un’organizzazione strutturata ed organica che mette in relazione le risorse umane, spirituali, economiche, strumentali in accordo con il Progetto della Struttura.

La struttura per perseguire i propri obiettivi si è dotata di una adeguata documentazione composta principalmente da:

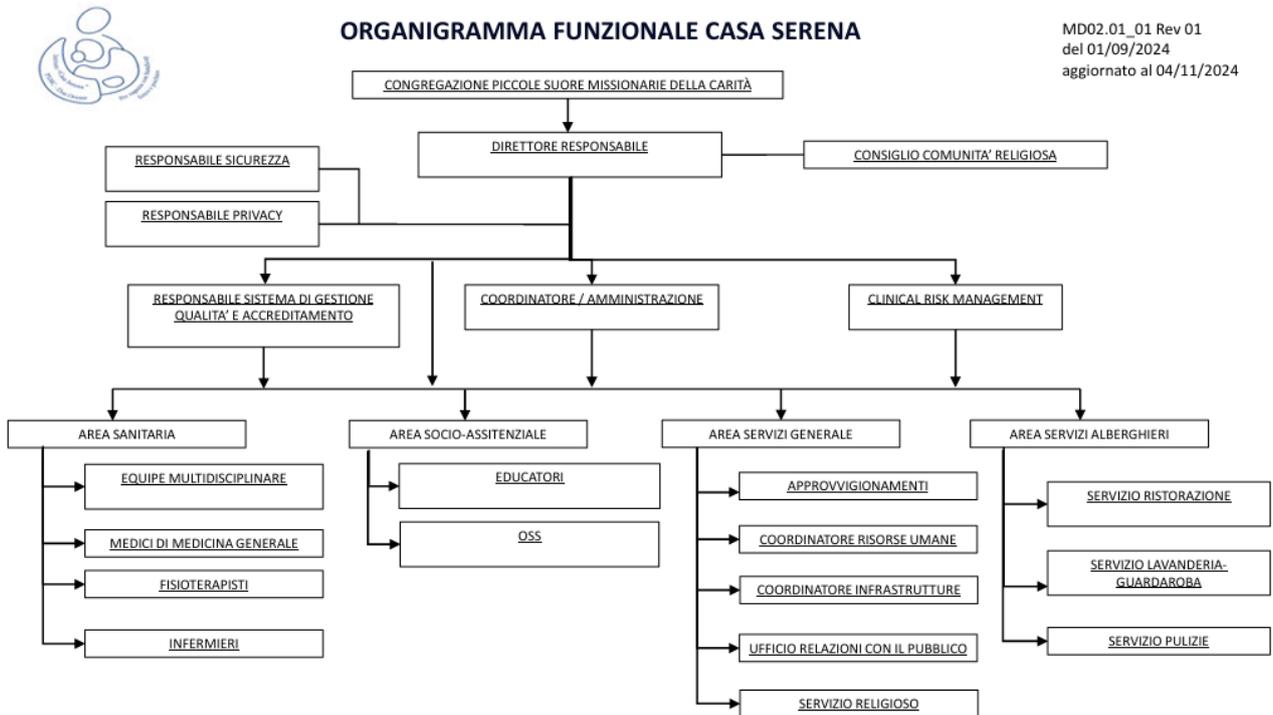
- politica per la qualità
- procedure, istruzioni e protocolli per ogni singolo processo;
- modulistica per la programmazione e registrazione di:
 - programmazione generale;
 - interventi e percorsi di formazione e/o supervisione del personale
 - cartelle personali utenti;
 - PEI;
 - redazione aggiornamento diario personale utenti;
 - verbali degli incontri e riunioni di servizio;
 - registro presenza ospiti;
 - registro /schede di presenza operatori.



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

La struttura organizzativa può essere riassunta nell’organigramma di seguito riportato

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE





*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

Di seguito sono riepilogate le principali mansioni delle figure organizzative di Casa Serena.

1- Direttore Responsabile

È la garante del funzionamento generale di Casa Serena. Coordina la comunità religiosa e partecipa alle riunioni di equipe; garantisce il buon andamento della gestione della struttura in collaborazione con il coordinatore.

2- Consiglio comunità religiosa

Organo deputato a sovrintendere a tutti i processi e raccordarsi con il consiglio provinciale.

3- Coordinatore /Amministrazione

Svolge le seguenti funzioni:

- Indirizzo, sostegno tecnico, supervisione al lavoro degli operatori in accordo con la Responsabile.
- Coordinamento del personale e cura dei piani di formazione in accordo con la Responsabile.
- Raccordo ed integrazione con i servizi territoriali socio-sanitari in accordo con la Responsabile.
- Cura e promozione di nuovi modelli organizzativi diretti al miglioramento del clima in accordo con la Responsabile.
- Coordinamento dell'equipe multidisciplinare e riunioni d'equipe.
- Collaborazione e relazione con i familiari degli ospiti in accordo con la Responsabile.

4- Clinical Risk Management

Il Clinical Risk Management, ha il compito di valutare i rischi clinici legati all'attività della struttura e adottare le migliori soluzioni per gestirli, prevenirli o eliminarli.

Svolge le seguenti funzioni:

- Esegue la mappatura dei rischi clinici, al fine di individuare tutti i rischi a cui è esposta la struttura.
- Provvede alla gestione del rischio clinico attraverso la messa in atto di azioni per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la sicurezza degli ospiti.

MD01_03



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

- Analizza gli incidenti che possono potenzialmente comportare, o hanno già comportato, un danno all’ospite e agli operatori.
- Provvede alla corretta formazione del personale in materia di rischio clinico
- Provvede alla redazione della Relazione annuale sul Clinical Risk Management.
- Provvede alla gestione degli audit SEA
- Provvede alla gestione degli audit clinici.
- Provvede all’alimentazione del flussi SIMES.

5- L’equipe multi-disciplinare

È un organo fondamentale della struttura che: ha le funzioni di presiedere al sistema di controllo e valutazione della Qualità e, contemporaneamente, di elaborare i PEI delle ospiti che comprendono: il profilo dinamico funzionale; gli obiettivi educativi- riabilitativi, strumenti e metodi d’intervento.

Essa è formata da:

- Responsabile
- Coordinatore
- Infermiera
- Educatore
- Fisioterapista

L’equipe provvede a impostare il piano educativo iniziale e le prestazioni assistenziali corrispondenti sulla base delle indicazioni del familiare e della documentazione presentata e tenuto conto dello stato cognitivo, dell’autonomia funzionale e dell’impegno assistenziale-infermieristico-medico.

Mediamente entro un mese dall’ingresso, il PEI verrà definito nei dettagli e successivamente aggiornato ad ogni modificazione dei bisogni della persona.

Gli operatori del nucleo registreranno quotidianamente sul Diario assistenziale, infermieristico e fisioterapico. Ogni informazione utile alla ridefinizione del PEI e all’esecuzione delle attività da svolgere.

Nei giorni successivi all’ingresso, il personale assistenziale si farà carico di osservare l’ospite e comprenderne lo stato d’animo, gli interessi attivi e di stimolarlo a partecipare ai programmi della comunità.



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

Le riunioni di equipe e organizzative sono finalizzate al confronto e miglioramento continuo delle procedure utilizzate nelle varie funzioni e mansioni, aumento dei comportamenti prosociali all'interno dell'organizzazione.

Il personale si compone di:

- Medici di medicina generale (intervento programmato a richiesta)
- Infermieri
- Fisioterapista
- Educatori
- Operatori socio-sanitari
- Animatrici religiose
- Addetti amministrativi
- Cuochi
- Addetti alle pulizie
- Addetti alla lavanderia e stireria

Al fine di garantire l'elevato standard qualitativo dei servizi forniti la Direzione di Casa Serena programma annualmente percorsi formativi per gli operatori come riportato nello specifico piano formativo.

7. RAPPORTI CON GLI ENTI TERRITORIALI

Per quanto riguarda i rapporti con gli Enti territoriali in particolare ci si raccorda con il Comune della città di Fano e dei paesi limitrofi e con i relativi Servizi Sociali, con i Servizi Sanitari di zona, con il servizio Umea, con le scuole, con i volontari, con l'UNITALSI. Inoltre sono programmati incontri con i volontari, tirocinanti e stagisti, nonché percorsi formativi a loro diretti.



8. MOVIMENTO ORIONINO VOLONTARI

Nella struttura opera il MOV, Movimento orionino volontari, associazione di volontariato riconosciuta con un proprio statuto e assicurazione. I membri nello svolgere il servizio sono identificati attraverso un cartellino di riconoscimento e grembiule azzurro, firmano la loro presenza in un registro appositamente predisposto. Gli stessi svolgono incontri formativi per migliorare la qualità del servizio.

9. PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA’

1) Impegni e Programmi

La Struttura mette in atto un programma mirato alla qualità dei servizi per consentire, nel quadro legislativo, normativo, ambientale e nel rispetto dell’etica professionale, di identificare e raggiungere una serie di obiettivi specifici, quali:

- la centralità dell’ospite: a questo proposito viene posta particolare attenzione all’umanizzazione del servizio offerto attraverso iniziative tese a tale scopo (formazione e sensibilizzazione continua del personale), al continuo aggiornamento delle tecnologie, alla completezza ed adeguatezza delle informazioni fornite agli ospiti, alle modalità di assistenza agli stessi;
- il potenziamento dell’efficienza della struttura: attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento, in particolare viene posta molta attenzione a quelle suggerite dagli ospiti (customer satisfaction), l’individuazione e trattamento di eventuali criticità della struttura, l’aggiornamento in funzione di modifiche alla legislazione vigente;
- la valorizzazione delle risorse e la motivazione del personale: attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento e coinvolgimento nelle diverse attività (equipe multidisciplinari, PEI, incontri);



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

- garantire il massimo confort alberghiero attraverso un programma di investimenti destinati all’ammodernamento della struttura (centrale termica, medicali, arredi sanitari, wi-fi...);
 - il miglioramento dell’accoglienza e delle informazioni fornite, mediante l’implementazione della cartellonistica presente in struttura, la presenza di opuscoli informativi, la disponibilità della carta dei servizi, ecc...
- 2) Casa Serena ha adottato **un Programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti**, attivando processi di valutazione, monitoraggio, miglioramento e verifica.

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell’ospite.

L’organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull’obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della stessa, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato.

Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l’ospite, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l’utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità. L’equipe multidisciplinare, attraverso le sue riunioni, è l’organo responsabile del programma per la qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. La struttura si impegna a mantenere ed eventualmente a migliorare i suddetti livelli standard. Gli ospiti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto ‘impegnato’ sulla carta del servizio e quanto realmente ‘erogato’ dalla struttura.

Cruscotto indicatori: per portare a sintesi gli esiti dei controlli eseguiti la Direzione ha costruito degli indicatori (parametri tramite i quali sarà possibile rappresentare e misurare l’efficacia dei Servizi offerti). Il loro valore viene monitorato costantemente.

Si riportano di seguito i principali fattori su cui vengono costruiti in maniera dettagliata gli Indicatori:



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

Umanizzazione e Personalizzazione

Costumer Satisfaction	INDICATORI/STANDARD DI QUALITA’	
	INTERNA	ESTERNA
	<ul style="list-style-type: none">- Rilevazione e valutazione della soddisfazione degli operatori.- Verifica dei programmi ed obiettivi definiti per gli utenti.	<ul style="list-style-type: none">- Questionari di valutazione della soddisfazione dei familiari o tutori delle ospiti per i servizi offerti.- N° dei Reclami pervenuti dei familiari o tutori delle ospiti.- Tempo di risposta alle richieste dei familiari o tutori delle ospiti.
Eventi per gli ospiti	<ul style="list-style-type: none">- N. di Uscite in cui sono coinvolte le ragazze = 1 settimanale.- N. di eventi Religiosi per i fedeli = 1 settimanale.	<ul style="list-style-type: none">- N. di eventi con i famigliari coinvolti = 2 annuali.

Comfort alberghiero

	INDICATORI/STANDARD DI QUALITA’
Qualità dei pasti	<ul style="list-style-type: none">- Norme HACCP- Varietà dei pasti con possibilità di programmi individuali, personalizzati e di pasti dietetici.- Distribuzione bilanciata dei pasti nell’arco della giornata.- Non conformità e Reclami pervenuti imputabili alla ristorazione.
Pulizia e igiene degli ambienti	<ul style="list-style-type: none">- Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti.- Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.- Non conformità e Reclami pervenuti imputabili alla pulizia e sanificazione.
Guardaroba, lavanderia e stireria	<ul style="list-style-type: none">- Detersione e sanificazione periodica della biancheria del centro.- Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti.- Identificazione della biancheria personale degli ospiti.

MD01_03



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

Servizi di assistenza alla persona

	INDICATORI/STANDARD DI QUALITA'
Qualità del personale	<ul style="list-style-type: none">- Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti.- Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.- La struttura programma percorsi formativi per il personale annualmente.
Cura della persona e igiene personale	<ul style="list-style-type: none">- Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, etc.).- n. di cambi igienici effettuati per pz/die > / = 4- n. di pz/die che scendono in zona giorno = 30 pz.

Servizi delle prestazioni infermieristiche ed operatori socio-sanitari (OSS)

	INDICATORI/STANDARD DI QUALITA'
QUALITÀ: -prestazioni infermieristiche -prestazioni OSS	<ul style="list-style-type: none">- Qualifica professionale- Copertura delle 24 ore, (O.S.S.)- Protocollo di assistenza infermieristica e assistenziale- N° eventi avversi rilevati- N° reclami ricevuti dei familiari o tutori delle ospiti



“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione

Servizi delle prestazioni educative

	INDICATORI/STANDARD DI QUALITA'
Competenza e professionalità	<ul style="list-style-type: none">- Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti e delle qualifiche richiesti.- La struttura programma percorsi formativi per il personale annualmente.
Valutazione delle abilità, autonomie, capacità del soggetto	<ul style="list-style-type: none">- Scala di valutazione del livello di Disabilità dell'utente suddivisa nelle seguenti sotto scale: Sanitaria, Motoria, Educativa, Sociale.- Diario degli utenti compilato giornalmente.
Piano Educativo individualizzato (PEI)	<ul style="list-style-type: none">- Definizione di un progetto personalizzato per ciascun utente.- Verifica del progetto e degli obiettivi nell'ambito delle riunioni di equipe.- Servizi educativi per gli utenti.- % realizzazione degli obiettivi presenti nel PEI.

Servizio delle prestazioni mediche

QUALITÀ prestazioni mediche	INDICATORI/STANDARD DI QUALITA'
	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilità del medico di medicina generale a tutela della salute dell'ospite.- Visite su richiesta da parte dei medici di medicina generale degli utenti.- Interventi specifici di consulenza da parte del personale sanitario dell'AST Territoriale.



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

Servizio riabilitativo

Competenza e professionalità	INDICATORI/STANDARD DI QUALITA’
	- Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti e delle qualifiche richiesti.
Possibilità di intervento individualizzato	- Disponibilità d’intervento fisioterapista - Valutazione e definizione del piano di riabilitazione motoria da parte del fisioterapista - Protocollo individualizzato

Servizio Accoglienza, accessibilità e circolarità delle informazioni

	INDICATORI/STANDARD DI QUALITA’
Accoglienza	- Raccolta d’informazioni sull’ospite attraverso colloqui con famiglia e con i servizi di competenza
Inserimento	- Attivazione delle procedure di valutazione, osservazione diretta e sistematica e definizione del progetto individuale
Rapporti con la famiglia	- Incontri periodici con la famiglia, laddove vi sia la necessità attivazione di percorsi di parent training
Osservazioni e reclami	- Possibilità di segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami al responsabile ed al coordinatore della struttura.



10. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Casa Serena garantisce una funzione di “protezione” e tutela non legale nei confronti dell’ospite, ricercando la collaborazione di parenti, o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto.

Casa Serena si impegna ad accogliere tutte le indicazioni in merito ad eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte da parte dei familiari, delle organizzazioni rappresentative degli ospiti e delle Associazioni di Volontariato; i dati e le informazioni saranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente.

Suggerimenti e reclami possono quindi essere presentati a voce, per scritto o telefonicamente, presso l’U.R.P. di Casa Serena:

ISTITUTO CASA SERENA

PICCOLE SUORE MISSIONARIE DELLA CARITA’ –DON ORIONE

VIA PRIMA STRADA, 25 – BELLOCCHI DI FANO (PU)

Tel. E Fax 0721/854389

1) U.R.P (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Per informazioni e chiarimenti l’ufficio accoglienza reception di CASA SERENA è aperto al pubblico dalle ore 09.30 alle ore 13.30 dal lunedì al venerdì.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate all’indirizzo sopracitato.

È assicurato l’utilizzo di una procedura di rilevazione e trattamento dei reclami, dei disservizi e delle non conformità al fine di rendere trasparente ed efficace il sistema di verifica del servizio.

È assicurata inoltre la rilevazione periodica della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie allo scopo di attivare un dialogo con l’utenza e verificare che il servizio sia conforme alle aspettative.

2) Polizza assicurativa

La struttura è dotata di una polizza assicurativa annua di responsabilità civile e infortuni che tutela gli ospiti, il personale e i volontari.

MD01_03



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

3) Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Gli ospiti e i familiari possono compilare un questionario di rilevazione della soddisfazione in merito all'erogazione del servizio, una metodologia organizzativa che ha lo scopo di accrescere il grado di soddisfazione degli ospiti rispetto ai Servizi erogati.

I questionari sono redatti in forma anonima.

4) Altre vie di tutela dei diritti del cittadino

- Difensore civico regionale

É possibile ricorrere al difensore civico senza alcuna formalità o limiti di tempo nel caso in cui siano violati i diritti del cittadino.

L'Ufficio del Difensore civico regionale ha sede ad Ancona in Piazza Cavour, 23 - Tel. 071 2298264.

- Ordini professionali

Il cittadino, qualora lamenti il comportamento scorretto di un operatore professionale, può informare i rispettivi ordini professionali, ai quali può rivolgersi anche per la verifica del possesso dei titoli necessari all'esercizio della professione.



*“Casa Serena” Residenza Protetta per Disabili
Piccole Suore Missionarie della Carità – Don Orione*

Gestione Revisioni		
Revisione 3	26 Novembre 2024	