

SERENA S.R.L.
(Società a prevalente capitale pubblico locale)

P.IVA 02476320045 – C.C.I.A.A. 141071
12040 CERVERE – CN

Sede legale
Piazza Umberto, 1
Tel. 0172/471000

L'AMMINISTRATORE UNICO

Sede attività
Via IV novembre, 1
Tel. 0172/474393
Fax 0172/474393

STRUTTURA “RESIDENZA ANZIANI”

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra la “Residenza Anziani”, erogatrice di servizi, e i cittadini che ne usufruiscono.

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra istituzione e cittadino, nell’ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La SERENA s.r.l. “Residenza Anziani” si è dotata da dieci anni di un regolamento interno di gestione costantemente aggiornato (previo nulla osta dell’Amministrazione Comunale di Cervere) il cui testo vigente risale al gennaio 2008, che contiene una consistente parte delle informazioni normalmente inserite nelle classiche carte dei servizi; il presente testo è, pertanto, di minore portata e contenuto in quanto fa ampio riferimento al predetto regolamento.

OBIETTIVI PRINCIPALI

- raggiungimento di un livello ottimale di qualità assistenziale,
- ricerca dei migliori livelli di salute possibili,
- sviluppo delle capacità funzionali residue dell'anziano,
- mantenimento ed il miglioramento dei rapporti sociali degli ospiti,
- approccio globale alla persona con interventi mirati,
- formazione continua del personale per rivalutare la preparazione professionale del singolo e stimolare la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro,
- razionalizzazione delle spese assistenziali.

La Residenza si impegna per garantire agli anziani una tutela sociale che dia loro sicurezza e serenità e per offrire alle famiglie un sostegno nell'assistenza e nella cura delle persone con problemi legati all'età avanzata.

La Casa ha il dovere di offrire al meglio servizi e prestazioni con tutte le capacità professionali ed i mezzi a propria disposizione, ma ha anche il diritto di essere sostenuta nel suo impegno da tutti i cittadini, ognuno secondo la sua possibilità, perché gli anziani sono una ricchezza e una risorsa per tutti.

CARATTERISTICHE NON DESCRITTE NEL REGOLAMENTO

La SERENA S.R.L. "Residenza Anziani" ha un Amministratore Unico, nominato dal Sindaco del Comune di Cervere.

Tutti i servizi, Assistenza, Refezione, Pulizie e Lavanderia, sono resi dal personale qualificato alle dipendenze di una Cooperativa Sociale, scelta con regolari appalti.

Il volontariato è una delle grandi ricchezze della Struttura. Sono molte infatti le persone che gratuitamente prestano il loro servizio nei campi più svariati: dal Servizio notturno, all'Animazione, Canto e Musica, Ginnastica dolce, Giochi, Lavanderia, Stireria, Cucito, Laboratorio e Giardinaggio.

MODALITA' DI ACCESSO

Sono disciplinate dal Regolamento di gestione.

IMPORTI MENSILI DELLE RETTE

Sono stati stabiliti dall'Amministratore Unico previo nulla osta dell'Amministrazione Comunale di Cervere.

ACCOGLIENZA

Quando viene confermata l'entrata in struttura, l'ospite e i parenti sono invitati a visitare la casa. Attraverso un colloquio con l'anziano, quando è possibile, o con un suo familiare si raccolgono notizie e informazioni sulla condizione di provenienza del nuovo ospite sotto l'aspetto abitativo, economico, sanitario e parentale e sulle motivazioni che lo hanno spinto a chiedere l'ingresso in struttura. In base ai dati acquisiti si concordano le modalità e i tempi di ingresso e si individuano le persone di riferimento.

Il nuovo ospite viene accolto nella sua "nuova casa" ed aiutato ad orientarsi all'interno della Struttura, ad usufruire dei servizi che vengono offerti e nei piccoli problemi quotidiani.

Qualora le condizioni di salute e di autosufficienza dell'ospite peggiorino e non sia possibile, per svariati motivi, un trasferimento nel reparto protetto, deve essere garantita un'assistenza adeguata alle nuove mutate esigenze attivando un servizio di assistenza integrativa a pagamento.

Relativamente al servizio sanitario ogni persona mantiene il suo medico curante, che già conosce le patologie e le abitudini del paziente.

Ogni medico ha un proprio orario di ricevimento settimanale nella Struttura, dove vengono conservate e aggiornate le cartelle cliniche di ogni ospite. In caso di necessità e di urgenza il medico viene contattato anche al fuori del normale orario di ricevimento.

Le terapie prescritte vengono praticate e seguite da personale infermieristico qualificato ed abilitato. L'assistenza sanitaria comprende anche il servizio di riabilitazione svolto da una fisioterapia abilitata.

Il servizio di lavanderia degli effetti personali interna viene offerto a tutti gli ospiti che lo desiderano e comprende il lavaggio, la stiratura e l'effettuazione delle piccole riparazioni.

ANIMAZIONE

Per favorire e stimolare la socializzazione tra gli anziani la Casa intraprende iniziative di animazione mediante personale qualificato e volontari.

L'animazione guidata non è soltanto un modo per riempire il tempo ed evitare la noia di lunghe giornate tutte uguali, ma è un modo di relazionarsi con gli anziani e di mettersi in posizione di ascolto.

L'animazione è un supporto per mantenere la loro integrità di esseri umani e per far ridiventare gli anziani protagonisti attivi della propria esistenza.