



Azienda Speciale

CARTA DEI SERVIZI

CASA SERENA

*Lasciatemi invecchiare con amore e diventare anziano,
così come avviene per tante cose belle.
L'avorio e l'oro, i merletti e le sete non vogliono essere nuovi:
nelle vecchie querce c'è tanta potenza,
nelle vecchie strade tanto fascino e calore*
Karl Wilson Baker

ART.1 FINALITA'

La Casa di Riposo Comunale "Casa Serena" è una struttura residenziale destinata prevalentemente a persone autosufficienti in età pensionabile che, per scelta personale o problemi contingenti, preferiscono condurre una vita comunitaria usufruendo di servizi collettivi. La Casa si integra con tutti i servizi istituiti a favore dei cittadini anziani e agisce in conformità alle linee di Politiche Sociali intraprese dall'Amministrazione Comunale e dall'Assessorato competente.

Le attività interne si esplicano mediante tre tipologie d'accoglienza:

- Casa di Riposo
- Centro Diurno
- Pronto Soccorso Sociale

ART. 2 OBIETTIVI

La Casa di Riposo Comunale "Casa Serena" persegue i seguenti obiettivi:

- personalizzare gli interventi per ciascun ospite, definiti e verificati attraverso un'attenta pianificazione;
- erogare servizi nell'ambito della comunità composta dagli Ospiti della Struttura;
- soddisfare le esigenze primarie;
- sostenere l'autosufficienza psico-fisica o recupero delle capacità residue;
- favorire le esigenze di relazione e socializzazione al fine di mantenere l'ospite attivo e ben inserito nel tessuto sociale.

ART. 3 DESTINATARI

Anziani residenti nel territorio Comunale che abbiano superato almeno il sessantesimo anno di età e siano ancora in condizioni psico-fisiche di autosufficienza.

La Casa di Riposo dispone:

- Servizio residenziale e Pronto Soccorso Sociale: massimo 50 utenti autosufficienti di cui 8 in regime di pronto soccorso sociale;
- Centro Diurno: massimo 10 utenti giornalieri.

ART. 4 REQUISITI PER L'AMMISSIONE

- Aver superato il sessantesimo anno di età;
- residenza nel territorio comunale;
- stato di autosufficienza;
- cartella sanitaria aggiornata compilata dal medico curante o da quello della struttura sanitaria pubblica.

ART. 5 MODALITÀ D'ACCESSO

Le domande di ammissione, redatte su appositi modelli, dovranno essere indirizzate e presentate brevi manu, ovvero a mezzo racc.ta a/r alla sede dell'Azienda Speciale Messina Social City piazza Unione Europea n. 1, ovvero tramite PEC. Le domande pervenute verranno esaminate ed accettate in ordine alla regolarità amministrativa e documentale. La relazione dell'Assistente Sociale accompagna obbligatoriamente ogni domanda di ammissione alla Casa di Riposo.

Le domande di ammissione, sottoscritte dal soggetto interessato o dal coniuge o, in sua assenza, dai figli o, in mancanza di questi, da un parente fino al terzo grado, dovranno inoltre essere corredate dei seguenti documenti:

- Fotocopia del documento di identità del dichiarante;
- carta di soggiorno di lunga durata per cittadini non comunitari;
- documentazione attestante l'invalidità posseduta;
- certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive, contagiose mentali e la conformità dell'utente alla vita comunitaria;
- certificato medico di visita geriatrica rilasciato da una struttura pubblica;
- autocertificazione assenza/presenza di carichi penali e carichi pendenti;
- attestazione ISEE completa di Dichiarazione Sostitutiva Unica (D.S.U.) in corso di validità;
- dichiarazione attestante la condizione economica complessiva avuta nell'anno;
- Modello Cud- modello 730- modello Unico.

ART. 6 GRADUATORIA

Le chiamate per l'accesso in Casa di Riposo verranno effettuate secondo l'ordine cronologico fatte salvo particolari e specifiche situazioni. Le liste d'attesa sono aggiornate con cadenza annuale.

ART. 7 COMPARTECIPAZIONE AL SERVIZIO

L'anziano accolto presso la Casa di Riposo dovrà versare, all'atto dell'ingresso, una retta mensile. Essa è corrisposta mensilmente non oltre il giorno 10 di ogni mese. Ai sensi del Regolamento per l'accesso e la partecipazione al costo delle prestazioni sociali agevolate in applicazione del DPCM 5 Dicembre 2013 N° 159, approvato con Delibera di Consiglio Comunale, n° 110 del 26/06/2019, in riferimento ai Servizi Residenziali, art. 4 l'importo sarà determinato in base alla capacità di reddito individuale.

ART. 8

SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio può essere interrotto in caso di:

1. rinuncia dell'utente;
2. decesso dell'utente;
3. dimissione d'autorità nei seguenti casi:
 - 3.1 il comportamento dell'ospite, anche dopo svariati richiami, in palese contrasto con le disposizioni del Regolamento e/o della Carta dei Servizi, o risulti incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
 - 3.2 reiterata mancata corresponsione della retta di ricovero comporta la messa in mora dell'ospite inadempiente, il cui protrarsi della condizione per due mesi consecutivi, comporterà l'automatica decadenza dell'ospite dal servizio.

ART. 9

PERSONALE

Il personale di Casa Serena è composto da:

- **Direttore** è responsabile della struttura. Vigila costantemente sullo stato fisico, psicologico e comportamentale degli ospiti, dettando le eventuali necessarie misure precauzionali e di sicurezza per la tutela dell'incolumità dei singoli e della comunità; esercita le funzioni amministrative di autorizzazione e di controllo sulle attività di volontariato, personale o associativo, nella Casa di Riposo, cercando di favorirne al massimo l'operato; adotta i provvedimenti di decadenza o di diniego dell'ammissione; facilita i rapporti con il territorio, indice riunioni di monitoraggio, verifica e coordinamento con il personale e con gli ospiti; cura i rapporti con il Dipartimento per le Politiche Sociali; relaziona, trimestralmente, sull'andamento del servizio;
- **Assistente Sociale** attende all'istruttoria delle domande di ammissione, elaborando per ogni singola istanza la relazione obbligatoria; cura la tenuta

del registro degli ospiti e si occupa della storia e l'andamento della vita personale degli stessi, mantiene contatti e rapporti con i congiunti; predispone piani di lavoro per gli operatori; redige i PAI; realizza la rete territoriale;

- **Economo** presiede le attività economiche –amministrative della casa con relativa tenuta dei registri per la contribuzione degli ospiti e la tenuta della gestione del magazzino e la relativa documentazione a corredo dell’HCCP;
- **Infermiere** il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico. Elabora ed aggiorna la cartella infermieristica, collabora con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli ospiti; applica il piano di cura predisposto dal medico curante, effettua una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- **Ausiliari dei Servizi Tutelari** attendono ai servizi di assistenza personale agli ospiti, al funzionamento del servizio mensa, ad ogni prestazione assistenziale nei confronti degli ospiti; alla pulizia dei locali e dei servizi igienico-sanitari della Casa di Riposo; alla pulizia e manutenzione dei macchinari, dei mobili, delle attrezzature e delle suppellettili in dotazione alla Casa di Riposo; alla pulizia del giardino e delle pertinenze a verde della Casa di Riposo; alla sorveglianza e all'assistenza diurna e notturna degli ospiti; al servizio somministrazione dei pasti e pulizia della mensa; accompagna gli ospiti, qualora si verificano casi di urgente ricovero dei medesimi presso presidi ospedalieri;
- **Addetti alla Lavanderia** si occupano della biancheria personale degli ospiti mediante lavaggio, asciugatura, stiratura, rammendo, ritiro e consegna della stessa ai piani. Collaborano con gli ausiliari di assistenza. Si occupano della sanificazione dei locali di pertinenza nonché delle attrezzature in dotazione;
- **Cuochi** responsabili dell’approvvigionamento, del controllo delle forniture, della conservazione, manipolazione e preparazione degli alimenti per gli

Ospiti in conformità alle tabelle dietetiche in vigore e validate dall'ASP competente per territorio ed alle norme igienico-sanitarie; compilano il registro di carico e scarico dei generi alimentari forniti e del materiale utilizzato per la cucina; curano la preparazione e la distribuzione dei pasti per gli Ospiti che fruiscono della mensa della struttura; sono responsabili della procedura di pulizia e sanificazione dei locali, delle stoviglie e delle attrezzature della cucina e delle dispense;

- **Manutentori** espletano lavori di ordinaria manutenzione;
- **Caldaisti** attendono alla distribuzione di acqua calda ai piani e ai vari settori della casa nonché al riscaldamento;
- **Portieri Centralinisti** front office della struttura, si occupano della gestione delle chiamate e la distribuzione delle stesse ai vari servizi; registrano gli ingressi e le uscite degli ospiti; tengono aggiornato il registro degli ospiti in regime di centro diurno; hanno funzione di sorveglianza della casa;
- **Animatore** Svolge attività di animazione all'interno della struttura concorrendo a mantenere e/o stimolare le abilità residue degli ospiti. Promuove le modalità relazionali più adatte a favorire la piena integrazione nella vita comunitaria della struttura e a mantenere il senso di appartenenza dell'ospite alla propria comunità;
- **Autista** effettua accompagnamenti degli ospiti per visite mediche presso strutture pubbliche e private nonché in collaborazione con l'animatrice, per uscite ricreative, culturali e personalizzate;
- **Assistenza Religiosa** l'assistenza religiosa è assicurata all'interno della Casa di Riposo, nel rispetto del credo di ciascun ospite, mediante appositi accordi con gli organismi religiosi che operano sul territorio.

ART. 10
FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale che opera all'interno della Casa di Riposo agisce secondo precisi criteri di competenza, esperienza e professionalità. Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. È stata effettuata stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al T.U. n. 81/08; il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano della prevenzione. Detta formazione si effettua in orario lavorativo.

ART. 11
ALIMENTAZIONE

È regolata da tabella dietetica validata dall'ASP di competenza territoriale e costruita sulle esigenze e patologie dei singoli ospiti con idonea grammatura. All'atto dell'inserimento in struttura, tutti gli ospiti sono tenuti a fornire ogni eventuale informazione circa patologie afferenti alla sfera allergico-intollerante al fine di garantire una tabella alimentare personalizzata. La documentazione relativa agli utenti dovrà essere custodita dal coordinatore, sulla scorta delle indicazioni fornite dalla legislazione in materia di privacy.

ART. 12
COMITATO DEGLI ANZIANI

Il Comitato degli Anziani è finalizzato a favorire il dialogo tra residenti, familiari, operatori e responsabili della struttura ed offrire uno spazio di condivisione ed auto aiuto, nell'intento di coinvolgere tutti gli attori interessati nella gestione quotidiana, quale prerogativa indispensabile per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate.

ART. 13

COMPITI DEL COMITATO

Tra i compiti del Comitato rientrano i seguenti:

- ✓ raccogliere richieste e osservazioni;
- ✓ segnalare eventuali disservizi;
- ✓ suggerire strumenti e metodologie;
- ✓ proporre forme di collaborazione e progetti da realizzare.

ART. 14

FUNZIONI

L'Assemblea è composta dagli ospiti. È dotata di un regolamento di funzionamento. L'Assemblea redige apposito verbale, consultabile presso la struttura. Si riunisce almeno tre volte l'anno o nei casi inderogabili. Le attività sono presiedute dal Presidente eletto a maggioranza dall'assemblea composta dagli ospiti residenti e da coloro che sono in regime di Centro Diurno. Il Presidente collabora con il Direttore e l'Assistente Sociale.

ART. 15

PRONTO SOCCORSO SOCIALE

Casa Serena riserva n. 8 posti finalizzati all'accoglienza di coloro i quali le autorità competenti richiedano un'immediata sistemazione temporanea. Il servizio è rivolto a persone in particolare stato di vulnerabilità temporaneo e per i quali non è possibile attivare il servizio domiciliare. L'intervento avverrà secondo le modalità indicate dal Dipartimento Servizi alla Persona e alle Impresa. Ai soggetti ospitati saranno garantiti, per il periodo di permanenza, gli stessi interventi previsti per gli ospiti in regime residenziale. Sarà cura del Dipartimento predisporre un piano di inserimento per coloro che trovansi in Pronto Soccorso Sociale.

ART. 16
CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno nasce dall'integrazione tra territorio e struttura residenziale in un'ottica di flessibilità al fine di offrire risposte adeguate ai bisogni attraverso la predisposizione d'interventi comuni in rete tra i vari soggetti istituzionali. Opera sulla base di piani di lavoro individualizzati ed è prevista, la compartecipazione al costo del servizio.

ART. 17
FINALITÀ

Il Centro Diurno opera nel rispetto dell'autodeterminazione individuale, favorisce la partecipazione degli utenti alla gestione delle attività della vita comunitaria. Attiva occasioni di incontro e socializzazione- Sostegno ed aiuto alla persona attraverso interventi di socializzazione volti al recupero o mantenimento delle capacità residue del vivere quotidiano;

- Risorsa per prolungare la permanenza dell'anziano nel proprio domicilio, come alternativa al ricovero in struttura o almeno come allontanamento nel tempo di tale prospettiva.

ART. 18
TARGET DI RIFERIMENTO

Il target di riferimento è così articolato:

- anziani autosufficienti con problemi a gestire le attività quotidiane anche con il supporto dei servizi domiciliari.

- Anziani che hanno bisogno di mantenere o recuperare delle abilità per lo svolgimento delle attività quotidiane o con problemi di carattere relazionale o con bisogno di sostegno psicologico.

ART. 19
MODALITÀ D'INGRESSO

L'accoglimento al Centro Diurno per gli ospiti avverrà secondo le modalità e la documentazione prevista per la Casa di Riposo. Successivamente all'ingresso, le modalità d'inserimento sono definite in un piano individualizzato formulato dal gruppo degli operatori (gruppo multiprofessionale) in accordo con l'anziano.

ART. 20
TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE

L'orario di apertura del Centro sarà da lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.30, salvo diverse esigenze di servizio. La domenica e nei giorni festivi si prevede la possibilità di accoglienza all'interno della struttura residenziale per le persone con particolari problemi legati alla carenza di risorse nell'ambito familiare, sempre secondo l'orario concordato nel piano.

ART.21
NORME FINALI

Dalla data di entrata in vigore della presente Carta dei Servizi si ritiene abrogata ogni altra norma con essa in contrasto, o precedente alla stessa.

La presente Carta di Servizi è stata modificata con Delibera del C.d.A. dell'Azienda Speciale Messina Social City n. 33 del 15.10.2019.