RESIDENZA PROTETTA "COLLEROLLETTA"

Salus Umbria Terni S.r.l.

Strada di Collerolletta, 24
05100 Terni
P.I. 01586940551
Centralino 0744 413283 - Amministrazione 0744 413286
salusumbriaterni@pec.it
info@salusumbriaterni.it

Indice

1. Mission
2. Premessa
3. Gli obiettivi
4. Come arrivare alla struttura
5. Caratteristiche Costruttive ed Ambientali
5.1. Piano terra
5.2. 1° piano
5.3. Piano Seminterrato
6. Giardino Esterno
7. Caratteristiche aggiuntive alla Struttura
7.1. L'Utenza
7.2. L'Orario di Apertura al pubblico
7.3. Tariffa e convenzione con S.S.N.
8. Modalità di accesso ai servizi
9. Presa in carica dell'Ospite
10. Servizi principali
10. Servizio Medico, infermieristico ed assistenziale, fisioterapico, animazione sociale, assistenza sociale
10.1. Servizio Alberghiero (lavanderia, ristorazione, pulizie/disinfezione)
11. Altri servizi
11. Servizio ufficio relazioni con il pubblico, customer satisfaction
11.1. Servizio religioso
11.2. Servizio parrucchiere e pedicure
11.3. Servizio bevande
11.4. Servizio giornali
12. Attuazione delle normative vigenti
13. Carta dei diritti della persona anziana

1. Mission

"Garantire alle persone ospitate le migliori condizioni di vita e di autonomia secondo il loro stato di salute e personalità cercando di promuovere il benessere fisico e psichico all'interno di un ambiente comunitario e famigliare".

La Residenza Protetta si pone come obiettivo quello di garantire una qualificata assistenza sanitaria-assistenziale-sociale di tipo residenziale rivolta ad anziani che abbiano compiuto i 65 anni di età e che si trovino in una condizione di non autosufficienza nell'espletamento delle azioni della vita quotidiana, in modo totale o parziale, legata alla sfera sanitaria e/o sociale.

La Residenza Protetta pone al centro dell'attenzione l'anziano come "soggetto attivo", coinvolto in prima persona nell'assistenza e nei servizi a lui diretti, riconoscendone, con rispetto, il valore e la dignità inalienabile della sua vita fino agli ultimi momenti dell'esistenza.

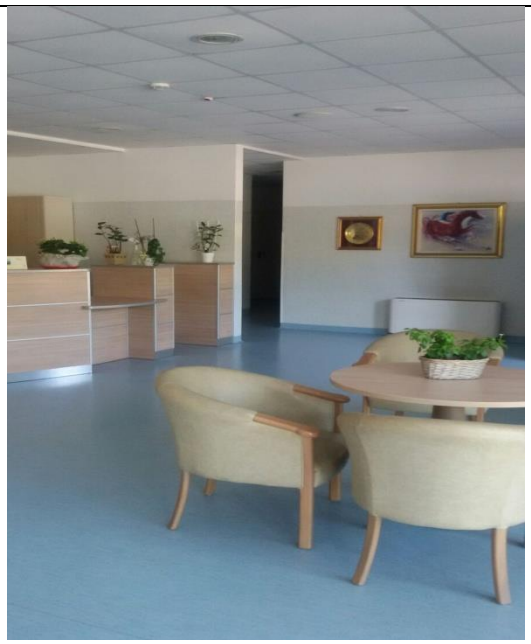
2. Premessa

RP Collerolletta ha ritenuto opportuno e necessario approntare la propria Carta dei Servizi per questione di chiarezza e trasparenza sia nei confronti degli utenti che delle Istituzioni in generale.

3. Gli obiettivi

I principali obiettivi della Residenza possono essere così riassunti:

- Garanzia della massima qualità assistenziale per offrire agli Ospiti un'assistenza socio – sanitaria integrata qualificata.



- Ricerca di ottimali livelli di salute, legati all'ambiente
- Sviluppo delle capacità funzionali residue delle persone anziane.

- Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenere la propria motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale.

- La RP Collerolletta non richiede alcun tipo di intervento integrativo o prestazioni da parte di personale estraneo al proprio organico.

4. Come arrivare alla struttura

Raggiungibile via treno
Linea Roma - Perugia/Firenze/Ancona uscita alla stazione Terni

Raggiungibile via auto
E45 uscita Terni, direzione Collerolletta

La Residenza si trova a Terni, Collerolletta, nella zona periferica, a circa 4 chilometri dal centro della città.

5. Caratteristiche Costruttive ed Ambientali

L’ambiente salubre, confortevole, nel rispetto della’autonomia individuale favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla routine quotidiana

E’ la cornice ideale per chi intende scegliere come soggiorno un luogo tranquillo.

Il perimetro esterno immerso nel verde con spazi protetti senza barriere architettoniche consente una piacevole deambulazione assistita.

Tutta la realizzazione del complesso è caratterizzata dalla ricerca del massimo comfort e dalla sicurezza, con spazi dedicati alla socializzazione ed ambienti preposti all’assistenza sanitaria.

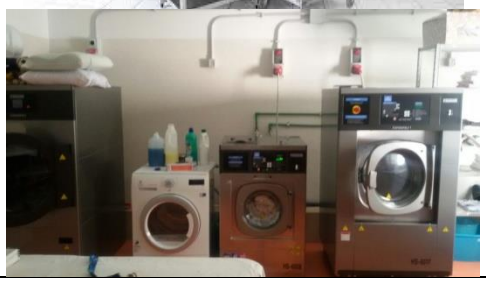
All’esterno della struttura esiste un ampio parcheggio gratuito per i visitatori ed i dipendenti.

<table>
<tr><td></td><td>5.1. Piano Terra</td></tr>
<tr><td> </td><td>

Reception con Ufficio Accettazione
Studio Medico – Infermeria
n.2 Locali soggiorno e televisione
n. 1 Sala da pranzo
Direzione Amministrativa, Uffici, Direzione
n.3 Ascensori di cui 2 monta – lettighe
Servizi igienici per ospiti
22 camere con servizi igienici privati
2 bagni assistiti
Sale per il personale

</td></tr>
<tr><td></td><td>5.2. Primo Piano</td></tr>
<tr><td> </td><td>

24 camere con servizio igienico privato
n. 2 bagni assistiti
Infermeria e Ambulatorio medico
n. 1 Sala da pranzo
1 salone per le Attività
n. 2 locali soggiorno e televisione

</td></tr>
<tr><td></td><td>5.3. Piano Seminterrato</td></tr>
<tr><td>  </td><td>

Cucina
Magazzini – Dispensa
Locali di servizio
Spogliatoi per il personale
Palestra
Camera mortuaria
Guardaroba
Lavanderia
Centro Diurno

</td></tr>
</table>

	Tutti gli ambienti sono opportunamente climatizzati. Le camere possono essere personalizzate secondo il gusto degli ospiti che ne usufruiscono. Tutte le camere sono dotate di impianto per la chiamata di emergenza , dell'impianto televisivo, di bagno, sono attrezzate con impianti per la sicurezza ed arredate con materiale moderno antiurto e di facile pulizia, nel rispetto delle norme europee. Le linee sono semplici e funzionali, pur impreziosite da un sapiente uso di tecnologie costruttive. Ogni piano è dotato di bagno assistito.
	6. Giardino Esterno Il Giardino è uno spazio vitale, in cui è possibile realizzare un progetto assistenziale, per permettere all'anziano di muoversi liberamente in spazi aperti.

7. Caratteristiche aggiuntive alla Struttura

7.1 L'Utenza

La Residenza Protetta ha una capacità recettiva di 90 posti destinati ad accogliere persone non autosufficienti

7.2 Orario di apertura al pubblico

La struttura è aperta 24h su 24h con personale a ciclo continuativo.
Ogni Ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici, **dalle ore 09.00 alle ore 18.00**.
Dalle 18.00 alle 21.00 con preavviso di almeno un'ora.
Oltre alle fasce orarie sopra specificate, in casi particolari, l'accesso sarà organizzato ed autorizzato dalla Direzione Sanitaria.

È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti residenti**.**

7.3 Tariffa e convenzione con S.S.N.

La retta di degenza giornaliera stabilita dalla Regione Umbria, per le Residenze Protette, è di **€ 97.66.**
Nel caso di integrazione sanitaria la retta giornaliera è di **€ 48,83** comprensiva del contributo del S.S.N. pari al 50%.
Nel caso di riconoscimento anche di integrazione sociale la retta viene direttamente stabilita dall'ente comunale preposto.

8. Modalità di accesso ai servizi

Per le richieste di ospitalità la struttura fornisce e compila, insieme al richiedente, il documento “Richiesta di inserimento”. La domanda, ove non vi sia disponibilità immediata, viene inserita in lista di attesa.
Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere l’Ospite viene concordato il giorno di ingresso durante il quale il richiedente riceve e sottoscrive la presente Carta dei Servizi, il Regolamento interno e la convenzione di impegno reciproco e le autorizzazioni in merito al trattamento dei dati personali.

9. Presa in carico dell’Ospite

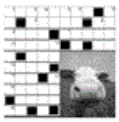
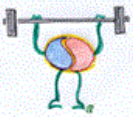
- Al momento dell’ingresso vengono compilati tutti i moduli, amministrativi e sanitari, necessari per il soggiorno in struttura.
- Al momento dell’ingresso ogni ospite viene preso in carico tramite la Valutazione Multidisciplinare effettuata dall’Equipe socio-sanitaria.
- Per ogni ospite si individuano gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, socio-riabilitativi, sanitari, assistenziali ed occupazionali, attraverso le riunioni di equipe (Piano Assistenziale Individuale)
- eventuali visite specialistiche private, richieste dai famigliari, possono svolgersi anche all’interno della Struttura, ma vanno sempre concordate con la Direzione Sanitaria per non ostacolare le attività interne.

10. Servizi Principali

Compresi nella retta giornaliera di degenza:

Il **Servizio Medico**,è garantito, negli orari diurni dei giorni feriali, dal Medico di Medicina Generale dell'ospite e dal Direttore Sanitario di Struttura; mentre negli orari serali notturni e nei giorni festivi, è garantito, in caso di prestazioni sanitarie non differibili, dal servizio di Guardia Medica.

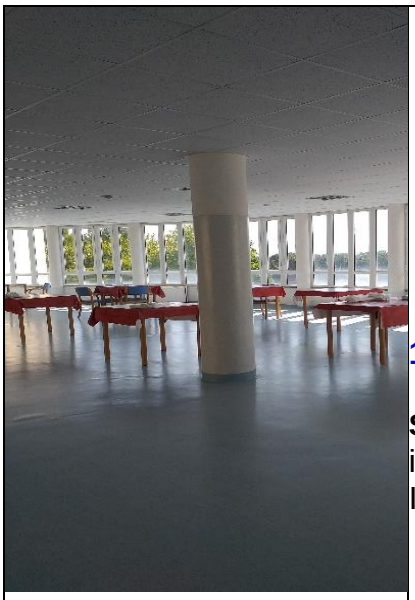
Il **Servizio Infermieristico ed Assistenziale** è garantito 24 ore su 24. L'assistenza socio-sanitaria ed infermieristica è attuata da infermieri professionali e da operatori socio-sanitari (OSS), coordinati dal Coordinatore dell'attività infermieristica e dal Coordinatore OSS, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

	LUNEDI'	MARTEDI'
MATTINA	Intrattenimento su temi di attualità Attività occupazionali	Attività di canto
POMERIGGIO	 Attività ricreative (giochi di parole, cruciverba, tombola...)	 ALLENA-MENTE: Attività di stimolazione cognitiva di gruppo

Il servizio di **Fisioterapia** è svolto da Terapisti qualificati, atto a recuperare, potenziare e/o mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali residue.

Il Servizio di **Animazione Sociale** ha come obiettivo il recupero e/o il mantenimento delle capacità cognitive residue. Prevede in particolare: laboratori di terapia occupazionale, iniziative ludico-ricreative come attività oculo-manuale, espressività creativa con disegni e pitture, gite, cineforum e attività musicali. Previsti anche incontri mensili di musica dal vivo in occasione delle feste di compleanno degli ospiti.

il Servizio di **Assistenza Sociale** cura i rapporti con le famiglie, rileva i bisogni ed attua progetti di benessere sociale; cura i rapporti con il territorio, utilizzando la rete dei servizi locali (scuole, associazioni, Asl, Comuni, etc.). coordina i servizi in più settori quali: attività assistenziali, ludico-ricreative e relazionali. Supporta il servizio di coordinamento ed il segretariato sociale.



Si svolgono incontri periodici tra le figure professionali presenti in struttura al fine di garantire la continuità ed il miglioramento continuo delle prestazioni sanitarie e sociali con la finalità di verifica degli obiettivi raggiunti o una ridefinizione della strategia assistenziale (PAI-Piano Assistenziale Individuale).

10.1 Servizio Alberghiero

Servizio Cucina: tutti i pasti vengono preparati nella cucina interna con prodotti acquistati da fornitori qualificati.
Il servizio viene effettuato nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 8.30 alle 9.00
- pranzo alle ore 12
- merenda alle ore 16.00
- cena alle 18.30

La Direzione Sanitaria personalizza il menù, se necessario, per gli ospiti con particolari esigenze.
Il menù è mensile; ogni giorno vi è possibilità di scelta fra piatti diversi (due primi ,due secondi, due contorni, frutta).
Il menù mensile è esposto nelle bacheche della residenza.
Il servizio di cucina è controllato tramite il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) che permette di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

Abbiamo pensato anche ai familiari

Per specifiche occasioni ed eventi c'è la possibilità di usufruire del servizio di ristorazione della Residenza, previo accordo con la Direzione Aziendale e la Direzione Sanitaria.

Servizio lavanderia/stireria/guardaroba

Servizio pulizia/disinfezione

11. Altri servizi

Servizio ufficio relazioni con il pubblico:
Gli impiegati amministrativi ed i coordinatori sono presenti negli orari d'ufficio (dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17:00) dal lunedì al venerdì per ogni informazione o esigenza.

Customer Satisfaction è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari uno strumento per esprimere liberamente le proprie opinioni in merito al grado di soddisfazione del servizio erogato.

Nel caso di suggerimenti/reclami e' disponibile apposita documentazione presso la hall della Struttura. Gli stessi possono essere messi nell'apposita cassetta "Reclami/Suggerimenti" o si può richiedere incontro con la Direzione Aziendale.

11.1 Servizio religioso

La Santa Messa viene officiata periodicamente presso il locali della Residenza.
Il sacerdote inoltre è a disposizione facendone richiesta.

11.2 Servizio parrucchiere e pedicure

Il servizio di parrucchiere è disponibile presso la nostra struttura su prenotazione
Il servizio di pedicure è disponibile presso la nostra struttura su prenotazione in aggiunta alle retta.

11.3 Servizio bevande

Gli ospiti e i loro familiari possono usufruire al piano terra, nel locale soggiorno, dei distributori automatici di bevande calde e fredde funzionanti a moneta o tramite chiave ricaricabile.

11.4 Servizio giornali

Sono disponibili in struttura quotidiani d'informazione locale e nazionale e settimanali di attualità.
A pagamento è possibile, inoltre, prenotare e richiedere ogni giorno l'acquisto di altri giornali o riviste presso la reception.

12. Attuazione delle normative Vigenti

Vengono rigorosamente applicate le seguenti normative:

• HACCP :sistema di autoanalisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare
• attuazione linee guida e raccomandazioni del Ministero della Salute
• Attuazione del D.Lgs 81/08 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la predisposizione di un idoneo piano di emergenza.
• Attuazione della legge riguardante la privacy e il trattamento dei dati personali e delle relative richieste di consenso informato (GDPR 2016/679)
• Attuazione delle leggi vigenti in materia di divieto assoluto di fumo in qualsiasi locale della struttura.
• Tutto il personale operante nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento riportante il nome, la qualifica e la foto identificativa.

13. Carta dei diritti della persona anziana

La persona ha il diritto:	La società e le Istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente	Di accudire e curare l'anziano fin dove è

che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.