



SERENI  
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia

# CARTA DEI SERVIZI



## CRA EMILIO FONTANELLA ROTOFRENO (PC)

**CRA EMILIO FONTANELLA**

Via Vescovi, 19/21 - 29010

San Nicolò Rottofreno (PC)

Tel. 0523 769711

[rotofreno@sereniorizzonti.it](mailto:rotofreno@sereniorizzonti.it)



# INDICE

PREMESSA	Pag. 2
Mission	Pag. 2
Principi ispiratori	Pag. 2
LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI	Pag. 3
LA STRUTTURA	Pag. 4
Posizione della struttura e come raggiungerla	Pag. 4
Descrizione della struttura	Pag. 4
GLI ORGANI DI GOVERNO E L'ORGANIZZAZIONE	Pag. 5
L'UTENZA	Pag. 5
SERVIZIO A RILIEVO ASSISTENZIALE	Pag. 6
L'assistenza tutelare diurna e notturna	Pag. 7
L'animazione	Pag. 7
Assistenza religiosa	Pag. 7
Servizio parrucchiere e podologo	Pag. 7
SERVIZI A RILIEVO SANITARIO	Pag. 7
L'ASSISTENZA MEDICA	Pag. 7
L'assistenza infermieristica	Pag. 7
L'assistenza riabilitativa	Pag. 7
Assistenza tutelare	Pag. 7
Servizio di farmacia e archivio sanitario	Pag. 8
Il trasporto per visite mediche	Pag. 8
SERVIZIO DI TIPO ALBERGHIERO E GENERALI	Pag. 8
Il servizio di ristorazione	Pag. 8
Servizio di pulizia	Pag. 8
Servizio di lavanderia	Pag. 8
CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE	Pag. 8
SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA	Pag. 9
Il responsabile del servizio e della gestione	Pag. 9
Assistenza medica	Pag. 9
Assistenza infermieristica	Pag. 9
Assistenza tutelare	Pag. 9
Attività di riabilitazione	Pag. 10
Servizio animazione	Pag. 10
Operano inoltre stabilmente	Pag. 10
SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA	Pag. 10
ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI	Pag. 10
Orario visite	Pag. 10
MODALITÀ DI AMMISSIONE E INGRESSO	Pag. 11
DIMISSIONI E ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE	Pag. 11
LA RETTA	Pag. 12
PENALITÀ	Pag. 12
DIRITTI DEGLI OSPITI	Pag. 12
DOVERI DEGLI OSPITI	Pag. 13
DIVIETO DI FUMARE	Pag. 13
UTILIZZO APPARECCHI RADIO-TELEVISIVI	Pag. 13
UTILIZZO AMBIENTI	Pag. 13
VISITE ED USCITE	Pag. 14
DIVIETO DI INTRODUZIONE DI ALIMENTI DALL'ESTERNO	Pag. 14
ULTERIORI DISPOSIZIONI	Pag. 14



*A seguito della pandemia da SarsCov2 la struttura Emilio Fontanella ha adottato tutte le misure di prevenzione ed operative necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali preposti. Le prescrizioni regolamentari e comportamentali derivanti da tale emergenza sono contenute negli appositi protocolli che vengono **continuamente aggiornati** in ragione delle direttive emanate.*

*Gli ospiti ed i familiari vengono portati a conoscenza di quanto predisposto dalla struttura e sono tenuti ad adempiere a quanto prescritto. La Direzione Locale è preposta all'attuazione e rispetto dei protocolli predisposti per gli accessi alla struttura e le visite agli Ospiti.*

La società gestore della CRA Emilio Fontanella è **SERENI ORIZZONI 1 S.p.A.**, società nata nel 2015 per la gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti, appartenente al Gruppo SereniOrizzonti operante dal 1996, partendo da Udine e dal Friuli Venezia Giulia per arrivare in Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Lazio, Sicilia e Sardegna, con oltre 85 Strutture attive.

### MISSION

L'opera della SERENI ORIZZONI 1 S.p.A. è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con umanità ed attenzione al bisogno, cura ed accoglienza di persone anziane e malate in collaborazione con l'esperienza della famiglia. Per il raggiungimento dei propri obiettivi SERENI ORIZZONI 1 S.p.A., si è posta come punto fondamentale il desiderio di felicità che compete ad ogni uomo sia esso giovane o anziano.

### PRINCIPI ISPIRATORI

I servizi sono erogati dalla Struttura nel rispetto dei seguenti principi fondamentali fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

**Eguaglianza:** l'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche;

**Imparzialità:** nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali;

**Continuità nell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

**Efficienza e efficacia:** il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia;

**Cortesìa:** il personale della Struttura (medici, infermieri, impiegati ecc.) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso i pazienti.

## LA CARTA DEI SERVIZI

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è, infatti, alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta, e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, a un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è un ulteriore e semplice strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

## PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" dichiara che:

- L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano (secondo legge 7 agosto 1990, n. 241). L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo;
- Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona.



### POSIZIONE DELLA STRUTTURA E COME RAGGIUNGERLA

La Casa Residenza per Anziani Non Autosufficienti "Emilio Fontanella" è ubicata in via Vescovi a S. Nicolò di Rottofreno in provincia di Piacenza e dista circa 5 km dal capoluogo di provincia.

La CRA è collocata in una situazione geografica ideale: a 10 minuti dal casello autostradale Piacenza ovest, facilmente raggiungibile dalle zone del lodigiano, del pavese, del cremonese, province tutte confinanti con Piacenza.

La residenza si trova in pieno centro abitato che è servito da una ampia rete di trasporti che lo collegano al territorio circostante.

La posizione è particolarmente felice in quanto, fra le varie attività che si propongono agli ospiti, vi è anche quella dell'avvicinamento al contesto territoriale al fine di non perdere contatto con la realtà, con la dimensione del paese, della piazza, del vivere quotidiano di un tessuto sociale dinamico.

### DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura dispone di un ampio giardino privato, all'interno del quale sono progettati spazi di verde dedicati alla sosta attrezzata con panchine, gazebo, tavolini affinché si possano realizzare situazioni di relax e di incontro sia per gli ospiti che per i loro familiari.

Internamente gli spazi sono realizzati in modo razionale sia per gli ospiti che per gli operatori. Sono ampi e luminosi, provvisti di tutti i dispositivi di sicurezza che la legge impone.

La struttura, dislocata su tre piani e munita di ascensore, offre al piano terreno un luminoso ingresso con reception dal quale si articolano ampi spazi comuni: sale da pranzo e saloni di soggiorno si affacciano sul giardino le cui ampie vetrate rendono facile la vista sul verde. Sempre allo stesso piano si trovano i locali dedicati alla cucina dove vengono preparati in modo diretto e particolarmente curato, i pasti degli ospiti e del personale. Ancora al piano terra si trovano infermeria e ambulatorio medico, palestra.

E' stata dedicata una stanza quale luogo di culto: la chiesetta interna potrà accogliere le funzioni religiose aprendosi anche all'esterno per favorire lo scambio e la partecipazione attiva della comunità locale.

Le stanze sono arredate con elementi semplici ma funzionali, all'interno di queste gli ospiti potranno richiedere quegli effetti personali che rendono la permanenza in struttura un evento senza traumi in continuità con le proprie abitudini e con i propri vissuti.

SOLE, LUNA E TERRA sono i tre nuclei residenziali: le diverse denominazioni associate ai simboli aldi fuori delle stanze, hanno l'obiettivo di aiutare gli ospiti a conservare l'orientamento all'interno della struttura. Tutto ciò unito alle scelte di arredo e i vari dettagli, contribuiscono a rendere piacevole e rassicurante l'ambiente completato da un clima familiare:

La descrizione dei piani è così rappresentata:

#### **PIANO TERRA – NUCLEO TERRA:**

- Direzione e reception
- Soggiorno
- Sala Relax
- Sala da pranzo
- Ambulatorio medico ed infermieristico
- Bagni per ospiti e visitatori
- Palestra attrezzata
- Chiesetta
- Camera mortuaria
- N. 11 camere doppie con bagno
- N. 6 camere singole con bagno
- Bagni di piano attrezzati
- Vuotatoi

## **PIANO INTERRATO:**

- Locali per gli operatori: spogliatoi e bagni del personale
- Locali ripostiglio

## **PRIMO PIANO – NUCLEO SOLE:**

- Cucina di piano
- Bagno per il personale
- Ufficio delle responsabili di nucleo
- N.2 camere singole con bagno privato
- N.8 camere singole con 2 bagni in comune
- N.17 camere doppie con bagno
- Salotto di piano
- Vuotatoio

## **SECONDO PIANO – NUCLEO LUNA:**

### NUCLEO TERRA DEMENZE PSICHICHE:

- N. 4 camere doppie con bagno privato
- Sala da pranzo e sala relax
- Bagno assistito
- Locale personale
- Vuotatoio



## **ORGANI DI GOVERNO E L'ORGANIZZAZIONE**

Il Direttore ha formale incarico dalla sede amministrativa di Sereni Orizzonti 1 Spa di Udine. A lui sono affidati compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi offerti agli Ospiti. Riceve su appuntamento presso la Residenza.



## **L'UTENZA**

La CRA "Emilio Fontanella è destinata prevalentemente ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica, psichica e/o cognitiva. Offre un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna, servizio alberghiero completo, assistenza sanitaria, comprensiva di prestazioni medico –generiche, infermieristiche, riabilitative, occupazionali e culturali.

L'obiettivo è quello di garantire servizio socio – assistenziale per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base nell'ottica del mantenimento e del recupero massimo possibile delle capacità degli ospiti.

<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITA'</b>
<b>Mattino</b>	<b>RISVEGLIO</b>
	<b>PRIMA COLAZIONE</b>
	<b>ATTIVITA' DI ANIMAZIONE</b>
	<b>FISIOTERAPIA ATTIVITA' SANITARIE SOMMINISTRAZIONE TERAPIA</b>
	<b>PRANZO CON MENU CON DIETE PERSONALIZZATE</b>
<b>Pomeriggio</b>	<b>RIPOSO</b>
	<b>IGIENE DELLA PERSONA</b>
	<b>MERENDA</b>
	<b>ATTIVITA' DI ANIMAZIONE</b>
	<b>SOMMINISTRAZIONE TERAPIE</b>
	<b>CENA</b>
	<b>PREPARAZIONE AL RIPOSO NOTTURNO</b>

La CRA "Emilio Fontanella", nel rispetto della normativa regionale, opera con personale preparato e qualificato, mediante il quale garantisce ai propri ospiti una competente cura ed una assistenza senza mai trascurare gli aspetti significativi di una vita di relazione e del collegamento con le famiglie.

## **SERVIZI A RILIEVO ASSISTENZIALE E SANITARIO**

Gli operatori della Residenza sono consapevoli dei contraccolpi psicologici che comporta per l'anziano l'abbandono della propria casa e delle proprie abitudini. Per queste ragioni e per rispettare appieno i diritti civili degli Ospiti (principalmente libertà e autodeterminazione), l'attività a favore degli assistiti – in particolare quelli non autosufficienti – viene personalizzata ed è attuata tramite programmi individuali che evidenziano i problemi e i bisogni emergenti. I progetti sono sottoposti a verifiche periodiche per accertare i risultati ottenuti. Gli Ospiti della Residenza godono della massima libertà. Eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dallo stato di salute e sono di competenza del medico.

Con il coinvolgimento della famiglia si incoraggia il ritorno a casa, anche sporadico, al fine di mantenere contatti vitali produttivi di benessere fisico e psicologico.

Agli Ospiti vengono erogati trattamenti di alta professionalità e di grande umanità e attenzione, soprattutto quando la necessità di essere aiutati in tutte le funzioni e nelle attività quotidiane della vita rende ancora più pesante la condizione di dipendenza.



## **L'ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA**

L'assistenza alla persona è svolta dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) ed è garantita nell'arco delle 24 ore. Gli operatori addetti all'assistenza agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati (PAI) in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Gli Operatori Assistenziali provvedono ad aiutare gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni: igiene personale quotidiana, cambio della biancheria personale, rifacimento letti, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'Ospite, alternanza delle posture, stimolazione alla deambulazione, idratazione, aiuto nell'alimentazione compreso l'imboccamento, accompagnamento degli Ospiti, controllo e vigilanza e interventi generali di natura assistenziale e di rapporti con la famiglia.

## **L'ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione è rivolto a tutti gli ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e la capacità degli stessi ed è finalizzato a favorire la socializzazione e ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli Ospiti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, collage, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema), attività all'esterno della struttura finalizzate al mantenimento dei contatti con la realtà esterna. Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Agli ospiti viene garantito il diritto di professare la propria fede. All'interno della struttura è presente una cappella dedicata alle preghiere.

## **SERVIZIO PARRUCCHIERA**

Il servizio verrà effettuato internamente alla casa protetta con un accesso settimanale. Il servizio non è compreso nella retta.



## **SERVIZI A RILIEVO SANITARIO**

### **L'ASSISTENZA MEDICA**

Viene garantita internamente alla struttura mediante un medico, il quale si occupa di visite mediche generali secondo un diario di visite e controlli programmati. Prescrive farmaci, richiede visite specialistiche, richiede esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura, redige proposte di ricovero ospedaliero.

### **L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

L'assistenza infermieristica è svolta nell'arco delle 24 ore da infermieri qualificati. Le prestazioni comprendono, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, ecc.) il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

L'infermiere svolge, inoltre, tutte le mansioni di tipo organizzativo, di controllo e di registrazione delle informazioni in stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale e gli specialisti. Collabora con Fisioterapisti e Operatori Assistenziali per il soddisfacimento dei bisogni degli Ospiti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione, le posture e la mobilizzazione. Il coordinatore infermieristico coordina le attività infermieristiche della struttura.

## **L'ASSISTENZA RIABILITATIVA**

Le prestazioni riabilitative comprendono gli interventi di mantenimento delle funzioni residue e di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse. Il servizio è dotato di attrezzatura che consente il trattamento in Residenza dell'Ospite. Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico, per migliorare l'assistenza motoria secondaria nel rispetto dei protocolli e dei programmi di riabilitazione.

## **SERVIZIO DI FARMACIA E ARCHIVIO SANITARIO:**

I farmaci ed i presidi medico-chirurgici inseriti nel prontuario dell'Azienda per i Servizi Sanitari e prescritti dai Medici della Struttura vengono garantiti agli Ospiti, mentre rimangono a carico degli Ospiti stessi le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario. Un operatore della Struttura si occupa dell'approvvigionamento e della distribuzione nella stessa dei farmaci e dei presidi medico-chirurgici. Provvede inoltre all'archiviazione della documentazione clinica dell'Ospite.

## **IL TRASPORTO PER VISITE MEDICHE**

Il trasporto e visite sono prescritte dal medico, vengono effettuate con mezzi propri. Nei casi grave compromissione psico-fisica per le quali non sia possibile utilizzare tale modalità di trasporto la struttura garantisce i trasferimenti con autoambulanze a cui costi rimangono a carico dell'interessato e/o dei suoi familiari.



## **SERVIZIO DI TIPO ALBERGHIERO E GENERALI:**

### **IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

E' garantito da cucina interna con menù, elaborato settimanalmente dal responsabile di cucina; offre un'ampia scelta di preparazioni nel rispetto delle esigenze e delle preferenze. Per gli ospiti con problemi di masticazione e/o disfagia vengono predisposto speciali menù con cibi macinati e frullati. La cucina, secondo prescrizioni mediche prepara diete personalizzate e individuali. Particolare attenzione viene prestata alla formulazione del menù mediante l'inserimento stagionale di piatti tipici della tradizione. Tutta la catena di preparazione e di distribuzione dei pasti è garantita dalle norme HACCP.

### **SERVIZIO DI PULIZIA**

Il servizio di pulizia degli ambienti comuni e delle singole stanze viene effettuata da personale dipendente nel rispetto delle specifiche normative.

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA INTERNO**

alla struttura è già compreso nella retta; la Residenza fornisce un servizio interno di guardaroba/lavanderia. Al momento dell'ingresso, viene redatto un elenco della biancheria dell'Ospite sottoscritto dallo stesso o dal delegato. Tutti i capi personali degli Ospiti devono essere contrassegnati con il numero comunicato dal Responsabile al momento dell'ammissione in Residenza. La biancheria e gli indumenti sporchi devono essere immessi negli appositi raccoglitori. Lavaggio e stiratura vengono garantiti da personale competente attraverso l'uso di apparecchiature di tipo industriale. Sereni Orizzonti non risponde dello smarrimento della biancheria personale dell'Ospite qualora questa non sia adeguatamente contrassegnata né del deterioramento dei capi di vestiario. Si consiglia pertanto l'utilizzo di capi di abbigliamento non particolarmente delicati, in quanto vengono utilizzati prodotti aggressivi e temperature elevate per ottenere la disinfezione dei tessuti.



## CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE

È opportuno che l'Ospite all'ingresso in struttura sia dotato di:

- Busta con pettine e spazzola per capelli, spazzolino da denti e dentifricio, pasta per dentiere e pastiglie per il lavaggio per chi ha protesi dentarie, colonia, creme e trucchi per le donne e rasoio e dopobarba per gli uomini;
- Calzature con soles antiscivolo, pantofole, scarpe, sandali, ecc.
- Abiti personali, indumenti intimi, pigiami e camicie da notte in numero da permettere cambi frequenti che dovranno essere contrassegnati con il numero personale che verrà assegnato dal responsabile di struttura.



## SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA

Il team che compone la struttura ha caratteristiche multidisciplinari. Lo scambio delle informazioni, le sinergie e la condivisione di obiettivi comuni, determina la qualità della assistenza erogata.

Agli Ospiti, in conformità a quanto previsto dalla normativa regionale, vengono offerte le seguenti tipologie di servizi:

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE**

dei tre nuclei che compongono la struttura, ha il compito di supervisionare e coordinare le varie figure professionali ed è il garante delle integrazioni professionali finalizzati al benessere e alla qualità di vita dell'anziano ospite.



## SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- farmaci e presidi medici non mutuabili;
- servizio in camera (il servizio dei pasti in camera su esplicita richiesta dell'Ospite da effettuarsi presso la Direzione esclusi i casi di allettamento per malattia);
- telefono;
- servizio di barbiere/parrucchiere;
- servizio manicure/pedicure;
- servizi sanitari/ assistenziali extra (dentista, podologo ecc.)



## ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI

I famigliari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

### ORARIO VISITE

DALLE ORE 10:00 ALLE ORE 12:00

DALLE ORE 15:00 ALLE ORE 18:00

I parenti sono invitati a rispettare alcune regole di convivenza per il rispetto della privacy:

- non sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti;
- non sostare nelle stanze al momento dell'igiene intima e interventi medico sanitari;
- è fatto divieto consegnare agli ospiti alimenti e medicinali senza prima aver interpellato il personale addetto.



## MODALITÀ DI AMMISSIONE E INGRESSO

Per tutte le Regioni, le disposizioni in materia di ingressi di nuovi ospiti sono rilasciate dalle Asl di riferimento del territorio di appartenenza, in ottemperanza della circolare del 08 maggio 2021 del Ministero della Salute.

Nello specifico l'ingresso in struttura è consentito a:

- **chi è vaccinato da più di 14 giorni**, se la RP ha oltre il 95% dei vaccinati, senza obbligo di isolamento. Se la RP ha meno del 95% di vaccinati, può essere disposto l'isolamento che viene stabilito dal Medico di struttura (Direttore Sanitario), o Responsabile di Struttura in sua assenza e comunque in concerto con tale figura;
- **chi è parzialmente vaccinato**, se la RP ha oltre il 95% dei vaccinati, senza obbligo di isolamento, ma previo tampone antigenico nella prima sessione di screening disponibile e impegnandosi ad organizzare la seconda dose per conto dell'Ospite. Se la RP ha meno del 95% di vaccinati non è necessario l'isolamento, ma al primo tampone antigenico deve farne seguito un altro dopo 7 giorni: in caso di positività questa deve essere confermata da un tampone molecolare;
- **chi non è vaccinato ma risulta guarito da 1 a 6 mesi** a prescindere dal fatto che la RP abbia oltre il 95% o meno del 95% di vaccinati, ma in tal caso è possibile disporre l'isolamento dell'Ospite per 10 giorni se il contesto della Struttura lo richiede. Se l'Ospite è vaccinato e guarito da 3 – 6 mesi la RP deve impegnarsi ad organizzare la vaccinazione per conto dell'Ospite;
- **colui che non è vaccinato e non ha contratto il Covid-19** a prescindere dal fatto che la RP abbia oltre il 95% o meno del 95% di vaccinati, previo isolamento dell'Ospite per 10 giorni, con tampone antigenico effettuato prima dell'isolamento e subito dopo i 10 giorni dall'isolamento. La RP deve impegnarsi ad organizzare la vaccinazione per conto dell'Ospite.

La procedura di accesso prevede la presentazione in struttura della richiesta di ricovero compilata dalla persona stessa o da un familiare o persona delegata, nonché un colloquio fra i responsabili della Residenza ed i familiari

tendente a raccogliere le notizie utili per una corretta assistenza da assicurare alla persona. Il colloquio ha inoltre l'obiettivo di conoscere approfonditamente le abitudini, lo stile di vita, il contesto familiare, i gusti e le propensioni di ogni persona. Questo personalizza i successivi interventi e permette di organizzare l'accoglienza e la permanenza nel modo migliore individuando azioni e comportamenti meglio accettati dal nuovo ospite.

A chi presenta la domanda viene consegnata la Carta dei Servizi e vengono descritte le modalità organizzative ordinarie e straordinarie della Struttura.

Una volta ricevuta la domanda, la direzione contatta i familiari per concordare la data di ingresso. L'ospite viene così accolto in struttura. Un ulteriore colloquio con l'interessato sarà utile per una reciproca conoscenza, per illustrare allo stesso il luogo generale e il suo ambiente dettagliato.

L'ospite al suo arrivo in struttura viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti, da uno staff di norma formato da I.P., personale socio-assistenziale, direttore. Vengono accompagnati subito nella camera, dove assieme all'addetto all'assistenza sistemeranno i vestiti e gli oggetti personali portati. Su tutto il vestiario personale dell'anziano deve essere stato apposto a cura dei familiari il numero di riconoscimento indicato in precedenza dalla struttura. Successivamente i parenti vengono invitati a presentarsi in infermeria al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria, mentre all'anziano vengono fatti vedere gli spazi e si iniziano le presentazioni degli operatori e degli altri residenti.

L'atto della presa in carico avviene con l'ingresso della persona anziana in struttura, il che significa che da quel momento in avanti e per tutta la durata della permanenza la responsabilità dell'anziano è della struttura stessa, sia da un punto di vista della salute psicofisica che da un punto di vista relazionale.

Viene fatta fin da subito una pianificazione individualizzata cogliendo gli elementi significativi delle abitudini di vita e della loro possibile risposta in ambito di vita collettiva. Questo avviene anche per mezzo dei familiari che sono le figure che, soprattutto all'inizio, sanno riscontrare se l'inserimento sta procedendo tranquillamente o se vi sono delle difficoltà. Assieme si progetta come meglio intervenire e, una volta conosciuta meglio la persona, si prospettano gli obiettivi individuali da raggiungere. Inizia così il percorso del Piano di Assistenza Individualizzato.



## DIMISSIONI E ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE:

L'Ospite e/o il Familiare Richiedente possono recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato, dando preavviso scritto di almeno 30 (trenta) giorni.

Sereni Orizzonti ha facoltà di recedere dal contratto di ospitalità, con cessazione delle prestazioni di assistenza ed allontanamento dell'assistito, per l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni al regolamento di struttura.

Sereni Orizzonti 1 Spa ha inoltre facoltà di recedere dal contratto di ospitalità nei casi di mancato pagamento della retta protratto per più di 60 giorni.

## LA RETTA

Al pagamento della retta si obbligano personalmente e solidamente il Richiedente, l'Ospite e almeno un ulteriore congiunto. I co-obbligati sottoscrivono il contratto di ospitalità per accettazione e rilasciano copia dei documenti di identità e codice fiscale, oltre alla documentazione richiesta ed allegata. In mancanza di idonei requisiti di solvibilità Sereni Orizzonti 1 Spa si riserva il diritto di accettare o meno gli Ospiti.

Il deposito cauzionale infruttifero, pari a € 800,00 (Euro ottocento), può essere richiesto all'atto della sottoscrizione del contratto di ospitalità. Tale somma sarà restituita, dopo la verifica del regolare pagamento delle rette e degli oneri assunti con il contratto e quindi dopo almeno novanta giorni.

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 5 di ogni mese attraverso la modalità RID.

## PENALITÀ

Inadempimento: al mancato versamento entro i termini prestabiliti della retta non consegue l'immediata risoluzione del rapporto e la cessazione delle prestazioni di assistenza. Per ogni giorno di ritardo verranno applicati gli interessi di mora al tasso legale oltre all'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo dovuto. In caso di riscontro di mancato pagamento delle rette dovute, Sereni Orizzonti 1 Spa, a discrezione, dopo un primo sollecito, inviterà l'Ospite o il Familiare/Richiedente a reperire idonea sistemazione in altra struttura. Diversamente, Sereni Orizzonti provvederà alle dimissioni coattive dell'Ospite, dandone avviso al Familiare/Richiedente e attraverso il proprio legale avvierà la procedura per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi. Per ogni controversia dovesse sorgere è competente l'Autorità giudiziaria del Foro di Udine.

## DIRITTI DEGLI OSPITI

I Diritti fondamentali dell'ospite sono:

- Diritto alla privacy (Legge 196/2003) fin dal primo contatto
- Diritto alla conoscenza delle procedure e diritto di chiedere copia dei documenti che lo riguardano
- Diritto a ricevere informazioni sui motivi di accettazione o non accettazione della domanda
- Diritto alla scelta della stanza compatibilmente con le proprie esigenze e con quelle della struttura
- Diritto ad un progetto personalizzato d'ingresso
- Diritto di conoscere l'importo della retta al momento della presentazione della domanda d'ingresso.

Qualsiasi variazione della stessa deve essere concordata con l'ospite stesso o con il tutore o con il garante, in caso di servizi aggiuntivi

- Diritto ad avere specificato sulla ricevuta mensile il dettaglio degli importi che sono richiesti allo stesso per i servizi non compresi nella retta mensile
- Diritto ad essere rispettato

## DOVERI DEGLI OSPITI

I Doveri fondamentali dell'ospite sono:

- Accettare i servizi resi come sottoscritti al momento della presentazione della domanda
- Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti
- Rispetto del personale operante all'interno del Presidio, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore
- Comportamento civile, corretto e disponibile
- Comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri ospiti
- Accettare e sottoscrivere il regolamento della struttura ed ogni eventuale disposizione definita dalla Direzione
- Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia del Presidio che dell'Ente che lo gestisce
- Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore
- Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali e altro  
Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione.

## DIVIETO DI FUMARE

In tutti gli ambienti comuni e nelle camere personali vige il divieto di fumare. Eventuali danni arrecati a spazi ed oggetti della comunità o ad effetti personali degli ospiti dovranno essere risarciti.

## UTILIZZO APPARECCHI RADIO-TELEVISIVI

L'utilizzo di apparecchi radio-televisivi e simili, sia nelle sale comuni che nelle camere personali, è condizionato al gradimento ed assenso degli altri ospiti. In ogni caso, il volume degli apparecchi deve essere regolato in modo tale da non provocare fastidi.

## UTILIZZO AMBIENTI

Gli ospiti ed i loro familiari godono della massima libertà di movimento all'interno della struttura, fatta eccezione per lo specifico divieto di accesso ai locali destinati ad uso del personale della Struttura.

## VISITE ED USCITE

E' consentito il libero accesso dei familiari e dei conoscenti degli anziani ospiti della Struttura, nel rispetto dei consueti ritmi di vita degli anziani e delle esigenze organizzative della struttura dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00. Orari visita diversi da quelli indicati devono essere autorizzati e concordati preventivamente con la direzione. E' vietato ai familiari l'ingresso nelle camere da letto durante le ore di riposo notturno e pomeridiano e durante le operazioni di alzata ed igiene personale.

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura soli, se le loro condizioni psico-fisiche lo permettono, o in compagnia dei loro familiari, dandone preventiva comunicazione alla direzione e compilando il relativo modulo con indicazione dell'orario di rientro.

## DIVIETO DI INTRODUZIONE DI ALIMENTI DALL'ESTERNO

In base alle normative vigenti in tema di igiene alimentare, è fatto divieto a famigliari e conoscenti di portare in struttura alimenti o bevande preparati in proprio (ad esempio: torte e dolci in genere) per il consumo da parte degli ospiti.

## ULTERIORI DISPOSIZIONI

- L'Ospite e/o il parente di riferimento è tenuto a firmare, per presa visione, le norme del regolamento della struttura
- Sono previste deroghe rispetto agli orari prestabiliti di accesso alla residenza su motivata richiesta ed in casi particolari (gravi malattie e pazienti terminali) a permessi autorizzati dalla segreteria
- L'Ospite ammesso alla residenza, può portare con sé, oltre agli indumenti ed effetti personali, suppellettili ed oggetti di arredamento che, a giudizio della Direzione, siano compatibili con le caratteristiche e le dimensioni della camera e con i requisiti sulle norme antincendio.

Versione aggiornata Giugno 2022







**CRA EMILIO FONTANELLA**  
Via Vescovi, 19/21 - 29010  
San Nicolò Rottofreno (PC)