

# Carta dei Servizi

**Residenza Montepulciano**

Sereni Orizzonti 1 S.p.a.  
Presidio Socio-Sanitario

e-mail: [bra@sereniorizzonti.it](mailto:bra@sereniorizzonti.it)



## Indice

- Presentazione
- Cos'è la Carta dei Servizi
- I principi della Carta dei Servizi
- L'immobile sede della Casa di riposo
- Gli obiettivi assistenziali generali
- I servizi offerti
- La RSA – Residenza Sanitaria Assistenziale
- Assistenza medica, infermieristica, alla persona; attività di animazione, di riabilitazione
- Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria
- Prestazioni di natura alberghiera
- Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente
- Servizi aggiuntivi
- Modalità di ammissione e dimissione
- Gli arredi e le attrezzature
- Le assistenze private
- Il volontariato
- Il decesso dell'ospite in Casa di riposo
- I servizi affidati a ditte esterne
- Il corredo personale dell'ospite
- Le rette e i costi dei servizi
- La tutela dei dati personali
- La richiesta di copie di documenti
- Reclami
- Orari di accesso a familiari e visitatori
- Politica della qualità
- Indicazione degli uffici e relative modalità di orario e di accesso
- Diritti degli ospiti
- Doveri degli ospiti
- Dove siamo

## APPENDICE

LA CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

## PRESENTAZIONE

La Sereni Orizzonti, residenze per anziani, con sede in Udine, ha come finalità l'esercizio di attività quali:

- Assistenza fisica, morale ed intellettuale agli anziani autosufficienti e non autosufficienti
- Redazione e pubblicazione della rivista "Il Corriere del Friuli"
- Animazione

La Sereni Orizzonti ha sviluppato un'intensa attività rivolta agli anziani sul versante dell'assistenza e della cura, attraverso la gestione diretta dei presidi socio-assistenziali, i cui principi fondamentali sono:

- Rispetto della persona assistita
- Partecipazione dell'ospite alla vita della struttura
- Imparzialità dell'azione organizzativa
- Eguaglianza nell'accesso alle prestazioni

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, ed è stata introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/10/1994 con il preciso scopo di:

- Tutelare il diritto degli utenti
- Tutelare l'immagine dell'ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente, secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

La Carta dei Servizi contiene informazioni su:

1. *I servizi forniti*
2. *Le modalità di partecipazione del cliente al servizio*
3. *Gli standard di qualità cui la struttura intende uniformarsi.*

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, vuole diventare un vero e proprio contratto d'ospitalità che l'ente sottoscrive con il cliente al fine di:

1. *Migliorare costantemente i servizi resi*
2. *Valutare e comprendere le aspettative dei clienti*
3. *Descrivere come s'intende espletare i servizi*
4. *Instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema*

## I PRINCIPI DELLA CARTA SERVIZI

Il Presidio Socio Sanitario nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se essi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, e delle necessità di ogni singolo ospite.
- Imparzialità: il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettare la dignità di ognuno.
- Partecipazione: nella gestione del Presidio di Bra, in un obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione s'impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- Efficienza ed Efficacia: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.

## L'IMMOBILE SEDE DELLA CASA DI RIPOSO

Il Presidio Socio-Assistenziale "Sereni Orizzonti – Montepulciano" occupa un edificio a tre piani fuori terra, con giardino circostante.

Nel suo complesso la struttura è dotata di sale da pranzo per gli ospiti, bagni assistiti, quattro locali polivalenti per intrattenimento ospiti, locale per parrucchiere, locali per il personale (spogliatoi, cucinette ai piani, locale mensa), locali adibiti a magazzino, lavanderia, salette TV, ecc...

**I posti letto disponibili sono 50 per ospiti autosufficienti e non autosufficienti.**

Lo scopo principale è quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale. Il fine è di produrre livelli di qualità sempre più elevati nei propri servizi per offrire la migliore possibilità di vita agli ospiti.

La Struttura è autorizzata al funzionamento con provvedimento dell'ASL Cuneo n°1197/17.

Il modello organizzativo utilizzato rispecchia i requisiti previsti nell'allegato 1 della DGR 45-4248 del 30.07.2012 e nell'allegato A della DGR 85-6287 del 02.08.2013.

La Struttura è inoltre in grado di ospitare in regime di convenzione utenti provenienti da qualsiasi Azienda Sanitaria della Regione Piemonte (DGR 18/05).

## GLI OBIETTIVI ASSISTENZIALI GENERALI

I lavoratori del Presidio riconoscono i limiti delle residenze assistenziali (annoverate a pieno titolo tra le “istituzioni totali”) e sono consapevoli dei contraccolpi psicologici che comporta per l’anziano l’abbandono della propria casa e delle proprie radici e cosa rappresenti il vivere in una struttura dove, di fatto, si subisce un inesorabile processo di depersonalizzazione.

Per queste ragioni, per rendere meno pesante il ricovero e per rispettare appieno i diritti civili degli ospiti (principalmente libertà e autodeterminazione), l’attività a favore degli assistiti – in particolare di quelli non autosufficienti – viene personalizzata ed è attuata tramite progetti obiettivi individuali che evidenziano i problemi e i bisogni emergenti e prevedono la programmazione di interventi specifici dei vari operatori. I progetti sono sottoposti a verifiche periodiche per accertare i risultati ottenuti. Gli ospiti del Presidio godono della massima libertà. Eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dallo stato di salute e sono di competenza del medico di base.

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

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’organizzazione del lavoro assistenziale cerca – pur con evidenti limiti – di rispondere alle esigenze e alle richieste degli ospiti con ritmi e tempi il più possibile di impostazione “familiare” e meno di tipo ospedaliero.

I lavoratori del Presidio, al fine di offrire un servizio di qualità, sono invitati ad applicare il “metodo dello specchio” (o del “prossimo”), cioè mettersi al posto delle persone verso le quali prestano un determinato servizio e farlo come vorrebbero fosse fatto loro e nel modo che più gradirebbero. Tutto il personale in servizio è in possesso dell’attestato regionale di qualifica di “OSS” (operatore socio sanitario).

L’attività di assistenza del Presidio è programmata e verificata tramite due organi interni:

- L’*Ufficio di direzione* che è costituito da: Direttore di Struttura, Direttore Sanitario, Coordinatore infermieristico e dai Referenti OSS;
- Il *Gruppo operativo di gestione* che è costituito dal Direttore sanitario, dal terapeuta della riabilitazione, da un infermiere professionale, dall’educatore/animatore professionale, e dal Referente delle OSS. Predisporre i progetti individuali per ogni singolo ospite, in base ai problemi e ai bisogni emergenti e programma gli interventi specifici dei vari operatori sulla base delle istruzioni e delle indicazioni pervenute dall’UVG – Unità di valutazione Geriatrica – dell’ASL.

## I SERVIZI OFFERTI

La Residenza eroga attività socio-sanitarie in regime di residenzialità, in favore di persone non autosufficienti, prevalentemente anziani, che devono essere aiutati nell’espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistiti e curati necessitano di prestazioni socio – sanitarie continuative (stabilmente o temporaneamente), non attuabili a domicilio.

La Residenza socio-sanitaria di Bra si inserisce all’interno del sistema integrato di risposte sanitarie e assistenziali, delineato sulla base del principio della flessibilità dei modelli organizzativi delle R.S.A., introdotto dalla D.G.R. n°29-29519 del 1° marzo 2000 e successive modifiche ed integrazioni e del

nuovo modello integrato di assistenza residenziale sociosanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti stabilito dalla DGR 45-4248 del 30.07.2012 e dalla DGR 85-6287 del 02.08.2013. In altre parole mette in pratica, nell'ambito della riorganizzazione della risposta residenziale in funzione del percorso assistenziale della persona, quel modello integrato socio-sanitario articolato su livelli di intervento specifici in relazione a ciascuna macrotipologia di bisogno assistenziale. Traduce pertanto la propria attività in fasce assistenziali ed in livelli che connotano l'intensità e la complessità delle prestazioni erogate.

### LA RSA – RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Accoglie 50 ospiti in camere da due letti e/o singole dotate di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza. I 50 posti sono convenzionati con l'Azienda sanitaria locale ASL CN2 che corrisponde alla Sereni Orizzonti 1 S.p.a. la quota sanitaria della retta.

Le fasce assistenziali offerte, nel rispetto della tabella 1 della dgr 45-4248 sono le seguenti:

- Alta incrementata: la tipologia di utenza è caratterizzata dalla non autosufficienza di alto grado con necessità assistenziali e sanitarie elevate (ad es. condizioni cliniche instabili e/o frequenti riacutizzazioni, decubiti di stadio  $\geq 3$ ). Demenza con alterazioni comportamentali limitate a tentativi di fuga con necessità di alta sorveglianza o di ambiente protetto. Alimentazione enterale (PEG).
- Alta: la tipologia di utenza è quella che manifesta pluripatologie di diversa natura e gravità con elevato livello di non autosufficienza, ad alto rischio di scompenso e/o complicazioni, deficit cognitivo di grado variabile (anche di grado severo), associati o meno ad alterazioni comportamentali anche di grado elevato (A.Di.Co 2), tranne che per tentativi di fuga e problematiche richiedenti ricovero in nucleo protetto. Decubiti fino allo stadio 3. Alimentazione enterale (PEG).
- Medio – alta: la tipologia di utenza presenta patologie cronico degenerative con compromissione dell'autonomia di grado medio, associate o meno a deficit cognitivi e alterazioni comportamentali di grado lieve/moderato ( $< 2$  all'A.Di.Co). In tale fascia assistenziale possono essere ricompresi quei pazienti con bisogni assistenziali analoghi a quelli sopra indicati ma che necessitano di interventi sanitari e assistenziali di livello meno elevato. Alimentazione enterale (PEG).
- Media: la tipologia di utenza manifesta pluripatologie a carattere cronico-degenerativo, moderatamente stabili da un punto di vista clinico, associate a deficit di autonomia funzionale di grado medio e a un eventuale deterioramento cognitivo di grado variabile con lievi disturbi del comportamento ( $< 2$  all'A.Di.Co).
- Medio-bassa: la tipologia di utenza presenta una modesta perdita di autonomia nella deambulazione e/o nell'uso degli ausili, modesta compromissione cognitiva (stati di confusione, irrequietezza) senza disturbi comportamentali. Limitazione dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana, per le quali sono richiesti interventi assistenziali di supporto e di stimolo e protezione, finalizzati principalmente a conservare le capacità funzionali residue (2 al DMI).
- Bassa: la tipologia di utenza ha una parziale perdita di autonomia funzionale e/o motoria, con declino cognitivo lieve ( $\geq 1$  al DMI).

Il gruppo di lavoro della RSA è costituito da operatori assistenziali in possesso della qualifica professionale OSS (Operatore Socio Sanitario).

### ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA, ALLA PERSONA; ATTIVITA' DI ANIMAZIONE, DI RIABILITAZIONE

#### Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita da Medici di Medicina Generale, scelti liberamente dall'Ospite, sulla base delle disposizioni vigenti. L'orario di effettiva presenza settimanale è esposto presso la bacheca della struttura.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Il Direttore Sanitario si occupa del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dai Medici di Medicina Generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri.

### **Assistenza infermieristica**

Svolta da infermieri professionali. Le prestazioni comprendono oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, 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 operatori competenti.

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. Agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali. Verrà individuato un coordinatore infermieristico che coordinerà le attività infermieristiche della struttura.

### **Attività di riabilitazione**

Le prestazioni riabilitative comprendono le seguenti prestazioni; programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di Ospiti e tenendo conto dei PAI; rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico.

### **Attività di assistenza alla persona**

L'assistenza alla persona è assicurata dagli Operatori Socio Sanitari (OSS), che svolgono interventi diretti all'assistenza alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, compreso, se necessario, l'imbroccamento, deambulazione e mobilizzazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'utente, etc.), interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza) e interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziali volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'utente, rapporti con la famiglia e l'esterno, etc.) e qualsiasi altra competenza prevista per il profilo professionale dalla normativa vigente in materia. Verranno individuati i referenti di nucleo all'interno del personale assistenziale.

### **Attività di animazione**

La terapia occupazionale è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

## **ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA**

### **Visite specialistiche**

Le visite specialistiche sono effettuate, preferibilmente nella struttura stessa e quando possibile alla presenza del richiedente. In caso sia necessario il trasferimento dell'utente per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, è cura del personale della struttura provvedere ad organizzare il trasporto, utilizzando idoneo mezzo.

Per gli ospiti privati effettuate su prescrizione del medico curante, il personale della struttura provvederà ad organizzare il trasporto utilizzando mezzo idoneo

### **Fornitura farmaci e presidi sanitari**

L'assistenza farmaceutica, protesica, integrativa e farmaceutica è garantita dall'A.S.L. dove è ubicata la struttura, secondo le necessità definite per ogni singolo utente.

La fornitura di protesi ed ortesi previste dagli elenchi 1, 2 e 3 del D.M. 332/99 è garantita dalle Asl di residenza degli Ospiti, sia per gli Ospiti in regime di convenzione sia in regime privato secondo le disposizioni delle vigenti normative e dell'organizzazione delle singole Asl. Anche la fornitura di presidi antidecubito con caratteristiche particolari deve essere a carico dell'Asl di residenza dell'Ospite in base ad uno specifico progetto assistenziale definito con il Distretto dell'Asl di residenza.

L'Asl in cui è ubicata la struttura garantisce sia per gli Ospiti in regime di convenzione sia per gli Ospiti privati la fornitura diretta dei farmaci sulla base di quanto previsto nel Rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA). L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci di fascia C) è soggetta a rimborso a carico dell'Utente/Comune, previa presentazione della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali.

Per ragioni organizzative, l'approvvigionamento delle medicine per gli ospiti privati viene effettuato esclusivamente presso la Farmacia privata di Bra; gli ospiti o i loro parenti sono invitati a provvedere al pagamento di quanto dovuto con cadenza mensile. In questo caso sarà rilasciato dalla farmacia lo scontrino fiscale per l'eventuale detrazione al momento della compilazione della dichiarazione dei redditi.

I parenti che ritengano di provvedere direttamente all'approvvigionamento dei medicinali attraverso farmacie di propria fiducia devono garantire la disponibilità dei farmaci in tempi ragionevoli.

L'Asl in cui è ubicata la struttura garantisce altresì, tanto per gli Ospiti in regime di convenzione che per quelli privati, la fornitura diretta dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei Supplementi Nutrizionali e dei sostituti dell'acqua; la fornitura diretta di materiale di medicazione avanzata; la fornitura diretta del materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici.

### **Pannoloni**

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

### **Trasporti**

Per gli Ospiti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, i costi per il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e/o specialistiche, qualora non erogabili direttamente in Struttura, o per ricovero ospedaliero programmato, sono a carico dell'Asl di residenza della persona. Coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto.

I costi per il rientro da ricovero ospedaliero sono a carico della Struttura in quanto compresi nella tariffa giornaliera.

Qualora il parente non possa accompagnare il proprio congiunto sull'autoambulanza è comunque tenuto ad attenderlo ed assisterlo al momento dell'arrivo in pronto soccorso o presso gli ambulatori. Nel caso in cui l'ospite non abbia familiari oppure i parenti di un ospite non possano essere presenti al momento del suo ricovero o della visita specialistica, il servizio di assistenza può essere svolto dai volontari.

## **PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA**

### **Vitto**

La somministrazione dei pasti principali di norma avviene nelle sale da pranzo, anche per favorire la socializzazione. Se l'utente non è in grado di esservi trasportato, anche in carrozzella, il pasto è servito nella camera o al letto del malato, comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedervi autonomamente. Il menù proposto è elaborato sulla base della tabella dietetica approvata dal Responsabile del Servizio di Igiene Pubblica dell'ASL competente, ed è suddiviso sulla base di due periodi: Primavera/Estate e Autunno/Inverno.

Per ogni periodo sono predisposte quattro diverse tabelle settimanali in modo che i menù si ripetono



con una cadenza pari a quattro settimane e sono diversi nei due periodi dell'anno.

In cucina e in sala da pranzo sono esposte sia le tabelle dietetiche sia i menù del giorno; in questi ultimi vengono segnalate eventuali variazioni alle tabelle dietetiche che hanno comunque carattere eccezionale. Eventuali diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione del medico curante.

### **Lavanderia e stireria della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti**

Al momento dell'ingresso, viene redatto un elenco della biancheria dell'Ospite, sottoscritto dallo stesso o dal delegato. Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli) è svolto in appalto da azienda esterna al Presidio.

Il servizio di lavatura, stiratura e riassetto della biancheria personale degli ospiti (si intendono i capi di abbigliamento intimo, i pigiami e le camicie da notte) viene realizzato all'interno della struttura con caratteristiche tali da soddisfare le necessità di tutti gli ospiti e a garantire la qualità del servizio. Tutti i capi personali degli ospiti devono essere contrassegnati con un numero, comunicato dal Responsabile al momento dell'ammissione in Residenza.

La biancheria e gli indumenti sporchi devono essere immessi negli appositi raccoglitori. La riconsegna della biancheria e degli indumenti puliti avviene solitamente la settimana successiva.

Sereni Orizzonti S.p.A. non risponde dello smarrimento della biancheria personale dell'utente qualora questa non sia stata adeguatamente contrassegnata.

### **Servizio di parrucchiere, barbiere**

Il servizio di barbiere e parrucchiere comprende le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio e asciugatura (almeno una volta a settimana) e taglio (almeno mensile).

Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, i cui costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura.

Tutte le prestazioni ulteriori rispetto a quelle indicate nel precedente capoverso sono a carico dell'Utente.

Anche le cure estetiche, se non prescritte nel Piano Individuale (PAI) o dal medico per esigenze sanitarie, sono a carico dell'utente

### **Pulizie**

Particolare attenzione viene posta all'igiene ambientale delle camere e degli spazi comuni.

Le pulizie delle camere e dei bagni vengono effettuate giornalmente tra le ore 9 e le ore 12. Mensilmente a rotazione ogni camera viene igienizzata a fondo con lavaggio dei vetri, degli infissi, del rivestimento del bagno e spolvero degli arredi.

La biancheria da camera e da bagno viene cambiata settimanalmente e comunque ogni qualvolta si renda necessario.

Le sale da pranzo vengono pulite 2 volte al giorno dopo i pasti principali.

Per le pulizie vengono utilizzati prodotti ed attrezzature certificate in grado di garantire un adeguato livello igienico.

### **Assistenza religiosa**

Le pratiche religiose degli ospiti sono facoltative e sono di carattere personale. Ogni ospite può farsi assistere da ministri del culto al quale appartiene.

### **Servizi vari**

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, che potranno essere collegati all'impianto di antenna centralizzata, ove esista la possibilità di allacciarsi. Il canone di abbonamento Rai è versato cumulativamente dalla Residenza.

L'uso degli ascensori per gli ospiti autosufficienti richiede particolare attenzione e rispetto delle norme di sicurezza.

In particolare:

- Non si deve premere il pulsante quando segna "occupato";
- Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata; non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano;

## Carta dei Servizi – RSA Montepulciano

- È sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie;
  - Deve essere data precedenza al personale nelle ore in cui gli ascensori servono il servizio agli ammalati o ai piani.
- Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'uso dell'ascensore.

### **ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE**

La struttura residenziale socio-sanitaria accreditata con sistema il pubblico può offrire ed erogare prestazioni a favore degli ospiti inseriti dal sistema stesso, aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.), o dai requisiti previsti per l'accreditamento.

Le prestazioni sono erogate nell'ambito del rapporto privatistico che si viene a creare fra l'Utente e la struttura ospitante, garantendo la libertà dell'Utente di usufruirne o meno.

I servizi esclusivamente individuali sono i seguenti:

- Parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale lavaggio, asciugatura, tagli;
- Lavanderia: include la gestione dell'abbigliamento personale eccedente il numero di capi di uso corrente;
- Cure estetiche escluse quelle prescritte nel PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (es. pedicure effettuato dal podologo);
- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale;
- Supplemento per camera singola;
- Servizio in camera dei pasti (non in caso di allettamento o esigenze sanitarie);
- Servizio di ristorazione per i familiari;
- Decoder + tessera Mediaset Premium

### **SERVIZI AGGIUNTIVI**

La quota socio-assistenziale differenziata si può applicare anche agli ospiti già inseriti in struttura.

In tal caso la struttura ospitante deve inviare comunicazione scritta all'ospite e all'ASL che ha in carico l'utente e l'ospite o il suo rappresentante legale è tenuto ad accettare o a rifiutare per iscritto entro 60 giorni dal ricevimento della predetta comunicazione.

Qualora l'ospite non intenda usufruire dei servizi aggiuntivi o non sia in grado di esprimere il suo consenso/rifiuto, l'ASL individuerà entro 60 giorni una soluzione residenziale analoga in altro nucleo della medesima struttura senza servizi aggiuntivi (se disponibile) o in altra struttura accreditata".

Alla data della stipula della convenzione con l'Asl competente, non sono previsti Servizi aggiuntivi. Sereni Orizzonti si riserva, in seguito a una verifica delle esigenze del territorio, di definire in un secondo momento eventuali servizi aggiuntivi dandone debita comunicazione all'Asl competente.

### **MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

Per essere ospitati nel Presidio socio-assistenziale di Bra è necessario presentarsi di persona o tramite i propri parenti alla segreteria della struttura per un colloquio informativo e per la compilazione della documentazione di prenotazione e del contratto di ospitalità.

L'inserimento degli Ospiti nei posti letto convenzionati viene predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. di appartenenza che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura. L'unità di valutazione geriatrica opera sulla base delle indicazioni e delle scale di valutazione della D.G.R. n° 42-8390 del 10 marzo 2008 e D.G.R. n° 45-4248 del 30 luglio 2012 (Allegato 6). È compito del direttore sanitario il recepimento della documentazione predisposta dall'UVG e la verifica del P.A.I. con eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente. Il PAI viene predisposto entro 20 giorni dall'ingresso e rivalutato, in base a quanto indicato dalla commissione UVG massimo ogni 3 mesi e comunemente sempre al mutare delle condizioni dell'Ospite.

Per l'ammissione degli Ospiti non convenzionati con l'ASL, l'Unità di Valutazione Interna visiona le scale di valutazione debitamente compilate dal MMG dell'ospite verificando la congruità del punteggio e assegnando la fascia assistenziale più opportuna (come da DGR 45 - 4248 tabella 1 del 2012).

Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, ecc. al fine di permettere all'equipe interdisciplinare interna di elaborare il Piano Assistenziale Individuale, che sarà condiviso con l'utente e/o i suoi familiari e a loro trasmesso. Il responsabile dell'attuazione, del monitoraggio e dell'elaborazione del PAI è il Direttore sanitario o delegato da lui nominato in sua assenza.

La prenotazione entra in vigore dal momento in cui la richiesta viene convalidata dal Direttore/Legale Rappresentante con apposita firma in calce ed a condizione che il Richiedente/Ospite abbia controfirmato la stessa e che abbia versato un deposito cauzionale fruttifero pari a € 500,00 (cinquecento,00). Da tale momento la presente richiesta avrà valore di contratto a tutti gli effetti.

Prima dell'ingresso nella Residenza l'ospite è tenuto a presentare:

- Certificato di residenza o autocertificazione;
- Certificato di nascita e stato di famiglia;
- Documento di identità valido;
- Attestazione del codice fiscale;
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- Certificato esenzione ticket e/o invalidità;
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti);
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante;
- Dichiarazione del proprio medico curante dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;
- Dotazioni di farmaci in uso in quantità sufficienti per una settimana;
- Presidi in uso (pannoloni, girello, carrozzina)
- Deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del delegato e di almeno un altro parente.

Il parente più prossimo dell'ospite (individuato tra i familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell'articolo 433 del Codice Civile) deve sottoscrivere il contratto di ospitalità con il quale si impegna, a semplice richiesta di Sereni Orizzonti 1 S.r.l., a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto, qualora l'ospite non vi abbia ottemperato o non sia in grado di farlo da solo.

È inoltre necessario contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

Rilascio della documentazione in caso di:

- Trasferimento, allontanamento: sarà cura del medico curante per gli ospiti in convenzione e del Direttore sanitario per gli ospiti inseriti in regime privato predisporre idonea cartella di dimissione (contenente i P.A.I., la cartella sanitaria e i referti clinico diagnostici); informazioni utili/necessarie per la struttura che accoglierà l'ospite;
- Decesso: le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs.

196/2003). Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi. Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità. Ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso. Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità. La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta.

Il parente più prossimo dell'ospite (individuato tra i familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell'articolo 433 del Codice Civile) deve sottoscrivere il contratto di ospitalità con il quale si impegna, a semplice richiesta della Sereni Orizzonti 1 S.r.l., a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto, qualora l'ospite non vi abbia ottemperato o non sia in grado di farlo da solo.

### GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE

Il Presidio dispone di arredamenti (letti, comodini, armadi, tavoli, sedie, ecc.) e di attrezzature specialistiche (sollevatori, carrelli, ecc.) in linea con le norme europee.

Tutti i letti sono conformi ai decreti ministeriali 27 agosto 1999, n° 332 e 21 maggio 2001, n° 308 e posseggono sponde a scomparsa.

Nell'istituto vi sono bagni assistiti dotati di vasca doccia e tutti i wc dei servizi igienici sono adatti alle persone non autosufficienti.

### LE ASSISTENZE PRIVATE

Qualora i parenti desiderino che il proprio congiunto sia ulteriormente seguito da assistenti privati soprattutto per compagnia o per uscite all'esterno della Casa di riposo, devono darne comunicazione formale alla direzione con la quale dichiarano di essere informati che l'amministrazione della Casa di riposo è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato nel qual caso incombe sul datore di lavoro l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale.

### IL VOLONTARIATO

Presso la residenza possono essere attivate convenzioni con il volontariato legalmente riconosciuto, formato da persone che si sono dichiarate disponibili a svolgere – del tutto gratuitamente – attività a favore degli ospiti della struttura. Alla stipula delle convenzioni, le stesse saranno esposte al pubblico così come gli orari di presenza presso la residenza di tali figure.

Tra le attività svolte rientrano anche quelle di accompagnamento in ospedale o negli ambulatori per visite specialistiche o di controllo di ospiti che non abbiano familiari disponibili (o che se presenti siano giustificatamente nell'impossibilità di farlo).

Anche i volontari agiscono nell'ambito di un unico progetto assistenziale coordinato dal Direttore della struttura.

### IL DECESSO DELL'OSPITE IN CASA DI RIPOSO

## Carta dei Servizi – RSA Montepulciano

Qualora l'ospite deceda in Casa di riposo, compete esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo.

Il personale è diffidato dal fornire consigli o suggerimenti in proposito.

### I SERVIZI AFFIDATI A DITTE ESTERNE

Sono appaltati a ditte o consulenti esterni i seguenti servizi:

- *Lavaggio e noleggio della biancheria*
- *Centrale Termica, terzo Responsabile*
- *Impianti elevatori (Montalettighe/Ascensore)*
- *Manutenzione impianti antincendio*
- *Trasporto e smaltimento rifiuti speciali*
- *Medico competente*
- *Servizio Haccp*

### IL 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 la protesi dentaria, 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 n° personale che verrà assegnato dal responsabile di settore.

### LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI

La retta giornaliera è costituita da una quota alberghiera e da una quota sanitaria.

L'importo della retta giornaliera per gli ospiti in convenzione (sanitaria ed alberghiera), per le prestazioni erogate nella residenza e previste dal presente Regolamento, è approvato dalla ASL di Cuneo, ai sensi di quanto stabilito dalla DGR 85 – 6287 del 2 agosto 2013.

La quota alberghiera della retta giornaliera è a carico del singolo utente che, se non in grado di provvedervi, dovrà tempestivamente dichiararlo al fine di ottenere le integrazioni economiche necessarie da parte degli Enti territorialmente competenti titolari delle funzioni socio-assistenziali.

La quota giornaliera per gli ospiti privati viene pattuita contrattualmente con gli Ospiti ed i loro Familiari/Richiedenti/Ente gestore.

Eventuali aumenti di retta (compresi l'entità e la decorrenza) verranno comunicati in forma scritta all'Utente/Impegnatario.

La residenza accoglie ospiti sia per soggiorni brevi (minimo un mese) che per ricoveri a tempo indeterminato.

Al pagamento della retta si obbligano personalmente e solidalmente 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 S.r.l. si riserva il diritto di accettare o meno gli ospiti.

Il deposito cauzionale fruttifero, pari a € 500,00 (cinquecento,00 €) deve essere versato all'atto della sottoscrizione del contratto di ospitalità. Detta cauzione non è dovuta nel caso in cui l'utente sia ammesso all'integrazione della retta da parte del competente Ente gestore dei Servizi Socio-Assistenziali.

Tale somma sarà restituita, comprensiva degli interessi maturati secondo il tasso legale annuo, entro trenta giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.

Il pagamento delle prestazioni è dovuto per tutto il periodo di permanenza presso la residenza, con fatturazione mensile e la retta deve essere versata in via anticipata entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese nelle seguenti modalità:

- RID
- Bonifico bancario (i riferimenti sono disponibili presso l'ufficio amministrativo del Presidio)

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 S.r.l., a discrezione, dopo un primo sollecito, inviterà l'Ospite o il Familiare/Richiedente a reperire idonea sistemazione in altra struttura. Diversamente, Sereni Orizzonti 1 S.r.l. provvederà alle dimissioni coattive dell'Ospite, dando avviso al Familiare/Richiedente e, in caso di ospite convenzionato all'ASL di appartenenza con un preavviso di 30 giorni, e attraverso il proprio legale avvierà la procedura per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi.

Per l'Ospite privato che intenda non avvalersi temporaneamente delle prestazioni oggetto del contratto di ospitalità, mantenendo comunque il posto nella struttura, o in caso di ricovero ospedaliero, la retta giornaliera sarà dovuta per intero.

In caso di morte, la retta non è più dovuta dal girono del decesso. La struttura provvederà a custodire gli effetti personali della persona deceduta in un locale deposito.

La permanenza dell'ospite in struttura oltre il termine contrattualmente stabilito, in caso di ricovero a tempo determinato, implica la trasformazione in rapporto a tempo indeterminato. L'Ospite e/o il Familiare/Richiedente possono recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato, dando preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni.

Il mancato preavviso di cui sopra, attribuisce a Sereni Orizzonti 1 S.r.l. il diritto di richiedere il pagamento di una somma di denaro pari a 15 (quindici) giorni di retta.

Sereni Orizzonti 1 S.r.l. 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 alle regole precedentemente esposte.

### LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Direzione del Presidio assicura che tutti i dati personali e sensibili forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in istituto e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, etc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto obiettivo individuale di ogni ospite.

Quando entra in struttura, l'ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento ha diritto di conoscere come vengono utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione o la cancellazione o il blocco.

Per ogni ospite viene istituita una "cartella personale" suddivisa in due parti: una "amministrativa" e una "sanitaria". In essa sono contenuti i dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari dell'interessato e vi è un "diario" che deve testimoniare i vari interventi degli operatori addetti alla persona, dei responsabili della Residenza, del personale infermieristico e dei medici.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

### LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI

È possibile ottenere copia della cartella personale dell'ospite comprensiva della parte sanitaria e della parte socio-assistenziale relativa al progetto obiettivo individuale.

La cartella viene rilasciata esclusivamente dalla Direzione della Residenza all'ospite interessato, a persona delegata per iscritto e agli eredi (stato da autocertificare) in caso di persona deceduta.

I richiedenti prestano il loro consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/2003. Ai sensi del D.Lgs 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni che riguardano l'Ospite e il/i Richiedente/i, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

### RECLAMI

I reclami possono essere fatti di persona, telefonicamente oppure tramite lettera rivolti alla Direzione della RSA

Per i reclami riguardanti l'assistenza sanitaria, gli utenti possono rivolgersi alla Direzione che provvederà a prendere visione del problema e a darne risposta entro 30 giorni.

### ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI

L'accesso alla Residenza è limitato all'orario di apertura deciso dalla Direzione della Sereni Orizzonti 1 S.r.l. e affisso sulla porta di entrata (tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00).

La consumazione del pasto in struttura da parte di parenti/conoscenti dovrà essere autorizzata dalla Direzione del Presidio.

Non si escludono casi particolari in cui un familiare o un'altra persona identificabile possono essere autorizzati a rimanere nella struttura oltre l'orario di apertura. Orari e modalità di accesso potranno subire modificazioni sulla base di esigenze tecnico-gestionali. In particolare, le visite devono evitare di arrecare disturbo agli utenti e di essere di ostacolo alle attività degli operatori.

Gli ingressi occasionali per la visita agli ospiti sono liberi durante l'orario di apertura ma il personale autorizzato può richiedere di identificare chiunque entri nella struttura.

Gli ingressi di persone che si trattengono quotidianamente in struttura per lunghi periodi allo scopo di tenere compagnia, (intendasi solo compagnia senza mai svolgere mansioni insite nell'assistenza es. imboccare, ...), agli ospiti è consentito ai familiari e alle persone da essi indicate che saranno autorizzate per iscritto dal Direttore o suo delegato indicando da chi sono designate e a quale titolo. Nell'autorizzazione sarà espressamente indicato la Sereni Orizzonti non ha alcun obbligo verso tali persone.

Agli ospiti del presidio e ai loro parenti è riconosciuto un ruolo partecipativo nella programmazione e valutazione dei servizi sanitari. Infatti, Sereni Orizzonti S.p.A. si occuperà di favorire la creazione di un comitato di parenti con incontri almeno semestrali con la direzione locale e l'individuazione, tramite votazione di due rappresentanti degli ospiti della struttura.

### POLITICA DELLA QUALITÀ

Obiettivo fondamentale della Residenza è la cura dell'ospite, mirando al mantenimento ed al recupero della migliore qualità di vita possibile ed in particolare alla conversazione dell'autosufficienza.

Obiettivo della struttura è, quindi, quello di attivare e gestire tutte le attività che in essa si svolgono in modo da rendere tutto il personale che opera nel Presidio consapevole del fine per cui l'Ente lavora, responsabilizzando sia i limiti dei compiti di ciascuno, che nell'ottica di un obiettivo comune.

“Sereni Orizzonti” si è pertanto prefissato, dei principi guida, quali mezzi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi preposti che, partendo dal perseguire costantemente la massima sicurezza operativa, mirano a garantire un servizio qualitativamente corretto e professionale.

Il primo punto fermo nella gestione aziendale è, quindi, l'informazione e la formazione di tutti i dipendenti in modo da renderli consapevoli degli obiettivi della Casa e dei modi di perseguirli.

Il secondo punto fermo è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte degli ospiti, quale elemento di riscontro della “qualità percepita” dei prodotti da realizzare

Il terzo punto fermo è prestare attenzione alle osservazioni avanzate dai dipendenti, che, in quanto direttamente in contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

Le linee guida attraverso le quali intendono raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Soddisfazione dell'ospite in conformità alle norme ed all'etica professionale
- Continuo miglioramento del servizio
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni del servizio
- Essere stabili sia per quanto riguarda la tipologia dei servizi che la qualità che si eroga
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda
- Informazioni e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro nei reparti ed in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione del servizio
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, dei contratti di lavoro di categoria nazionali ed integrativi provinciali in essere
- Attenta analisi di indicazione, osservazioni, lamentele dell'ospite in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito
- Formalizzazione del patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività
- Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori
- Predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione
- Stimolare e diffondere i principi della qualità affinché essa sia un patrimonio per tutto il personale di qualsiasi livello
- Assicurarsi che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire, ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate
- Assicurarsi che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e con il loro lavoro di influire sulla qualità del servizio fornito all'ospite
- Accertare periodicamente la motivazione nel provvedere alla qualità del servizio



## Carta dei Servizi – RSA Montepulciano

Gli obiettivi, generali e specifici della nostra struttura, costituiscono il riferimento per la pianificazione, l'attuazione, il controllo, l'assicurazione ed il miglioramento delle attività e dei processi di erogazione del servizio e delle prestazioni.

Altri fattori di qualità del Presidio sono:

- La suddivisione per sezioni organizzative autonome
- Il lavoro di gruppo
- Il servizio di assistenza integrativa alla persona, senza costi aggiuntivi
- Il progetto individuale per ogni ospite
- La cartella clinica medica e infermieristica per ogni ospite
- La consegna scritta di operatori assistenziali e di infermieri professionali
- I protocolli operativi scritti su accoglienza, relazione, posizionamenti, primo soccorso, alimentazione, incontinenza, igiene della persona e accompagnamento alla morte
- L'uso di schede di lavoro per il monitoraggio di comportamenti individuali degli ospiti e di singole fasi del percorso assistenziale
- La rilevazione mensile di dati statistici su mortalità, ricoveri ospedalieri, piaghe da decubito, livello igienico personale, cadute, incontinenze
- Tutti i servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza
- Gli arredi e le attrezzature idonee alle diverse tipologie degli ospiti
- La presenza di ampi spazi esterni attrezzati e integrati nel contesto urbano
- L'impiego di materiali e strumenti monouso per l'igiene degli ospiti
- Maggiore attenzione nei confronti degli ospiti, soprattutto di quelli non autosufficienti
- La suddivisione della sezione Rsa in due nuclei autonomi nell'organizzazione
- La revisione della scansione dei tempi della giornata assistenziale per:
  - renderla più vicina alle abitudini delle famiglie
  - rendere la struttura meno ospedaliera
- Una maggiore integrazione tra operatori sanitari e assistenziali
- Un miglioramento del servizio di ristorazione con menù più vario e con possibilità di personalizzazione
- Il miglioramento degli ambienti per renderli più gradevoli

### INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

Nella bacheca della Residenza è esposto il contratto di servizio di cui alla D.G.R. 44-12758 del 7.12.2009.

Per eventuali necessità o segnalazioni l'Ospite e/o i suoi familiari possono rivolgersi:

- Servizio amministrativo: ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.
- Servizio sanitario: direttore sanitario negli orari esposti o previo appuntamento telefonico allo 0172.412548.
- Servizio infermieristico: referente infermieristico negli orari esposti di presenza.
- Servizi assistenziali: referente OSS negli orari esposti di presenza.
- Servizi alberghieri: ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

Per eventuali necessità o segnalazioni direttamente alla direzione locale negli orari esposti o previo appuntamento telefonico allo 0172.412548

### DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- Diritto di cura e assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

## Carta dei Servizi – RSA Montepulciano

---

- Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto e al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

### 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

### DOVE SIAMO

---

La RSA “**MONTEPULCIANO**” ha sede in Strada Montepulciano 76 - 12042 BRA – Cuneo.

## Carta dei Servizi – RSA Montepulciano

### Questionario anonimo sul grado di soddisfazione degli ospiti/familiari

Importante: Per rispondere **barrare con una crocetta una sola risposta per ogni domanda**

#### NOTIZIE GENERALI

La scheda viene compilata in data [ ][ ][ ] Sesso:  M  F Età: ..... anni

*Da Chi?*

- dall'utente
- con l'aiuto di familiari e conoscenti
- con l'aiuto di un operatore/volontario

*Scolarità:*

- nessuna
- scuola dell'obbligo
- scuola superiore
- laurea o altro titolo universitario

| DOMANDE  | Molto                    | Abbastanza               | Poco                     | Molto poco               | Non so                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. La camera da letto è adeguata alle sue necessità?                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Giudica chiara la segnaletica per orientarsi all'interno della struttura?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. La temperatura degli ambienti è adeguata?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. La pulizia degli ambienti è adeguata?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ritiene che il cibo che viene servito all'interno della struttura sia di qualità? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. È soddisfatto/a della quantità di cibo che viene servita durante i pasti?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. È soddisfatto/a del menù proposto?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. È soddisfatto/a del trattamento ricevuto dal personale infermieristico?           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. È soddisfatto/a del trattamento ricevuto dal personale di assistenza?             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. È soddisfatto/a del trattamento ricevuto dal personale medico?                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Carta dei Servizi – RSA Montepulciano

---

|   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   |                          |                          |                          |                          |                          |
| 11. E' soddisfatto/a del trattamento ricevuto dal personale di fisioterapia?                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. E' soddisfatto/a delle iniziative di animazione organizzate presso la Residenza?                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Ritieni di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle sue condizioni in modo soddisfacente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. E' soddisfatto/a della riservatezza/privacy che il personale ha nei suoi confronti?                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. E' soddisfatto/a, al di là delle opinioni espresse del servizio offerto dal personale nel suo complesso?      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### NOTE E SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***A cura della Sereni Orizzonti 1 S.p.a.***

## LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

### ARTICOLO 5. ESERCIZIO DEI DIRITTI E PROTEZIONE GIURIDICA DELLA PERSONA

Ogni anziano dipendente deve poter mantenere la padronanza del suo patrimonio e la disponibilità dei suoi redditi. D'altra parte, è indispensabile che le sue risorse siano integrate, quando non gli permettono di assumersi i costi dell'assistenza.

Tutti coloro che si trovano in stato di dipendenza devono vedere protetti non soltanto i loro beni, ma anche la loro persona. La sicurezza fisica e morale, contro ogni specie di aggressione o di maltrattamento, deve essere salvaguardata.

L'effettivo esercizio della totalità dei diritti civili deve essere assicurato, compreso il diritto di voto e la libertà di coscienza.

Ogni anziano dipendente deve poter partecipare ad attività religiose o etiche, a sua scelta.

Tutte le istituzioni devono disporre di un locale, di facile accesso, che possa servire da luogo di culto per le diverse religioni, nel mutuo rispetto.

### ARTICOLO 6. VALORIZZAZIONE DELL'ATTIVITA'

Ogni anziano dipendente deve essere incoraggiato a conservare le sue capacità residue.

La partecipazione volontaria a realizzazioni diversificate e valorizzanti (familiari, ma anche sociali, economiche, artistiche, culturali, associative, ludiche, ecc.) deve essere favorita.

L'attività non deve limitarsi ad un'animazione stereotipata, ma deve consentire all'anziano di esprimere le sue aspirazioni.

### ARTICOLO 7. DIRITTO ALLE CURE

Ogni anziano dipendente deve avere, come chiunque altro, accesso alle cure come soggetto attivo, ovunque siano somministrate: a domicilio, in una istituzione o in ospedale.

L'accesso alle cure deve avvenire in tempo utile, in funzione del caso personale di ciascun malato e non di una discriminazione in base all'età.

Le cure comprendono tutte le prestazioni mediche e paramediche che consentono la guarigione, ogni volta che questo obiettivo può essere conseguito, ma mirano anche a riattivare le funzioni compensando i deficit, alleviando il dolore, mantenendo la consapevolezza del malato, rinnovandone speranze e progetti.

### ARTICOLO 8. QUALIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

Le cure, che un anziano dipendente richiede, devono essere dispensate da operatori formati e in numero sufficiente.

Una formazione specifica in gerontologia deve essere fornita a tutti coloro che svolgono una attività professionale verso gli anziani. La formazione deve essere iniziale e continua.

### ARTICOLO 9. RISPETTO PER LA FINE DELLA VITA

Cure ed assistenza adeguate al suo stato devono essere assicurate all'anziano in fin di vita e alla sua famiglia.

Il rifiuto dell'accanimento terapeutico non significa abbandono delle cure, ma al contrario deve tradursi in un supporto vigile, che combatta efficacemente il dolore fisico e si faccia carico del dolore morale.

L'anziano deve poter terminare la sua vita naturalmente e confortevolmente, circondato dai suoi familiari, nel rispetto delle sue convinzioni.

### ARTICOLO 10. PRIORITÀ DELLA PREVENZIONE: LA RICERCA E LA L'INFORMAZIONE

Preservare l'autonomia e prevenire la dipendenza sono una necessità per l'individuo che invecchia. I metodi di prevenzione devono essere oggetto di una informazione pubblica, chiara, obiettiva, accessibile a tutti gli anziani.

La ricerca multidisciplinare sull'invecchiamento e sulla dipendenza costituisce una priorità.

Infatti la ricerca gerontologica e geriatrica può permettere una migliore conoscenza del calo funzionale e delle malattie correlate all'età, facilitandone la prevenzione, implicando sia le discipline biomediche e di sanità pubblica, ma anche le scienze umane e le scienze economiche.

Diffondere l'informazione, sulla realtà di tali problemi e sulla loro complessità, può costituire una forte azione di prevenzione nei confronti dell'esclusione degli anziani dipendenti, nonché di una reazione rinunciataria dalla loro stessa parte, a una vita partecipata.