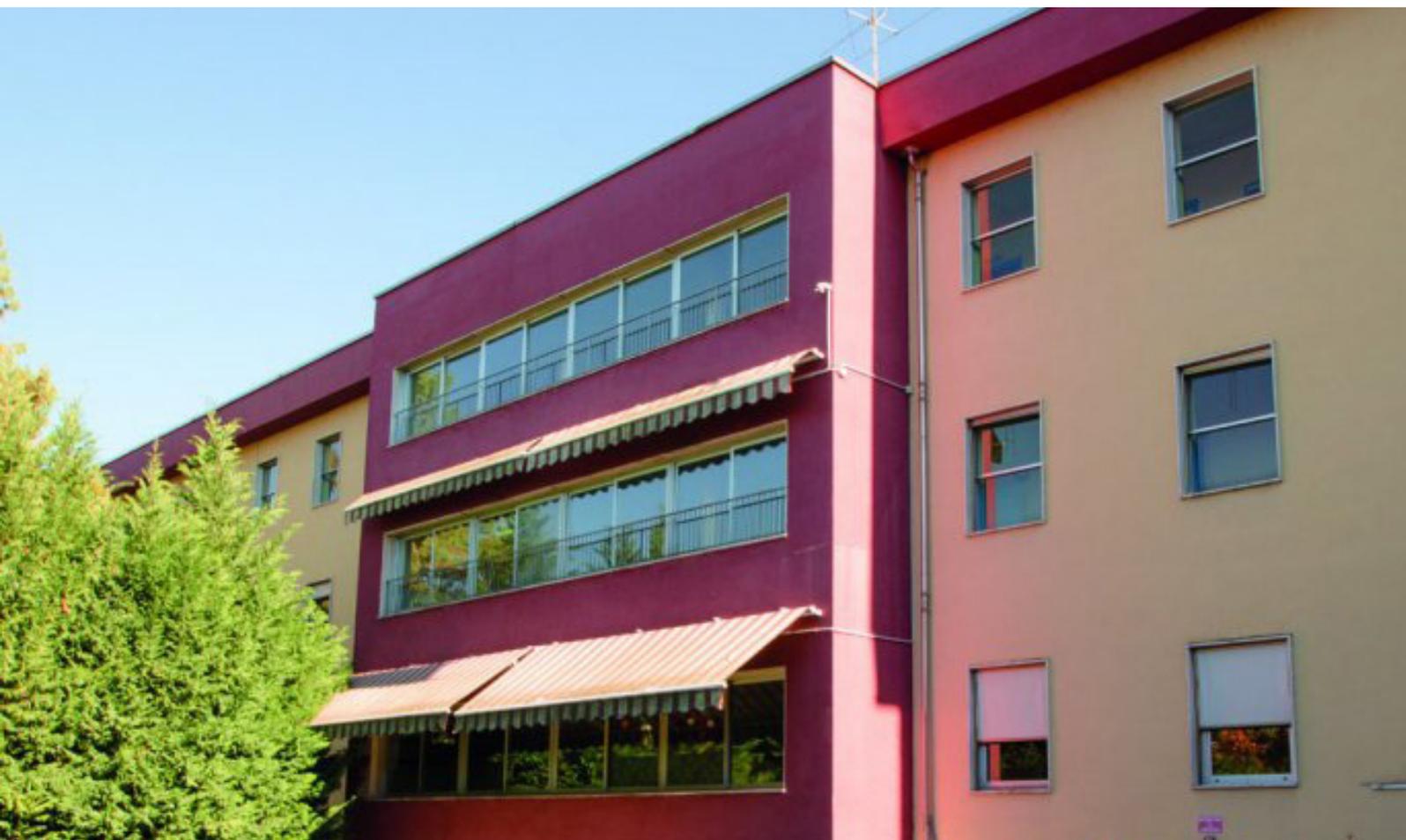




SERENI  
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Europa

# CARTA DEI SERVIZI



## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE LA QUERCIA BORGO D'ALE (VC)

### **RSA LA QUERCIA**

Viale della Consolata, 44, 13040 Borgo d'Ale (VC)

Tel. 0161 46192- [borgodale@sereniorizzonti.it](mailto:borgodale@sereniorizzonti.it)

## INDICE

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	<b>Pag. 3</b>
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	<b>Pag. 3</b>
I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	<b>Pag. 4</b>
LA STRUTTURA	<b>Pag. 4</b>
GLI OBIETTIVI GENERALI	<b>Pag. 5</b>
I SERVIZI OFFERTI e NORMATIVE	<b>Pag. 5</b>
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	<b>Pag. 6</b>
Il Servizio Medico	<b>Pag. 6</b>
Assistenza Infermieristica	<b>Pag. 7</b>
Attività di riabilitativa	<b>Pag. 7</b>
Attività di assistenza alla persona	<b>Pag. 7</b>
Attività di animazione	<b>Pag. 7</b>
SERVIZI COMPRESI NELLA QUOTA SANITARIA	<b>Pag. 7</b>
SERVIZI ALBERGHIERI	<b>Pag. 9</b>
SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA	<b>Pag. 10</b>
SERVIZI AGGIUNTIVI	<b>Pag. 10</b>
MODALITÀ' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE RSA	<b>Pag. 11</b>
GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE	<b>Pag. 12</b>
LE ASSISTENZE PRIVATE	<b>Pag. 13</b>
IL VOLONTARIATO	<b>Pag. 13</b>
IL DECESSO IN CASA DI RIPOSO	<b>Pag. 13</b>
I SERVIZI AFFIDATI A DITTE ESTERNE	<b>Pag. 13</b>
IL CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE	<b>Pag. 14</b>
LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI	<b>Pag. 14</b>
TUTELA DEI DATI PERSONALI	<b>Pag. 16</b>
LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI	<b>Pag. 16</b>
RECLAMI	<b>Pag. 16</b>
ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI	<b>Pag. 17</b>
GLI STANDARD DI QUALITÀ'	<b>Pag. 17</b>
INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVI ORARI E DI ACCESSO	<b>Pag. 19</b>
DIRITTI DEGLI OSPITI	<b>Pag. 20</b>
DOVERI DEGLI OSPITI	<b>Pag. 20</b>
DOVE SIAMO	<b>Pag. 21</b>
ALLEGATI	

# PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Sereni Orizzonti 1 S.p.A., 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
- Animazione

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. 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'È 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 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 DEI 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, in modo obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione s'impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato, 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.

## LA STRUTTURA

La Residenza LAQUERCIA occupa un edificio di 4 piani fuori terra, con giardino circostante completamente recintato.

Di seguito riportiamo la suddivisione degli ambienti, dei nuclei e dei laboratori presenti nel presidio secondo i 4 piani in cui esso si sviluppa:

- **PIANO SEMINTERRATO:** locali lavaggio stoviglie e dispense, laboratori, sala polivalente, palestre, spogliatoi, magazzini ad uso degli ospiti, locale parrucchiera.
- **PIANO TERRA:** reparto Coccinella (RAF B) numero 20 posti letto, reparto NAT numero 20 posti letto, lavanderia centralina anti-incendio
- **PRIMO PIANO:** reparto Mimosa (RAF B) numero 10 posti letto, reparto quadrifoglio (RAF B) numero 20 posti letto, reparto anziani numero 25 posti letto con annessa infermeria
- **SECONDO PIANO:** reparto Melograno (RAF B) numero 20 posti letto, reparto anziani numero 25 posti letto con annessa infermeria.

La Struttura è autorizzata al funzionamento con provvedimento dell'ASL Vercelli n°920 del 09/09/2020. 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 in grado di ospitare in regime di convenzione utenti provenienti da qualsiasi Azienda Sanitaria della Regione Piemonte (DGR18/05).

# 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-obiettivo 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. Predisponde 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 E NORMATIVE

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 assistite e curate necessitano di prestazioni socio – sanitarie continuative (stabilmente o temporaneamente), non attuabili a domicilio.

La Residenza socio-sanitaria “RSA LA QUERCIA” di Borgo D'Ale si inserisce all'interno del sistema integrato di risposte sanitarie e assistenziali, delineato sulla base del principio della flessibilità dei modelli organizzativi delle RSA 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.

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 macro tipologia di bisogno assistenziale. Traduce pertanto la propria attività in fasce assistenziali ed in livelli che connotano l'intensità e la complessità delle prestazioni erogate.

I

## LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La RSA LA QUERCIA può accogliere 31 ospiti in camere doppie e singole dotate di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza. Tutti i posti sono convenzionati con l'Azienda sanitaria locale ASL VC 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 livello incrementato:** 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 polipatologie 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 polipatologie 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 precipuamente 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

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.

## **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Svolta da infermieri professionali, le prestazioni comprendono oltre alle normali attività 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 psico-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. Nell'ambito della dotazione organizza, tra le figure infermieristiche, verrà individuato un coordinatore infermieristico.

La presenza infermieristica copre una fascia orario H24.

## **ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE**

Le prestazioni riabilitative comprendono le seguenti attività: 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 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 (supporto durante l'igiene personale e i pasti per gli ospiti parzialmente dipendenti ed attività completa per gli ospiti totalmente dipendenti, deambulazione e mobilizzazione, aiuto nella vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'utente, etc.), interventi di controllo e sorveglianza costante a tutela dell'incolumità della persona e interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziali volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'utente) 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 una socializzazione attiva al fine di migliorare il clima relazione interno ed esterno alla struttura, tramite il coinvolgimento in attività di gruppo. Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità cognitive residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione intende coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari, le scuole di ogni ordine e grado ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

L'animazione è garantita in base alla necessità individuale secondo quanto previsto dal PAI.

# ALTRI SERVIZI COMPRESI NELLA QUOTA SANITARIA

## **VISITE SPECIALISTICHE**

Le visite specialistiche sono effettuate, preferibilmente nella struttura stessa. 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.

## **FORNITURA FARMACI E PRESIDII 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 effettuata esclusivamente presso la Farmacia scelta dalla Sereni Orizzonti 1 Spa; 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.

### **PRESIDI PER L'INCONTINENZA**

I presidi per l'incontinenza rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dalla normativa regionale vigente.

### **TRASPORTI**

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, per gli Ospiti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali
- dell'ospite stesso, per coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria o sono inseriti in regime privato.

Sono a carico della Struttura i costi dei trasporti per il rientro da ricovero ospedaliero dei soli utenti in convenzione, in quanto compresi nella tariffa giornaliera, come previsto dalla normativa vigente.

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.

Detto servizio è a carico dell'utente per il rientro al domicilio, il trasferimento in altra struttura e/o per motivi per esigenze personali diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale di cui al precedente capoverso. I costi relativi sono indicati in apposite tabelle pubblicate mediante affissioni nei locali di struttura.

Per gli ospiti privati la struttura si occupa dell'organizzazione del trasporto, il corrispettivo per il pagamento di detto servizio è a carico dell'ospite/richiedente.

Qualora il parente non possa accompagnare il proprio congiunto sull'ambulanza, 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 famigliari, 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.

# SERVIZI ALBERGHIERI

## 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, avendo cura di rendere gli alimenti assumibili da parte dell'ospite, comprendendo l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente sulla base della tabella dietetica approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica dell'Asl competente, è elaborata sulla base di due periodi: Primavera/Estate e Autunno/inverno.

Per ogni periodo sono predisposte quattro diverse tabelle settimanali in modo che i menu si ripetano con una cadenza pari a quattro settimane e sono diversi nei due periodi dell'anno. In cucina ed in sala da pranzo sono esposte sia le tabelle dietetiche sia i menù del giorno; in quest'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 esternamente al Presidio.

Il servizio di lavatura, stiratura e riassetto della biancheria personale degli ospiti (si intendono i capi di abbigliamento intimo, i pigiama e le camicie da notte) viene realizzato in 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, è cura del Servizio di Lavanderia all'ammissione in Residenza etichettare i capi.

La Sereni Orizzonti 1 SPA non risponde dello smarrimento della biancheria personale dell'utente qualora non sia 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 (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

Una 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 8.00 e le ore 12.00. Almeno mensilmente a rotazione ogni camera viene igienizzata a fondo con lavaggio dei vetri, degli infissi, del rivestimento del bagno; la spolvero degli arredi è quotidiano.

La biancheria da camera e da bagno viene cambiata settimanalmente e comunque ogni volta si rendesse necessario.

Le sale da pranzo vengono pulite 2 volte al giorno dopo ogni pasto.

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;

È sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie, se non accompagnati;

Deve essere data la precedenza al personale nelle ore in cui gli ascensori servono il servizio agli ammalati o ai piani;

Gli ospiti non autosufficienti verranno accompagnati nell'uso dell'ascensore.

## SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

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;
- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale;
- Supplemento per camera singola;

## 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 del 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.

# MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Per essere ospitati nel Presidio socio-assistenziale di Borgo D'Ale 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). Compito del direttore sanitario è 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 ed inviato alla competente UVG. Il PAI verrà predisposto entro 20 giorni dall'ingresso e rivalutato, in base a quanto indicato dalla commissione UVG e comunque sempre al mutare delle condizioni dell'Ospite.

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

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 con apposita firma in calce ed a condizione che il Richiedente/Ospite abbia controfirmato la stessa ed abbia versato un deposito cauzionale infruttifero pari a € 800,00.

La Sereni Orizzonti 1 S.p.A. predispone una graduatoria per l'assegnazione di posti, nei limiti consentiti dalla legge e dai Regolamenti in materia.

Al fine di poter organizzare nel migliore di modi l'accoglienza, prima dell'ingresso nella Residenza l'ospite è tenuto a presentare i seguenti documenti:

- 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;
- Eventuali verbali di invalidità o copia delle domande inoltrate alle Commissioni competenti;
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano i al massimo a 12 mesi precedenti);
- Prescrizioni farmacologiche da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante;
- Dichiarazione del proprio medico curante o dal medico ospedaliero 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 obbligati al mantenimento ai sensi

dell'articolo 433 del Codice Civile) è chiamato a sottoscrivere il contratto di ospitalità con il quale si impegna, a semplice richiesta della Sereni Orizzonti 1 S.p.A., 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 cognome e le iniziali del nome dell'ospite.

La Direzione della Residenza provvederà al rilascio della documentazione in caso di:

- Trasferimento, allontanamento: sarà cura del Direttore sanitario per gli ospiti in convenzione e del medico curante 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 contro-tipi 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.

## 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, regolabili in altezza e a più snodi.

I 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 verranno 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

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
- Sistema HACCP
- Servizio infermieristico

# 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 sufficiente da permettere cambi frequenti, e che dovranno essere contrassegnati con il numero personale

## 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 complessiva per gli ospiti in convenzione (sanitaria ed alberghiera), per le prestazioni erogate nella residenza e previsti dal presente Regolamento, è approvato dalla ASL VC in accordo con gli enti gestori dei SSA del territorio, ai sensi della normativa regionale vigente in materia.

Per gli ospiti inseriti a titolo di convenzione, l'ASL di appartenenza garantisce il pagamento della retta sanitaria, mentre 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.

Per i Comuni che integrano la retta alberghiera degli Ospiti il pagamento della retta è posticipato a 60 giorni tramite fattura.

Per gli Ospiti inseriti a regime totalmente privato (ossia che non godono di Convenzione ASL e/o dell'integrazione da parte del Comune), il pagamento avviene con fatturazione mensile e la retta deve essere versata in via anticipata entro e non oltre il giorno 10 di ogni mese.

Il pagamento dell'intera retta giornaliera è a totale carico degli ospiti inseriti in regime privato; nella fattura emessa mensilmente saranno esplicitamente indicati i diversi importi della retta sanitaria e di quella alberghiera, al fine di consentire l'applicazione delle deduzioni/detractions previste dalla vigente normativa fiscale in materia.

Per gli ospiti privati gli eventuali aumenti della retta giornaliera (compresi l'entità e la decorrenza) verrà data comunicazione scritta all'Utente/Impegnatario. L'Ospite è tenuto al pagamento della retta giornaliera stabilita periodicamente con propria deliberazione dalla Sereni Orizzonti 1 S.p.A.

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

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

L'Ospite, il Terzo Contraente e il Coobbligato sono tenuti ad osservare le previsioni del contratto e delle condizioni generali di contratto, che ne formano parte integrante e sostanziale, nonché quelle del Regolamento e di ogni altra regola vigente nell'Unità d'Offerta.

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. si riserva il diritto di revocare il consenso all'accoglimento dell'Ospite sino al momento dell'ingresso dell'Ospite nell'Unità di Offerta, in caso di mancato versamento del deposito cauzionale richiesto, di mancata sottoscrizione del modulo S.D.D. per il pagamento dei corrispettivi, di rifiuto di fornire adeguate informazioni patrimoniali ovvero in base alla valutazione negativa del grado di solvibilità dell'Ospite e/o del Terzo Contraente e/o del Coobbligato.

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. si riserva, altresì, il diritto revocare il consenso all'accoglimento dell'Ospite, in base alle sue effettive condizioni di salute ed alle conseguenti necessità assistenziali nonché al suo rispetto del regolamento dell'Unità di offerta.

#### **DEPOSITO CAUZIONALE ED ONERI AMMINISTRATIVI**

Alla sottoscrizione del contratto è dovuto un deposito cauzionale a garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali in misura non superiore ad una mensilità del corrispettivo, da versare mediante bonifico bancario in favore di Sereni Orizzonti 1 S.p.A..

Il deposito cauzionale è infruttifero e verrà reso all'avente diritto solo al termine del contratto, previa verifica del corretto adempimento di ogni obbligazione e detratto quanto ancora dovuto per corrispettivi e oneri.

Alla sottoscrizione del contratto è dovuto, inoltre, in favore di Sereni Orizzonti 1 S.p.A. un contributo spese di € 100,00 (cento/00) per oneri amministrativi che verrà addebitato nella prima fattura.

Al termine del rapporto contrattuale, sarà dovuto, altresì, in favore di Sereni Orizzonti 1 S.p.A. un contributo di € 25,00 (venticinque/00) per le spese di pulizia della stanza e rifacimento posto letto.

#### **OBBLIGHI DELLE CONTROPARTI E CORRISPETTIVO (Retta e Servizi aggiuntivi)**

L'Ospite, il Terzo Contraente e il Coobbligato sono tenuti ad osservare le previsioni del contratto e delle condizioni generali di contratto, nonché quelle del Regolamento e di ogni altra regola vigente nell'Unità d'Offerta.

Il corrispettivo si intende dovuto al netto di ogni contributo, fisso e variabile, erogato od erogabile da parte dello Stato, degli Enti Pubblici o Assistenziali destinato a Sereni Orizzonti 1 S.p.A. In caso di modifica delle condizioni reddituali o altre dell'Ospite che consentano di ottenere contributi pubblici in conto retta è onere dell'Ospite, del Terzo Contraente e del Coobbligato comunicare a Sereni Orizzonti

#### **TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO**

Il pagamento del corrispettivo è stabilito in rate mensili anticipate da pagarsi entro il giorno 10 (dieci) di ogni mese a mezzo S.D.D. In casi eccezionali viene consentito il pagamento a mezzo bonifico bancario previa richiesta da effettuarsi prima della sottoscrizione del contratto.

#### **MANCATO PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO, CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA, CLAUSOLA PENALE**

Il mancato pagamento integrale del corrispettivo nei termini e con le modalità stabilite per due mensilità, anche non consecutive, determina la risoluzione di diritto del contratto per inadempimento.

#### **RECESSO DELL'OSPITE**

L'Ospite e/o il Terzo Contraente possono recedere dal contratto a tempo indeterminato con preavviso scritto di 30 (trenta) giorni da trasmettersi a Sereni Orizzonti 1 S.p.A. a mezzo P.E.C. o a mezzo raccomandata A/R da indirizzarsi alla Sede Legale o a mezzo raccomandata "a mano" da consegnare nell'Unità d'Offerta. Il mancato rispetto del periodo di preavviso dà titolo a Sereni Orizzonti 1 S.p.A. di pretendere il pagamento del corrispettivo previsto per trenta giorni o per la minor durata del mancato preavviso.

#### **RECESSO DI SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A.**

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. può recedere dal contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni senza addurre alcuna motivazione. Nel caso di gravi inadempimenti dell'Ospite e/o del Contraente e/o del Coobbligato diversi da quelli di cui al precedente punto o di comportamenti dell'Ospite contrari a leggi, regolamenti, provvedimenti emergenziali per sanità ed ordine pubblico, al regolamento dell'Unità d'Offerta, alla sicurezza, decoro, sanità della stessa,

#### **ASSENZE DELL'OSPITE**

L'assenza dell'Ospite dall'Unità di Offerta (per ricoveri ospedalieri, periodi di permanenza in famiglia, etc.) la retta è dovuta per l'intero per quindici giorni di assenza. Dal sedicesimo giorno il corrispettivo è dovuto nella misura dell'80%.

#### **CUSTODIA DI BENI ED EFFETTI PERSONALI**

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. non risponde della sottrazione, della perdita o del deterioramento di cose, oggetti, effetti personali, protesi dentarie e/o acustiche, vestiario non correttamente contrassegnato per la lavanderia, valori e denaro degli Ospiti.

## 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 nel più breve tempo possibile.

## 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.p.A. e affisso sulla porta di entrata (tutti i giorni da lunedì a domenica dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 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, la Sereni Orizzonti 1 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.

## GLI STANDARD DI QUALITÀ

Obiettivo fondamentale del Presidio è la cura dell'ospite, mirando al mantenimento ed al recupero della migliore qualità di vita possibile ed in particolare alla conservazione dell'autosufficienza, ove possibile, o delle residue capacità psico-fisiche dell'ospite.

“Sereni Orizzonti” si è pertanto prefissata 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 l'informazione e la formazione di tutti i dipendenti in modo da renderli consapevoli degli obiettivi del Presidio 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 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 coerenti nell'erogazione dei servizi, mantenendo costante il livello di qualità erogato
- Miglioramento 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
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti 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
- Assicurarci 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
- Assicurarci 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

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 revisione della scansione dei tempi della giornata assistenziale per: renderla più vicina alle abitudini delle famiglie e 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 MODALITÀ 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:

- Si rammenta che il servizio amministrativo è garantito dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 09:00-12:30/14:00-18:00
- Servizio sanitario: direttore sanitario negli orari esposti o previo appuntamento telefonico allo 0161/46192.
- Servizio infermieristico: referente infermieristico negli orari esposti di presenza.
- Servizi assistenziali: referente OSS negli orari esposti di presenza.
- Servizio alberghiero: ufficio amministrativo al lunedì al venerdì nei seguenti orari: 09:00-12:30/14:00-18.00

Per eventuali necessità o segnalazioni direttamente alla direzione locale negli orari esposti o previo appuntamento telefonico allo 0161/46192.

## 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;
- 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 sulle 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.

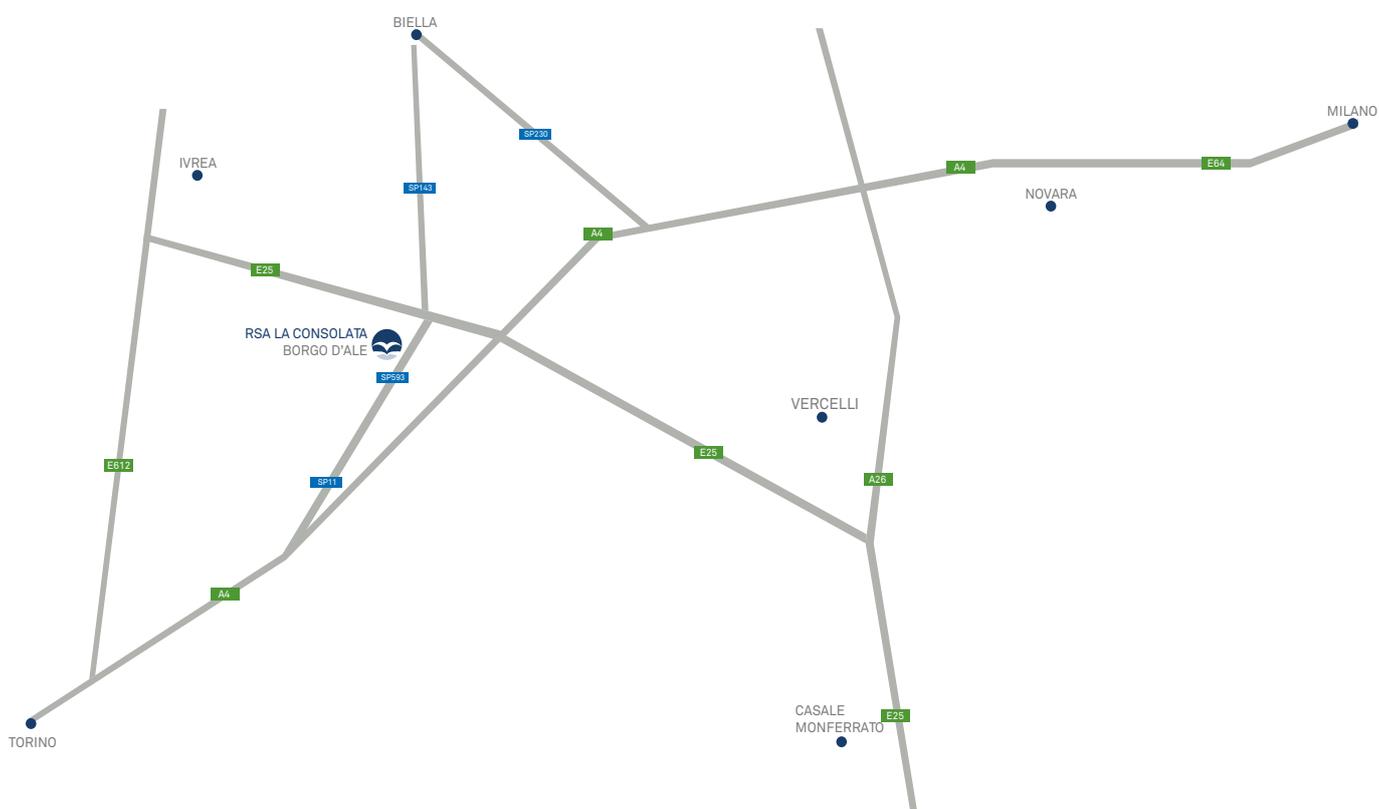
## DOVERI DEGLI OSPITI

- 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 ed altro

Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione.

## DOVE SIAMO

La Residenza LA QUERCIA, sita in Viale della Consolata, 44, 13040 Borgo d'Ale è facilmente raggiungibile da tutte le direzioni, in quanto il comune di Borgo D'Ale in cui è situata è collegato dall'autostrada A4 Tornino-Milano attraverso l'uscita Borgo D'ale a solo cinque minuti dalla struttura.  
La residenza è raggiungibile anche tramite servizio pullman A.T.A.P..



## ALLEGATI

La Carta dei Diritti dell'Anziano  
Questionario soddisfazione ospiti

REV\_LUGLIO 2021

# 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'ATTIVITÀ'**

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 assistenziali 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 geriatria 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.

# QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

## 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: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F      Età: ..... anni
<i>Da Chi?</i>	<i>Scolarità:</i>
<input type="checkbox"/> dall'utente <input type="checkbox"/> con l'aiuto di familiari e conoscenti <input type="checkbox"/> con l'aiuto di un operatore/volontario	<input type="checkbox"/> nessuna <input type="checkbox"/> scuola dell'obbligo <input type="checkbox"/> scuola superiore <input type="checkbox"/> 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"/>				
2. Giudica chiara la segnaletica per orientarsi all'interno della struttura?	<input type="checkbox"/>				
3. La temperatura degli ambienti è adeguata?	<input type="checkbox"/>				
4. La pulizia degli ambienti è adeguata?	<input type="checkbox"/>				
5. Ritiene che il cibo che viene servito all'interno della struttura sia di qualità?	<input type="checkbox"/>				
6. È soddisfatto/a della quantità di cibo che viene servita durante i pasti?	<input type="checkbox"/>				
7. È soddisfatto/a del menù proposto?	<input type="checkbox"/>				
8. È soddisfatto/a del trattamento ricevuto dal personale infermieristico?	<input type="checkbox"/>				
9. È soddisfatto/a del trattamento ricevuto dal personale di assistenza?	<input type="checkbox"/>				
10. È soddisfatto/a del trattamento ricevuto dal personale medico?	<input type="checkbox"/>				
11. È soddisfatto/a del trattamento ricevuto dal personale di fisioterapia?	<input type="checkbox"/>				
12. È soddisfatto/a delle iniziative di animazione organizzate presso la Residenza?	<input type="checkbox"/>				
13. Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle sue condizioni in modo soddisfacente?	<input type="checkbox"/>				
14. È soddisfatto/a della riservatezza/privacy che il personale ha nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/>				
15. È soddisfatto/a, al di là delle opinioni espresse del servizio offerto dal personale nel suo complesso?	<input type="checkbox"/>				

### NOTE E SUGGERIMENTI

---



---



---

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



**RSA LA QUERCIA**

Viale della Consolata, 44, 13040 Borgo d'Ale (VC)  
Tel. 0161 46192- [borgodale@sereniorizzonti.it](mailto:borgodale@sereniorizzonti.it)

NUMERO VERDE GRATUITO  
**800218822**