

# Sereni Orizzonti

Residenze per anziani in Europa

---

## **CARTA DEI SERVIZI**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

RESIDENZA RAPELLA

PIVERONE (TO)

---



**DISABILI RAF B RESIDENZA RAPELLA**

Strada Rapella, 9 - 10010 PIVERONE (TO)

Tel. 0125727496 - [piverone@sereniorizzonti.it](mailto:piverone@sereniorizzonti.it)

# CARTA DEI SERVIZI

DISABILI RAF B

Sereni

Orizzonti

Residenze per anziani in Europa

## INDICE

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

COS'E LA CARTA DEI SERVIZI

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA STRUTTURA

GLI OBIETTIVI GENERALI

I SERVIZI OFFERTI e NORMATIVE

RAF B

SERVIZI COMPRESI NELLA QUOTA SANITARIA

SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE RSA

GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE

LE ASSISTENZE PRIVATE

IL VOLONTARIATO

IL DECESSO IN CASA DI RIPOSO

I SERVIZI AFFIDATI A DITTE ESTERNE

IL CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE

LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI

TUTELA DEI DATI PERSONALI

LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI

RECLAMI

ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI

GLI STANDARD DI QUALITA'

INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVI ORARI EDI ACCESSO

DIRITTI DEGLI OSPITI

DOVERI DEGLI OSPITI

DOVE SIAMO

ALLEGATI

Sereni Orizzonti 1 Spa investe impegno e risorse per portare sul territorio servizi di qualità dedicati alle fasce più deboli della popolazione: anziani, disabili, minori adolescenti. Il calore umano, la competenza e la professionalità sono le caratteristiche principali che chiediamo alle donne e agli uomini che ogni giorno lavorano per noi ed animano le nostre residenze. Tutti i servizi dedicati ai nostri ospiti sono finalizzati a restituire un ambiente accogliente e familiare, nel rispetto assoluto delle situazioni spesso difficili in cui si trovano.

Sereni Orizzonti 1 Spa, in assoluta controtendenza con la situazione economica globale, investe sul territorio italiano, crea luoghi di accoglienza e posti di lavoro, sviluppa nuove e più efficaci soluzioni per la cura degli ospiti grazie ad un costante confronto con la quotidianità ed il mercato.

Le esigenze crescenti di welfare per la Terza Età, per i disabili e per i minori, unite alla contestuale contrazione di risorse pubbliche, stanno muovendo gli Enti Pubblici verso l'apertura a partnership sempre più strette tra pubblico e privato.

In quest'ottica di sussidiarietà e di integrazione orizzontale, Sereni Orizzonti 1 Spa si pone come partner d'eccellenza di molteplici soggetti pubblici, siano essi Comuni, Regioni, Aziende Sanitarie o Consorzi, per la progettazione, realizzazione e gestione di Presidi Socio-assistenziali per anziani, per la progettazione e l'avvio di Nuclei Specialistici per disabili e di Comunità Terapeutiche per minori. La nostra vasta esperienza nell'assistenza di varie tipologie di utenza e nella progettazione di residenze socio-sanitarie va ad unirsi alle nostre sempre aggiornate competenze giuridico-amministrative, accompagnando l'ente pubblico alla ricerca delle migliori soluzioni di partenariato pubblico-privato, in grado di mettere a disposizione della collettività le nostre capacità di investimento e i migliori strumenti di partenariato pubblico-privato.

Questa collaborazione ha dato vita a modelli integrativi sempre più orientati al soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'utente, al risparmio di risorse pubbliche e al miglioramento dei servizi sul territorio.

Condividendo valori, metodologie e finalità con il soggetto pubblico, Sereni Orizzonti 1 Spa assicura la creazione di soluzioni flessibili declinate sulle effettive esigenze della collettività cui si rivolge.

SENTIRSI A CASA Competenza e umanità: sono le parole d'ordine del personale impiegato nelle nostre strutture. Perché, prima di tutto, ci occupiamo di persone: per questo il nostro impegno è rivolto anche a creare un clima familiare e sereno dove i nostri ospiti possono sempre sentirsi e a loro agio.

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. propone un approccio all'assistenza degli anziani innovativo e di qualità: non solo cura della malattia ma presa in carico della persona nella sua interezza e complessità: la persona anziana non va valutata solo come un soggetto da assistere; è, invece, un individuo con delle proprie esigenze, maturate nel corso degli anni in cui si sono susseguiti ambienti ed esperienze di vita. Abbracciando una visione olistica dell'individuo, le strutture del Gruppo offrono ai loro ospiti, sia autosufficienti che non autosufficienti, un'assistenza qualificata attraverso un complesso integrato di interventi di tipo sanitario, tutelare, assistenziale e alberghiero erogati nell'arco delle 24 ore, nel pieno rispetto della persona e di tutte le sue necessità fisiche e psichiche, promuovendone, altresì, l'autonomia funzionale e l'inserimento sociale e comunitario in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia.

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:

- I servizi forniti

- Le modalità di partecipazione del cliente al servizio
- 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:

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

La Residenza Sanitaria Assistenziale 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

Il Presidio Socio-Assistenziale RESIDENZA RAPELLA di Piverone è una struttura sociosanitaria per anziani e disabili ubicata nel comune di Piverone, a circa 10 km dalla città di Ivrea.

La struttura sorge in posizione collinare vicino al lago di Viverone su un'area di circa 15.000 mq interamente recintata e attrezzata, in un contesto di particolare pregio paesaggistico e climatico.

Il complesso è costituito da due edifici di cui uno risalente alla fine del 1700 integralmente ristrutturato nel 1990 che ospita i reparti per anziani, l'altro costruito ex-novo nel 2000 che ospita il reparto per disabili ed i servizi generali.

I posti letto disponibili sono 31 per tipologia RSA 20 per tipologia RAF B, 17 per tipologia RAA e 8 per tipologia RAB.

Il reparto RAF B è rivolto a persone in età compresa tra i 18 e 64 anni, affette da pluridisabilità conseguente a patologie degenerative del sistema nervoso e/o traumi cerebrali o spinali.

Il reparto è costituito da 10 camere doppie con un servizio ogni 2 camere, soggiorni/pranzo, sala TV, bagno assistito, palestra, locali per attività occupazionali, ampio giardino con accesso diretto alle camere.

Gli ambienti comuni sono climatizzati.

La Struttura è autorizzata al funzionamento con delibera del direttore generale dell'ASL TO4 n.268 del 12/04/2012.

Il modello organizzativo utilizzato rispecchia i requisiti previsti nell'allegato 1 della DGR 45-4248 del 30/01/2012.

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

I lavoratori della RSA 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 assistenziali individuali che

evidenziano i problemi e i bisogni emergenti e prevedono la programmazione di interventi specifici. I progetti sono sottoposti a verifiche periodiche per accertare i risultati ottenuti.

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 della struttura, 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 farglielo come vorrebbero fosse fatto loro e nel modo che più gradirebbero.

Tutto il personale che fornisce assistenza tutelare 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, dall'educatore/animatore professionale, e dal Referente degli 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.

La Residenza eroga attività socio-sanitarie in regime di residenzialità, in favore di persone anziane non autosufficienti, che devono essere aiutate 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 RSA RESIDENZA RAPELLA 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.

Una delle peculiarità del lavoro all'interno della RAF B della Struttura RESIDENZA RAPELLA di Piverone è quella

di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

- L' Interscambio
- Il confronto delle esperienze e competenze delle figure professionali

L'elemento che contraddistingue la RAF B della struttura Residenza Rapella nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro.

In essa infatti si esplicitano le funzioni assistenziali di ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni ospite.

La specificità di ogni singolo intervento garantisce che tutti i percorsi educativi siano individualizzati e con denominatori comuni che si sviluppano:

- Nella stimolazione delle abilità residue dell'utente, impegnandosi a preservarne, per quanto possibile,

l'autonomia e favorendo l'espressione del suo libero arbitrio;

- Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico-riabilitativo e socio relazionale
- Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico-funzionali

- Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli utenti, senza distinzione alcuna, assicurando servizi e prestazioni di pari livello qualitativo

La gestione complessiva della struttura quindi, tiene conto e valorizza come OBIETTIVI quelli di rendere la Struttura un luogo:

- Teso a interagire con il territorio
- Atto a possibili incontri per tutta la comunità
- Un ambiente protesico, inteso come ambiente che stimola serenità, stempera lo stress e le paure, aiuta a ritrovare l'ambito che la nostra mente mantiene come familiare.

Il luogo adatto a consentire al personale il massimo dell'operatività e della produttività. Quello PROTESICO è un ambiente predisposto per rispondere alle esigenze di tutti gli utenti e a rispondere in maniera più adeguata al tema delle disabilità in genere.

Il rispetto delle prestazioni viene garantito attraverso:

- Puntuale organizzazione delle attività
- Formazione ed aggiornamento del personale
- Coinvolgimento dell'utente e della famiglia

La verifica è garantita da:

- Riunione periodica di verifica sui casi
- Colloqui con parenti sull'andamento del personale
- Questionari di soddisfazione degli utenti, parenti, operatori.

#### **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 svolte nell'arco delle 24h 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. Viene individuato un coordinatore infermieristico che coordina le attività infermieristiche della struttura.

#### **ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE/MANTENIMENTO PSICOFISICO**

**Riabilitazione, riattivazione e attività motorie:** la palestra è ubicata nei semi interrati della RAF ed è attrezzata con parallele, scale didattiche, cyclette, lettino per trattamenti individuali, palloni piccoli attrezzi. Il pavimento è in pvc per attutire eventuali cadute, così come il rivestimento delle pareti. All'interno della RAF è presente una zona attività che verrà utilizzata a seconda dei progetti individuali degli utenti.

- **Servizio di psicologia:** questa figura professionale si occupa di evidenziare, valutare e trattare eventuali problemi cognitivi affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai famigliari degli utenti e al personale presente in struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.

#### **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'imboccamento, deambulazione e mobilitazione, 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.

#### **ASSISTENZA EDUCATIVA**

Viene garantita attraverso educatori professionali per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa.

Le attività garantite tra le altre sono:

- Pianificazione ed esecuzione dei progetti educativi
- Accompagnamento con automezzo della struttura per gite, attività socializzanti
- Affiancamento al personale ausiliario

#### **VISITE SPECIALISTICHE**

Le visite specialistiche, richieste dal medico curante, 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 ritengono 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 pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Se non sufficienti a coprire il fabbisogno giornaliero, viene richiesta alla famiglia una integrazione alla fornitura di presidi per assorbenza a carico dell'ospite.

### **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.

### **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 esternamente 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 camice 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:

- per gli ospiti in regime convenzionato è ricompresa nella retta un taglio e piega mensile,
- per gli ospiti in regime privato il servizio è a carico del richiedente

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

### **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.

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;

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;
- Deve essere data precedenza al personale nello oro in cui gli ascensori servono il servizio agli ammalati o ai piani.

Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'uso dell'ascensore.

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;

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 infruttifero pari a € 800.00 (ottocentoeuro,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 risalgano 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.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.

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

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

Tutti i letti sono conformi ai decreti ministeriali 27 agosto 1999, n.l 332 e 21 maggio 2001, n. 308 e posseggono sponde a scomparsa, regolabili in altezza e a più snodi.

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.

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.

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.

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 HAACP  
Servizio infermieristico

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.

Il Presidio si impegna ad effettuare tutte le procedure di accoglimento degli ospiti secondo le modalità definite dalla normativa regionale e comunque in ogni caso a redigere per ogni utente inserito il piano educativo individuale, in attenzione del progetto definito dalla componente Unità Valutativa, ed aprire un fascicolo sanitario e sociale da aggiornare in base al rilevarsi delle esigenze.

La tariffa comprensiva della quota sanitaria e quota socio-assistenziale a carico dell'utente/Comune applicabile nei confronti della tipologia di utenza che può accedere ai posti diurni e posti letto accreditati e convenzionati con il sistema pubblico è fissata:

- €/die 121,76 per tipologia di utenza/intensità disabili/residenziali RAF di tipo B (livello base)

L'ASL contraente è tenuta a corrispondere al Presidio, nel rispetto delle disposizioni vigenti, la quota tariffaria prevista in:

- €/die 85,23 per disabili residenziali RAF di tipo B (livello base)

La quota tariffaria a carico dell'utente/Comune, che qualora ne ricorrano i presupposti previsti dalle disposizioni in materia, potrà essere parzialmente integrata dal Soggetto gestore delle funzioni socioassistenziali

competente per il territorio di residenza del cittadino utente è stabilita in

- €/die 36,52 per disabili residenziali RAF di tipo B (livello base)

I valori tariffari sopraindicati sono soggetti ad adeguamento al tasso di inflazione programmato con DPEF nazionale che decorre dal primo gennaio dell'anno successivo.

Gli incrementi contrattuali e/o aggiornamenti annuali ISTAT saranno rideterminati dal Tavolo congiunto Regione-Territorio previo confronto con le OO.SS di categoria per gli aspetti contrattuali. Tali valori costituiscono il riferimento anche per le esternalizzazioni totali o parziali dei servizi.

Eventuali implementi di servizi che comportino maggiori oneri saranno oggetto di confronto nell'ambito del suddetto Tavolo.

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

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 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.

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

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.

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

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.

L'accesso alla Residenza è limitato all'orario di apertura deciso dalla Direzione della Sereni Orizzonti 1 Spa è affisso sulla porta di entrata (tutti i giorni dal lunedì alla 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.

Nell'autorizzazione sarà espressamente indicato che Sereni Orizzonti 1 Spa 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 Spa 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.

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 1 Spa” 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 Residenza 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”.

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
- 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

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
- 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

### **MODALITÀ DI INCONTRO CON UTENTI E FAMIGLIE**

I familiari, possono in qualunque momento essere ricevuti dal Coordinatore e/o Referenti Assistenziale ed Educativo. Periodicamente vengono fissate riunioni con parenti nel corso delle quali, oltre alla disamina delle problematiche emerse, vengono esplicitate proposte per il futuro.

Quando l'utente o il familiare lo desiderano possono incontrare il Medico di Struttura, gli Infermieri, lo Psicologo e il Direttore Sanitario per ottenere informazioni di carattere sanitario.

### **MODALITÀ DI INCONTRO CON L'EQUIPE**

L'equipe si riunisce per la realizzazione e aggiornamento del PEI una volta al mese, presenti tutte le figure professionali interessate.

Il coordinamento viene effettuato dallo psicologo che si occupa della supervisione del gruppo.

Alle riunioni di equipe partecipano gli assistenti sociali disponibili degli enti pubblici coinvolti.

- 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.

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 08:30 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30

- Servizio sanitario: direttore sanitario negli orari esposti o previo appuntamento telefonico

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 09:00 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00

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

## 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 RSA "RESIDENZA RAPELLA" ha sede in PIVERONE (10) in Strada Rapella, 9

DISTANZE DALLE PRINCIPALI CITTÀ:

- Tornino 60 km
- Milano 85 km
- Ivrea 11 km
- Biella 17 km
- Vercelli 45 km

Per chi proviene da Torino e Milano:

- Autostrada TO-Mi - Uscita casello di Santhià - Prendere ss228 in direzione Ivrea/Lago di Viverone

In treno:

Linea TO-MI fermata stazione Santhià - Pullman Santhià/Ivrea

Scendere alla fermata di Anzasco (2 km dalla struttura)



## 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 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.

# 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:  M  F

Età: ..... anni

Da Chi?

Scolarità:

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

- 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"/>				
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.



SERENI  
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Europa

**RSA RESIDENZA RAPELLA**

Strada Rapella, 9 - 10010 PIVERONE (TO)  
Tel. 0125727496 - [piverone@sereniorizzonti.it](mailto:piverone@sereniorizzonti.it)

NUMERO VERDE GRATUITO

**800218822**