

**Residenza**

# *Soggiorno Mariuccia*

RSA Accreditata ASL  
Volvera (Torino)

## **Carta dei servizi**

**SERENI ORIZZONTI S.P.A.**  
Presidio Socio Sanitario "Soggiorno Mariuccia"  
Via San Sebastiano, 11 - 10040 VOLVERA (TO)  
Tel. 011.9850.443 - Fax 011.9857907  
volvera@sereniorizzonti.it



**Indice****CARTA dei SERVIZI Residenza “Soggiorno Mariuccia”**

Cenni storici .....	5
Dove e come contattarci .....	6
Principi Fondamentali .....	7
Decalogo dei diritti degli ospiti .....	8
Organigramma .....	10
Accoglienza e Dimissioni .....	11
Accettazione e modalità di accesso .....	11
Collaborazioni con i Servizi Geriatrici Territoriali .....	11
Accoglienza .....	11
Libertà di permanenza nella struttura .....	11
Dimissioni .....	11
I nostri servizi .....	13
Il Personale sanitario e socio assistenziale .....	13
La supervisione Sanitaria .....	13
Il servizio Infermieristico .....	13
Il servizio di Fisioterapia .....	13
Il servizio di supporto psicologico .....	14
Logopedia .....	14
Dietista .....	14
Il servizio di animazione .....	14
Il servizio religioso .....	15
Pasti .....	15
Lavanderia .....	16
Parrucchiere .....	16
Pedicure .....	16
La corrispondenza .....	16
Il televisore .....	16
I giornali .....	16
Aria condizionata .....	17
Gli oggetti personali .....	17

Gli oggetti smarriti .....	17
Informazione utili.....	17
Rette.....	17
Orari di visite.....	19
Registro dei visitatori .....	20
Notizie utili per una buona permanenza .....	20
Tutela dei diritti degli ospiti della residenza .....	20
Certificati.....	21
Presidi.....	21
Qualità delle prestazioni .....	21
Strumenti .....	21
Formazione ed aggiornamento.....	21
Emergenza, norme antincendio e antinfortunistiche.....	22
Fumo .....	22
Consenso informato.....	22
Tutela della privacy .....	22
Cartella Clinica Elettronica e prevenzione Rischio Clinico .....	23
Conclusioni.....	23

Gentile signore/a,

l'opuscolo che le viene presentato costituisce la **Carta dei Servizi** della casa di riposo **"Soggiorno Mariuccia"** di Volvera.

Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la residenza si propone per rispondere sempre meglio ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

La *Carta dei Servizi* non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che le viene offerto perché lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che la riguarda.

A lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cure: la residenza farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni.

Sono previsti strumenti per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti della struttura, poiché questo è lo scopo del nostro lavoro.

### **CARTA dei SERVIZI Residenza "Soggiorno Mariuccia"**

E' un iniziativa di **Sereni Orizzonti 1 S.p.A.**

Tutte le attività che vi illustreremo sono coordinate dalla Direzione, responsabile della gestione della struttura, nonché dal Direttore Sanitario, responsabile dell'intera gestione sanitaria dei nostri ospiti.

### Cenni storici

Il "Soggiorno Mariuccia", residenza per anziani, è una donazione al Comune di Volvera, voluta dalla benefattrice Maria Sopegno ed inaugurata nel 1985.

Il Comune ha gestito, negli anni, la struttura attraverso la casa di riposo "Ponsati" e poi tramite una cooperativa individuata tramite gara d'appalto.

Nel 1998 uno dei due piani di residenza si è trasformato con autorizzazione regionale a 20 posti di reparto RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) per l'assistenza degli ospiti non autosufficienti, mentre l'altro reparto, con altrettanti 20 posti letto, ha conservato l'autorizzazione come RA (Residenza Assistenziale) per ospiti autosufficienti o parziali.

Dal 2001 al 2014 la struttura è stata gestita dalla società Volvera 2000 s.r.l. società del Comune di Volvera, la quale ha interamente rinnovato, riqualificato e modernizzato la struttura attraverso una serie di progetti ed interventi rivalutando e valorizzando la struttura stessa.

L'Amministratore di Volvera 2000 si è fatto promotore del progetto, raccogliendo la disponibilità e il supporto dell'Amministrazione Comunale, concretizzando la realizzazione di una "parete con busto in bronzo" dedicata a:

**"Maria Sopegno  
benefattrice della comunità volverese, esempio di carità e umiltà".**

Dal 1 aprile 2014 la struttura è gestita dalla società Sereni Orizzonti S.p.A., società leader nell'assistenza agli anziani.

La struttura Sereni Orizzonti è un'alternativa alla casa di riposo perché vuole essere per l'ospite accogliente come una vera casa in cui la cura rivolta agli utenti e gli spazi ospitali e confortevoli contribuiscono a creare momenti di vita familiare.

**Dal 27 marzo 2018** la struttura è gestita dalla società **Sereni Orizzonti 1 S.p.A.**

Ad oggi la struttura dispone quasi per intero del personale presente al momento della sua inaugurazione (nel lontano 1985), andando così a rafforzare il legame tra Ospite ed Operatore.

### Dove e come contattarci

#### **Residenza "Soggiorno Mariuccia"**

Via San Sebastiano, 11 - 10040 - Volvera (TO)

Tel: 011/98.50.443

e.mail: volvera@sereniorizzonti.it

La residenza soggiorno Mariuccia è situata a Volvera, un piccolo paese nella prima cintura della provincia di Torino, facilmente raggiungibile:

In auto : con la tangenziale di Torino - Pinerolo in 6 minuti dal casello da Torino uscita autostrada Gerbole di Volvera, proseguire in direzione Volvera, entrando in paese girare a destra alla terza via al cui termine si trova la struttura;

In autobus: dalla stazione dei pullman di Torino, corso Massimo D'Azeglio davanti a Torino Esposizioni con bus Canova (fermata a 100m).

La Residenza, si sviluppa su tre piani fuori terra. su pianta a stella, con una disponibilità per piano di oltre 600 mq così adibiti:

- ♦ **Piano terra:** con salone e "*sportello accoglienza*", soggiorno polivalente, palestra FKT, cappella, ufficio direzione, locale parrucchiera/estetista , locale esposizione salme, locali cucina, lavanderia ed altri servizi;
- ♦ **1° piano:** reparto **R.S.A.** con 20 posti letto + 2 posti letto di pronta accoglienza, sala medica e infermeria, bagno assistito, sala pranzo degli ospiti di reparto;
- ♦ **2° piano:** reparto **R.S.A.** con 20 posti letto + 2 posti letto di pronta accoglienza, sala medica, bagno assistito, sala pranzo degli ospiti di reparto.

In ogni reparto è presente un ampio ed accogliente salone comune arredato con comode poltrone e tavoli per le attività ricreative.

Le camere, presenti in soluzione singola e doppia sono tutte dotate di servizi igienici.

Tutte le camere sono dotate di presa TV; gradevoli tendaggi in tono con mobili e copriletto; materasso per la prevenzione antidecubito all'occorrenza; arredi in legno; confortevoli letti snodabili, regolabili tramite semplice telecomando a supporto di una maggior autonomia dell'ospite e delle attività assistenziali oltre alla funzione di poltrona in caso di lunga permanenza a letto.

La struttura è collocata nel mezzo di un verde parco privato e recintato, ideale per confortevoli passeggiate in vialetti ombreggiati, dotati di panchine, per godere della piacevolezza della natura e dell'aria pulita che si respira nel nostro paese.

## Principi Fondamentali

La residenza si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza**

♦ Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### **Imparzialità**

♦ I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

♦ La residenza assicura la continuità e la regolarità delle cure.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, per cause indipendenti dalla gestione, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazioni**

♦ La residenza garantisce all'utente la partecipazione alle prestazioni del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulle qualità delle prestazioni erogate e la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

♦ "Sportello Accoglienza", la Direzione, la Coordinatrice e il personale di reparto sono disponibili quotidianamente a raccogliere le indicazioni dell'utente.

### **Efficienza ed efficacia**

♦ Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impegnate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

### **Rispetto**

♦ Il servizio è erogato nel totale e completo rispetto della persona.

## Decalogo dei diritti degli ospiti

da DGR n. 7-7435 del 14 dicembre 2001

### La persona ha il diritto:

1. di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
2. di conservare e veder rispettate, in osservanza ai principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
3. di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
4. di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
5. di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
6. di vivere con chi desidera;
7. di avere una vita di relazione;
8. di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
9. di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
10. di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

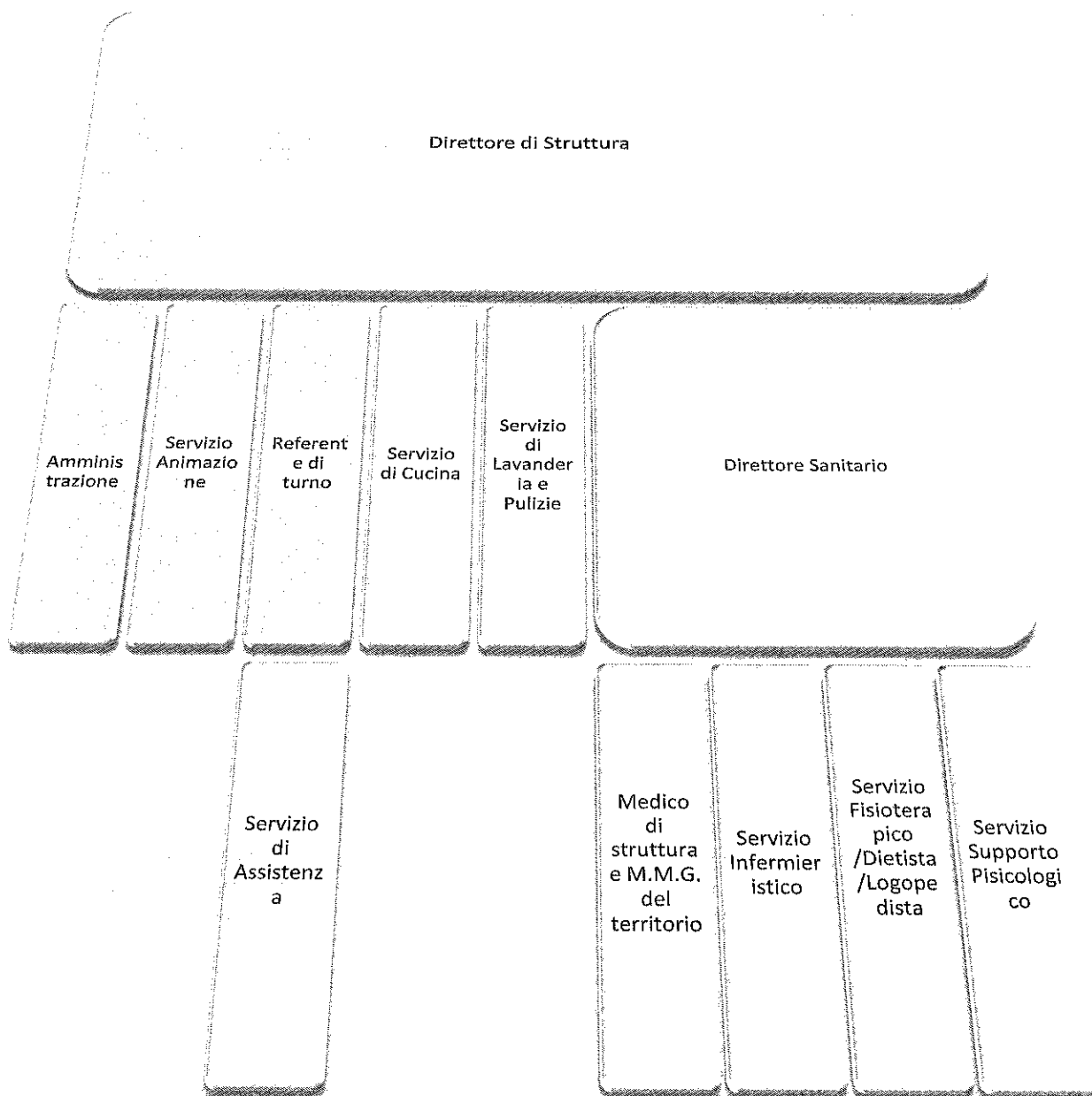
### La società e le istituzioni hanno il dovere:

1. di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscere i bisogni e realizzare gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
2. di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
3. di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità;
4. di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
5. di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;



6. di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
7. di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
8. di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, ed esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
9. di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
10. di operare perché, anche nelle condizioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

**Organigramma**



## Accoglienza e Dimissioni

### Accettazione e modalità di accesso

Lo "sportello accoglienza" è aperto nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00

Telefono 011.98.50.443

Vengono fornite tutte le informazioni utili e la documentazione necessaria per l'ingresso in struttura.

E' inoltre **possibile visitare la residenza**, previo appuntamento telefonico da concordare con lo "sportello accoglienza". Dopo il colloquio se interessati ai nostri servizi e alla nostra accoglienza, potrete compilare il *modulo d'inserimento*, allegando la documentazione sanitaria che sarà valutata dal nostro Direttore Sanitario sulla base delle informazioni pervenute.

Verrete inseriti nella **Lista di attesa di reparti RSA**.

Sarà nostra premura comunicare all'ospite o alle famiglie, sulle base di un ordine cronologico di richiesta, l'avvenuta disponibilità di inserimento.

### Collaborazioni con i Servizi Geriatrici Territoriali

Il nostro servizio medico e quello infermieristico operano in collaborazione con i servizi sanitari del territorio e con le Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'Azienda Sanitaria Locale.

### Accoglienza

Al momento dell'inserimento in struttura l'utente dovrà presentarsi munito di tutti i documenti richiesti, oltre al proprio corredo personale. Il personale del nostro staff accoglierà il nuovo ospite e lo accompagnerà nel nucleo di appartenenza per conoscere l'ambiente di inserimento ed il personale addetto.

### Libertà di permanenza nella struttura

Le modalità di recesso dal contratto di ospitalità ed il relativo tempo di preavviso sono stabilite contrattualmente.

### Dimissioni

Gli Ospiti saranno dimessi dalla Residenza, nel rispetto dei tempi di preavviso stipulati contrattualmente:

- su richiesta degli stessi;
- su richiesta del familiare referente.

L'Amministrazione può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento:

- per documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza;
- in caso di protratta morosità nel pagamento della retta;
- su parere del Direttore Sanitario;

- in assenza di gradimento dei servizi da parte dell'Ospite e/o dei familiari.

In caso di trasferimento ad altre strutture, al momento della dimissione, il Direttore Sanitario stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e gli obiettivi raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia farmacologica in uso, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

## I nostri servizi

### Il Personale sanitario e socio assistenziale

L'assistenza sanitaria e assistenziale è curata dai medici, dagli infermieri professionali, dal fisioterapista dal personale socio-assistenziale, dalla psicologa e dall'animatrice.

L'equipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona. Inoltre, elabora piani individuali per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi, così come collabora con i servizi territoriali favorendo una continua comunicazione con la famiglia.

Le risorse professionali presenti corrispondono, per numero e qualità, ai livelli assistenziali riconosciuti dall'U.V.G. competente.

L'assistenza è garantita 24 ore al giorno. Gli orari di presenza in struttura delle varie professionalità è esposto all'ingresso e i turni assistenziali del mese sono esposti.

Qualora fosse necessario effettuare esami o visite specialistiche non eseguibili all'interno, il servizio sanitario prenderà gli opportuni contatti con le strutture sanitarie della zona per la necessaria prenotazione e provvederà ad interpellare un servizio ambulanze per il trasporto dell'Ospite.

L'equipe sanitaria assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico-assistenziale importanti, quali ad esempio le lesioni da decubito, l'incontinenza, la nutrizione parenterale.

Inoltre sono previste specifiche procedure sui seguenti aspetti: igiene dell'ospite nel rispetto della privacy, somministrazione degli alimenti e bevande, prevenzione delle cadute, utilizzo mezzi di contenzione e soprattutto la prevenzione del rischio clinico tramite procedure e strumenti di elevata qualità (cartella clinica elettronica).

Il personale è riconoscibile attraverso apposito cartellino di identificazione su cui è indicata la professionalità dell'operatore.

### La supervisione sanitaria

Erogata dal medico periodicamente presente in struttura.

### Il servizio Infermieristico

Erogato da personale professionale presente in struttura mattina e pomeriggio per tutti i giorni dell'anno.

Esso supervisiona lo stato di salute dell'ospite e predispone e somministra le terapie farmacologiche e le medicazioni.

### Il servizio di Fisioterapia

L'attività di Fisioterapia, si integra con le attività sanitarie e assistenziali con i seguenti obiettivi:

- percorso riabilitativo quando necessario (dopo dimissione ospedaliera; ...);
- accrescere l'autostima nelle proprie capacità;

- prevenire/rallentare il processo di invecchiamento e di perdita di autonomia;

### **Il servizio di supporto psicologico**

La struttura mette a disposizione degli Ospiti la figura di uno Psicologo. Egli collabora con i medici, armonizza l'ingresso dell'Ospite e ne agevola la permanenza in struttura, colloquia con i parenti, promuove attività culturali e di collegamento con la realtà esterna. Orienta il personale operativo circa gli interessi che rintraccia nell'Ospite. È disponibile per colloqui con i familiari previo appuntamento da chiedere all'ufficio di Segreteria.

Oltre a tali figure sono stati introdotti i servizi di Logopedia e Dietista.

### **Logopedia**

Presente in struttura per 8 ore a settimana.

Si occupa dell'educazione e della rieducazione di tutte quelle patologie che provocano disturbi della voce e del linguaggio e patologie legate alla deglutizione.

### **Dietista**

Presente 4 ore al mese.

Si occupa di elaborare, formulare e attuare le diete in accordo con il medico monitorando anche l'accettabilità da parte del paziente.

Inoltre svolge attività didattico educative al fine di diffondere i principi di una corretta alimentazione, utile per favorire il buon stato di salute del singolo

### **Il servizio di animazione**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie (in particolar modo con il servizio di supporto psicologico) e assistenziali e partecipa con i seguenti obiettivi:

- Valorizzare la persona analizzando i bisogni e le aspettative di ognuno, sulla base di un'attenta programmazione;
- Stimolare e favorire l'attività relazionale tra gli ospiti, nel rispetto delle diverse caratteristiche individuali.

Agli ospiti vengono proposti diversi momenti di animazione:

- esercizi specifici di stimolazione cognitiva individuali o in piccoli gruppi;
- lettura di quotidiani, riviste e libri;
- giochi di società;
- feste musicali e rinfreschi;
- incontri relazionali con i volontari della struttura, i gruppi del territorio e le associazioni;
- lavoro strutturato e continuativo di scambio reciproco con alcune classi della scuola primaria del paese;
- gite all'esterno.

- psicomotricità;
- ergoterapia.

### Il servizio religioso

È prevista la libertà di culto nel rispetto delle esigenze personali e comunitarie.

La struttura dispone di uno spazio adibito a luogo di culto in cui gli ospiti possono recarsi ogni qual volta lo desiderano.

Inoltre il servizio religioso cattolico è curato dal parroco del paese che celebra mensilmente la S.Messa e altre funzioni liturgiche, garantendo anche la possibilità ai nostri ospiti di potersi confessare.

E' presente inoltre un gruppo di volontari, che garantisce una volta a settimana, l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, attraverso la condivisione di momenti di preghiera e di riflessione.

### Pasti

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- RSA con necessità di supporto al pasto: colazione somministrata dalle ore 8 alle ore 9,00;
- pranzo somministrato dalle ore 11,30 alle ore 12,30;
- merenda somministrata dalle 15:30 alle 16:15;
- cena somministrata dalle ore 18,00 alle ore 19,00.

Il menù è diversificato con rotazione su base mensile.

Il menù proposto giornalmente consente possibilità di scelta; sono previste variazioni in funzione di prevalenti preferenze ed abitudini alimentari.

Inoltre sono previste opportune preparazioni per problemi di masticazione, di deglutizione o per diabetici. Grazie alla presenza in organico della figura del dietista, i nostri ospiti possono beneficiare di diete personalizzate, in base alle eventuali patologie.

Ad esempio, i pazienti in nutrizione parenterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione e orari di somministrazione della nutrizione. Per quegli ospiti che necessitano di essere imboccati, il personale di assistenza provvederà in tal senso.

È possibile anche l'inserimento di personale assistente esterno alla residenza. Tale personale dipenderà unicamente dalla famiglia dell'ospite che dovrà sottoscrivere un modulo di richiesta per la preventiva autorizzazione della Direzione.

I pasti sono preparati all'interno della struttura dal nostro servizio "cucina" presidiato da personale qualificato e competente. Le derrate utilizzate sono di qualità e provengono da fornitori selezionati in base alla qualità dei prodotti offerti.

### Lavanderia

E' operante presso la residenza un servizio di lavanderia interna per la biancheria personale dell'ospite, senza oneri aggiuntivi per la famiglia. Ogni capo è identificato con il codice dell'ospite.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore effettivo, è consigliato provvedervi in proprio.

La biancheria piana (lenzuola; coperte; asciugamani) viene fornita gratuitamente dalla struttura e lavata da una ditta specializzata esterna.

### Parrucchiere

Il servizio é erogato ogni 7 giorni (il martedì) ed è a carico dell'utente o dei familiari, se in regime privato. Presso l'ufficio accoglienza è possibile visionare il listino prezzi, con le prestazioni erogate e relative tariffe applicate. Gli orari del Servizio sono affissi nella hall della struttura.

Il servizio è compreso nella retta per gli ospiti convenzionati con l'ASL (un taglio e piega al mese).

A tutti gli ospiti viene comunque garantito il lavaggio e l'asciugatura dei capelli almeno una volta a settimana come da organizzazione interna, ad opera del personale Oss, così come il taglio barba e peli superflui.

### Servizio di pedicure

La struttura mette a disposizione di tutti gli ospiti che lo necessitano, gratuitamente, il servizio di pedicure curativa. Gli orari del Servizio sono affissi nella hall della struttura.

Non rientrano in questo Servizio trattamenti di pedicure ai fini estetici.

### La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari .

La corrispondenza in partenza, va consegnata al personale di assistenza o direttamente allo "sportello accoglienza" che provvederà alle spedizioni o a consegnarla direttamente al familiare referente che provvederà all'invio della stessa.

### Il televisore

L'ospite può usufruire dei vari televisori dei soggiorni di nucleo.

A seguito di autorizzazione è inoltre possibile l'inserimento di un apparecchio televisivo personale in camera.

Si ricorda comunque che l'utilizzo di televisori o radio non deve tuttavia arrecare disagio ad altri ospiti, per cui si suggerisce l'utilizzo di cuffie auricolari nei momenti di riposo.

### I giornali

La residenza mette a disposizione degli ospiti riviste e libri.



### Aria condizionata

Tutti i locali comuni dei nuclei di residenza sono dotati di confortevole impianto di condizionamento.

### Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di particolare valore, né somme di denaro. La residenza non può rispondere di eventuali smarrimenti.

### Gli oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti personali occorre segnalarlo alla Direzione.

### Altre prestazioni non comprese nella quota alberghiera

La retta non comprende i seguenti servizi:

- lavanderia, relativamente al lavaggi di capi di abbigliamento che richiedano particolari trattamenti, (capi delicati, giacche, cappotti, ecc...);
- cure estetiche, riabilitative e dietetiche non prescritte dal S.S.N., (es., pedicure, manicure, massaggi, ecc...);
- trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali;
- manutenzione e riparazione di protesi, presidi e ausili personali;
- acquisto di farmaci ad personam o di fascia C (per quanto attiene ai farmaci, la residenza ne curerà l'approvvigionamento e per la parte non mutuabile la struttura addebiterà senza maggiorazione sulla fattura del mese seguente l'importo e lo scontrino della spesa).

## Informazioni utili

### Rette

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 TO3, 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 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 il giorno 10 di ogni mese.

Il pagamento dell'intera retta giornaliera è a totale carico degli ospiti inseriti in regime privato.

Una volta all'anno verrà rilasciata relativa certificazione in cui sarà esplicitamente indicato l'importo della retta sanitaria, 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 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.

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

Il deposito cauzionale infruttifero, non dovuto per i ricoveri temporanei per i quali viene pattuito tra le parti il pagamento anticipato della retta, pari a € 800,00 (ottocento,00 €), deve essere versato all'atto della sottoscrizione del contratto di ospitalità. Detta cauzione non è dovuta nel caso in cui l'utente sia ammesso all'integrazione della retta da parte del competente Ente gestore dei Servizi Socio-Assistenziali.

Tale somma sarà restituita in seguito a decesso o dimissione.

Le rette, calcolate su base giornaliera, devono essere versate in anticipo entro il 10 del mese, nelle seguenti modalità:

Modulo SDD;

Bonifico bancario.

Sono comprese nella retta le prestazioni di tutela sanitarie ed assistenziale, come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 (secondo i parametri assistenziali di tipo sanitario e parametri assistenziali di tipo tutelare di cui alla tabella 1 della citata DGR) ed alberghiere.

Inadempimento: il mancato pagamento integrale del corrispettivo nei termini e con le modalità stabilite costituisce automaticamente in mora l'ospite e/o il terzo Contraente e il Coobligato, se esistente, senza necessità di intimazioni.

Dal giorno successivo alla scadenza sono dovuti, oltre agli interessi legali, gli interessi di mora nella misura del 5% annuo con addebito possibile fin dalla fattura del mese successivo.

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. In tal caso Sereni Orizzonti 1 S.p.A. invita a reperire altra idonea sistemazione per l'Ospite entro dieci giorni dalla comunicazione di risoluzione del contratto. La permanenza dell'ospite nell'Unità di Offerta oltre tale termine determina l'avvio dell'iter di dimissione coattiva assistita e/o il ricorso ex art. 700 c.p.c al Tribunale competente per l'adozione di un provvedimento di urgenza e obbliga l'ospite e/o il Terzo contraente e il Coobligato a pagare il corrispettivo previsto dal contratto maggiorato del 5% a titolo di penale, salvo il maggior danno. addebito dei relativi costi.

Per l'Ospite privato che intenda non avvalersi temporaneamente delle prestazioni oggetto del contratto di ospitalità, mantenendo comunque il posto nella struttura, la retta giornaliera verrà versata per intero.

Per i ricoveri ospedalieri degli ospiti in regime privato la retta è dovuta per intero per 15 giorni di assenza consecutivi. Dal sedicesimo giorno il corrispettivo è dovuto nella misura dell'80%.

In caso di ricovero ospedaliero dell'ospite in regime di convenzione, invece, nulla è dovuto dall'ASL inviante data la normativa vigente .

In caso di decesso dell'ospite la retta alberghiera è dovuta per due giorni dopo il decesso.

La struttura provvederà a custodire gli effetti personali della persona deceduta in un locale deposito.

La permanenza dell'ospite in struttura oltre il termine contrattualmente stabilito, in caso di ricovero a tempo determinato, implica la trasformazione in rapporto a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà per la Sereni Orizzonti 1 S.p.A di provvedere alla dimissione in qualsiasi momento oltre la scadenza del periodo contrattualmente stabilito.

L'Ospite e/o il Familiare/Richiedente possono recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato, dando preavviso scritto di 30 giorni, tramite PEC o raccomandata A/R.

Il mancato rispetto del periodo di preavviso dà titolo a Sereni Orizzonti 1 S.p.A. di pretendere il pagamento del corrispettivo previsto per 30 giorni o per la minor durata del mancato preavviso, fatti salvi i maggior danni e spese e l'applicazione degli interessi al tasso legale.

La Sereni Orizzonti 1 Sp.A. ha facoltà di recedere dal contratto di ospitalità con avviso di 30 giorni. Nei casi di grave inadempienza dell'Ospite e/o del Contraente e/o Coobligato, di comportamenti contrari a leggi, regolamenti, alla sicurezza e decoro, Sereni Orizzonti 1 S.p.A. potrà recedere dal contratto con effetto immediato dalla comunicazione, senza risarcimenti, sconti, indennizzi o altri riconoscimenti.

### Orari di visite

Le visite sono libere in orario diurno, nel rispetto degli orari di riposo degli ospiti, delle visite mediche e degli orari dei pasti.

Al momento attuale, a seguito della pandemia da infezione Covid- 19, le visite in struttura sono regolate dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 8 maggio 2021( vedere

protocollo visite attualmente in vigore)previa prenotazione al fine di regolare in flussi in entrata e in uscita per prevenire assembramenti.

A tutti i familiari vengono rese note le modalità di visita, che di volta in volta possono andare incontro a modifiche nel pieno rispetto della normativa in vigore.

### **Registro dei visitatori**

Presso lo "sportello accoglienza" è disponibile il "registro dei visitatori", che va compilato sia al momento dell'ingresso e sia all'uscita.

Tale registro è a supporto della gestione della sicurezza, diretta e indiretta, degli ospiti, del personale e della struttura stessa.

Inoltre, in caso di emergenza consente ai soccorritori l'individuazione di tutti i presenti in struttura.

Al momento attuale, a seguito della pandemia da infezione Covid- 19, le uscite sono regolate dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 8 maggio 2021( vedere protocollo uscite attualmente in vigore) previa avviso .

A tutti i familiari vengono rese note le modalità di uscita , che di volta in volta possono andare incontro a modifiche nel pieno rispetto della normativa in vigore.

Attualmente per uscire occorre che il familiare che accompagnerà all'esterno l'ospite sia in possesso di certificazione vaccinale valida per accesso in RSA. Inoltre il familiare si impegna a firmare e rispettare i contenuti del Patto di Responsabilità che delinea i comportamenti atti a prevenire la possibilità di contagio da Covid-19.

L'uscita andrà segnalata sull'apposito registro.

### **Notizie utili per una buona permanenza**

Qualora l'ospite dovesse allontanarsi dalla residenza, per motivi personali o per visite mediche, la famiglia è tenuta ad informare la struttura e a rispettare le indicazioni ricevute dal personale preposto; al momento attuale il familiare deve essere dotato di certificazione vaccinale idonea per accesso in RSA e sottoscrizione del Patto di Responsabilità.

Come già sottolineato l'uscita verrà segnalata su apposito registro.

### **Tutela dei diritti degli ospiti della residenza**

L'ospite deve adottare comportamenti non lesivi della libertà e della tranquillità degli altri ospiti e non contrari alle norme gestionali. Le attività di assistenza devono essere facilitate sia dall'ospite sia dai familiari.

Il familiare referente ha l'obbligo di guidare l'ospite nell'integrazione nella residenza.

In assenza di tali condizioni la struttura, valutate le eventuali indicazioni della Direzione Sanitaria, dell'equipe assistenziale e dei servizi, dovrà adottare le necessarie iniziative quali restrizioni negli orari di visita, variazioni organizzative o in casi estremi decidere la dimissione dell'ospite.

## Certificati

In seguito all'ingresso in struttura e alla permanenza nella stessa, l'ospite può chiedere alla Direzione una "dichiarazione di permanenza" per poter eleggere la nostra struttura come residenza e per tutti gli usi consentiti dalle legge.

Certificati di natura medica verranno invece forniti dal medico.

## Presidi e Farmaci

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, dietro prescrizione medica, ausili personalizzati quali le carrozzine, ausili antidecubito, protezioni igieniche, deambulatori, ecc.. L' équipe provvederà ad aiutare la famiglia dell'ospite nell'iter autorizzante previsto dalla locale azienda sanitaria.

Per quanto attiene ai farmaci, la residenza ne curerà l'approvvigionamento. La parte non mutuabile verrà riportata nella fattura mensile, con una rendicontazione dettagliata .

## Qualità delle prestazioni

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la residenza ha inteso focalizzare l'attenzione sui seguenti obbiettivi:

- migliorare la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- favorire la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari al miglioramento del servizio tramite la compilazione dei questionari di gradimento.

## Strumenti di rilevazione qualità percepita

E' annualmente stabilita la distribuzione del "questionario di gradimento" che e sarà fornito alle famiglie dell'ospite e che potrà essere consegnato attraverso l'apposita cassetta che si trova nella hall e che garantisce l'anonimato.

Questo, sarà strumento importantissimo per cogliere commenti, suggerimenti e quant'altro possa essere utile per soddisfare pienamente le esigenze degli ospiti e dei familiari.

## Formazione ed aggiornamento

Il miglioramento della qualità viene perseguito anche tramite la realizzazione di iniziative di aggiornamento. A tal fine, oltre alla formazione prevista dalla normativa nazionale, si effettuano corsi di formazione per il personale assistente ed infermieristico che opera all'interno della residenza, nell'ottica di elevare il grado di professionalità e di conseguenza la qualità del servizio erogato.

### **Emergenza, norme antincendio e antinfortunistiche**

Nella residenza è stato predisposto un piano di evacuazione ben visibile sia al personale che ai visitatori.

Gli operatori sono stati formati ed addestrati per intervenire in caso di incendio per l'incolumità degli utenti.

Al fine di garantire la sicurezza tecnologica ed impiantistica sulle attrezzature e nei riguardi di possibili incendi, sono stati predisposti protocolli per il controllo, la verifica e la manutenzione di tutti gli impianti e di macchinari presenti all'interno della struttura, nel rispetto del T.U. 81/2008.

### **Fumo**

Nel rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare all'interno della Residenza, come da legislazione in vigore.

### **Consenso informato**

Il medico informa il paziente ed i parenti sul suo stato di salute.

Nel caso in cui particolari esami si rendessero utili e necessari per la salute del proprio assistito, sarà cura del medico informare a tal proposito la famiglia per ottenere il relativo permesso a procedere.

### **Tutela della privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sui dati e sulle informazioni riguardanti lo stato di salute del paziente.

La struttura ha messo in atto tutte le precauzioni e tutte le procedure di sicurezza atte a proteggere le informazioni e i dati riguardanti il paziente.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero viene chiesto al paziente, o comunque al referente, il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della residenza.

Inoltre sempre al momento dell'ingresso viene chiesta all'ospite o al familiare referente, l'autorizzazione alla ripresa di foto e video.

Tale autorizzazione si rende necessaria al fine di condividere la partecipazione dell'ospite a momenti ludici-ricreativi e riabilitativi, attraverso foto e video che saranno visibili attraverso canali social della struttura.

### Cartella Clinica Elettronica e prevenzione Rischio Clinico

Oltre al normale mantenimento delle gestioni informatizzate già in uso si è concretizzato l'avvio della digitalizzazione del processo clinico/assistenziale dell'ospite, con l'introduzione della cartella clinica elettronica. La Cartella Clinica Elettronica E-personam è stata adottata da febbraio 2016.

Come dalle aspettative, si è subito rivelato un strumento molto efficace:

- nella riduzione del rischio clinico: rischio molto alto nella prassi cartacea per calligrafie poco comprensibili, per le numerose trascrizioni manuali da prescrizioni mediche farmacologiche ai fogli infermieristici di terapie mensili, per le variazioni adottate poco tempestivamente, ... ;
- nell'integrazione del lavoro del "Team assistenziale": immediatezza della disponibilità dell'informazione e tempestività degli adeguamenti di cura;
- nell'eliminazione del cartaceo: il paperless auspicato dalla normativa per cogliere risparmi economici e ambientale (no carta; no toner).

Il Servizio CCE Qualità per la gestione dei pazienti nella tutela dal rischio clinico e nella qualità dei processi assistenziali come previsto dall'ordinamento giuridico, ha un costo di :

€= 9 (nove/00)/mese

### Conclusioni

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione.

Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

**SERENI ORIZZONTI S.P.A.**  
Presidio Socio Sanitario "Soggiorno Mariuccia"  
Via San Sebastiano, 11 - 10040 Volvera (TO)  
Tel. 011.9850443 - Fax 011.9857907  
volvera@sereniorizzonti.it

