

SERENI ORIZZONTI 1 SPA*fil Sanatrix**Residenza Sanitaria Assistenziale*

Viale Rimembranza n. 2 – 54011 Aulla (MS) – tel 0187.421730
DIREZIONE AMMINISTRATIVA - DIREZIONE DEL PERSONALE: aulla@sereniorizzonti.it

CARTA DEI SERVIZI

1. Scopo della carta dei Servizi

La carta dei servizi è un documento a disposizione degli ospiti e degli utenti per facilitare loro la fruizione dei servizi e per rendere gli stessi fruitori informati sull'organizzazione della Struttura e sulle caratteristiche del sistema.

2. Presentazione di RSA

La **S.O. Sanatrix** è una struttura residenziale extra ospedaliera finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni sanitarie e di recupero, tutela e trattamenti riabilitativi ad anziani ed adulti in condizioni di non autosufficienza, privi del supporto familiare che consenta di erogare a domicilio gli interventi sanitari continui e l'assistenza necessaria.

La RSA è una struttura che assicura prestazioni che appartengono in parte a funzioni sanitarie e in parte a funzioni sociali (assistenza diretta alla persona, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, di recupero e di mantenimento).

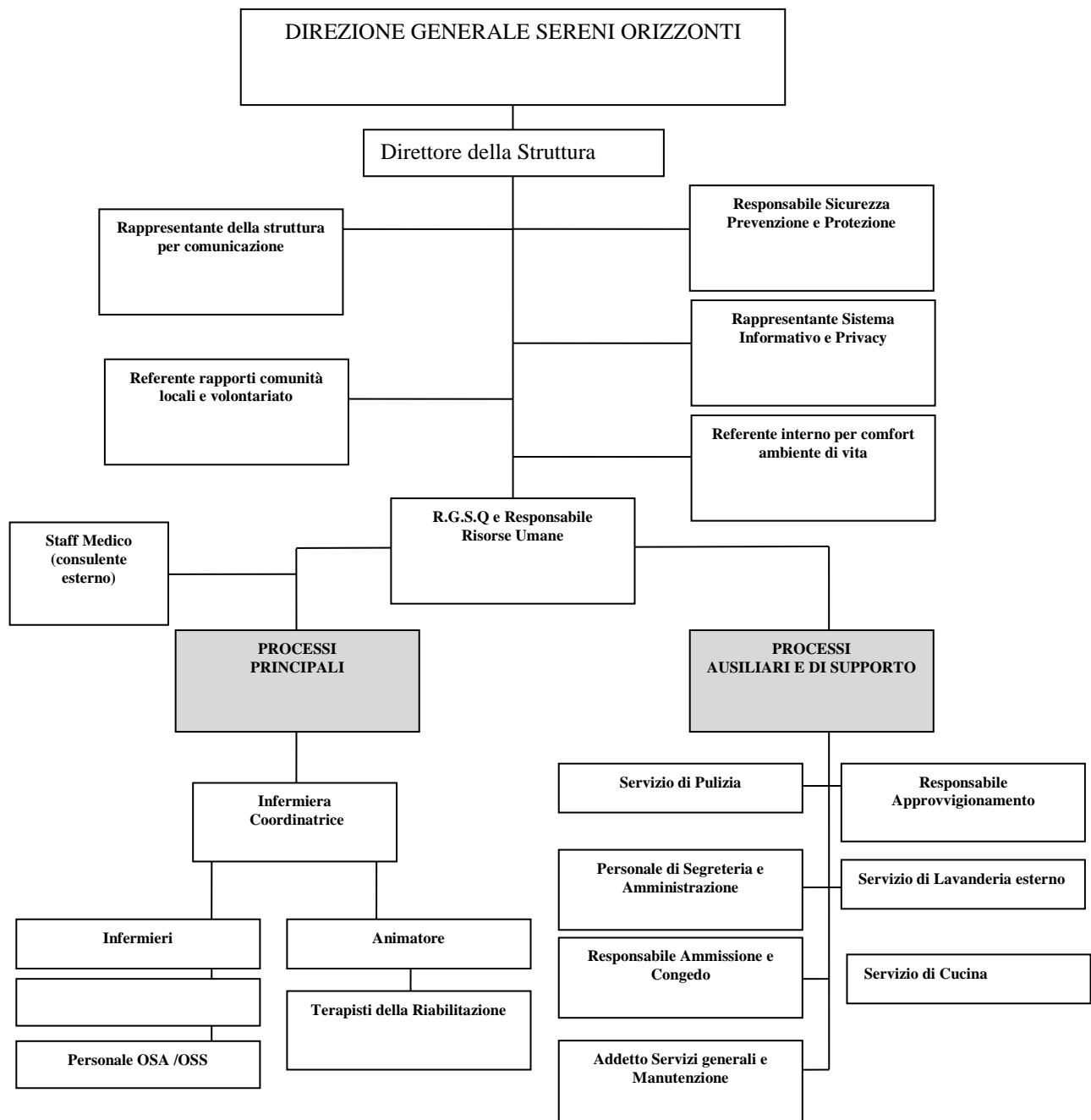
I 58 posti letto sono stati regolarmente autorizzati dal Comune di Aulla

La S.O. Sanatrix, costituisce una realtà conosciuta in tutta la Lunigiana, la provincia di Massa-Carrara e la vicina provincia di La Spezia.

Il clima interno è decisamente buono poiché vengono rispettate tutte le normative regionali in relazione al rapporto ospiti/personale interno e le pattuizioni contrattuali (Viene applicato il contratto nazionale A.N.A.S.T.E.). Tale clima può essere confermato dall'esiguità di turn-over del personale con rapporto di dipendenza a tempo indeterminato, nonostante la creazione sul territorio di altre strutture dello stesso tipo che offrono prospettive occupazionali soprattutto agli Infermieri Professionali.

Anche i rapporti con gli Enti Pubblici (A.A. U.U.S.S.L.L. e Comuni) sono consolidati e improntati a collaborazione e trasparenza.

L'attuale organigramma della STRUTTURA è il seguente:



3. Obiettivi Generali della Società

Gli obiettivi della **S.O. Sanatrix** si possono sintetizzare nella soddisfazione delle esigenze, esplicite e implicite, degli ospiti coerentemente con i loro bisogni ed in stretto rapporto con i familiari e attivare sinergie con il territorio limitrofo al fine di creare all'interno delle strutture un clima partecipato ed attivo nei confronti degli ospiti stessi.

La struttura è finalizzata ad offrire agli utenti servizi qualificati e continuativi che garantiscono una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo gli stati di disagio, traducendo il concetto globale di promozione della salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia. La RSA è ad alto livello assistenziale.

DATA I EMISSIONE	01/03/2011	DATA REVISIONE	5/11/2021	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	-----------	------------------	--------

Vengono garantite: assistenza medica, infermieristica e di base; visite specialistiche interne (psichiatriche, neurologiche, dermatologiche, ecc. a carico dell'ospite se non previste dal S.S.N.), fisioterapia individuale e di gruppo, diete personalizzate, cure per anziani lungodegenti, O2 terapia, controllo bilancio idrico giornaliero, ausili per non autosufficienti, accoglienza malati Alzheimer, assistenza religiosa, attività ricreativa e animazione, parrucchiera e pedicure, servizio lavanderia.

La retta relativa alla RSA è costituita da una quota sociale pagata in toto dall'ospite oppure in compartecipazione, quando spettante, dal Comune di Residenza e una quota sanitaria (pagata dalla ASL in seguito al riconoscimento di Non Autosufficienza).

Caratteristica della permanenza dell'ospite presso la Residenza è quella di creare le migliori condizioni di ambientazione familiare per rendere il soggiorno più sereno in un clima di comunità.

S.O Sanatrix si impegna a garantire all'ospite la massima libertà, contestualmente con lo stato di salute, e ad organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.

S.O Sanatrix si impegna, anche in collaborazione con i Servizi Sociali del territorio, affinché gli ospiti possano rimanere collegati al proprio contesto familiare e sociale, facilitando e promuovendo i rapporti con i familiari, gli amici e i parenti, favorendo frequenti visite da parte di questi e, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia.

S.O Sanatrix favorisce l'utilizzo dei locali della struttura per iniziative di interesse degli ospiti, promosse da Enti ed Organizzazioni del territorio.

Obiettivi specifici della RSA

La **S.O Sanatrix**, nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente ed agli adulti inabili, offre i seguenti servizi:

- o Ospitalità residenziale, per anziani o adulti inabili
- o Ospitalità per gravi patologie e Alzheimer e disturbi del comportamento
- o Ospitalità temporanea

Finalità

Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti inabili un ottimale percorso di vita favorendo, laddove possibile, il recupero ed il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.

Servizi ed attività offerti dalla RSA

L'organizzazione interna della struttura assicura:

Accoglienza e supervisione

La struttura ed i suoi servizi sono organizzati in base alla normativa nazionale e regionale vigente nonché in base a specifici protocolli concordati con le varie autorità competenti.

Gli ospiti vengono accolti tendenzialmente in nuclei omogenei in base alla patologia e comunque alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

Piano assistenziale individuale per ciascun ospite

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un gruppo di lavoro composto dal medico, dal coordinatore infermieristico, dal terapeuta della riabilitazione, dal referente delle attività assistenziali, dall'animatrice, un piano assistenziale individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.

Il piano viene periodicamente verificato ed aggiornato in base alle condizioni dell'ospite.

La documentazione socio-sanitaria di ogni ospite viene custodita in cartelle individuali nel pieno rispetto della legge sulla privacy.

Le figure professionali operanti nella struttura rispettano la normativa prevista in merito agli standard specifici di settore per il personale e sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Assistenza medica e specialistica

L'assistenza medica di base è fornita dai medici di medicina generale a carico del S.S.N. della Regione Toscana.

Il medico di base decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

Assistenza infermieristica

Viene garantita l'assistenza infermieristica, da parte di personale professionalizzato ed abilitato, per tutte le necessità degli ospiti.

L'infermiere è il professionista dell'assistenza sanitaria erogata agli ospiti partecipando all'identificazione dei bisogni di salute e alla pianificazione degli interessi.

Riabilitazione fisioterapica ed attività motoria

Il Fisioterapista in seguito alla diagnosi ed alla prescrizione medica, progetta e elabora programmi di intervento ed attua l'attività di terapia di riabilitazione e/o mantenimento, applicando trattamenti sia individuali che di stimolazione psicomotoria di gruppo. Individua, inoltre i casi che necessitano di ausili e protesi.

Il servizio di terapia della riabilitazione, tramite piani individualizzati, mira al recupero ed al miglioramento delle capacità residue degli ospiti. Il servizio viene svolto da personale specializzato e supervisionato dal medico di base.

Assistenza di base

L'operatore socio-assistenziale svolge attività di assistenza diretta alla persona, facendo propri i Piani Individuali di Assistenza, favorendo l'autonomia e l'autosufficienza, aiutando la persona nella cura di se stessa, nell'assunzione dei pasti e nella deambulazione.

Parrucchiere, barbiere

Sono servizi forniti da personale specializzato a richiesta e comunque una volta al mese con spesa a carico dell'ospite.

Podologo

Servizio fornito da personale specializzato, in stretto contatto con il personale sanitario, una volta al mese e in base alle necessità degli ospiti con spesa a carico dell'ospite.

Lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio di lavanderia e stireria della biancheria è fornito gratuitamente per tutti gli ospiti; i capi vengono identificati tramite marcatura e restituiti nelle camere da parte del personale.

Vitto

Il servizio di ristorazione è svolto internamente alla struttura con personale specializzato. Il menù è articolato settimanalmente e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

Nella Struttura sono presenti 3 sale da pranzo e quotidianamente in sala da pranzo viene affisso il menù del giorno.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione 8.00 – 9.00
- Pranzo 11.30 – 12.30
- Cena 17.30 – 18.30

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati.

Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione**Lavoro di rete**

- Informazione sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici)
- Rapporto con i familiari di riferimento
- Rapporti con il medico di base

Attività ricreativa e di animazione

Le nostre attività di animazione ed occupazionali sono tese al benessere ed alla soddisfazione degli ospiti. L'Animatore di comunità svolge un servizio di terapia occupazionale in attività socio-culturali (quali uscite e visite), socio ricreativa (quali musica, canto, attività manuali) e di stimolazione neuro-sensoriali (quali la lettura ed esercitazione di memoria).

Assistenza religiosa

Il prete per l'esperienza religiosa è sempre un forte sostegno ed è per lo più un costante richiamo al quale ogni persona credente fa naturale riferimento.

Presso **S.O Sanatrix** viene garantita all'interno della struttura, nel pieno rispetto della libertà religiosa, la possibilità da parte degli ospiti di assistere e partecipare a funzioni religiose.

Settimanalmente viene celebrata la santa messa a cui possono partecipare sia gli ospiti che i familiari.

Giornali e riviste

Presso la struttura è presente una piccola libreria con libri a disposizione degli ospiti.

Telefono

I telefoni della struttura sono a disposizione degli ospiti sia per ricevere che per effettuare telefonate.

Custodia valori

Su espressa richiesta è prevista la custodia di piccole somme di denaro,. Nell'interesse dell'ospite si fa presente che la Direzione non si assume alcuna responsabilità degli eventuali smarrimenti e/o furti di denaro non consegnati alla direzione. Non è accettata la custodia di altri tipi di valore (orologi, anelli ecc)

Dotazione del personale

A tutti i dipendenti di **S.O Sanatrix** è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ANASTE (Associazione Nazionale Strutture Terza Età) i parametri del personale fanno riferimento alla delibera del Consiglio Regionale della Toscana n. 402 del 2004.

Tutto il personale partecipa ad un continuo aggiornamento professionale con corsi specifici per le varie figure professionali.

Diritti dell'ospite

L'ospite all'interno delle strutture di **S.O Sanatrix** mantiene tutti i diritti del vivere civile.

Rispetto della persona e della sua dignità

L'ospite deve essere sempre al centro dell'attenzione del personale che ne cura il benessere generale.

Ogni ospite ha il diritto di essere chiamato con il proprio nome e cognome in tutte le circostanze della sua vita in struttura e di relazione con il personale. L'utilizzo del solo nome nelle relazioni verbali è ammesso solo nel caso in cui tale comportamento sia manifestamente approvato ed incoraggiato dall'ospite stesso.

Rispetto del comfort e, nei limiti del possibile, delle abitudini di vita

Tutto il personale è a disposizione di ogni singolo ospite al fine di agevolarne il soddisfacimento dei bisogni ambientali di natura pratica o psicologica come:

- Personalizzare la camera con piccoli oggetti di arredamento
- Praticare piccoli hobby o passatempi
- Incontrare amici e parenti
- Rispondere alle aspirazioni e richieste personali degli ospiti o dei parenti.

Rispetto della privacy

Tutto il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed a evitare la divulgazione di qualsivoglia notizia inerente gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario al corretto svolgimento del servizio. **RSA** dispone di un Documento Programmatico per la sicurezza dei dati così come previsto dal Dlgs n. 196 del 30.06.2003.

Rispetto del decesso

I decessi vengono gestiti applicando le normative nazionali e le procedure interne al proposito. La salma sarà trattata con la stessa professionalità e sensibilità dovute all'ospite ancora in vita, con particolare attenzione, comprensione e riguardo dell'emotività dei congiunti.

Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Agli ospiti ed ai loro congiunti è cortesemente richiesto, compatibilmente con quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Mantenere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

Aspetti economici

La retta per la permanenza residenziale di un ospite non autosufficiente è suddivisa in quota sanitaria e quota sociale. La prima è stabilita per legge regionale la seconda viene concordata con la Direzione di **RSA**. Le quote variano di anno in anno per cui ad inizio di ciascun anno saranno comunicate le nuove rette.

Modalità di ammissione

Salvo diverse disposizione di legge, gli anziani non autosufficienti, per essere ammessi in RSA ed ottenere il riconoscimento della quota sanitaria devono:

- Prendere contatti con i servizi sanitari del territorio di residenza dell'anziano non autosufficiente.
- Seguire le modalità indicate per effettuare la valutazione del grado di autosufficienza.

Una volta ottenuto il riconoscimento della non autosufficienza l'anziano può entrare in lista di attesa dell'Azienda Sanitaria Locale per l'inserimento in RSA. Sarà la ASL di residenza a comunicare alla famiglia dell'anziano l'assegnazione del posto presso la **S.O Sanatrix**

I familiari che intendessero visitare la **S.O Sanatrix** prima dell'inserimento del proprio congiunti possono farlo contattando, durante gli orari di apertura degli uffici, direttamente la Direzione che, oltre a far visitare la struttura, fornirà tutte le informazioni e chiarimenti.

Ingresso e vita in struttura

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, il medico di base esegue una visita iniziale.

Il Responsabile di Struttura e la Referente addetta all'assistenza si occupano della prima fase di accoglienza accompagnando l'ospite a visitare la struttura e presentandolo a tutti i componenti della RSA.

Il primo periodo di permanenza, circa un mese, prevede una valutazione approfondita, da parte dell'equipe, delle capacità di adattamento dell'ospite e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

Lo stato di salute dell'ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite, saranno fornite soltanto al personale interessato e non saranno diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

Ogni ospite all'ingresso dovrà essere accompagnato da un corredo guardaroba appropriato, abbondante e marcato, da integrare a richiesta per il deterioramento naturale dei capi.

Orari di apertura degli uffici

L'ufficio della Direzione della **S.O Sanatrix** è aperto nei seguenti orari:

tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 17.00
FESTIVI ESCLUSI

Meccanismi di tutela e di verifica

S.O Sanatrix si impegna a verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni fornite agli ospiti e a cercare di migliorare continuamente, anche con l'aiuto degli utenti, gli standard di qualità del proprio lavoro.

S.O Sanatrix garantisce inoltre la tutela degli utenti che fruiscono dei servizi, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami in rapporto a atti o comportamenti che abbiano limitato la possibilità di fruire le prestazioni.

Gestione dei reclami

Suggerimenti e segnalazioni da parte degli utenti possono essere presentati, attraverso colloquio diretto o, in forma scritta, alla Direzione che si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile alle osservazioni ricevute.

Gli utenti insoddisfatti possono eventualmente anche presentare reclamo, verbalmente oppure in forma scritta. La Direzione attiverà un'indagine e risponderà in forma scritta, a tutti i reclami non anonimi, il più sollecitamente possibile e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Gestione e Controllo COVID-19

A seguito dell'emergenza **Covid 19** in Italia e nel mondo, la Sereni Orizzonti si è adoperata per sviluppare dei protocolli interni per la gestione del Virus, avvalendosi delle disposizioni nazionali, regionali e specifiche delle varie ASL di appartenenza e tenendo conto della disposizione strutturale e del personale delle varie strutture.

Visto l'ingente carico di lavoro e di risorse che hanno messo a dura prova il S.S.N, è dovere di tutti gli operatori e di tutte le strutture, fare tutto ciò che è in loro poter per contrastare la diffusione del Virus.

La ditta fornisce a ciascun dipendente, i dispositivi di protezione individuale come previsto dalla normativa in materia di sicurezza e nello specifico come previsto per l'emergenza sanitaria in atto. Per ridurre comunque il rischio di trasmissione, sia tra gli operatori, sia tra dipendenti e residenti nonché tra gli stessi ospiti, si è creata una squadra COVID che gestirà esclusivamente le persone risultate positive o che manifestino i sintomi classici del contagio quali, tosse, febbre, difficoltà respiratorie. In caso di situazioni sospette e/o accertate la nostra struttura predispone di "Zona Rossa" con camere bagno adibite all'isolamento e alla quarantena.

Ad ogni accesso in struttura è stato predisposto un banco con apposito gel mani e un termometro auricolare, tutto il personale prima di accedere è tenuto a disinfettare le mani e a rilevare la TC. in caso di febbre e/o tosse secca e difficoltà respiratorie, non potrà accedere in struttura Saranno rilevati i parametri vitali di tutti gli ospiti 3 volte al giorno quali: T.C/F.C/SPO2/F.R/P.A e riportati in apposito registro

Saranno rispettate le distanze di sicurezza tra ospiti sia durante l'attività di animazione sia durante i pasti.

L'accesso alla palestra, è limitata ad un massimo di 4 ospiti alla volta.

L'uso della mascherina è obbligatorio per tutti i dipendenti e per gli ospiti durante specifiche attività come, visite ed uscite.

Per poter effettuare un **nuovo ingresso** (ricovero), le modalità operative cambiano in base alla situazione dell'ospite, ossia:

- Nuovo ospite con protezione vaccinale completa: no quarantena all'ingresso e nessun test iniziale, ma screening periodico come gli altri ospiti
- Nuovo ospite con protezione vaccinale parziale: no quarantena all'ingresso, test iniziale e screening periodico come gli altri ospiti e programmazione seconda dose del ciclo, se applicabile
- Nuovo ospite non vaccinato, ma guarito da pregressa infezione da non più di sei mesi: no quarantena all'ingresso, nessun test iniziale, ma screening periodico come gli altri ospiti (al termine dei 90gg è prevista comunque la programmazione di una singola dose vaccinale)

Visite parenti:

In base al decreto regione toscana, sono ancora vietati gli accessi da parte dei parenti nei moduli di degenza (salvo situazioni particolari, es fine vita)

Le visite saranno programmate previo appuntamento, avranno durata di 15 minuti e saranno effettuate in apposito locale (esterno, se il tempo meteorologico lo permette) in modo da evitare l'ingresso dei parenti in struttura. Il parente che viene a visitare l'ospite deve aver fatto necessariamente vaccinazione completa (portando apposito certificato o green pass).

Il personale assistenziale del piano, porterà l'ospite in suddetto locale facendogli indossare la mascherina chirurgica, saranno comunque evitati i contatti e gli ospiti e i parenti saranno divisi da pannello plexiglass.

Ad ogni fine visita, sarà effettuata sanificazione ambienti e arredi con prodotto a base di cloro o alcool.

I visitatori, prima di entrare, dovranno sottoporsi alla compilazione di modulistica necessaria (es patto di corresponsabilità e condivisione del rischio), alla misurazione della TC. E al controllo del green pass; qualora uno dei requisiti, venisse a mancare, la visita non potrà essere effettuata.

Uscite:

Le ultime linee guida permettono di poter effettuare uscite brevi e prolungate con parenti e/o amici, solo se l'ospite in questione è vaccinato con ciclo completo (se l'ospite è autosufficiente può compilare e firmare modulistica necessaria e uscire anche da solo, invece nel caso di ospiti non auto devono per forza essere accompagnati)

In caso di uscite ci sono dei moduli (es registri, diari, ecc) che il personale si impegna a compilare dettagliatamente e a far firmare dai parenti/amici.

Nel caso di uscite prolungate (ossia che durano più di un giorno) verrà consegnato ai parenti un registro su cui dovranno annotare tutti i luoghi visitati insieme all'ospite della struttura, le persone con cui entrano in contatto ed eventuali sintomatologie che potrebbero emergere (sia dell'ospite che dei parenti). In quest'ultimo caso la struttura dovrà essere avvertita nell'immediato.

PER ACCETTAZIONE

La sottoscritta			
nata a		il	
residente in		Via	
in qualità di (specificare: tutore / grado di parentela)	FIGLIA		
Del Sig			

dichiara

Di aver ricevuto copia della presente carta dei servizi (composto di n° 9 pagine) di averlo letto in ogni sua parte e di accettarla integralmente senza alcuna eccezione.

Aulla,

In Fede
