



SERENI ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia

Carta dei Servizi

Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti
30020 Torre di Mosto (VE)
Via Donatori di Sangue 8

Direzione del Centro di Servizi
Tel. : 0421/324392

e-mail: torredimosto@sereniorizzonti.it

Sereni Orizzonti 1 S.p.a
Direzione generale
Via Vittorio Veneto, 45
33100 Udine

Tel. : 0432/506519

Mail : torredimosto@sereniorizzonti.it

Numero Verde: 800-218822



NUMERO VERDE GRATUITO
800 218 822



Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

Indice

- Presentazione
- Cos'è la Carta dei Servizi
- I principi della Carta dei Servizi
- La Mission
- Il Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti di Torre di Mosto
- Gli obiettivi assistenziali generali
- Piano Assistenza Individualizzato
- Modalità di accesso alla Struttura ed ai servizi
- I servizi offerti
- Prestazioni alberghiere
- Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente
- Servizi aggiuntivi
- Gli arredi e le attrezzature
- Le assistenze private
- Il volontariato
- Il decesso dell'ospite in Struttura
- I servizi affidati a ditte esterne
- Il corredo personale dell'ospite
- Le rette e i costi dei servizi
- La tutela dei dati personali
- La richiesta di copie di documenti
- Reclami
- Orari di accesso a familiari e visitatori
- Politica della qualità
- Indicazione degli uffici e relative modalità di orario e di accesso
- Diritti degli ospiti
- Doveri degli ospiti
- Il Questionario di Soddisfazione

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

PRESENTAZIONE

Sereni Orizzonti 1 S.p.a., residenze per anziani, con sede in Udine, ha come finalità l'esercizio di attività quali:

- Assistenza fisica, morale ed intellettuale agli anziani autosufficienti e non autosufficienti;
- Animazione

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

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

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro servizi per persone anziane non autosufficienti e della Casa per persone anziane autosufficienti di Torre di Mosto (VE) 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;
- Indicare le modalità per accedere e di funzionamento dei servizi;
- Indicare le procedure attuate dalla Sereni Orizzonti atte ad assicurare la tutela degli ospiti;
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

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

La Carta dei Servizi contiene informazioni su:

1. *La Mission;*
2. *I servizi forniti e le modalità di funzionamento;*
3. *Le modalità di partecipazione del cliente al servizio;*
4. *Gli standard di qualità cui la struttura intende uniformarsi.*

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

1. *Migliorare costantemente i servizi resi*

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

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

I PRINCIPI DELLA CARTA SERVIZI

Il Centro servizi per persone anziane non autosufficienti e la Casa per persone anziane autosufficienti di Torre di Mosto (VE), nello stilare la Carta dei Servizi riconoscono dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole applicate a tutti gli ospiti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, mantenendo una progettazione personalizzata, che tenga conto dell'identità e delle esigenze del singolo.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti e dei familiari 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 Servizio residenziale, in un modo obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione s'impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente ed i suoi familiari partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste ricevute.
- **Efficienza ed Efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.

La Mission

La Mission che è alla base del progetto gestionale del Centro di Servizi di Torre Di Mosto (VE) della Sereni Orizzonti 1 S.p.a. è quello di **ospitare, assistere, curare e riabilitare persone anziane non autosufficienti, assicurando una gestione adeguata delle risorse, in risposta ai bisogni ed alle esigenze assistenziali, sanitarie e sociali individuate nel PAI di ogni singolo ospite.**

Il Centro di servizi è rivolto ad accogliere persone anziane in condizioni di non autosufficienza e l'equipe multidisciplinare organizza i servizi alberghieri, di assistenza e cura alla persona, infermieristici, riabilitativi, di animazione e di socializzazione con la finalità perseguire i seguenti obiettivi:

1. **Promuovere il benessere psico-fisico dell'ospite ottimizzando la qualità di vita in base alle condizioni individuali, prendendosi cura della persona ricercando il mantenimento delle capacità e delle autonomie.**
2. **Garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati nel rispetto del PAI, proponendo un percorso di formazione ed aggiornamento del personale al fine di sostenere la crescita professionale e la motivazione, in ragione del fatto che l'operatività di tutte le figure operanti nella struttura è finalizzata al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.**

La Direzione e il Coordinatore hanno il compito di **verificare le procedure di definizione e di aggiornamento dei Progetti Individuali sulla base delle valutazioni multidisciplinari e di contribuire a creare un clima il più possibile familiare al fine di umanizzare le relazioni ed il servizio.**

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

La Sereni Orizzonti, al fine permettere una costante crescita nella qualità dei servizi erogati, si impegna a:

- **Accogliere gli utenti in ambienti adeguati e confortevoli**, nel rispetto delle norme riguardanti la salute, la sicurezza e il rispetto ambientale;
- **Trattare ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi vigenti in tema di riservatezza ed etica professionale**, assicurando sicurezza e protezione;
- **Offrire la migliore ospitalità e il miglior servizio agli ospiti**, con un'attenzione particolare rivolta all'**ascolto costante dell'ospite** al fine di prevenire disagi e lamentele;
- Sviluppare con un'azione continua il miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, **garantendo agli ospiti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione attiva**;
- Nell'ottica della crescita personale e aziendale **sostenere l'integrazione professionale delle figure assistenziali tecniche e amministrative**, assicurando l'aggiornamento professionale, la formazione continua e la messa a disposizione di strumenti adeguati al servizio offerto;
- Garantire **la massima trasparenza**, mettendo a disposizione degli ospiti e dei loro parenti tutte le informazioni in merito alle rette ed ai servizi aggiuntivi a richiesta;
- Predisporre e promuovere un **sistema di gestione per la qualità come strumento operativo condiviso con tutta l'equipe**, e coinvolgendo i parenti degli ospiti attivando un **processo di rilevazione della soddisfazione e della qualità percepita**.

Il Centro servizi per persone anziane non autosufficienti

Il Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti sito nel Comune di Torre di Mosto (VE) è una costruzione organizzata su tre livelli abitativi progettata e dimensionata per poter ospitare fino a 56 persone, di cui 56 non autosufficienti, alle quali viene garantita assistenza continuativa nelle 24 ore e per le quali un'equipe multidisciplinare predispone servizi personalizzati di tipo assistenziale, infermieristico-medico, riabilitativo, animativo-ricreativo-occupazionale, amministrativo (supporto al disbrigo di pratiche per l'ottenimento di impegnativa di residenzialità, certificati, ecc.). Sono inoltre garantiti servizi alberghieri quali la produzione e la somministrazione dei pasti, la lavanderia e la stireria e pulizie quotidiane.

Ai piani si accede attraverso le scale situate in zona centrale e la struttura è dotata di due montalettighe.

Il piano terra è stato organizzato al fine di accogliere gli spazi destinati ai servizi comuni della Struttura, quali:

- Accettazione;
- Ufficio Amministrativo (Direzione e Segreteria);
- Ambulatori medici ed infermieristico;
- Laboratori per attività occupazionali;
- Palestra per le attività di riabilitazione;
- Spazio per le attività di animazione e di socializzazione;
- Locale di culto;
- Sala Parrucchiere/Barbiere;
- Servizi e spogliatoi per il personale
- Camera mortuaria;

Per alcuni ambienti di servizio quali la centrale termica, locali pompe, sale generatori è previsto un ingresso esterno indipendente per evitare interferenze fra il lavoro dei gestori degli impianti o manutentori e le attività quotidiane della Struttura.

Il primo ed al secondo sono destinati ad ospitare i 4 nuclei di degenza, due per piano:

- Primo piano:

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

- Primo piano:
 - o Nucleo ACQUA accoglie 24 ospiti nelle 11 camere doppie e 2 singole;
 - o Nucleo TERRA accoglie 21 ospiti in 9 camere doppie e 3 singole;
- Secondo piano:
 - o Nucleo SOLE accoglie 24 ospiti nelle 11 camere doppie e 2 singole;
 - o Nucleo ARIA accoglie 21 ospiti in 9 camere doppie e 3 singole;

Ciascun nucleo è dotato di un bagno assistito, di uno spazio destinato a soggiorno e sala da pranzo, disposto attigualmente all'omologo del vicino nucleo al fine di incrementare le possibilità di socializzazione tra gli ospiti.

- Tutte le camere sono dotate di bagno privato.

Il modello organizzativo utilizzato rispecchia i requisiti previsti nell'allegato 1 della DGR 84 del 16 febbraio 2007 in riferimento alla Legge regionale n. 22 del 16 agosto 2002

GLI OBIETTIVI ASSISTENZIALI GENERALI

Gli operatori del Centro servizi per persone anziane non autosufficienti e della Casa per persone anziane autosufficienti di Torre di Mosto (VE) 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, esiste il rischio che l'ospite possa affrontare un processo di depersonalizzazione.

Per queste ragioni, per rendere più sereno il ricovero e per rispettare appieno i diritti civili degli ospiti (principalmente libertà e autodeterminazione), l'attività a favore degli assistiti viene personalizzata ed è attuata tramite progetti-obiettivo individuali che evidenziano i problemi e i bisogni emergenti e prevedono la programmazione di interventi specifici dei vari operatori. I progetti sono sottoposti a verifiche periodiche per accertare i risultati ottenuti ed aggiornare le modalità di presa in carico. Gli ospiti della struttura godono della massima libertà. Eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dallo stato di salute e sono di competenza del medico di base o della direzione della struttura.

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

Tutto il personale in servizio è in possesso dei titoli professionali richiesti per i Centri di servizi anziani non autosufficienti nell'Allegato A della DGR 84 del 2007.

PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

Al fine di rispondere ai criteri Regionali del Veneto, e per garantire ai nostri ospiti un progetto di qualità, pensato e programmato sui bisogni individuali l'equipe multidimensionale individuata nella struttura pre-dispone entro 30 giorni dall'ingresso il Progetto Assistenziale Individuale per ogni utente.

La definizione di un PAI segue quattro fasi:

1. **Conoscenza:** valutazione globale e multi professionale della condizione di bisogno dell'anziano.
2. **Definizione degli obiettivi:** definizione degli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, al contempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.
3. **Sviluppo dei programmi operativi:** definizione dei Progetti di Assistenza Individuali, da riportare nell'apposita "scheda PAI", stabilendo altresì chi li realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI, ne dovranno essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.
4. **Il PAI viene rivisto periodicamente** (ogni 6 mesi) ed ogni volta che risulta necessario (valutazione di rivalutazione ogni 3 mesi).

La stesura di ogni PAI coinvolge tutte le figure professionali a disposizione e prevede la condivisione con l'ULSS di riferimento e con i parenti dell'ospite.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA ED AI SERVIZI

Per poter attivare il percorso di accoglimento presso il Centro servizi per persone anziane non autosufficienti di Torre di Mosto (VE) è necessario presentarsi di persona o tramite i propri parenti alla segreteria della struttura per un colloquio informativo e per la compilazione della documentazione di richiesta di inserimento (non vincolante) o di prenotazione e del contratto di ospitalità.

Nell'incontro iniziale si accompagna l'ospite ed i familiari a visitare la struttura, si presenteranno i servizi che vengono erogati e si prenderà visione della Carta dei Servizi. Si valuteranno le condizioni psico-fisiche e le capacità residue di non autosufficienza attraverso un dialogo con l'ospite ed i parenti partendo dalla documentazione sanitaria (scheda SVAMA).

L'inserimento degli Ospiti nei posti letto convenzionati viene predisposto dall'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale di residenza dell'ospite, secondo le relative graduatorie da loro predisposte. La struttura collabora con l'assistente sociale del Comune di residenza dell'ospite e con i suoi familiari al fine di rendere il momento dell'ingresso in struttura il più semplice possibile.

L'unità di valutazione: è compito del coordinatore dei servizi socio sanitari il recepimento della documentazione predisposta dall'UVG e la verifica del P.A.I. con eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente.

Il PAI: viene predisposto entro 30 giorni dall'ingresso e rivalutato, in base a quanto indicato dalla commissione UVG massimo ogni 3 mesi e comunque sempre al mutare delle condizioni dell'Ospite.

Al fine di rendere l'accoglimento dell'ospite il più agevole ed il meno traumatico possibile il personale incaricato accoglie il nuovo ospite dedicando un tempo adeguato ed accompagnandolo a visitare gli spazi comuni della struttura e la propria camera, presentando il personale presente nel nucleo. Al fine di garantire la corretta accoglienza si attua la seguente procedura indicata dalla Sereni Orizzonti:

- Accogliere e accompagnare la persona nella stanza e posto letto assegnati;
- Illustrargli i propri spazi personali e l'ubicazione del bagno (funzionamento del campanello di chiamata e luce notturna, collocazione dei propri effetti personali nel proprio armadio e comodino);
- Informare ospite e parenti degli orari di visita, orari dei pasti ed illustrando la giornata-tipo;
- Su indicazione dell'infermiere predisporre l'unità letto con gli ausili terapeutici (es. archetto solleva paziente, trapezio, M.A.D. etc.)

Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, al fine di permettere all'equipe interdisciplinare

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

interna di elaborare e predisporre il Piano Assistenziale Individuale, che sarà condiviso con l'utente e/o i suoi familiari. Il Coordinatore sanitario è responsabile dell'attuazione, del monitoraggio, dell'elaborazione del PAI e relazione con i parenti.

Prima dell'ingresso nel Centro di servizi, l'ospite è tenuto a presentare i seguenti documenti:

- Certificato di residenza o autocertificazione;
- Documento di identità valido;
- Codice fiscale;
- Tessera Sanitaria;
- Certificato esenzione ticket e/o invalidità;
- Scheda sanitaria SVAMA e documentazione sanitaria specifica (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte dell' medico di base o della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante;
- Copia della eventuale impegnativa attivata con l'AULSS di residenza/provenienza (solo ospiti non autosufficienti);
- 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;

Uno o più familiari prossimi dell'ospite (che rispondano ai requisiti previsti per i familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell'articolo 433 del Codice Civile) o l'amministratore di sostegno/tutore, devono sottoscrivere il contratto di ospitalità con il quale si impegnano, a semplice richiesta di Sereni Orizzonti, a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto, qualora l'ospite non vi abbia ottemperato o non sia in grado di farlo da solo.

È inoltre necessario contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato dal servizio di lavanderia.

I SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI NELLA STRUTTURA

Al fine di garantire un clima familiare e facilitare la personalizzazione degli interventi, l'assistenza fornita varia in base allo stato di salute e di autonomia degli anziani.

- **Lavorare per progetti:** si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella successiva valutazione dei risultati raggiunti;
- **La valutazione multidimensionale:** contribuisce ad accertare la condizione fisica, psicologica e relazionale ed il livello di autonomia dell'anziano, al fine di personalizzarne l'assistenza.
- **Il lavoro d'equipe:** la modalità operativa è il lavoro d'equipe. Tale modalità si realizza ai diversi livelli: nell' Unità Operativa Interna, nei gruppi di lavoro e nei programmi di intervento mirato. Le diverse figure professionali agiscono secondo gli impegni nei lavori d'equipe;
- **L'unità operativa:** è l'incontro tra le figure professionali che operano nel Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti di Torre di Mosto e si riunisce con cadenza settimanale per programmare l'operatività e le procedure assumendosi le decisioni da applicare nei Progetti Assistenziali Individuali, indicandone anche le tempistiche di verifica ed aggiornamento;

Assistenza medica

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

L'assistenza medica è garantita da Medici di Medicina Generale, scelti liberamente dall'Ospite, nei giorni feriali, secondo gli accordi indicati nell'apposita convenzione stipulata con la ULSS competente. 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).

Assistenza infermieristica

Svolta da infermieri professionali le prestazioni comprendono, oltre alle normali prestazioni di routine, terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, 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

Le prestazioni riabilitative, tenendo conto del PAI comprendono: programmi fisioterapici individuali e di gruppo. Attività di mantenimento delle comuni funzioni motorie quotidiane nonché rieducazione psicosociale, effettuata attraverso il supporto psicologico.

Attività di assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è assicurata dagli Operatori Socio Sanitari (OSS), che svolgono interventi diretti all'assistenza alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, compreso se necessario, l'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, le attività di socializzazione e ricreative sono organizzate al fine di stimolare ogni singolo ospite nel mantenere e stimolare le proprie capacità cognitive e manipolative, sperimentando l'importanza di stare e fare con gli altri. Gli animatori operano con la finalità di far mantenere agli utenti un contatto con la realtà esterna e migliorare il clima relazionale interno, 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, svolto dalla DGR 84/2007, coinvolge tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione delle suddette attività.

Attività di riabilitazione psicologica

La figura dello psicologo, oltre a rappresentare un riferimento per l'organico interno, rivolge la propria attenzione agli stati d'animo ed alle relazioni individuali dei nostri ospiti ed ai loro familiari.

Le prestazioni comprendono:

- valutazione psicologica dell'utente rilevandone la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali;
- interventi psicologici riabilitativi rivolti alle capacità cognitive, funzionali, affettivo - emotive, comunicative e ai disturbi del comportamento dell'anziano;
- interventi psicologici attraverso quotidiane attività di *counseling* rivolte al personale ed ai volontari;

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

- interventi di consulenza e di sostegno rivolti ai familiari; Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento psicologico individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni.

Il Coordinatore dei servizi socio assistenziali

La Sereni Orizzonti, facendo propria le indicazioni della DGR 84/2007 della Regione Veneto, al fine di mantenere un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati e per prevenire criticità, identifica nel Coordinatore la figura a cui affidare il compito di verificare e garantire l'elaborazione e la rivalutazione dei progetti individuali e la funzionalità dell'organizzazione dell'attività quotidiane. In Coordinatore è a disposizione dei familiari per informarli sulle condizioni del loro parente ospite della struttura.

PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Vitto

La somministrazione dei pasti principali avviene nelle sale da pranzo per favorire la socializzazione fra gli ospiti. Se l'utente non è in grado di esservi trasportato, anche in carrozzina, il pasto è servito in camera e comprende l'imbeccamento 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'ULLS 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.

Servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti

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

Il servizio di lavatura, stiratura e riassetto della biancheria personale degli ospiti (si intendono i capi di abbigliamento intimo, i pigiami e le camicie da notte) viene svolto in appalto 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 da un numero, comunicato dal Responsabile al momento dell'ammissione in Struttura.

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

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

Servizio di parrucchiere, barbiere

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

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

Tutte le prestazioni ulteriori rispetto a quelle indicate nel precedente capoverso sono a carico

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

dell'Utente.

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

Pulizie

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

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

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

Le sale da pranzo vengono pulite due 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. Il locale di culto è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Servizi vari

L'uso degli ascensori per gli ospiti non 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 nelle ore in cui gli ascensori servono il servizio agli ammalati o ai piani.

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

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

La struttura può offrire ed erogare prestazioni alberghiere aggiuntive ulteriori a favore degli ospiti.

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;

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

- Cure estetiche escluse quelle prescritte nel PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (es. pedicure effettuato da podologo);
- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale;
- Supplemento per camera singola;
- Servizio in camera dei pasti (non in caso di allettamento o esigenze sanitarie);
- Servizio di ristorazione per i familiari.

GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE

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

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

Nella struttura sono presenti bagni privati in tutte le camere, bagni assistiti dotati di vasca doccia per ogni nucleo e servizi igienici di servizio su tutti i piani.

LE ASSISTENZE PRIVATE

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

IL VOLONTARIATO

Presso la struttura 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 Struttura di tale figure.

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

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

IL DECESSO DELL'OSPITE IN STRUTTURA

Qualora l'ospite deceda nella struttura, 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.

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

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

I SERVIZI AFFIDATI A DITTE ESTERNE

Sono appaltati a ditte o consulenti esterni i seguenti servizi:

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

IL CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE

È opportuno che l'ospite all'ingresso in struttura sia dotato di:

- Busta con pettine e spazzola per capelli, spazzolino da denti e dentifricio, pasta per dentiere e pastiglie per il lavaggio per chi ha la protesi dentaria, colonia, creme e trucchi per le donne e rasoio e dopobarba per gli uomini;
- Calzature e pantofole con soles antiscivolo;
- Abiti personali, indumenti intimi, pigiami e camicie da notte in numero da permettere cambi frequenti che dovranno essere contrassegnati con il n° personale che verrà assegnato dal responsabile di settore;

LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI E DIMISSIONI

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

L'importo della retta giornaliera a carico degli ospiti è definita dalla Sereni Orizzonti ad inizio di ogni anno e comunicata agli utenti ed esposta nel foglio notiziale nella bacheca della struttura.

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

La quota giornaliera (composta da quota sanitaria e alberghiera) per gli ospiti privati viene pattuita contrattualmente con gli Ospiti ed i loro Familiari/Richiedenti/Ente gestore. Eventuali aumenti di retta (compresi l'entità e la decorrenza) verranno comunicati in forma scritta all'Utente/Impegnatario.

La struttura accoglie ospiti sia per soggiorni brevi (minimo quindici giorni) che per ricoveri a tempo indeterminato.

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

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

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

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

- RID
- Bonifico bancario (i riferimenti sono disponibili presso l'ufficio amministrativo della struttura)

Inadempimento: al mancato versamento entro i termini prestabiliti della retta non consegue l'immediata risoluzione del rapporto e la cessazione delle prestazioni di assistenza. Per ogni giorno di ritardo verranno applicati gli interessi di mora al tasso legale oltre all'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo dovuto.

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

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

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

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

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

Sereni Orizzonti 1 S.p.a. ha facoltà di recedere dal contratto di ospitalità, con cessazione delle prestazioni di assistenza ed allontanamento dell'assistito, per l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Direzione della struttura anziani 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.

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

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 Struttura, del personale infermieristico e dei medici.

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

LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI

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

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

RECLAMI

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

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

ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI

L'accesso alla struttura è limitato all'orario di apertura deciso dalla Direzione della Sereni Orizzonti e affisso sulla porta di entrata (tutti i giorni dal lunedì alla venerdì 9:30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00).

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

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.

Agli ospiti della struttura e ai loro parenti è riconosciuto un ruolo partecipativo nella programmazione e valutazione dei servizi sanitari. Infatti, la Sereni Orizzonti 1 S.p.a. si occuperà di favorire la creazione di un comitato di parenti con incontri almeno semestrali con la direzione locale e l'individuazione, tramite votazione di due rappresentanti degli ospiti della struttura.

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

POLITICA DELLA QUALITÀ

Obiettivo fondamentale della struttura 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 nella struttura consapevole del fine per cui l'Ente lavora, responsabilizzando sia i limiti dei compiti di ciascuno, che nell'ottica di un obiettivo comune.

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

Il primo punto fermo nella gestione aziendale è, quindi, l'informazione e la formazione di tutti i dipendenti in modo da renderli consapevoli degli obiettivi della Struttura 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 si intendono raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Soddisfazione dell'ospite in conformità alle norme ed all'etica professionale;
- Continuo miglioramento del servizio;
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni del servizio;
- Essere stabili sia per quanto riguarda la tipologia dei servizi che la qualità che si eroga;
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda;
- Informazioni e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità;
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro nei reparti ed in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione del servizio;
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, dei contratti di lavoro di categoria nazionali ed integrativi provinciali in essere;
- Attenta analisi di indicazione, osservazioni, lamenti 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;
- Predispone un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione;
- Stimolare e diffondere i principi della qualità affinché essa sia un patrimonio per tutto il personale di qualsiasi livello;

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

- 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 della struttura 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 diete personalizzate;
- Il miglioramento degli ambienti per renderli più gradevoli;

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

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

- Servizio amministrativo: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30;
- Coordinatore sanitario: negli orari esposti o previo appuntamento telefonico;
- Servizi alberghieri: ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00;

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

Per specifiche esigenze e per segnalazioni la Sereni Orizzonti mette a disposizione il numero verde al quale risponde l'Ufficio Clienti della sede centrale di Udine;

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

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 le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto e al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

DOVERI DEGLI OSPITI

I Doveri fondamentali dell'ospite sono:

- Accettare i servizi resi come sottoscritti al momento della presentazione della domanda;
- Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti;
- Rispetto del personale operante all'interno della struttura, 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 della Struttura che dell'Ente che lo gestisce;

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

- Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore;
- Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali e altro;
Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione;

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

ARTICOLO 5. ESERCIZIO DEI DIRITTI E PROTEZIONE GIURIDICA DELLA PERSONA

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

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

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

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

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

ARTICOLO 6. VALORIZZAZIONE DELL'ATTIVITA'

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

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

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

ARTICOLO 7. DIRITTO ALLE CURE

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

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

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

ARTICOLO 8. QUALIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

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

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

ARTICOLO 9. RISPETTO PER LA FINE DELLA VITA

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

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

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

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

Carta dei Servizi – Centro Servizi per persone Anziane non autosufficienti

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.