



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Residenza “Mimosa”**  
**Pieris – San Canzian d'Isonzo**



Residenza Il Livello “Mimosa”

Via Roma n°46 – 34075 San Canzian d'Isonzo (GO)

Tel. 0481/767245 e-mail: pieris@sereniorizzonti.it

[www.sereniorizzonti.it](http://www.sereniorizzonti.it)



## PREMESSA

Mission

## I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Principi Ispiratori

## LA CARTA DEI SERVIZI

### LA STRUTTURA

### MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Ammissione

Assegnazione Camera

Dimissioni

## DECESSO

## I SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO

La direzione

## I SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Assistenza di base

Assistenza infermieristica

Assistenza riabilitativa

Assistenza medica

Animazione

## I SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di ristorazione

Servizio di pulizia e sanificazione

Servizio di lavanderia-guardaroba

## ALTRI SERVIZI PER LA CURA DELLA PERSONA

Servizio di parrucchiere/barbiere

Servizio podologo

Servizio religioso

## PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO

Lavoro di équipe

Piano Assistenziale Individualizzato

## LA RETTA

Inadempimento

## VESTIARIO E PROTESI

## VISITE ed USCITE

## DIRITTI DEGLI OSPITI

## DOVERI DEGLI OSPITI

## NORME DI CONVIVENZA E DI COMPORTAMENTO PER OSPITI E VISITATORI

## DIVIETO DI FUMARE

## UTILIZZO DI APPARECCHI RADIO TELEVISIVI

## CUSTODIA E VALORI

## RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DATI PERSONALI

## MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

Rapporti con le famiglie

Strumenti di tutela

## INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



## PREMESSA

SERENI ORIZZONTI è il soggetto proprietario e gestore della Residenza “Mimosa, che si propone di garantire l'erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti. E' appartenente al Gruppo Sereni Orizzonti operante dal 1996, partendo da Udine e dal Friuli Venezia Giulia per arrivare in TUTTA Italia ed in Europa, con oltre 90 Strutture attive.

## MISSION

L'opera della SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A., è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con umanità ed attenzione al bisogno, cura ed accoglienza di persone anziane e malate in collaborazione con l'esperienza della famiglia.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A., si è posta come punto fondamentale il desiderio di felicità che compete ad ogni uomo sia esso giovane o anziano.

## I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

### PRINCIPI ISPIRATORI

I servizi sono erogati dalla Struttura nel rispetto dei seguenti principi fondamentali fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- Eguaglianza: l'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche. I servizi vengono erogati in modo personale, tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni Ospite;
- Imparzialità: nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali. A tutti gli ospiti viene assicurata la propria privacy al fine di rispettarne la dignità;
- Efficienza e efficacia: il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia;
- Partecipazione: nella gestione della Struttura, nell'ottica di un miglioramento continuo, la Direzione si impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e riflessioni sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo così l'Utente partecipe di ogni decisione e cercando di soddisfare nel migliore dei modi le richieste e le necessità della persona.

## LA CARTA DEI SERVIZI

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali



prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è, infatti, alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta, e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, a un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è un ulteriore e semplice strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

## LA STRUTTURA

La Residenza Mimosa di Il Livello a Pieris è una Struttura socio-assistenziale residenziale che accoglie anziani autosufficienti e non autosufficienti di diversa intensità, affetti da patologie assimilabili a quelle geriatriche, che necessitano di prestazioni residenziali con assistenza sanitaria di medicina generale, assistenza infermieristica, fisioterapica e di animazione.

La Residenza "Mimosa" è una residenza per anziani non autosufficienti di secondo livello, conta un numero totale di 60 posti letto, suddivisi in 3 nuclei di tipologia N3.

Può accogliere:

- persone anziane con minima compromissione funzionale corrispondenti al profilo E,
- persone anziane con compromissione funzionale media corrispondenti al profilo C,
- persone anziane con compromissione elevate della funzionalità corrispondenti ai profili A, B, COMPORTAMENTALE,
- persone affette da demenza corrispondente ad un profilo D.

La Residenza può accogliere inoltre, persone al di sotto dei 65 anni di età già affette da patologie assimilabili a quelle geriatriche.

La Residenza si sviluppa su 3 piani: al piano terra è presente l'Ufficio di Direzione, un ampio salone, la sala da pranzo, un locale dedicato ai servizi della cura della persona e 6 camere doppie. Al primo piano 13 camere (di cui 10 camere doppie e 3 singole), l'infermeria e il presidio del personale. Al secondo piano 12 camere (di cui 10 camere doppie, 1 singola e 2 triple) e la palestra.

La Struttura è dotata di un ampio spazio esterno attrezzato, a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per i momenti di relax e di incontro.

## MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

### AMMISSIONE

Per essere ospitati nella Residenza "Mimosa" è necessario presentarsi di persona o tramite i propri parenti alla segreteria della Struttura, per un colloquio informativo e per la compilazione della documentazione necessaria per l'accoglimento dell'Ospite.

La domanda di accoglimento va redatta sui modelli predisposti dalla Struttura. L'istanza deve essere firmata dall'interessato o, nei casi di impossibilità fisica o psichica dello stesso, da un parente, da un amministratore di sostegno, curatore o tutore.



Si dovranno presentare i dati anagrafici del richiedente, la domanda di accoglimento, la certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante il grado di non autosufficienza, diagnosi, anamnesi e terapie in atto, e la scheda di valutazione dell'autosufficienza debitamente compilata e firmata dal medico di base o dall'ospedale. Prima dell'ingresso la documentazione sopra elencata dovrà essere integrata con la scheda di valutazione multidimensionale (Val.Graf.) compilata dal Distretto Sanitario di provenienza in sede di Unità di valutazione multidisciplinare.

L'utilizzo di tale strumento permette di associare, a ciascuna persona valutata, il profilo di bisogno che rappresenta in modo appropriato le sue specifiche necessità assistenziali. La priorità di accesso in Struttura è determinata dall'ordine cronologico delle domande, con le necessarie eccezioni per bisogni gravi o situazioni di emergenza sociale. La domanda viene vagliata dalla Direzione ed inserita nella lista di attesa per un posto disponibile.

Il parente più prossimo dell'ospite o il tutore (definiti parte contraente) sottoscrivono il contratto di ospitalità con il quale si impegna, a semplice richiesta della Sereni Orizzonti 1 S.P.A., a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto, qualora l'ospite non vi abbia ottemperato o non sia in grado di farlo da solo.

Oltre al contraente o il tutore, a sottoscrivere il contratto è necessario un ulteriore co-obbligato. L'ospite dovrà produrre il certificato di pensione (copia di libretto di pensione o copia cedolino di pensione), il contraente e il co-obbligato devono presentare la copia dell'ultima busta paga, ovvero in mancanza della stessa l'ultima dichiarazione dei redditi.

### **ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA**

La scelta della camera avviene in base alla disponibilità dei posti e delle necessità degli ospiti e sarà disposta esclusivamente dal Direttore della Struttura. La camera potrà essere cambiata in qualsiasi momento per esigenze organizzative o incompatibilità tra gli ospiti. Questi, se lo gradiscono, previo consenso della Direzione, possono inserire oggetti personali e altro a loro particolarmente graditi, che, in ogni caso, devono essere consoni sia all'ambiente che alle norme di sicurezza e prevenzione ambientale, e che non devono creare difficoltà ai movimenti del personale della Struttura.

L'accoglienza degli ospiti avviene in camere dotate di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza, di campanelli per la richiesta di aiuto del personale da parte dell'Ospite sia in camera che nel servizio igienico, di illuminazione notturna e di spazi idonei alla movimentazione dell'ospite per mezzo di eventuali ausili.

### **DIMISSIONI**

L'Ospite e/o il Familiare Richiedente possono recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato, dando preavviso scritto di almeno 30 (trenta) giorni.

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 al regolamento di Struttura.

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. ha inoltre facoltà di recedere dal contratto di ospitalità nei casi di mancato pagamento della retta protratto per più di 60 giorni.



## DECESSO

In seguito a decessi in Struttura si attua la procedura prevista, finalizzata a garantire che venga rispettata la dignità e la privacy della persona deceduta.

Per quanto concerne l'impresa di pompe funebri, la scelta appartiene solo al/ai parenti, a meno di espressa volontà del defunto.

Per gli ospiti che non hanno parenti, si organizza il servizio funebre tramite i servizi sociali del Comune.

## I SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO

### LA DIREZIONE

La Direzione della Residenza è affidata al Responsabile di Struttura, il quale ha formale incarico dalla sede amministrativa di Sereni Orizzonti 1 S.P.A. di Udine. A lui sono affidati compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi offerti all'Ospite.

La Direzione riceve preferibilmente su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 18.00.

Il Responsabile di Struttura svolge le seguenti attività e mansioni:

- gestione delle fasi di pre-accoglienza e accoglienza Ospiti in Struttura;
- rapporto con i famigliari;
- monitoraggio dell'andamento del servizio,
- gestione amministrativa e operativa del servizio;
- organizzazione delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- rilevazione e monitoraggio di indicatori finalizzati alla valutazione della qualità del servizio;
- monitoraggio della corretta applicazione delle normative sulla sicurezza, sull'igiene degli alimenti e sulla privacy.

## I SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

### ASSISTENZA DI BASE

Le prestazioni di assistenza di base alla persona vengono assicurate continuativamente nelle 24 ore tramite Operatori Socio-Assistenziali qualificati, nel rispetto dei parametri previsti dalla normativa regionale.

Detto personale viene inoltre professionalmente aggiornato in base al piano di formazione annuale.

L'assistenza di base alla persona è finalizzata a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti, favorendone l'autonomia ed il benessere.

A tal fine l'Operatore Socio-Assistenziale interviene su tre aree di competenza:

- accudimento attraverso prestazioni che comportano il contatto diretto con l'Ospite, come la cura e l'igiene personale, il supporto alla mobilitazione ecc.;



- comfort alberghiero attraverso lo svolgimento di attività che contribuiscono a rendere più confortevole, sicuro e gradevole l'ambiente, come la pulizia degli ambienti di vita, l'assistenza durante i pasti, ecc.;
- gestione dei presidi e delle apparecchiature necessarie per consentire la realizzazione di interventi assistenziali adeguati e qualitativamente soddisfacenti per le esigenze di cura degli ospiti.

L'intervento del personale qualificato si sviluppa sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato dall'equipe multidisciplinare del servizio, aggiornato ogni sei mesi ed ogni qualvolta l'evolvere dell'ospite lo renda necessario.

Ovvero tali prestazioni sono fornite per l'attuazione dei programmi terapeutici e assistenziali nel rispetto delle specifiche competenze, previa valutazione infermieristica e in base a specifici strumenti di pianificazione e di controllo delle attività stesse.

L'assistenza sanitaria ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione, includendo l'assistenza medica ed infermieristica.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

L'assistenza infermieristica ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale e garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche, diagnostiche e terapeutiche, seguendo i protocolli interni.

Gli infermieri che operano presso la Struttura sono presenti tutti i giorni e mantengono i rapporti costanti con il personale medico, seguendo il decorso di ogni evento relazionando al medico e al coordinatore sullo stato di salute degli ospiti.

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA**

L'assistenza riabilitativa è effettuata da fisioterapisti in possesso di requisiti formativi riconosciuti per legge e operano in base a precisi programmi di intervento. Le prestazioni riabilitative comprendono gli interventi di mantenimento delle funzioni residue e di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il servizio è dotato di attrezzatura che consente il trattamento in Residenza dell'Ospite. I terapisti svolgono inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico, per migliorare l'assistenza motoria secondaria nel rispetto dei protocolli e dei programmi di riabilitazione.

### **ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza medica all'utente è garantita da Medici di Medicina Generale, scelti liberamente dall'Ospite.

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).

### **ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione ha lo scopo di: stimolare l'espressione personale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della Struttura. Le attività proposte tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni degli ospiti.



Si tratta di attività quali ad esempio: lettura dei giornali, attività motoria di gruppo, attività creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo ecc..), uscite individuali o di gruppo (cinema, mercato, ristorante). In occasione di ricorrenze (ad esempio compleanni) e festività sono organizzate feste e varie attività all'esterno della Struttura quali teatro incontri musicali o in biblioteca.

Nelle attività svolte si coinvolgono quando possibile associazioni legate alla Parrocchia e associazioni di volontariato. Il servizio di animazione è affidato a personale qualificato ed è garantito in base alla necessità individuale secondo quanto previsto dal PAI.

Il salone centrale al piano terra è il fulcro della vita comunitaria diurna. Gli ospiti oltre a socializzare tra di loro, a vedere amici e parenti, svolgono le attività di animazione. Nei periodi primaverili o comunque di clima temperato molte delle attività comuni vengono spostate all'esterno, comprese quelle di animazione.

## I SERVIZI ALBERGHIERI

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione viene svolto direttamente da Sereni Orizzonti 1 SPA nell'apposita cucina centralizzata.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo, salvo nel caso di residenti allettati, in cui i pasti vengono serviti a letto dell'Ospite.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione: dalle ore 7.30
- Pranzo: dalle ore 12.00
- Merenda: dalle ore 15.00
- Cena: dalle ore 18.00

I menù, validati dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria A.A.S. competente, consentono un'ampia scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti nella bacheca della Struttura.

### **SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE**

Viene svolto secondo modalità e criteri aderenti alle normative in vigore relative a decoro, sanificazione e igienizzazione degli ambienti.

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA-GUARDAROBA**

La Struttura mette a disposizione un servizio di guardaroba e lavanderia interna compreso nella retta. Il servizio comprende il lavaggio di tutta la biancheria di tutti gli indumenti personali degli ospiti nonché la riconsegna ai reparti di appartenenza. L'Ospite all'ingresso deve disporre di un corredo adeguato e sufficiente.

Su tutti i capi di vestiario e biancheria consegnati sono applicati i numeri identificativi per il riconoscimento del proprietario. E' compito dei familiari controllare il corredo dei propri cari, sostituire gli indumenti e gli accessori ogni qualvolta questi risultino consumati dall'uso. E' inoltre a loro carico il cambio stagionale del guardaroba.





Tutti i capi, per essere ben puliti e disinfettati, vengono sottoposti ad adeguati processi di lavaggio. Si invitano pertanto i familiari a verificare all'atto dell'acquisto, che tutti gli indumenti siano trattabili sia ad acqua, sia in essiccatoio, evitando l'acquisto di capi molto delicati (pura lana, cachemire, seta, ecc..). Il lavaggio che viene eseguito in Struttura è di tipo industriale e pertanto i capi devono essere trattati ad alte temperature per la loro igienizzazione. La Struttura non risponde di danni ai capi consegnati per il lavaggio interno.

## ALTRI SERVIZI PER LA CURA DELLA PERSONA

### **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE (compreso nella retta)**

La Struttura garantisce agli Ospiti, le prestazioni di base di parrucchiere barbiere attraverso il ricorso ad un professionista esterno presente in Struttura più volte al mese. Le attività del parrucchiere vengono svolte in uno spazio dedicato per la cura della persona.

### **SERVIZIO PODOLOGO (non compreso nella retta)**

Si occupa dell'igiene e cura delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici. Le prestazioni vengono svolte secondo un programma settimanale concordato con la Direzione della Struttura. Sereni Orizzonti si avvale della collaborazione di una figura con comprovata esperienza in servizi.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

In collaborazione con la Parrocchia, la Struttura assicura un servizio di assistenza religiosa. La messa è aperta all'intera comunità. E' assicurata per tutti gli Ospiti la libertà di praticare il proprio culto, compatibilmente con l'organizzazione della Struttura.

## PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza Mimosa è dotato di apposito tesserino di riconoscimento, contenente il nome e il ruolo. Il personale in servizio deve indossare una divisa decorosa e pulita, specifica per ogni figura professionale (camice, tuta o grembiule) e avere ben visibile il cartellino.

### **LAVORO DI EQUIPE**

L'equipe tutti i giorni al cambio turno condivide le problematiche relative agli Ospiti e procede al passaggio di consegne. Periodicamente sono previsti incontri d'equipe tra le diverse figure professionali (collettivi).



## **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO**

Il PAI (Piano di assistenza individuale) viene redatto per ogni Ospite entro un mese dall'ingresso in Struttura e viene aggiornato ogni sei mesi o in caso di variazioni significative delle condizioni dell'anziano. Il PAI è elaborato se possibile con l'ospite, e condiviso con i suoi familiari, o amministratore di sostegno o tutore legale. Il PAI di ogni ospite può essere visionato dagli operatori e dai familiari, qualora ne facciano richiesta. Tutto il personale partecipa periodicamente e a rotazione ad un programma di aggiornamento e formazione.

## **LA RETTA**

La quota giornaliera viene pattuita contrattualmente con gli Ospiti ed i loro Familiari Richiedenti. Il giorno di ingresso e quello di uscita saranno fatturati per intero.

All'atto dell'ingresso viene richiesto un deposito cauzionale infruttifero di € 800,00 e sottoscritto il presente regolamento. Il deposito cauzionale infruttifero deve essere versato all'atto della sottoscrizione. Questo verrà restituito alla cessazione del presente contratto, dopo la verifica del regolare pagamento delle rette e degli oneri assunti con il contratto. Il pagamento delle prestazioni è dovuto per l'intero soggiorno e deve essere versato in via anticipata entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese nella modalità SEPA.

Il permesso di entrare nelle camere al personale infermieristico e di assistenza in genere viene qui espressamente accordato. La Struttura è convenzionata con la A.S.S. di competenza per l'erogazione delle prestazioni sanitarie di base.

Sono comprese nella retta prestazioni assistenziali e sanitarie come previsto dalla DPR 13 luglio 2015 n. 144/Pres. rese da infermieri e operatori socio-sanitari (OSS), le prestazioni di albergo a pensione completa, animazione, fisioterapia, lavanderia. Non sono compresi e si effettuano a richiesta i trasporti, i servizi della parrucchiera e barbiere, e quant'altro non specificato.

Tutti i prezzi possono essere suscettibili di modifica.

Il parente più prossimo dell'ospite o il tutore (definiti parte contraente) sottoscrivono il contratto di ospitalità con il quale si impegna, a semplice richiesta della Sereni Orizzonti 1 S.P.A., a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto, qualora l'ospite non vi abbia ottemperato o non sia in grado di farlo da solo.

Oltre al contraente o il tutore, a sottoscrivere il contratto è necessario un ulteriore co-obbligato. L'ospite dovrà produrre il certificato di pensione (copia di libretto di pensione o copia cedolino di pensione), il contraente e il co-obbligato devono presentare la copia dell'ultima busta paga, ovvero in mancanza della stessa l'ultima dichiarazione dei redditi. In mancanza di idonei requisiti di solvibilità Sereni Orizzonti 1 S.P.A. si riserva il diritto di accettare o meno gli Ospiti.



## **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 attraverso il proprio legale avvierà la procedura per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi.

## **VESTIARIO E PROTESI**

Al momento della sottoscrizione del contratto sarà fornito un elenco di corredo consigliato e il numero assegnato all'ospite, che dovrà essere applicato agli indumenti a cura dei familiari dell'ospite.

La Struttura dispone di un servizio di lavanderia compreso nella retta, ma non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi di vestiario. Pertanto, si consiglia l'utilizzo di capi di abbigliamento non particolarmente delicati, in quanto vengono utilizzati prodotti aggressivi e temperature elevate per ottenere la disinfezione dei tessuti.

L'ospite e/o i suoi familiari sono tenuti a reintegrare gli indumenti necessari come pure a provvedere alla sostituzione di quelli non utilizzabili.

La Struttura non sarà ritenuta responsabile dello smarrimento e/o danneggiamento di protesi di qualsiasi tipo.

## **VISITE ED USCITE**

I familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata nel rispetto dei seguenti orari di visite:

DALLE ORE 09:30 ALLE ORE 11:45

DALLE ORE 14:30 ALLE ORE 17:45

Orari di visita diversi da quelli indicati devono essere autorizzati e concordati preventivamente con la Direzione.

Gli Ospiti godono della massima libertà. Eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dallo stato di salute e sono di esclusiva competenza medica. Con il coinvolgimento della famiglia / caregiver, si incoraggia il ritorno a casa, anche sporadico, al fine di mantenere contatti vitali produttivi di benessere fisico e psicologico. Le uscite all'esterno della residenza da parte degli Ospiti vanno comunicate preventivamente alla Direzione che si occuperà di verificarne la fattibilità e di autorizzarle concordando le modalità di rientro e compilando il relativo modulo con indicazione dell'orario di rientro.



## 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 ed 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 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 ed 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 e/o familiari 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 del Presidio, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore
- Comportamento civile, corretto e disponibile
- Comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri ospiti
- Accettare e sottoscrivere il regolamento della Struttura ed ogni eventuale disposizione definita dalla Direzione
- Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia del Presidio che dell'Ente che lo gestisce
- Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore
- Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali e altro

Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione della Residenza.

## NORME DI CONVIVENZA E DI COMPORTAMENTO PER OSPITI E VISITATORI

Ogni Ospite ha il diritto di vivere liberamente nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche.

La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservazione delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.

Gli ospiti devono tenere un comportamento corretto nei confronti degli altri ospiti, del personale e delle persone in visita.

Qualora la condotta degli ospiti non si uniformi alle regole della convivenza, la Struttura adotterà, caso per caso, gli opportuni provvedimenti in merito.

I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti e degli operatori. Devono astenersi da ogni azione che possa arrecare pregiudizio al funzionamento della Struttura.

Al fine di non compromettere lo stato di salute dell'ospite è vietato portare in Struttura cibo o medicinali che non siano stati espressamente autorizzati dal personale infermieristico. E' altresì vietato portare in camera e negli spazi comuni oggetti che costituiscano pericolo, ingombro o disturbo.

I familiari che desiderano conferire con il Responsabile di Struttura, con il medico di Medicina Generale o con i Coordinatori possono farlo nei giorni e secondo gli orari affissi in apposita bacheca o richiedere un appuntamento.



## DIVIETO DI FUMARE

In tutti gli ambienti comuni e nelle camere personali vige il divieto di fumare. Eventuali danni arrecati a spazi ed oggetti della comunità o ad effetti personali degli Ospiti dovranno essere risarciti.

## UTILIZZO APPARECCHI RADIO TELEVISIVI

L'utilizzo di apparecchi radio-televisivi e simili, sia nelle sale comuni che nelle camere personali, è condizionato al gradimento ed assenso degli altri Ospiti. In ogni caso, il volume degli apparecchi deve essere regolato in modo tale da non provocare fastidi.

## CUSTODIA E VALORI

E' consigliabile per l'Ospite non tenere presso di sé valori e somme di denaro eccedenti le necessità giornaliere.

Il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli utenti né a conservare preziosi, libretti bancari, oggetti personali o altro.

In ogni caso la Struttura non risponderà di eventuali furti e/o danneggiamenti inerenti agli stessi.

Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi agli uffici amministrativi della Residenza.

## RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DATI PERSONALI

La Direzione della Residenza 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. La Struttura si impegna a non diffondere dati e notizie relativi ai propri Ospiti in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, ecc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura. 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 e la cancellazione o il blocco. Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

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



La cartella viene rilasciata esclusivamente dalla Direzione della Residenza all'ospite interessato, a persona delegata per iscritto e agli eredi (stato da autocertificare) in caso di persona deceduta.

I richiedenti prestano il loro consenso al trattamento dei dati personali e al trattamento delle informazioni che riguardano l'Ospite e il/i Richiedente/i, ai sensi del Regolamento Europeo 697/2016 e successive modifiche del D.Lgs 101/2018.

In base alla normativa vigente in tema di riservatezza dei dati personali, è fatto divieto agli Ospiti, ai visitatori, ai conoscenti, nonché a tutte le persone che accedono alla Struttura (volontari, obiettori di coscienza, operatori, ministri di culto...) di divulgare all'esterno notizie o informazioni relative agli ospiti della Struttura di cui siano in possesso. In particolare tale divieto concerne i dati relativi allo stato di salute fisico e mentale degli anziani ricoverati, alla loro condizione economica, sociale e familiare, ai loro comportamenti.

## MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

### **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

E' garantito il diritto all'informazione degli utenti e dei loro familiari attraverso apposite bacheche in cui possono trovare informazioni necessarie all'accoglienza e alle iniziative svolte nella Residenza. La Struttura si impegna ad aggiornare la Carta dei servizi ogni 2 anni.

### **STRUMENTI DI TUTELA**

SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A. garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti durante e dopo l'inserimento in Struttura. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili. A tal proposito nell'atrio della Struttura è presente una cassetta dei reclami con i relativi moduli dei reclami e dei suggerimenti a disposizione di ospiti e parenti. Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità: scritto, tramite la scheda Modulo dei reclami e dei suggerimenti, o orale al Direttore della Struttura. Se il reclamo risulta chiaro e circostanziato, qualora sia possibile si procede ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se la complessità del reclamo non consente l'immediata eliminazione, la Direzione comunicherà ai fruitori lo stato di avanzamento della pratica ed il termine del procedimento. Vengono stimolati i rapporti con i parenti e i tutori per il mantenimento dei rapporti di corretta informazione e trasparenza, solidarietà.



## INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro famigliari e presenta le seguenti caratteristiche:

- Periodicità annuale
- Semplicità
- Anonimato

Tale questionario permette alla direzione di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorare per offrire servizi di qualità.

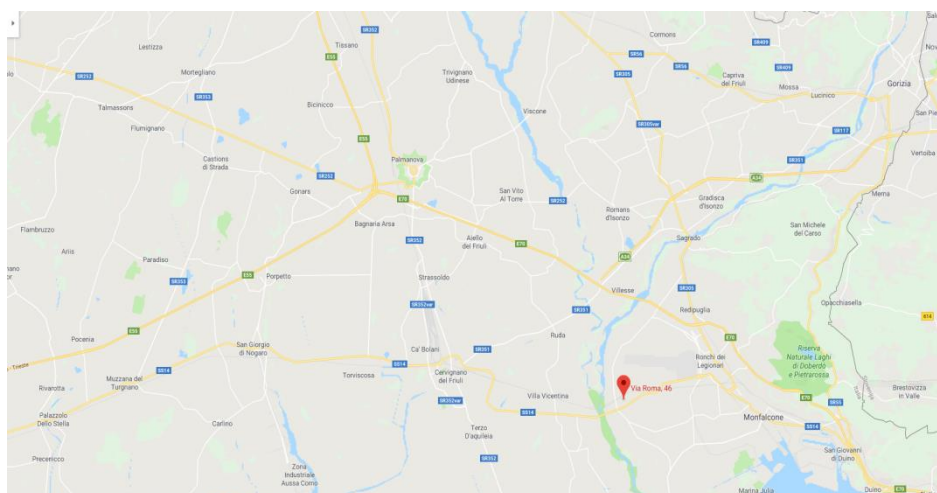
La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di un comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità. Con cadenza annuale la Struttura sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Residenza Mimosa si trova in via Roma, 46/48 a Pieris, in una posizione strategica nel territorio della Bassa Friulana.

Da Udine: SS13, seguire SS13, A23 e A4/E70 fino a Ronchi dei Legionari, uscita Redipuglia-Monfalcone Ovest da A4/E70, prendere SS14 in direzione Pieris.

Da Gorizia: seguire Strada Regionale 351, SR 305 e Via XXV Aprile/SP1 in direzione di Via Diaz Armando a Turriaco, proseguire su Via Diaz in direzione Pieris.







Revisione aggiornata settembre 2019