



**SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.
R.S.A. VILLA IL GIOIELLO**

Via KENNEDY, 52/54 - 27055 Rivanazzano Terme (PV)

Tel. 0383.91840

Fax 0383.934767

e-mail: villailgioiello.rivanazzano@sereniorizzonti.it

CARTA DEI SERVIZI

Data aggiornamento GENNAIO 2022

**SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A.
R.S.A. VILLA IL GIOIELLO
Via Kennedy, 52/54
27055 RIVANAZZANO TERME (PV)
P. IVA - C.F. 02833470301**

INDICE

| | |
|--|---------|
| Diritti della persona anziana - “Carta dei diritti” | _pag. 3 |
| Obblighi e prestazioni | _6 |
| Organigramma della struttura | _7 |
| Moduli organizzativi | _8 |
| Informazione e relazione con il pubblico | _9 |
| Ubicazione e caratteristiche della struttura | _10 |
| Obiettivi generali della struttura | _11 |
| Finalità e organizzazione dei servizi | _12 |
| Giornata “tipo” e regole di vita comunitaria | _13 |
| Menu invernale | _14 |
| Menu estivo | _16 |
| Orari di visita | _9 |
| MENU’ SPECIALE | _18 |
| Domanda di ammissione | _19 |
| Modalità di accesso e accoglimento | _25 |
| Lista di attesa | _26 |
| Inserimento lista di attesa | _28 |
| Retta mensile - Servizi esclusi dalla retta - Dichiarazione per fini fiscali | _28 |
| Dimissione - Dimissione temporanea | _29 |
| Regolamento interno | _31 |
| Strumenti e modalità di valutazione dell’ospite | _33 |
| Questionario soddisfazione ospiti e parenti | _34 |
| Questionario soddisfazione operatori | _35 |
| Reclami | _36 |
| Tempistiche e modalità’ per accesso alla documentazione sanitaria | _37 |

I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

PREMESSA

I diritti della persona anziana sono stati recentemente riaffermati in due documenti specifici: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA, elaborata dalla Regione Lombardia e LA CARTA SOCIALE EUROPEA.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identificano le memorie storica e culturale di una popolazione, ma perché, in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sia a supporto di molteplici attività di carattere strettamente economico, sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale.

Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono una età anagrafica avanzata, in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela.

Perciò, certi principi validi per la generalità dei cittadini, devono essere integrati e ribaditi.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di un serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscano l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

In particolare, il presente documento si ritiene debba ispirare l'azione di quanti operino direttamente o indirettamente a favore di persone anziane:

- Istituzioni pubbliche responsabili della realizzazione del bene comune;
- Agenzie educative e di informazione;
- Enti gestori di servizi sia di diritto pubblico che privato;
- La famiglia e le formazioni sociali;
- Singoli cittadini.

Ad essi è rivolto l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della loro attività, in particolare negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti, carte dei servizi, nei loro indirizzi programmatici e nelle conseguenti prassi gestionali, assicurando una parità tra soggetto erogatore e soggetto fruitore, giuridicamente garantita.

Prima di entrare nel vivo di una declinazione dei diritti della persona anziana e dei corrispondenti doveri della società e delle istituzioni nei suoi confronti, è opportuno richiamare brevemente alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano che, essendo validi per la generalità dei cittadini, trovano la loro applicazione anche nei confronti della persona anziana.

Innanzitutto, il principio detto “DI GIUSTIZIA SOCIALE”, enunciato dall’articolo 3, secondo comma della Costituzione, in questi termini: “E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese”.

Le scienze psicologiche e pedagogiche hanno ampiamente dimostrato che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte. Pertanto l’obbligo fatto dalla Repubblica, ed attraverso di essa a tutta la società italiana, di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire od arrestare tale processo, copre tutto l’arco della vita e non può subire restrizioni legate all’età della singola persona.

In secondo luogo, occorre richiamare il principio di “**SOLIDARIETA**”, enunciato dall’articolo 2 della Costituzione nei seguenti termini: “La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell’uomo sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale”.

Va quindi ricordato che tutte le espressioni di solidarietà, siano esse inderogabili e quindi rese obbligatorie dalle leggi della Repubblica, siano esse derogabili ossia volontarie e riconducibili alla libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione dei diritti della persona. Le istituzioni pubbliche, titolari della responsabilità effettiva di tale garanzia, non possono quindi che essere favorevoli allo sviluppo massimo di una cultura della solidarietà nella società italiana.

Infine, è opportuno ricordare il principio di “**SALUTE**”, come diritto fondamentale dell’uomo, richiamato dall’articolo 32 in questi termini: “La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti”

Va ricordato, in merito, che il concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale della persona.

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è contraddizione tra l’aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l’adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all’azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

| La persona anziana ha il diritto: | La società e le istituzioni hanno il dovere: |
|---|---|
| Di sviluppare e comunque di conservare la propria individualità e libertà | Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica. |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell’ambiente umano di cui fa parte | Di rispettare credenze, opinioni, e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell’evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante |
| Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, | Di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di |

| | |
|---|--|
| anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venir meno all’obbligo di aiuto |
| La persona anziana ha il diritto: | La società e le istituzioni hanno il dovere: |
| Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, -in caso di assoluta impossibilità- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita forzatamente abbandonato |
| Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici | Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute |
| Di continuare a vivere con i propri familiari, ove ne sussistano le condizioni | Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione |
| Di conservare relazioni con persone di qualunque età | Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione |
| Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività | Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo |
| Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull’età | Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l’omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere | Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possano attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale |
| Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza | Di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana |

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

Occorre sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti, dalla cui azione dipendono l'allocazione delle risorse (organi politico-istituzionali) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media e agenzie educative) in ordine alle opzioni fondamentali della convivenza organizzata e, tra queste, anche in ordine all'opzione riguardante le condizioni di vita delle persone anziane.

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di ordine generale proprie della sfera della responsabilità politica, non di minor portata è la rilevanza di strumenti e meccanismi che operano specificamente nell'area della tutela dei diritti. Esistono infatti, oltre ad organismi associativi attivi su questa problematica, istituti di carattere generale – difensore civico regionale e locale – e di carattere più specifico – Ufficio di pubblica tutela (UPT) ed Ufficio di Relazione con il Pubblico – nell'ambito dei Servizi Sanitari e delle strutture assistenziali, che sono un punto di riferimento (ognuno nell'ambito delle specifiche funzioni ad essi assegnate dalle normative statali o regionali) informale, immediato, gratuito e di semplice accesso, per tutti coloro che necessitano di tutela nei confronti di atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni e degli erogatori di attività di pubblico servizio.

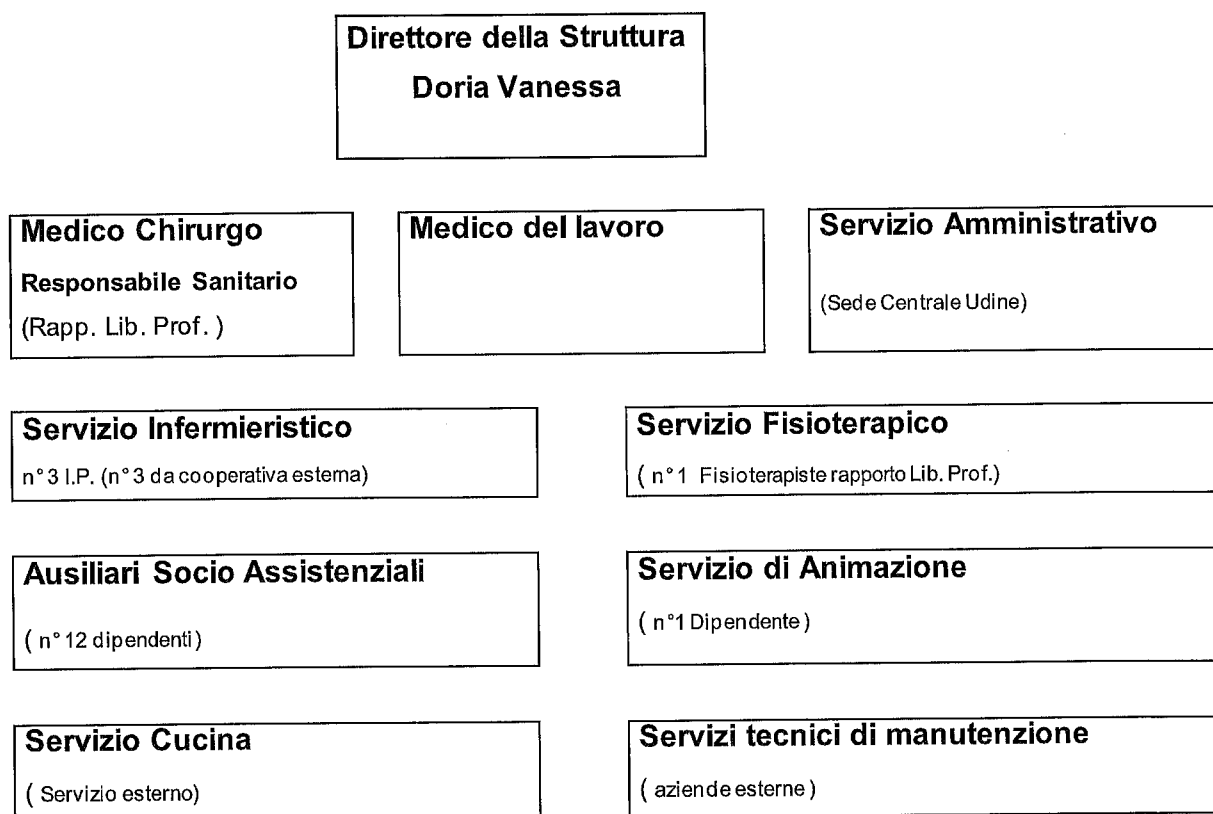
OBBLIGHI E PRESTAZIONI

La Sereni Orizzonti 1 S.P.A. R.S.A. Villa il Gioiello è una struttura per anziani e soggetti non autosufficienti non assistibili a domicilio, richiedenti trattamenti continui, organizzata per fornire accoglienza, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale. Vanta una ricettività di 30 posti letto accreditati e a contratto.

La Direzione, con tutto il personale e tutti gli operatori attivi in struttura, si impegna ad assicurare a ciascun ospite le prestazioni adeguate alle Sue necessità:

- A) Osservando gli standard autorizzati all'uso previsti dalla Regione competente ed ottemperare alle prescrizioni tecniche contenute nel provvedimento di autorizzazione al funzionamento della Struttura Socio-Assistenziale;
- B) Uniformando i servizi prestati agli eventuali nuovi indirizzi e alle indicazioni tecniche emanati dalla Regione in sede di programmazione;
- C) Definendo il seguente :

ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA



L'organigramma nominativo della struttura è esposto nella Reception.

Gli operatori presenti in struttura sono dotati di Cartellino di riconoscimento (ben visibile sulla divisa) su cui sono evidenziati la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale.

L'intero staff è costituito da personale in possesso dei titoli di studio e degli attestati di qualifica previsti dalla normativa vigente e nella misura prevista dagli standard gestionali (rapporto operatori/utenti) fissati dalla Regione Lombardia.

Presso la Struttura è depositata, distintamente per unità organizzativa e qualifica professionale, la documentazione attestante la quantità di personale necessaria per la gestione della R.S.A. stessa, nel rispetto degli standard regionali ufficiali.

Al fine di migliorare costantemente le modalità operative del personale attivo in struttura, la Sereni Orizzonti 1 S.P.A. R.S.A. Villa il Gioiello favorisce i corsi di aggiornamento e formazione degli operatori stessi.

I MODULI ORGANIZZATIVI

- A) **RICEZIONE, SEGRETERIA, AMMINISTRAZIONE:** il responsabile è il Direttore **Doria Vanessa**;
- B) **CUCINA E DISTRIBUZIONE VIVANDE:** è responsabile la Cuoca, che gestisce gli Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) incaricati a turno della distribuzione stessa degli alimenti e delle bevande;
- C) **SERVIZIO MEDICO-INFERMIERISTICO-RIABILITATIVO:** incaricato in qualità di libero professionista, è responsabile il **Dr. Borchetto Pierluigi**, Medico-Chirurgo, che si occupa della redazione e dell'aggiornamento della documentazione sanitaria, della gestione clinica diretta degli ospiti, con l'ausilio di **INFERMIERI PROFESSIONALI ABILITATI**, e del **TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE** incaricati dalla Direzione della R.S.A. stessa;
- D) **ATTIVITA' ANIMATIVE ED OCCUPAZIONALI** svolte da personale regolarmente qualificato e comunque supervisionato dalla Direzione e dal responsabile medico;
- E) **SERVIZIO O.S.S / A.S.A. (Operatrici Socio Sanitarie) / (Assistenti Socio Assistenziali)** resta comunque sotto il controllo della Direzione. Va specificato che per ogni turno lavorativo, fra gli O.S.S. / A.S.A. in servizio viene preventivamente individuato un **CAPOTURNO**, che di fatto è responsabile del regolare svolgimento delle mansioni specifiche e caratteristiche del turno stesso e che, a fine turno è tenuto a relazionare sia la Direzione della qualità del turno appena concluso, sia gli O.S.S. / A.S.A. incaricati del turno successivo, mediante compilazione dell'apposito "Registro delle Consegne O.S.S. / A.S.A." affinché questi possano avviare a eventuali debiti lavorativi.

INFORMAZIONE E RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Presso la Sereni Orizzonti 1 S.P.A. R.S.A. Villa il Gioiello è possibile ricevere direttamente informazioni specifiche, rivolgendosi al **RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**.

Questa figura è rappresentata dal Direttore di Struttura la Dott.ssa Doria Vanessa quando presente in Struttura, o da suo incaricato tra gli operatori attivi al momento della richiesta, in caso di sua momentanea assenza.

Chi risponderà al telefono, (**0383. 91840**) oppure direttamente, si presenterà col suo nome e la sua qualifica professionale presso la struttura.

La Direzione, con tutto il personale e tutti i collaboratori è a completa disposizione per fornire tutte le eventuali ulteriori informazioni necessarie agli ospiti, ai parenti di questi o ai visitatori.

UBICAZIONE TOPOGRAFICA

La nostra Residenza è ubicata nel comune di Rivanazzano Terme, più precisamente vicino la famosa località turistica SALICE TERME. La struttura è situata in zona periferica, immersa nel magico verde delle colline dell'Oltrepo' Pavese, non raggiungibile con mezzi pubblici.

Raggiungerci è semplice e comodo: se arrivate in auto dalle principali Città, è conveniente utilizzare le Autostrade: A21 Torino-Piacenza per l'uscita "VOGHERA"; A7 Milano-Genova per l'uscita "CASEI GEROLA" proseguendo quindi in direzione "VOGHERA".

Se invece utilizzate il servizio ferroviario, la fermata è quella di VOGHERA, sia sulla linea Milano-Genova, sia sulla linea Alessandria-Piacenza. Da Voghera, importante svincolo autostradale e nodo ferroviario della Lombardia, potrete utilizzare le autolinee in partenza e arrivo dal Piazzale della stazione ferroviaria stessa, oppure in auto individuare e seguire le indicazioni stradali per RIVANAZZANO TERME (6 Km). Qui inizierete a trovare la nostra segnaletica privata, che Vi consentirà di arrivare fino alla nostra Struttura.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

L'edificio si sviluppa su tre piani. Al piano terreno si trovano i servizi generali, i servizi collettivi, gli spazi comuni, l'ambulatorio medico, e parte delle camere degli ospiti. Al primo piano vi sono le restanti camere degli ospiti. Le camere, a 2/3 posti letto, sono tutte dotate di servizio igienico ad uso esclusivo. Al piano sotterraneo si trova la palestra per la riabilitazione, la cucina, la lavanderia e stireria, ed i locali ad uso esclusivamente del

personale. L'accesso ai piani è garantito mediante impianto di sollevamento verticale.
Area verde nella zona circostante l'edificio a cui si accede direttamente dal piano terra.

OBIETTIVI GENERALI DELLA STRUTTURA

La R.S.A. Villa il Gioiello è una **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE** che si occupa della gestione di persone di diversa età e di ambo i sessi, sia autosufficienti, sia parzialmente o totalmente non autosufficienti. La direzione ha ottemperato agli obblighi previsti dal D. Lgs. 81/2008, relativo alla sicurezza dei lavoratori e degli ospiti. Gli operatori hanno partecipato a corsi di formazione sui rischi a cui sono sottoposti, alle misure di prevenzione da adottare, le procedure da seguire in situazioni di emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sono in possesso dell'attestato di idoneità tecnica rilasciata dall'organo competente. In adempimento al D. Lgs. 155/97, la Direzione ha adottato le procedure per la sicurezza degli alimenti, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici HACCP.

Lo sforzo principale è indirizzato alla elaborazione di una tecnica di gestione che porti alla massima efficienza degli interventi socio-sanitari necessari, nell'ambito di una formula assistenziale originale, improntata su un rapporto di tipo familiare e amichevole che si discosti sempre più dal vecchio schema dell'"Ospizio" e consenta viceversa di individuare nel futuro di ogni ospite, sia in previsione di un ricovero temporaneo che definitivo, il massimo benessere fisico e soprattutto psicologico, senza sottovalutare la tranquillità e le aspettative dei rispettivi famigliari. La struttura, dal punto di vista prettamente logistico, si avvantaggia di una ubicazione collinare periferica e di una progettazione edilizia che ha dato vita ad una costruzione piuttosto gradevole, soprattutto per ciò che concerne i locali affacciati sul giardino e sulla veranda esterna. Risultano poi particolarmente gradite le condizioni climatiche globali: le stesse che avvicinano tanti turisti in questi luoghi termali. Il Direttore della struttura si occupa della organizzazione generale della stessa: è a tutti gli effetti il capo del personale e decide, sulla base delle proprie attitudini manageriali, lo stile qualitativo della R.S.A., imposta il livello di competenza degli operatori in servizio (nel rispetto degli standard richiesti) e ne controlla le capacità ed i requisiti professionali, oltre quelle comunicative con gli ospiti, coi parenti di questi e con gli eventuali visitatori. Raccoglie le impressioni degli ospiti e gli eventuali appunti dei parenti col fine di elaborare con regolarità, in concerto con le diverse figure professionali con cui organizza riunioni di lavoro, un progetto di assistenza sempre più efficiente ed efficace. Incarica le figure professionali responsabili dei vari nuclei, e con queste periodicamente si riunisce per rivalutare con cadenze regolari lo svolgimento del lavoro complessivo svolto, raccogliere le problematiche esposte, al fine di rielaborare i piani di intervento successivi. Il principale obiettivo che l'azienda si propone, è quello di ottenere, applicando i più idonei strumenti, la consapevolezza degli aspetti CRITICI nell'organizzazione del servizio e nella gestione delle risorse, al fine di elaborare la migliore strategia per elevare al massimo il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro cari.

Perciò la Sereni Orizzonti 1 S.P.A. R.S.A. Villa il Gioiello si impegna a rispettare e applicare i principi del D.P.R. 27 gennaio 1994:

- EQUITA' nell'erogazione del servizio, con esclusione di discriminazioni di sesso, lingua, razza, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali;
- CONTINUITA' ED IMPARZIALITA' nell'erogazione del servizio e delle prestazioni alle persone;

- PARTECIPAZIONE dei residenti e dei loro familiari rispettando il diritto di scelta e di espressione di opinioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del servizio;
- EFFICACIA ED EFFICIENZA attraverso una puntuale verifica degli obiettivi raggiunti nonché sull'utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

FINALITA' E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

ASSISTENZA MEDICA GIORNALIERA

(raccolta dati clinico-anamnestici, controllo clinico continuo, impostazione e revisione terapie, chirurgia minore con particolare riguardo alle eventuali lesioni da decubito, supervisione dell' Assistenza infermieristica, della Terapia della Riabilitazione e delle problematiche dietologiche).

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

(preparazione e somministrazione terapie, raccolta dati clinici giornalieri, medicazioni di routine, prelievi biologici per esami laboratoristici, cateterismi, controllo condizioni igieniche globali e soprattutto degli ospiti allettati, gestione farmacia interna).

TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

(programmazione di interventi riabilitativi Fisiocinesiterapici mirati al singolo ospite e al gruppo collettivo: palestra interna attrezzata; eventuali trattamenti individuali agli ospiti allettati).

ATTIVITA' ANIMATIVE E OCCUPAZIONALI

(col supporto di Personale qualificato: organizzazione di intrattenimenti, attività di gruppo ed individuali, colloqui, giochi e attività culturali varie, compatibili con la predisposizione e la disponibilità dei singoli ospiti).

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

(il personale O.S.S. in servizio, qualificati per la massima professionalità diretta sull'ospite, garantiscono la migliore gestione dei suoi bisogni primari e più privati. Saranno presenti nelle fasi di vestizione, igiene personale, spostamenti tra i piani e tra i locali. Ad essi vengono richieste doti di umanità, pazienza, cortesia e dedizione non comuni... tuttavia essenziali per far parte di questa nostra grande "famiglia").

VITTO, ALLOGGIO, LAVANDERIA INTERNA

Ospiti allettati a parte, la prima colazione può essere consumata in camera, nei soggiorni o nella sala da pranzo ubicata al piano terra. E' in questo locale che verranno distribuiti invece la seconda colazione e la cena. E' durante gli spostamenti dai locali, che il personale addetto può riassetare le camere da letto e igienizzare giornalmente i locali.

Gli ospiti che lo necessitano verranno aiutati direttamente nell'assunzione delle vivande e degli eventuali farmaci.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Vengono garantite l'assistenza religiosa e la celebrazione delle funzioni religiose all'interno della struttura.

PEDICURE, PARRUCCHIERE, BARBIERE

Il servizio viene effettuato all'interno della struttura. Il costo dei servizi Parrucchiera e barbiere non sono a carico della struttura.

SERVIZIO PORTINERIA- POSTA- TELEFONO

Giornalmente vengono distribuiti la posta privata e i quotidiani. Le telefonate degli ospiti sono gratuite. Il servizio telefonico in camera è reso possibile attraverso cordless collegati col **centralino**.

SISTEMA INFORMATICO

La struttura è dotata di strumentazione informatica per la raccolta di tutti i dati relativi agli ospiti e alle prestazioni erogate, necessarie per assolvere al debito informativo, in base alle norme stabilite dalla Regione Lombardia.

GIORNATA “TIPO” E REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli ospiti della struttura, in funzione delle esigenze logistiche contingenti, vengono alloggiati in camere a due o tre letti. La scelta delle camere tiene sempre conto, nei limiti del possibile, delle amicizie, delle simpatie, ma anche delle problematiche cliniche e delle necessità individuali di ciascun ospite. Durante il primo periodo di permanenza dell'ospite, il personale in servizio si attiva per individuare le esigenze e le preferenze di ciascuno di essi: orari di sveglia mattutina, preferenze alimentari, riposo pomeridiano, lettura, TV, giochi, al fine di agevolare al massimo l'ambientamento e la confidenza con il nuovo ambiente. I dati così raccolti servono ai vari operatori per meglio organizzare gli interventi di competenza.

Durante la prima colazione, che può essere consumata in camera, o in sala da pranzo a piano terra, (gli ospiti allettati o inabili vengono direttamente assistiti dagli operatori O.S.S.) l'Infermiere Professionale di turno gestisce le terapie del mattino.

Nel primo pomeriggio gli ospiti lasciano la sala da pranzo e possono accedere o alle camere per chi desidera il riposo pomeridiano a letto o alle zone soggiorno, palestra, veranda esterna (compatibilmente con le condizioni di temperatura esterna). In questa fase sono comunque presenti gli operatori O.S.S., l'Animatore e il Fisiokinesiterapista, che variamente propongono giochi, passeggiate, esercizi di gruppo, letture, discussioni, visione di filmati o diapositive. La presenza pomeridiana del Medico consente visite individuali programmate, sia per gli eventuali casi acuti, sia per gli aggiornamenti periodici delle cartelle cliniche.

Nel tardo pomeriggio ci si avvicina ai locali inferiori, dove verrà consumata la cena. Qui l'Infermiere Professionale somministra le terapie della sera, verifica la perfetta chiusura della farmacia interna e lascia le consegne per i turni successivi.

Dopo la cena è possibile soffermarsi alle salette TV, oppure accedere alle proprie camere dove gli assistenti O.S.S. propongono il loro aiuto nella vestizione e nell'allettamento.

Ristorazione (menù allegato alla Carta dei Servizi)

Per il servizio di ristorazione la Sereni Orizzonti si affida alla Concordia **con sede legale in Rivanazzano T.**, società specializzata nel settore. La ditta specializzata fornisce colazione, pranzo e la cena.

Il servizio di ristorazione è composto da produzione e confezionamento dei pasti (multiporzione) presso il centro cottura Concordia a Rivanzano Terme, con successiva consegna direttamente al personale della R.s.a. Il trasporto verrà effettuato in contenitori termici attivi al fine di garantire un mantenimento costante della temperatura. La consegna verrà effettuata due volte al giorno (pranzo e cena) indicativamente nei seguenti orari 11.30 pranzo e 17.30 cena.

La somministrazione dei pasti principali di norma avviene nelle sale da pranzo, anche per favorire la socializzazione. Se l'utente non è in grado di esservi trasportato, anche in carrozzella, il pasto è servito nella camera o al letto del malato, comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedervi autonomamente. Il menù proposto è elaborato sulla base della tabella dietetica approvata dal Responsabile del Servizio di Igiene Pubblica dell'ATS competente, e 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.

La giornata alimentare sarà così composta:

Prima colazione: ogni giorno saranno distribuiti agli Ospiti tè, caffè, orzo, latte fresco intero o parzialmente scremato, con biscotti secchi, fette biscottate o pane fresco, marmellata, zucchero o miele.

Spuntino di metà mattina/Merenda del pomeriggio: tè, tisane o altra bevanda calda (in inverno), succhi di frutta, yogurt, gelati o altre bevande fresche (in estate).

Pranzo/cena: i residenti avranno due possibilità di scelta per primo e secondo e per il contorno. Tutti i giorni saranno disponibili su richiesta brodo, riso o pasta in bianco, carne frullata con verdura omogeneizzati confezionati e frutta frullata. Inoltre saranno disponibili su richiesta diete liquide o semiliquide.

Frutta/dessert: al termine di ogni pasto verrà sempre servita frutta fresca e di stagione (cruda o cotta o frullata) cercando di alternarne il più possibile i vari tipi. Qualche volta la frutta verrà servita in macedonia. Gli Ospiti potranno sostituire la frutta con yogurt o budino.

La domenica, negli altri giorni festivi e in occasioni particolari da concordare (es. compleanni, anniversari), sarà servita una fetta di dolce alla fine del pranzo.

Pane: a pranzo e a cena saranno sempre a disposizione pane fresco ben cotto, cercando di alternare i vari tipi se possibile, oppure grissini.

Bevande: ad ogni pasto verranno somministrati acqua oligominerale in bottiglie da 1 litro, 1/4 di vino bianco o rosso e alla fine del pranzo caffè con zucchero o dolcificante.

A tutti gli ospiti, durante la giornata, sarà garantito un corretto programma di idratazione.

Eventuali diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione del medico curante.
Il menù è esposto e sempre a disposizione di ospiti e parenti nei refettori della RSA.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO IN STRUTTURA

DOMANDA DI AMMISSIONE

Per presentare la domanda di ingresso alla struttura e' necessario compilare il modulo di ammissione presente presso

- L'ufficio amministrativo della R.S.A.

e riconsegnarlo oppure spedirlo per posta o e mail presso gli stessi uffici, compilato in ogni sua parte.

Il personale dell'ufficio clienti provvederà ad illustrare, in una visita guidata, la struttura, i servizi offerti e le relative condizioni per accedervi e a dare tutte le informazioni relative a:

- Rette praticate
 - Modalità per accedere ad eventuali contributi pubblici o forme di integrazione economica
 - Possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione di eventuali bisogni personali di assistenza
 - Eventuale necessità di effettuare ricorso per la nomina di tutore / amministratore di sostegno
- Mediante la compilazione del modulo di ingresso, un'equipe multidisciplinare provvederà a valutare le condizioni della persona e a determinare un attento inserimento nella struttura.

In caso di impossibilità immediata all'accoglienza per carenza di posti letto liberi, il personale provvederà ad inserire la domanda nella lista d'attesa della struttura, e nel sito web dell'ATS di Pavia.

Le visite guidate sono momentaneamente sospese ai sensi della vigente normativa che limita l'accesso all'Rsa agli esterni.

INGRESSO IN STRUTTURA

Una volta valutata la domanda di ingresso e la disponibilità di posti letto idonei alla tipologia dell'ospite, e verificata inoltre la compatibilità della persona con la vita di comunità, l'ospite può essere accolto presso la Residenza.

I documenti da presentare si suddividono in:

- AMMINISTRATIVI
- SANITARI

Documentazione amministrativa

- Carta d'identità non scaduta (da lasciare in originale presso la struttura)
- Codice fiscale (da lasciare in copia presso la struttura)
- Tessera sanitaria (da lasciare in originale presso la struttura)

Al momento dell'ingresso in R.S.A. è prevista la sottoscrizione del contratto di ospitalità e del Regolamento Interno da parte dell'ospite o, in caso di sua incapacità, da parte di un familiare o tutore / amministratore di sostegno o conoscente dello stesso, che ne diventerà garante.

- Documentazione sanitaria
- Documentazione sanitaria precedente
- Esami ematochimici recenti

- Certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive tali da compromettere la vita di comunità
- Scheda conoscitiva delle condizioni socio- sanitarie

ACCOGLIENZA DELL' OSPITE

La procedura di ingresso è cambiata in conseguenza delle procedure di accoglienza dei nuovi ospiti come vogliono le attuali normative (dgr 3226/ 20 - 3524/20 – 3913/20) per emergenza SARS COV 2 – 2020.

Viene data precedenza ai casi più urgenti e improcrastinabili, sia inviati dagli ospedali dal territorio sia dal domicilio. Uno stretto raccordo della Direzione Sanitaria con il Medico Ospedaliero oppure con il Medico di Medicina Generale permette di effettuare una valutazione del singolo caso e stabilirne la priorità. Uno stretto raccordo della Direzione con il competente Servizio Sociale permette di valutare, oltre i bisogni del paziente da prendere in carico, anche il livello di fragilità del caregiver.

Ogni ospite all' ingresso dovrà sottoporsi a TNF antigienico rapido , nell' ospite al momento dell' ingresso che sia in possesso di Green pass (ad oggi 3 dosi di vaccino oppure 2 più TNF pre – ingresso) non verrà previsto isolamento, i casi differenti da quelli sopracitati effettueranno isolamento di 10 giorni come richiesto dalla dgr 3913/20

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

In aggiunta alla documentazione sanitaria da presentare all' ingresso come descritto al capitolo "INGRESSO IN STRUTTURA" verranno richiesti :

- Copia tampone molecolare o antigienico ove previsto o richiesto;
- Copia dichiarazione di avvenuta vaccinazione covid-19

ACCESSO ALLA STRUTTURA

La struttura è, in possesso di spazi idonei per effettuare le visite in presenza sia durante il periodo estivo (parco della RSA) sia durante il periodo invernale (parte della palestra riservata alle visite) . Gli accessi sono regolamentati da specifica procedura consegnata ai parenti all' ingresso e ad ogni revisione, avvengono su appuntamento e con il direttore sanitario. La RSA si riserva di sospendere le visite in presenza in casi particolari come ad esempio: focolaio interno, aumento sostanziale dei contagi esterni ecc. In ogni caso ogni accesso è conseguente al triage, alla firma del patto di condivisione del rischio e tutti gli ospiti/operatori/caregiver si devono attenere alle regole riguardanti DPI e distanziamento. In caso rimane attivo il servizio di videochiamate.

Ogni visita è soggetta a supervisione da parte del personale e non è possibile stabilire a priori la frequenza delle visite. Tutti i servizi di accesso alla struttura e videochiamate sono da concordarsi con l' Educatore Professionale.

COVID 19- Interventi per prevenire l' isolamento sociale dell' Ospite

Al fine di rendere meno impattanti le restrizioni causate dagli effetti della pandemia si garantisce

sistemi di comunicazione alternativi con gli Ospiti :

- chiamate;
- videochiamate

LISTA D'ATTESA

La lista di Attesa è gestita direttamente dalla Coordinatrice della RSA che fornisce tutte le informazioni relative a:

- Servizi offerti in R.S.A (Carta dei Servizi);
- Retta di degenza;
- Modalità per accedere ad eventuali contributi pubblici o forme di integrazione economica;
- Possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione di eventuali bisogni personali di assistenza;
- Possibilità di nomina di Amministratore di sostegno / Tutore legale;
- Trattamento dei dati ai sensi del Regolamento EU 679/2016 GDPR;
- Consenso informato, Disposizioni anticipate di trattamento e nomina del Fiduciario ai sensi della Legge 219/2017;
- Accesso agli atti e trasparenza;
- Contratto di ospitalità, Codice Etico, Regolamento e Impegnativa di Pagamento.

Inoltre accompagna i visitatori in Struttura mostrando loro i vari reparti, le aree destinate alla vita comune e le camere, fornendo al contempo indicazioni circa i tempi di attesa per il ricovero.

Successivamente consegna una copia della Carta dei Servizi e la modulistica (domanda di ingresso, scheda conoscitiva, documentazione relativa al trattamento dei dati), illustrando le modalità di compilazione e spiegando che dalla consegna della modulistica correttamente compilata presso la Direzione della R.S.A. consegue l'inserimento in lista di attesa.

Indica da ultimo ai visitatori il recapito telefonico dell'Ufficio Clienti da contattare per qualunque ulteriore informazione e per un aggiornamento sui tempi di attesa.

Valutazione idoneità:

La scheda conoscitiva sulle condizioni sanitarie dell'ospite, allegata alla domanda di ingresso, deve essere sottoposta all'esame del Direttore Sanitario/Medico di R.S.A. al fine di accertare l'idoneità o meno della persona proposta. In caso di scarse informazioni, devono essere forniti al medico i recapiti telefonici del medico curante o del medico dell'ospedale (nel caso in cui l'ospite sia ricoverato) al fine di ottenere un quadro sanitario più completo.

Criteri di priorità:

Il giudizio di priorità consente all'ospite di essere inserito in una posizione più avanzata nella graduatoria della lista di attesa e conseguentemente di essere ricoverato seguendo

una procedura più veloce rispetto all'attesa ordinaria.

Per quanto riguarda la nostra Struttura non ci sono criteri di priorità ad esclusione dell'ordine cronologico di chiamata e presentazione della domanda di ammissione predisposta dalla Direzione (e ritirabile all'ingresso in struttura sul tavolino nell'apposito box) per essere inseriti in Lista d'attesa.

N.B.: Perdita del carattere di urgenza

La domanda di ammissione che per graduatoria possiede il criterio di priorità di accesso per ordine cronologico può perdere il carattere di urgenza e conseguentemente il criterio di priorità di accesso nei seguenti casi:

- Irreperibilità del richiedente per 1 ora circa;
- Rifiuto del posto letto disponibile per scelta (in caso di rifiuto per cause di forza maggiore, come per esempio il ricovero in ospedale, si mantiene il carattere di urgenza).

MODALITA' DI GESTIONE LISTA D'ATTESA

-Nel caso si trattasse di una richiesta **telefonica**, (quindi "richiesta **INFORMALE**"):

- 1) Si inseriscono i dati essenziali (Cognome, Nome, Recapito telefonico) nella scheda "INSERIMENTO NOMINATIVO IN LISTA D'ATTESA"
- 2) Si invita i richiedenti a far visita diretta alla Struttura, anche per il ritiro della documentazione necessaria all'accesso.

La procedura è conclusa e l'Ospite sarà contattato telefonicamente al primo posto libero;

CONTATTO DIRETTO (VISITA IN STRUTTURA)

-Nel caso si trattasse di una richiesta **diretta**:

- 1) Si Compila con **tutti i dati** la scheda "INSERIMENTO NOMINATIVO IN LISTA D'ATTESA" e la scheda "LISTA D'ATTESA".

... INSERIMENTO NOMINATIVO IN LISTA D'ATTESA

Numero progressivo:

Cognome:

Nome:

Cod. Fisc.:

Tessera Sanitaria:

Data di nascita:

Luogo di nascita:

Provincia di nascita:

Comune Residenza:

Indirizzo Residenza:

Recapito telefonico abitazione:

Recapito telefonico mobile:

Indirizzo mail:

Data presentazione domanda:

Io sottoscritt... Sig...

Chiedo che il mio nominativo venga inserito nella "lista di attesa" della
SERENIORIZZONTI 1 S.P.A.- R.S.A. VILLA IL GIOIELLO, in quanto interessat... ad accedere
al più presto quale Ospite della stessa.

- Accetto che il mio nominativo e i miei dati vengano comunicati all' Ats Pavia e inseriti nel sito informatico.

- Richiedo la massima riservatezza nella gestione dei miei dati, che comunque restano a disposizione della Direzione per contatti informali.

Rivanazzano Terme

Firma

LISTA D'ATTESA

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

RETTA MENSILE

La retta giornaliera è fissata in €. 65,00 (sessantacinque/00), corrispondenti a €. 1.977,08 (millenovecentosettantasette/08) mensili.

Non sono previsti rimborsi e/o sconti in caso di assenza temporanea.

La R.S.A non applica retta differenziata ma un' unica retta indipendentemente dal grado di non autosufficienza dell'ospite.

Base di calcolo per la mensilità (retta giornaliera x 365 giorni : 12 mesi =)

Al momento dell'ingresso e' previsto un deposito cauzionale infruttifero di 800,00 €.

In caso di cessazione (dimissione volontaria,decesso) oltre il 15° giorno del mese, l' obbligato dovrà corrispondere l' intera retta mensile.

SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

- SERVIZIO DI PEDICURE SU RICHIESTA
- SERVIZIO DI TRASPORTO DA E PER GLI OSPEDALI CON MEZZI DELLA C.R.I. E PUBBLICA ASSISTENZA
- VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE
- BAR DISTRIBUTORI E BEVANDE
- SPESE AMMINISTRATIVE IN ENTRATA 100,00€
- RIFACIMENTO CAMERA FINALE 25,00€

MODALITA' DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

L' Ente rilascia annualmente la certificazione delle rette ai parenti degli ospiti o garanti del pagamento della retta mensile entro i tempi utili per la dichiarazione dei redditi. La documentazione viene consegnata a mano dalla Direttrice di Struttura o spedita tramite R/R al domicilio del garante del pagamento della retta mensile.

MODALITA' DI DIMISSIONE DELL'OSPITE

La dimissione se programmata prevede un preavviso di 30 giorni come da regolamento interno.

All'atto della dimissione verranno riconsegnati:

- Gli effetti personali,
- I documenti in originale,
- Deposito cauzionale se previsto e se ricorrono i presupposti in base al Regolamento Interno vigente
- La documentazione sanitaria completa di Lettera di Dimissione dove sono descritte la diagnosi e la terapia in atto, nonché ulteriori eventuali informazioni utili per il prosieguo dell'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.
- Copia della documentazione clinica rilasciata entro 30 gg dalla richiesta senza costi aggiuntivi. Per la consegna di documenti clinici ad altre persone, si rende necessaria la delega scritta e documento di identità dell'interessato e di documento di identità del delegato al ritiro del materiale richiesto.

Copia originale del FASCICOLO SOCIO SANITARIO resterà in possesso della SERENIORIZZONTI 1 S.p.a. R.S.A. VILLA IL GIOIELLO e depositato nella Stanza Archivi.

DIMISSIONE TEMPORANEA

Per dimissione temporanea si intende :

- Ricovero ospedaliero
- Rientro al domicilio dei familiari
- Rientro al domicilio per festività
- Uscita per vacanze temporanee

Durante il periodo di queste assenze temporanee, la Struttura garantisce il mantenimento dello stesso posto letto, senza riduzione di retta.

REGOLAMENTO INTERNO

FOGLIO PRIMO DEL REGOLAMENTO

1. Al momento dell'ingresso:
 - A) L'ospite entra d'ufficio in "carico alla R.S.A. e il suo nominativo viene quindi cancellato dall'elenco degli Assistiti del precedente Medico di Medicina Generale (Medico di Famiglia);
 - B) Viene richiesto il pagamento delle seguenti quote:
 - C)
2. Dal mese successivo, la retta mensile fissata va versata **ANTICIPATAMENTE** entro i **PRIMI CINQUE GIORNI** del mese.

3. Il contratto decorre dal giorno stesso dell'ingresso dell'ospite ed è stipulato a tempo indeterminato.

Il contratto cesserà :

- Per recesso del contraente
- Per recesso della R.S.A.
- Per sopravvenuta impossibilità di erogare le prestazioni in oggetto
- Per mancato pagamento della retta
- Per decesso dell'ospite
- Per trasferimento dell'ospite presso un'altra struttura o rientro a domicilio

* In caso di recesso del contraente questi è tenuto a farne comunicazione scritta alla direzione della RSA con un preavviso di almeno 30 gg dalla data di dimissione.

Qualora questa norma non fosse rispettata la Sereni Orizzonti 1 S.P.A. Villa Il Gioiello avrà il diritto di addebitare la somma pari alla retta giornaliera relativa ai 30 gg del mancato preavviso a prescindere dall'eventualità che il posto letto venga impegnato da un altro ospite nell'arco dei suddetti 30 giorni.

* Non sono previste scontistiche: eventuali casi di riduzione della retta sono frutto dell'eredità di una trascorsa gestione.

La R.S.A. ha facoltà di recedere dal contratto:

- Per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'ospite in comunità, accertate dal direttore sanitario
- Per mancato pagamento di tre mensilità consecutive da parte del contraente

In tutti i casi in cui si verifichi la cessazione del contratto, la dimissione dell'ospite dovrà avvenire in modalità protetta e assistita.

Nel caso in cui le dimissioni avvengano per mancato pagamento della retta la R.S.A. si attiverà in modo da avvisare il Comune di residenza dell'ospite e l'ATS della Provincia di Pavia.

4. Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà essere accompagnato da:
- a) Richiesta di accesso
 - b) Relazione clinica (n° 5 pagine) redatta dal proprio Medico di fiducia,
 - c) Documento di identità
 - d) Tessera sanitaria
 - e) Eventuali tessere di esenzione (invalidità, patologie...)
 - f) Codice fiscale (o fotocopia)
 - g) Copia del presente regolamento interno firmata per accettazione (N° 3 fogli)
 - h) Elenco (in duplice copia) dei valori e di quant'altro in possesso dell'ospite al momento dell'ingresso.

5. Le **SPESE EXTRA** a carico dell'Ospite, sono le stesse che questi sosterebbe a casa propria: libri, riviste, quotidiani, alimenti o bevande particolari (previa autorizzazione da parte dei familiari che ne hanno richiesto l'accesso in struttura). Tali spese "extra" verranno sostenute dalla Direzione, che ne richiederà il rimborso il mese successivo.

6. **E' INDISPENSABILE** che la Direzione possa in ogni momento contattare, per motivi di particolare urgenza, i familiari degli Ospiti, pertanto si richiede una **COSTANTE REPERIBILITA' TELEFONICA**.

7. **SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A. R.S.A. VILLA IL GIOIELLO** è aperta in ogni ora della giornata alle visite, tuttavia, per problemi legati agli orari di massimo impegno del Personale (distribuzione dei pasti, riordino e pulizia dei locali...) si invita gentilmente a rispettare i seguenti orari: 9.00/11.00 – 14.30/17.00. Durante le visite, raccomandiamo gentilmente la massima riservatezza: ne va della tranquillità degli altri Ospiti presenti.

8. Per consentirci un preciso bilancio dietetico, consigliamo di consultare il Medico Responsabile prima di consegnare alimenti, bevande o addirittura farmaci ai propri cari. Ai nostri Ospiti è vietato autogestirsi qualunque tipo di terapia, pertanto **qualunque tipo di farmaco** va lasciato nelle mani del Personale di Servizio.

9. **E' fatto divieto assoluto** invece, di offrire alcunché ad altri Ospiti: intolleranze alimentari o possibili incompatibilità farmacologiche potrebbero mettere in serio pericolo la loro salute!

SERENI ORIZZONTI 1 S.p.a. R.S.A. VILLA IL GIOIELLO non può garantire l'assistenza al di fuori della Struttura, pertanto, in caso di ricoveri urgenti, la direzione si occuperà solo dell'accompagnamento dell'ospite al più vicino Presidio Ospedaliero, dell'avviso immediato dei familiari (vedi punto 8) e della trasmissione ai Medici dell'accettazione, della documentazione clinica in possesso della R.S.A.

STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

In Struttura sono presenti i questionari di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite nonché per la rilevazione dei disservizi:

- degli ospiti / parenti
- degli operatori

L'Ente alla fine dell'anno provvede a predisporre una relazione annuale esplicitiva dei risultati conseguiti, le eventuali criticità rilevate e le azioni migliorative previste per l'anno successivo coinvolgendo il personale di Struttura nelle attività di valutazione.

Vengono, inoltre, diffusi i risultati emersi, attraverso la pubblicazione della relazione, che viene affissa in bacheca all' Ingresso per presa visione di tutti i visitatori.

SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.
 R.S.A. VILLA IL GIOIELLO Via KENNEDY, 52/54- 27055
 RIVANAZZANO TERME (PV) Tel. 0383.91840 Fax
 0383.934767
 E-Mail: villailgioiello@sereniorizzonti.it

OSPITE Sig.(facoltativo) Data:

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Questo strumento, ci renderà possibile valutare serenamente il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro cari, in riferimento al trattamento riservato presso la nostra Residenza. E' anche grazie ai Vostri suggerimenti che sarà possibile organizzare al meglio il nostro servizio e la eventuale rielaborazione delle varie organizzazioni. Grazie in anticipo per il tempo che dedicherete a questo utilissimo compito.

| A PROPOSITO DELL' AMBIENTE..... | | | | |
|--|------------|-------|------|-------|
| RITIENE SODDISFACENTE: | MOLTISSIMO | MOLTO | POCO | NULLA |
| Ubicazione della struttura (tranquillità,rumori molesti....) | | | | |
| Le condizioni generali della struttura | | | | |
| Lo spazio e l'arredo della camera | | | | |
| Lo spazio e l'arredo del bagno | | | | |
| La cura e l'igiene degli altri spazi comuni ubicati nella R.S.A. | | | | |
| Le attrezzature e gli ausili messi a disposizione all'interno della R.S.A. | | | | |
| Eventuali osservazioni e/o suggerimenti: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| A PROPOSITO DEI SERVIZI..... | | | | |
|--|------------|-------|------|-------|
| RITIENE SODDISFACENTE: | MOLTISSIMO | MOLTO | POCO | NULLA |
| Le prestazioni di assistenza sanitaria | | | | |
| Le prestazioni di assistenza infermieristica | | | | |
| Le prestazioni di riabilitazione | | | | |
| Le prestazioni di assistenza alla persona | | | | |
| La cura e l'igiene della persona | | | | |
| La qualità e la varietà del cibo | | | | |
| La quantità di cibo | | | | |
| Gli orari dei pasti | | | | |
| I servizi di lavanderia e stireria | | | | |
| L'orario di uscita all'esterno | | | | |
| Il servizio di portineria, posta, telefono | | | | |
| La dotazione di quotidiani, settimanali, libri | | | | |
| Eventuali osservazioni e/o suggerimenti: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

| A PROPOSITO DEL PERSONALE SANITARIO E INFERMIERISTICO (MEDICO E INFERMIERI PROFESSIONALI).... | | | | |
|--|------------|-------|------|-------|
| RITIENE SODDISFACENTE: | MOLTISSIMO | MOLTO | POCO | NULLA |
| Riservatezza | | | | |
| Educazione | | | | |
| Disponibilità all'ascolto | | | | |
| Cortesia | | | | |
| Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni | | | | |
| Puntualità | | | | |
| Eventuali osservazioni e/o suggerimenti: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| A PROPOSITO DEL FISIOTERAPISTA E DELL' ANIMATORE SOCIALE..... | | | | |
|--|------------|-------|------|-------|
| RITIENE SODDISFACENTE: | MOLTISSIMO | MOLTO | POCO | NULLA |
| Riservatezza | | | | |
| Educazione | | | | |
| Disponibilità all'ascolto | | | | |
| Cortesia | | | | |
| Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni | | | | |
| Puntualità | | | | |
| Eventuali osservazioni e/o suggerimenti: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| A PROPOSITO DI AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI E OPERATORI SOCIO SANITARI (A.S.A. e O.S.S.) | | | | |
|--|------------|-------|------|-------|
| RITIENE SODDISFACENTE: | MOLTISSIMO | MOLTO | POCO | NULLA |
| Riservatezza | | | | |
| Educazione | | | | |
| Disponibilità all'ascolto | | | | |
| Cortesia | | | | |
| Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni | | | | |
| Puntualità | | | | |
| Eventuali osservazioni e/o suggerimenti: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Osservazioni e suggerimenti relativi al personale:

.....

.....

.....

.....

.....

SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A. R.S.A. VILLA IL GIOIELLO
Via KENNEDY, 52/54- 27055 RIVANAZZANO TERME (PV)
Tel. 0383.91840 Fax 0383.934767
E-Mail: villailgioiello@sereniorizzonti.it

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

| | MOLTISSIMO | MOLTO | POCO | NULLA |
|--|------------|-------|------|-------|
| Ritiene CONFORTEVOLI gli ambienti di lavoro? | | | | |
| Ritiene IDONEE le attrezzature in dotazione? | | | | |
| Ritiene soddisfacente il rapporto di collaborazione con gli altri Operatori attivi presso la R.S.A.? | | | | |
| Ritiene soddisfacenti le modalità di rapporto con il Personale instaurate dalla Direzione?? | | | | |
| Ritiene che l'organizzazione delle attività (carichi di lavoro e modalità di svolgimento) sia adeguata alle esigenze del servizio? | | | | |
| Eventuali osservazioni e/o suggerimenti: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Dati dell' Operatore: (facoltativo)

Cognome

Nome

Qualifica

Data

Firma

GESTIONE RECLAMI

NOTA INFORMATIVA

- La modulistica in allegato è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per segnalare disfunzioni nell'erogazione dei servizi (**descrizione del reclamo**).
- La Direzione provvederà ad informare il personale che dovrà procedere ad effettuare una verifica delle cause e dell'entità del problema (**identificazione del problema**).
- Il personale, motivando formalmente le cause delle disfunzioni, formulerà un piano d'azione atto a sanare le carenze evidenziate (**proposta di adeguamento**).
- Seguirà una verifica, a cura della Direzione, della pianificazione delle azioni correttive e il personale procederà ad attuare gli adeguamenti necessari (**azione correttiva**);
- La Direzione fornirà formale riscontro al cliente che ha inoltrato il reclamo, ENTRO 30 GIORNI dal ricevimento (**comunicazione al cliente**).
- La Direzione effettuerà successive verifiche circa la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari, nonché l'efficacia dell'azione intrapresa (**verifica finale**).

DATI DEL CLIENTE CHE INOLTRA IL RECLAMO:

Spett. le Direzione della
SERENI ORIZZONTI 1 S.P.A.
R.S.A. VILLA IL GIOIELLO
Via Kennedy, 52/54
27055 Rivanazzano Terme -PV-

Cognome e nome
Via
Località
Tel. Fax

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATA

FIRMA

TEMPISTICHE E MODALITA' PER L' ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA E PER OTTENERNE IL RILASCIO

1 Modalità di accesso alla documentazione sanitaria

Hanno diritto al rilascio di copie di documenti sanitari o dell'intero fascicolo socio-sanitario:

Il titolare della documentazione sanitaria, previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità;

- Una persona diversa dal titolare in possesso di delega e di un documento di identità del delegante;
- Gli eredi legittimi, previo accertamento del loro stato di erede, da provarsi anche tramite dichiarazione sostitutiva di certificazione, dalla quale si evinca l'effettivo stato di erede legittimo;
- I tutori previa produzione dell'atto di nomina;
- L'amministratore di sostegno (legge del 09/01/2004) previa produzione di copia del decreto di nomina di Giudice Tutelare;
- Il medico di base che ha in cura il paziente, con esplicitazione inserita nella richiesta (quale soggetto "titolare" ai sensi dell'art 28 del D.Lgs. 196/03) e dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela della incolumità fisica e della salute del paziente, nonché mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato;
- l'Autorità Giudiziaria su relativa formale richiesta;
- I periti di ufficio, previa produzione di copia di conferimento dell'incarico e autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del Giudice;
- l'Istituto Nazionale per l'assistenza agli infortuni sul lavoro (INAIL) previo consenso da parte dell'interessato;
- Le strutture sanitarie pubbliche o private, qualora il paziente si trovi in esse ricoverato. La richiesta deve essere formalizzata dai soggetti che si qualificano quali "titolari" o "responsabili", ai sensi della vigente normativa sulla privacy e con l'indicazione dello scopo di utilizzo a fine diagnostico terapeutico, nonché delle generalità di chi ritira la documentazione

In ogni caso il richiedente dovrà essere munito di documento di identità in corso di validità.

Il rilascio del FASAS verrà consegnato entro 30 gg dalla richiesta effettuata tramite modulistica interna.

La copia degli atti e dei documenti del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS è rilasciata subordinatamente alla compilazione di un modulo apposito da richiedere in Direzione ed è gratuita.

| Unità Operativa | RSA SERENI ORIZZONTI | |
|---|---------------------------|------------------------|
| LUNEDI' | MARTEDI' | MERCOLEDI' |
| <i>Pranzo</i> | <i>Pranzo</i> | <i>Pranzo</i> |
| ORZOTTO CON VERDURE | PASTA AL TONNO | PASTA E FAGIOLI |
| BOLLITO DI VITELLO | FRITTATA ALLE CIPOLLE | COSCE DI POLLO ARROSTO |
| PURE' DI PATATE | INSALATA MISTA | RAPE IN INSALATA |
| FRUTTA FRESCA | FRUTTA FRESCA | FRUTTA FRESCA |
| <i>Cena</i> | <i>Cena</i> | <i>Cena</i> |
| PASTINA IN BRODO | MINISTRONE CON FARRO | PASTINA IN BRODO |
| FORMAGGIO | AFFETTATO | BON BON DI VERDURE |
| CONTORNO | CONTORNO | CONTORNO |
| FRUTTA COTTA | FRUTTA COTTA | FRUTTA COTTA |
| VENERDI' | SABATO | DOMENICA |
| <i>Pranzo</i> | <i>Pranzo</i> | <i>Pranzo</i> |
| RISOTTO ALLA PARMIGIANA | PASTA ALLA AMATRICIANA | POLENTA |
| SEPPIOLINE CON PISELLI | TORTINO RICOTTA E SPINACI | RAGU' AI FUNGHI |
| FRUTTA FRESCA | CAROTE AL BURRO | FRUTTA FRESCA |
| <i>Cena</i> | <i>Cena</i> | <i>Cena</i> |
| PASTINA IN BRODO | ZUPPA DI LEGUMI | TORTELLINI IN BRODO |
| POLPETTONE ARROSTO | PESCE AL VAPORE | AFFETTATO |
| CONTORNO | CONTORNO | CONTORNO |
| FRUTTA COTTA | FRUTTA COTTA | FRUTTA COTTA |
| <p>Comunicazioni</p> <p><i>Per garantire la massima freschezza delle derrate, gli approvvigionamenti della cucina sono pressochè giornalieri, per questo i menu' potrebbero subire alcune variazioni non preventivabili, causate da indisponibilità da parte dei nostri fornitori ed esigenze organizzative della cucina.</i></p> <p><i>Ci scusiamo ma non sempre è possibile comunicare le modifiche con sufficiente anticipo.</i></p> <p><i>Buon appetito da tutto lo staff !!</i></p> | | |
| | GIOVEDI' | <i>Pranzo</i> |
| | PASTA AL POMODORO | PASTA AL POMODORO |
| | STRACCETTI AL LIMONE | STRACCETTI AL LIMONE |
| | RATATUIA | RATATUIA |
| | FRUTTA FRESCA | FRUTTA FRESCA |
| | <i>Cena</i> | <i>Cena</i> |
| | VELLUTATA DI ZUCCA | VELLUTATA DI ZUCCA |
| | FORMAGGIO | FORMAGGIO |
| | CONTORNO | CONTORNO |
| | FRUTTA COTTA | FRUTTA COTTA |

| Sereni Orizzonti 1 SPA | |
|---|------------------------|
| Unità Operativa | |
| LUNEDI' | MARTEDI' |
| <i>Pranzo</i> | <i>Pranzo</i> |
| RISOTTO ALLA PARMIGIANA | PASTA AL PESTO |
| ROLLATINE DI POLLO ARROSTO | POLPETTE IN UMIDO |
| INSALATA MISTA | CON VERDURE |
| FRUTTA FRESCA | FRUTTA FRESCA |
| <i>Cena</i> | <i>Cena</i> |
| PASTINA IN BRODO | PASTINA IN BRODO |
| FORMAGGIO | AFFETTATO |
| CONTORNO | CONTORNO |
| FRUTTA COTTA | FRUTTA COTTA |
| VENERDI' | SABATO |
| <i>Pranzo</i> | <i>Pranzo</i> |
| PASTA BURRO E BASILICO | PASTA ALLA AMATRICIANA |
| INSALATA DI TONNO | POLPETTONE ARROSTO |
| FRUTTA FRESCA | PATATE PREZZEMOLATE |
| <i>Cena</i> | <i>Cena</i> |
| MINISTRONE CON FARRO | INSALATA DI RISO |
| ARROSTO DI TACCHINO | SIMMENTHAL |
| CONTORNO | INSALATA MISTA |
| FRUTTA COTTA | FRUTTA COTTA |
| GIOVEDI' | MERCOLEDI' |
| <i>Pranzo</i> | <i>Pranzo</i> |
| PASTA AL POMODORO | RISOTTO VIOLA |
| STRACCETTI DI POLLO | FRITTATA ALLE ZUCCHINE |
| INSALATA PRIMAVERA | FRUTTA FRESCA |
| FRUTTA FRESCA | <i>Cena</i> |
| <i>Cena</i> | <i>Cena</i> |
| PASTINA IN BRODO | PASSATO CON CROSTINI |
| FORMAGGIO | BON BON DI VERDURE |
| CONTORNO | CONTORNO |
| FRUTTA COTTA | FRUTTA COTTA |
| Comunicazioni | DOMENICA |
| <i>Per garantire la massima freschezza delle derrate, gli approvvigionamenti della cucina sono pressochè giornalieri, per questo i menu' potrebbero subire alcune variazioni non preventivabili, causate da indisponibilità da parte dei nostri fornitori ed esigenze organizzative della cucina.</i> | <i>Pranzo</i> |
| <i>Ci scusiamo ma non sempre è possibile comunicare le modifiche con sufficiente anticipo.</i> | RISOTTO ALLE VERDURE |
| <i>Buon appetito da tutto lo staff !!</i> | SALAMELLE ALLA GRIGLIA |
| | INSALATA DI POMODORO |
| | FRUTTA FRESCA |
| | <i>Cena</i> |
| | TAGLIOLINI IN BRODO |
| | FORMAGGIO |
| | CONTORNO |
| | FRUTTA COTTA |