

## Carta dei Servizi




### **Residenza “VILLA ORCHIDEA”** fraz. PERCOTO - PAVIA DI UDINE (UD)

***Residenza***

Via Aquileia, 94  
33050 Percoto – Pavia di Udine (UD)  
Tel. 0432 676898  
[percoto@sereniorizzonti.it](mailto:percoto@sereniorizzonti.it)

***Sede Amministrativa***


Via Vittorio Veneto, 45  
33100 Udine (UD)  
tel. 0432 / 506519  
[info@sereniorizzonti.it](mailto:info@sereniorizzonti.it)

 <b>SERENI ORIZZONTI</b> Residenze per anziani in Europa	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

Ed.	Data	Descrizione della modifica
05	10.04.2023	Il documento è stato completamente rivisto ed aggiornato in base ai requisiti di accreditamento (FVG D.R. n. 0107 / Pres. del 18/08/2022 – “Regolamento per il rilascio dell’accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti in attuazione dell’art. 64 della legge regionale 12/12/2019, n. 22”. - Allegato 8 “Manuale delle evidenze per i requisiti delle residenze per anziani non autosufficienti”).


*Timbro e Firma Direttore*

**SERENI ORIZZONTI, I SPA**  
**VILLA ORCHIDEA**  
Via Aquileia, 94 - Tel. e Fax 0432 676898  
33050 PERCOTO di PAVIA DI UDINE (UD)  
Part. IVA 02833470301  
percoto@sereniorizzonti.it

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
1.1 Mission.....	5
1.2 Principi ispiratori.....	6
<b>2. LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
<b>3. PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>7</b>
4.1 Ubicazione .....	7
4.2 Titolo Autorizzativo.....	7
4.3 La struttura .....	7
4.3.1 La Tipologia delle Camere Residenziali .....	8
<b>5. LE FASCE ASSISENZIALI OFFERTE E I PROFILI .....</b>	<b>8</b>
5.1 Secondo Livello .....	8
5.2 Finalità della struttura e principi fondamentali nell'erogazione dei servizi.....	8
<b>6. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE .....</b>	<b>9</b>
6.1 Ammissione.....	9
6.1.1 Documenti personali .....	9
6.1.2 Documenti sanitari .....	10
6.1.3 Vestiario e accessori.....	10
6.2 Dimissioni dalla struttura .....	11
6.3 Decesso.....	11
<b>7. I SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>11</b>
7.1 La Direzione .....	11
7.2 I servizi Socio-Assistenziali e Sanitari .....	11
7.2.1 Attività Assistenziale di Base .....	11
7.2.2 Attività Infermieristica .....	12
7.2.3 Attività Riabilitativa Fisica.....	13
7.2.4 Attività di Animazione .....	13
7.2.5 Assistenza Medica.....	13
7.3 Servizi Alberghieri .....	13
7.3.1 Servizio di Pulizia e Sanificazione.....	13
7.3.2 Servizio di Lavanderia-Guardaroba .....	14
7.3.3 Servizio Tecnico .....	14
7.3.4 Ristorazione .....	14
7.4 Servizi per la Cura e il Benessere dell'Ospite.....	14
7.4.1 Servizio di parrucchiere e Barbiere (non compreso nella retta) .....	14
7.4.2 Servizio di Callista e Pedicure (non compreso nella retta).....	14
7.5 Altri Servizi .....	15
7.5.1 Fornitura Farmaci chiedere.....	15
7.5.2 Servizio trasporti (non compreso nella retta).....	15
7.5.3 Presidi per l'incontinenza.....	15
7.5.4 Assistenza specialistica, diagnostica e protesica .....	15
7.5.5 Servizio Religioso .....	15
7.5.6 Servizio di posta.....	15
7.5.7 Servizio telefonico .....	15

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	

7.5.8	Sale soggiorno e tv.....	15
7.5.9	Giardino Esterno.....	16
<b>8.</b>	<b>L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA DI VITA DEGLI OSPITI .....</b>	<b>16</b>
8.1	Giornata Tipo.....	16
8.1.1	Alzata e Colazione.....	17
8.1.2	Le Attività del Mattino e del Pomeriggio.....	17
8.1.3	Il pranzo e la Cena.....	17
8.1.4	Gli altri Momenti della Giornata.....	18
8.1.5	Il Dopo Cena.....	18
8.1.6	Uscite all'esterno.....	18
<b>9.</b>	<b>LE RETTE E INADEMPIMENTO .....</b>	<b>18</b>
<b>10.</b>	<b>NORME DI CONVIVENZA E DI COMPORTAMENTO PER OSPITI, VISITATORI E PERSONALE ..</b>	<b>19</b>
10.1	Ospiti.....	19
10.2	Visitatori.....	19
10.3	Personale.....	20
10.4	Custodia di Denaro e Valori.....	20
10.5	Vestiaro e protesi.....	20
10.6	Divieto di fumare .....	20
<b>11.</b>	<b>LA PRESENZA IN STRUTTURA DI FAMILIARI, VOLONTARI E ASSISTENTI FAMILIARI PRIVATE 21</b>	
11.1	La Presenza di Familiari e Parenti.....	21
11.2	Il Volontariato in Struttura.....	21
<b>12.</b>	<b>RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI .....</b>	<b>21</b>
<b>13.</b>	<b>GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON I FAMIGLIARI .....</b>	<b>22</b>
<b>14.</b>	<b>MOG 231/01, SISTEMA QUALITA', PROCEDURE E PROTOCOLLI SANITARI .....</b>	<b>23</b>
<b>15.</b>	<b>PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA' EROGATA.....</b>	<b>23</b>
15.1	Piano della Qualità – Obiettivi.....	23
15.2	Indicatori.....	23
15.3	Strumenti di tutela - Reclami .....	24
15.4	Monitoraggio della Soddisfazione.....	24
<b>16.</b>	<b>DECALOGO DEI DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....</b>	<b>25</b>
16.1	I Diritti fondamentali dell'Ospite.....	25
16.2	I Doveri fondamentali dell'Ospite .....	25
<b>17.</b>	<b>COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA .....</b>	<b>26</b>
<b>18.</b>	<b>Gli Uffici e i Recapiti Telefonici.....</b>	<b>26</b>
<b>19.</b>	<b>Organigramma Funzionale.....</b>	<b>27</b>



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

*A seguito della pandemia da SarsCov2 la Residenza per anziani non autosufficienti ha adottato tutte le misure di prevenzione ed operative necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali preposti. Le prescrizioni regolamentari e comportamentali derivanti da tale emergenza sono contenute negli appositi protocolli che vengono **continuamente aggiornati** in ragione delle direttive emanate.*

*Gli ospiti ed i familiari vengono portati a conoscenza di quanto predisposto dalla struttura e sono tenuti ad adempiere a quanto prescritto. La Direzione Sanitaria è preposta al controllo del rispetto delle direttive poste in essere e la Direzione Locale è preposta all'attuazione e rispetto dei protocolli predisposti per gli accessi alla struttura e le visite agli Ospiti.*

## 1. PREMESSA


La gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti della Residenza è SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A., appartenente al Gruppo Sereni Orizzonti e operante dal 1996. La società è partita da Udine e dal Friuli-Venezia Giulia per arrivare in Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Lazio, Sicilia, Sardegna e Spagna.

### 1.1 Mission

Il continuum fisiopatologico specifico dell'anziano e la fragilità tipica dell'assistito geriatrico comportano una presentazione proteiforme e dinamica delle problematiche di questi soggetti; ne consegue la necessità di garantire un'offerta di servizi integrata e duttile. Secondo i principi contenuti nell'ordinamento Nazionale e Regionale del Servizio sanitario, la Sereni Orizzonti 1 S.p.A. riconosce come propria fondamentale missione il raggiungimento da parte della popolazione del più elevato livello possibile di salute, intesa come condizione di benessere fisico, mentale e sociale e persegue, a sostegno di ciò gli obiettivi sanitari, di salute, di prestazioni, di struttura assicurando i livelli di assistenza previsti e garantendo gli interventi di prevenzione, diagnostici, terapeutici, educativi più indicati, con il minimo rischio possibile per la persona e con il miglior grado di soddisfazione possibile per gli interventi ricevuti, per i contatti umani con gli operatori e per gli esiti.

Il tutto viene perseguito attraverso la realizzazione dei più proficui rapporti con le Istituzioni, le Comunità locali, le autorità civili, militari e religiose, le associazioni di volontariato, le rappresentanze dei lavoratori, delle categorie economiche e produttive, degli anziani, dei giovani e della popolazione in generale, con lo scopo di potenziare i collegamenti fra tutti i possibili attori del contesto sociale coinvolti nell'obiettivo di far vivere più a lungo i cittadini e di garantire loro la migliore qualità della vita.

Infine, ma non meno importante, la MISSION aziendale comprende la compartecipazione alla vita della struttura nonché alla "gestione" dell'anziano bisognoso, dei parenti e degli operatori che sono figure essenziali: infatti, la vera missione non è solo quella di erogare pura assistenza, ma di tutelare la salute, prevenire i peggioramenti e recuperare gli stati di disabilità, nei limiti del possibile e delle risorse, con il massimo della qualità e di attenzione al benessere di ospiti, parenti ed operatori.

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	CARTA DEI SERVIZI	Ed. 05 del 10.04.2023

## 1.2 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.
- Imparzialità: nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali.
- Continuità nell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione: la partecipazione del cittadino al servizio pubblico che deve essere garantito sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
- Efficienza e efficacia: il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

## 2. 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.

## 3. PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" dichiara che:

- L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di **eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

- I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano (secondo legge 7 agosto 1990, n. 241). L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo;
- Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona.

## 4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 4.1 Ubicazione

La Residenza Villa Orchidea si trova in centro a Percoto- Fraz. di Pavia di Udine a soli 15 minuti dal centro di Udine.


### 4.2 Titolo Autorizzativo

La nuova Autorizzazione all'esercizio è stata rilasciata dal "Dipartimento di Prevenzione" dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASU-FC) con ordinanza n. 0070748 del 12/05/2023 variazione del titolare ex D.P.REG. N. 144/2015.

La Residenza è classificata come "Residenza per anziani non autosufficienti di SECONDO livello" per 50 posti letto – n° 3 nuclei di tipologia N3.

### 4.3 La struttura

La Residenza si sviluppa su tre piani fuori terra e un piano interrato, è dotata di ampie camere doppie con bagno privato. Il piano terra offre un luminoso ingresso. Al piano seminterrato è presente l'ufficio di Direzione, la palestra e il locale per la cura della persona. Al primo piano si trova l'infermeria, la sala da pranzo e le stanze di degenza e dei piccoli salottini ad utilizzo degli Ospiti e dei loro familiari, al secondo e terzo piano si trovano le camere di degenza. La villa è dotata anche di due ampie terrazze e di un bellissimo parco con alberi secolari. Il personale medico ed infermieristico, altamente qualificato, costituisce elemento di fiducia e tranquillità per ospiti lungodegenti, autosufficienti e non, bisognosi di assistenza e terapia fisica. La Residenza "Villa

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

Orchidea” è una residenza per anziani di secondo livello suddivisa in 3 nuclei (N3) per un totale di 50 posti letto, la quale può accogliere profili A, B, C ed E e persone al di sotto dei 65 anni di età già affette da patologie assimilabili a quelle geriatriche.

#### **4.3.1 La Tipologia delle Camere Residenziali**

Le camere sono dotate di letto articolato, armadio e comodino per ciascun Ospite. La stanza può essere personalizzata dal Residente con fotografie, quadri, mobili e soprammobili personali di piccole dimensioni, previa autorizzazione da parte della Direzione.

Prima dell’ingresso in Struttura, l’Ospite viene accompagnato a prendere visione della camera che gli verrà messa a disposizione. La Direzione della Struttura è autorizzata, previa comunicazione all’Ospite stesso e ai suoi familiari/tutore, ad effettuare variazioni abitative nel caso in cui dovessero insorgere situazioni di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera o esigenze organizzative.

## **5. LE FASCE ASSISENZIALI OFFERTE E I PROFILI**

La Residenza è finalizzata all’accoglimento di anziani con una minima, media ed elevata compromissione delle funzionalità, ma è in grado di accogliere anche persone al di sotto dei 65 anni di età affette da patologie assimilabili a quelle geriatriche.

La Residenza eroga attività socio-sanitarie in regime di residenzialità, in favore di persone non autosufficienti, prevalentemente anziani, che devono essere aiutate nell’espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistite e curate necessitano di prestazioni socio – sanitarie continuative (stabilmente o temporaneamente), non attuabili a domicilio.

La Residenza, in modo da tutelare la salute e la promozione sociale delle persone anziane, prevede l’istituzione e l’organizzazione di un qualificato sistema di servizi ad alta integrazione socio-sanitaria, in grado di rispondere ai bisogni assistenziali complessi delle persone anziane.

### **5.1 Secondo Livello**

I nuclei N3 collocati in residenze per anziani non autosufficienti di secondo livello possono accogliere persone anziane con profili di bisogno A, B e comportamentale.

In questi nuclei è consentita la permanenza, entro il 20% del numero totale dei posti letto autorizzati, di persone anziane che al momento dell’accoglimento presentavano un profilo di bisogno di tipo A, B o comportamentale e che, a seguito di evoluzioni del quadro clinico-assistenziale, risultano avere bisogni corrispondenti al profilo di bisogno A complesso, previa adozione di specifici programmi di assistenza individualizzati concordati tra l’Ente gestore della residenza e il Distretto sanitario territorialmente competente.


I nuclei N3 possono accogliere anche persone con profilo C ed E.

### **5.2 Finalità della struttura e principi fondamentali nell’erogazione dei servizi**

Le finalità principali della Struttura sono le seguenti:

- realizzare progetti individuali finalizzati alla ricerca del benessere dell’anziano;



 <b>SERENI ORIZZONTI</b> Residenze per anziani in Europa	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

- garantire il mantenimento e il recupero delle abilità fisiche dell’Ospite;
- stimolare l’anziano ad essere un soggetto attivo e partecipe;
- supportare il mantenimento delle relazioni con i propri familiari e con la rete sociale della comunità locale;
- garantire la qualità delle prestazioni attraverso la formazione permanente del personale e la collaborazione tra diverse figure professionali, in un’ottica di lavoro multidisciplinare d’équipe.

I servizi, quindi, vengono erogati attraverso una modalità di presa in carico globale della persona, ponendo attenzione non solo agli aspetti assistenziali e sanitari, ma anche a quelli relazionali, sociali e riabilitativi dell’anziano.

## **6. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

In tutte le Residenze le disposizioni in materia di ingressi di nuovi ospiti si seguono le linee guida di screening rilasciate dal Ministero della Salute e dalle Aziende Sanitarie Locali.

### **6.1 Ammissione**


Per essere ospitati nella Residenza è necessario presentarsi di persona o tramite i propri parenti alla segreteria della struttura per un colloquio informativo e per la compilazione della documentazione.

- 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 o Curatore o Tutore.
- Ad essa va allegato il certificato medico sul modello predisposto.
- 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 Distrettuale.
- L’utilizzo di tale strumento permette di associare a ciascuna persona valutata il profilo di bisogno che rappresenta al meglio le sue specifiche necessità assistenziali.
- Il parente più prossimo dell’Ospite (individuato tra i familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell’articolo 433 del Codice Civile) deve sottoscrivere 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.

A chi presenta la domanda inoltre vengono illustrati i documenti che dovrà consegnare in struttura all’atto dell’ingresso, ovvero:

#### **6.1.1 Documenti personali**

- autocertificazione di residenza;
- copia documento di identità valido;
- copia codice fiscale;

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

- copia tessera sanitaria;
- copia carta di identità del parente più stretto;
- recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- documentazione idonea alla solvibilità economica (rif. procedura “Contratto Ospite” – UDO.AMM-02.PRO).

#### **6.1.2 Documenti sanitari**

- copia esenzione Ticket;
- copia invalidità o relativa domanda;
- lettera di dimissione se proveniente da Ospedale o da altra struttura sanitaria, con annessa prescrizione farmacologica;
- dichiarazione del proprio medico di base relativa all’insussistenza di malattie contagiose o di condizioni psico-fisiche pericolose per la vita della comunità;
- esami ematochimici recenti (massimo 6 mesi);
- ausili con relative bolle;
- eventuali presidi in uso (es. pannoloni);
- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana.

#### **6.1.3 Vestiario e accessori**

- l’Ospite deve entrare in struttura con l’elenco degli indumenti e accessori redatto dai parenti (compresa la protesi) ed eventuali ausili (es. carrozzina, girello, ecc.) che vengono consegnati in struttura;
- n. 7 cambi di biancheria intima in base alla stagione;
- abbigliamento di uso quotidiano comodo (da lavare in lavatrice), NO LANA.

Una volta ricevuta la domanda, con la valutazione distrettuale, il Direttore UdO contatta i familiari per concordare la data di ingresso. L’Ospite al suo ingresso in Struttura viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti, dallo staff. Vengono accompagnati subito nella camera, dove assieme all’addetto all’assistenza sistemano i vestiti e gli oggetti personali portati. Su tutto il vestiario personale dell’anziano deve essere stato apposto a cura dei familiari il numero di riconoscimento indicato in precedenza dalla Struttura. Successivamente i parenti vengono invitati a presentarsi in infermeria al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria, mentre all’Ospite vengono fatti vedere gli spazi e si iniziano le presentazioni degli operatori e degli altri residenti.

Viene fatta fin da subito una pianificazione individualizzata cogliendo gli elementi significativi delle abitudini di vita e della loro possibile risposta in ambito di vita collettiva. Questo avviene anche per mezzo dei familiari che sono le figure che soprattutto all’inizio, sanno riscontrare se l’inserimento sta procedendo tranquillamente o se vi sono delle difficoltà. Assieme si progetta come meglio intervenire e una volta conosciuta meglio la persona, si prospettano gli obiettivi individuali da raggiungere.



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

## 6.2 Dimissioni dalla struttura

Le dimissioni possono avvenire per:

- *Volontà dell'Ospite*, precedute da un preavviso di almeno 30 gg (il mancato preavviso attribuisce alla Sereni Orizzonti 1 S.p.A. il diritto di richiedere il pagamento della retta);
- *Volontà della Struttura*: Sereni Orizzonti 1 S.p.A. ha facoltà di recedere dal contratto, con cessazione delle prestazioni di assistenza e dimissioni dell'assistito, per qualunque violazione degli obblighi di disciplina e per motivi amministrativi.

## 6.3 Decesso

In seguito a decessi in Struttura si attua la procedura prevista atta tra l'altro a garantire che venga rispettata la dignità e la privacy della persona deceduta.

Per quanto concerne l'impresa di pompe funebri, la scelta appartiene esclusivamente ai parenti e in nessun caso compete alla struttura.

# 7. I SERVIZI OFFERTI

---

## 7.1 La Direzione

La Direzione della Struttura è affidata al Responsabile di Struttura:

- E' presente in Struttura da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 17.00;
- L'orario con il pubblico dalle 10:00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00.

Il Direttore 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 finanziari 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, ecc.

## 7.2 I servizi Socio-Assistenziali e Sanitari

### 7.2.1 Attività Assistenziale di Base

Le prestazioni socio assistenziali vengono assicurate continuativamente per tutto l'arco della giornata, ore notturne comprese, tramite gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) 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.

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

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.;
- confort 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 d'interventi assistenziali adeguati e qualitativamente soddisfacenti per le esigenze di cura degli ospiti.

Le prestazioni assistenziali e, in generale, le attività di accompagnamento quotidianamente fornite dagli operatori di base agli ospiti sono quelle indicate nel Piano Assistenziale Individualizzato che viene redatto dall'Equipe multi professionale interna per ogni singolo Ospite.

### **7.2.2 Attività Infermieristica**

Svolte da infermieri professionali, le prestazioni comprendono, oltre alle normali prestazioni di routine, terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc., il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

Il personale infermieristico svolge, inoltre, tutte le mansioni di tipo organizzativo, di controllo e di registrazione delle informazioni in stretta collaborazione con i Medici di Medicina generale e gli specialisti. Agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali.

La Residenza ha individuato un responsabile del governo assistenziale che assicurerà:

- il raccordo con il referente dell'Azienda Sanitaria attraverso riunioni programmate e/o incontri su tematiche specifiche;
- la rivalutazione periodica in équipe dei bisogni degli utenti con il sistema di VMD Val.Graf.-FVG e eventuali altri strumenti validati;
- la predisposizione e l'aggiornamento dei piani assistenziali individuali in linea con i progetti individuali redatti dall'équipe di valutazione distrettuale e monitoraggio dei risultati;
- l'attuazione dei piani e programmi per la prevenzione e la gestione del rischio clinico, il miglioramento della qualità dell'assistenza e la sicurezza delle cure in raccordo con la direzione sanitaria; a gestione del personale assegnato;
- il coordinamento dei processi assistenziali infermieristici e di supporto;
- l'integrazione e la verifica dei processi di cura, delle attività assistenziali e dei piani di lavoro previsti, in collaborazione con gli altri professionisti della struttura;
- la condivisione di protocolli, procedure e buone pratiche assistenziali;
- a verifica sul corretto utilizzo e consumo sulle principali risorse materiali e presidi sanitari;
- la promozione, la partecipazione e la condivisione di eventuali progetti di ricerca;
- l'individuazione dei bisogni formativi del personale di assistenza e la programmazione di attività formative e aggiornamento interne o in collaborazione con l'Azienda Sanitaria.

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

### **7.2.3 Attività Riabilitativa Fisica**

Le prestazioni riabilitative comprendono le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di Ospiti e tenendo conto dei PAI; rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione fisica.

### **7.2.4 Attività di Animazione**

La terapia occupazionale è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo. Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuole coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

L'animazione è garantita in base alla necessità individuale secondo quanto previsto dal PAI.

### **7.2.5 Assistenza Medica**

L'assistenza medica è prestata da Medici di Medicina Generale (MMG), scelti liberamente dall'Ospite, sulla base delle disposizioni vigenti.

L'orario di effettiva presenza settimanale dei Medici di Medicina Generale è esposto presso la bacheca della struttura.

Il servizio di assistenza medica comprende inoltre prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio di certificati gratuiti (richiesta di indennità di accompagnamento, ecc.).

Il Direttore Sanitario si occupa del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura rispettivamente da parte dei Medici di Medicina Generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri.

## **7.3 Servizi Alberghieri**

### **7.3.1 Servizio di Pulizia e Sanificazione**

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti, svolto da personale interno adeguatamente preparato, prevede:

- interventi di pulizia giornalieri, svolti al mattino, in modo tale da non intralciare le attività quotidiane degli Ospiti;
- interventi di pulizia periodici svolti secondo un calendario prestabilito;
- fornitura di tutto il materiale e i prodotti necessari per garantire un livello adeguato di igiene e sanificazione degli ambienti di vita degli Ospiti.

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



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

### **7.3.2 Servizio di Lavanderia-Guardaroba**

La struttura mette a disposizione, un servizio di guardaroba e lavanderia interna. 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.

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. effettua un controllo permanente sulla qualità del servizio. 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 a 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.

### **7.3.3 Servizio Tecnico**

La Struttura si avvale di un manutentore per gli interventi ordinari all'interno o all'esterno della struttura, per la cura, il mantenimento delle aree esterne.

### **7.3.4 Ristorazione**

Il servizio di ristorazione viene svolto direttamente da Sereni Orizzonti 1 S.p.A. nell'apposita cucina centralizzata. I pasti vengono serviti presso il refettorio, salvo nel caso di residenti allettati, in cui i pasti vengono serviti in camera 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 Sanitaria competente, consentono un'ampia scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti nella bacheca della Struttura.

## **7.4 Servizi per la Cura e il Benessere dell'Ospite**


### **7.4.1 Servizio di parrucchiere e Barbiere (non compreso nella retta)**

La Struttura garantisce agli Ospiti, le prestazioni di base di parrucchiere barbiere attraverso il ricorso ad un professionista interno presente in struttura più volte alla settimana.

Le attività vengono svolte in un ambiente confortevole (sala beauty).

### **7.4.2 Servizio di Callista e Pedicure (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.

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. si avvale della collaborazione di figure esterne con comprovata esperienza in servizi.

## 7.5 Altri Servizi

### 7.5.1 *Fornitura Farmaci chiedere*

La fornitura dei farmaci non a pagamento – fascia A – in base alle regioni viene rifornita o dalla farmacia comunale o dalla farmacia dell'azienda sanitaria generalmente una volta alla settimana e vengono ritirati da personale dedicato della Struttura.

Per i farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, la Struttura consegnerà agli Ospiti gli scontrini fiscali rilasciati dalle farmacie scelte dai famigliari.

### 7.5.2 *Servizio trasporti (non compreso nella retta)*

Nel caso in cui gli Ospiti non allettati necessitino di effettuare prestazioni diagnostiche, specialistiche o ricoveri ospedalieri la Residenza offre il servizio di trasporto in convenzione. L'accompagnamento è a carico del familiare/tutore.

### 7.5.3 *Presidi per l'incontinenza*

Tali presidi rientrano tra i materiali forniti dal Servizio Sanitario Regionale nella quantità giornaliera indicata dal medico di base dell'Ospite.

### 7.5.4 *Assistenza specialistica, diagnostica e protesica*

L'assistenza specialistica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel P.A.I.

### 7.5.5 *Servizio Religioso*

In collaborazione con la Parrocchia, la Struttura assicura un servizio di assistenza religiosa. La S. Messa viene celebrata nel salone principale, attualmente, il primo giovedì del mese. E' assicurata per tutti gli Ospiti la libertà di praticare il proprio culto, compatibilmente con l'organizzazione della Struttura. Inoltre, ogni giovedì pomeriggio viene recitato il Santo Rosario.

L'orario delle celebrazioni viene affisso in bacheca.

### 7.5.6 *Servizio di posta*

E' presente un servizio di posta interno: il Direttore e/o la segreteria si occupa di smistare la posta in arrivo ai vari destinatari e di raccogliere quella in partenza.

### 7.5.7 *Servizio telefonico*

Gli Ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno tramite il telefono fisso della Residenza.

### 7.5.8 *Sale soggiorno e tv*

Gli Ospiti e i loro visitatori possono soggiornare nelle sale comuni. Queste sono presenti in ogni piano e sono tutte dotate di sedie, poltrone e televisione.

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

### 7.5.9 Giardino Esterno

La Residenza è dotata di un ampio giardino con spazi verdi. Durante la bella stagione il giardino viene allestito con sedie, tavoli e un gazebo in modo da agevolare il soggiorno degli Ospiti all'aperto.

## 8. L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA DI VITA DEGLI OSPITI


### 8.1 Giornata Tipo

Tutte le attività quotidiane all'interno della Residenza per anziani, considerata anche la tipologia di Ospiti, saranno organizzate evitando i ritmi "ospedalieri" e andando così a scandire una vera e propria giornata di vita.

L'organizzazione della giornata tipo dell'Ospite sarà, indicativamente, la seguente:

ORARIO	DESCRIZIONE
7:00/08.00	Sveglia e preparazione alla giornata praticando igiene personale, cambio del pannolone e vestizione. Esecuzione delle pratiche infermieristiche nelle camere di ospitalità.
08.00/09.00	Distribuzione della colazione in sala da pranzo, per gli eventuali Ospiti allettati aiuto ad alimentarsi e distribuzione terapie.
09.00/11.30	Bagni assistiti programmati, inizio delle attività di fisioterapia, animazione, parrucchiere, prestazioni infermieristiche e mediche, monitoraggio idratazione collettiva.
11.30/12.00	Verifica dell'incontinenza con cambio del pannolone, maniluvio e preparazione per il pranzo.
12.00/13.30	Pranzo con particolare attenzione alle diete ed aiuto ad alimentarsi, somministrazione di terapie orali.
13.30	Controllo del pannolone ed aiuto per la preparazione al riposo pomeridiano.
14.00/15.00	Riposo pomeridiano per chi lo desidera. Alzata praticando igiene personale, cambio del pannolone, vestizione e merenda (ore 15.00), pratiche infermieristiche e mediche.
14.00/18.00	Attività fisioterapiche e di ginnastica di gruppo, monitoraggio idratazione collettiva. Socializzazione e proposte di animazione, pratiche infermieristiche e mediche. Preparazione per la cena, maniluvio e somministrazione della terapia orale.
18.00/18.30	Cena con particolare attenzione alle diete ed aiuto ad alimentarsi.
19.00/21.00	Per gli Ospiti che lo desiderano preparazione per il riposo, cambio del pannolone.
21.00/07.00	Controllo notturno cambio posture per gli Ospiti che lo necessitano, cambio presidio di assorbenza, sorveglianza continua.



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

L'uso degli ascensori per gli Ospiti autosufficienti richiede particolare attenzione e rispetto delle norme di sicurezza.

In particolare:

- Non si deve premere il pulsante quando segna “occupato”.
- Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata.
- Non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano.
- È sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie.
- Deve essere data la precedenza al personale nelle ore in cui gli ascensori facilitano il servizio agli ammalati o ai piani.
- Gli Ospiti non autosufficienti verranno accompagnati nell'uso dell'ascensore.

Si sottolinea che la giornata in Struttura, al di là degli schemi predisposti per l'efficienza dei servizi, sarà impostata per ogni Ospite secondo i propri ritmi e le proprie abitudini.

### **8.1.1 Alzata e Colazione**

È un momento importante in quanto l'Ospite riprende il ritmo di vita e le funzioni sopite con il riposo notturno.

In questo momento della giornata, la relazione che gli operatori instaurano con la persona non si limita alle semplici azioni mattutine fondamentali quali l'igiene, la vestizione, l'alimentazione, il controllo dei parametri sanitari, etc., ma privilegia il mantenimento delle capacità residue con una continua stimolazione al “fare” secondo le proprie personali abitudini. La mattina prosegue poi con la colazione. È il primo contatto che gli Ospiti hanno con gli altri componenti della comunità e che continua dopo la colazione nelle sale occupazionali.

### **8.1.2 Le Attività del Mattino e del Pomeriggio**

Le sale occupazionali sono il fulcro della vita comunitaria diurna. Gli Ospiti socializzano tra di loro, con gli operatori, con i parenti, i volontari ed è lì che si svolgono la maggior parte delle attività. L'attività prevalente durante la mattinata e in alcune ore del pomeriggio è la terapia occupazionale, la riabilitazione motoria svolta dagli animatori e dai fisioterapisti. Le attività del mattino e di una parte del pomeriggio sono molteplici in quanto all'interno della Residenza si sviluppano una serie di progetti, non solo scelti dagli animatori e dai fisioterapisti in base alla tipologia degli Ospiti, ma anche in relazione alle richieste degli stessi anziani che amano fare alcune cose anziché altre.

### **8.1.3 Il pranzo e la Cena**

Il momento del pasto è uno dei più importanti ed attesi della giornata, un momento di gratificazione del gusto che rispetterà alcune regole fondamentali. Cibo servito caldo, appetibile nell'aspetto e nel gusto, al punto giusto di cottura e soprattutto gradito dall'Ospite in base ai propri gusti e desideri personali. Per questo ultimo aspetto, i piatti saranno scelti direttamente dagli anziani, quando non sia possibile, attraverso i familiari o le persone a lui vicine che ne conoscono abitudini e gusti.

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

#### **8.1.4 Gli altri Momenti della Giornata**

La giornata degli Ospiti, se pur definita all'interno di schemi e progetti, è costruita intorno all'Ospite stesso. Nei periodi primaverili o comunque di clima temperato molte delle attività comuni vengono spostate all'esterno.

#### **8.1.5 Il Dopo Cena**

Dopo la cena, gli ospiti che lo desiderano, vengono accompagnati nelle stanze ed aiutati nell'igiene per il riposo notturno. Tutte le altre persone possono intrattenersi nei saloni per la visione di notiziari televisivi o film.

#### **8.1.6 Uscite all'esterno**

Le uscite all'esterno della residenza da parte degli Ospiti vanno comunicate preventivamente alla Direzione che si occuperà di verificarne la fattibilità con il Direttore Sanitario della residenza e di autorizzarle concordando le modalità di rientro.

## **9. LE RETTE E INADEMPIMENTO**

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. Alla sottoscrizione del contratto è dovuto, inoltre, in favore di Sereni Orizzonti 1 S.p.A. un contributo spese di € 100,00 (cento/00) per oneri amministrativi che verrà addebitato nella prima fattura.


Al termine del rapporto contrattuale, sarà dovuto, altresì, in favore di Sereni Orizzonti 1 S.p.A. un contributo di € 25,00 (venticinque/00) per le spese di pulizia della stanza e rifacimento posto letto.

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 S.D.D.

La struttura è convenzionata con l'Azienda Sanitaria di competenza per l'erogazione delle prestazioni sanitarie di base. Sono comprese nella retta prestazioni assistenziali e sanitarie come previsto dal DPR 144/2015 e s.m.i. rese da Infermieri e Operatori Socio-Sanitari (OSS), le prestazioni di vitto, servizio di reception, animazione, fisioterapia. Non sono compresi e si effettuano a richiesta il servizio in camera, i trasporti, i servizi della parrucchiera e barbiere (il primo trattamento del mese è gratuito), l'utilizzo del telefono, il servizio bar e quant'altro non specificato.

Tutti i prezzi possono essere suscettibili di modifica.

L'Ospite, il Terzo Contraente e il Coobbligato sono tenuti ad osservare le previsioni del contratto e delle condizioni generali di contratto, che ne formano parte integrante e sostanziale, nonché quelle del Regolamento e di ogni altra regola vigente nell'Unità d'Offerta.

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. si riserva il diritto di revocare il consenso all'accoglimento dell'Ospite sino al momento dell'ingresso dell'Ospite nell'Unità di Offerta, in caso di mancato versamento del deposito cauzionale richiesto, di mancata sottoscrizione del modulo S.D.D. per il pagamento dei corrispettivi, di rifiuto di fornire adeguate informazioni patrimoniali ovvero in base alla valutazione negativa del grado di solvibilità dell'Ospite e/o del Terzo Contraente e/o del Coobbligato.

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. si riserva, altresì, il diritto revocare il consenso all'accoglimento dell'Ospite, in base alle sue effettive condizioni di salute ed alle conseguenti necessità assistenziali nonché al suo rispetto del regolamento dell'Unità di offerta.

Il mancato pagamento integrale del corrispettivo nei termini e con le modalità stabilite per due mensilità, anche non consecutive, determina la risoluzione di diritto del contratto per inadempimento.

## **10. NORME DI CONVIVENZA E DI COMPORTAMENTO PER OSPITI, VISITATORI E PERSONALE**

---

### **10.1 Ospiti**

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.

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.


Tutti gli Ospiti della residenza hanno diritto a un trattamento di alta professionalità e di grande umanità e attenzione, soprattutto quando la necessità di essere aiutati in tutte le loro attività quotidiane ne rende ancor più pesanti le condizioni.

### **10.2 Visitatori**

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.



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

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.

### 10.3 Personale

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 con nome e qualifica.

Al personale è fatto divieto assoluto di accettare mance o regali da Ospiti e familiari. La Struttura, per il tramite del suo Direttore UdO, accetta esclusivamente doni che possono essere fruiti da tutti gli Ospiti o che possano andare a beneficio di tutta la comunità;

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

### 10.4 Custodia di Denaro e Valori

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

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

Le somme di denaro e i valori potranno essere depositati presso la cassaforte della struttura, per essere opportunamente conservati.

### 10.5 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.

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

### 10.6 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.

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

## **11. LA PRESENZA IN STRUTTURA DI FAMILIARI, VOLONTARI E ASSISTENTI FAMILIARI PRIVATE**

---

### **11.1 La Presenza di Familiari e Parenti**

La Struttura incentiva la presenza in Struttura di familiari e parenti, risorsa fondamentale per il benessere e la qualità di vita degli Ospiti.

Gli orari di ricevimento delle visite sono i seguenti:

- dalle 9.30 alle 11.45
- dalle 14.30 alle 17.45

In casi particolari possono essere concordate con la Direzione eventuali variazioni all'orario stabilito. E' necessario che tali visite non siano di ostacolo al lavoro degli Operatori e dei medici in visita, né che turbino la tranquillità degli Ospiti.

Inoltre, familiari e amici possono consumare il pasto del pranzo o della cena in Struttura insieme all'Ospite previo accordo con la Direzione che deve essere informata almeno il giorno antecedente, con costo a carico del visitatore.

### **11.2 Il Volontariato in Struttura**

La Direzione della Struttura ritiene i Volontari una risorsa da promuovere e valorizzare. Con questo fine, in Struttura possono operare Associazioni di volontariato e/o Volontari anche non in forma associata, sia per attività di supporto all'assistenza e alla socializzazione, sia per attività ausiliarie.

Al fine di facilitare la presenza di Volontari normalmente vengono stipulate delle convenzioni con "Associazioni di Volontariato" regolarmente iscritte al registro "Organizzazioni Di Volontariato (ODV)" - Regione FVG" e al "Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)".

L'indicazione delle Associazioni e/o dei singoli Volontari, nonché la programmazione della loro presenza in struttura sono indicati in bacheca.

## **12. RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI**

---

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.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, ecc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto obiettivo individuale di ogni Ospite.

Quando entra in Struttura l'Ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento ha diritto di conoscere come vengono utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e la cancellazione o il blocco.

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



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

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 ai sensi del Regolamento Europeo 697/2016 e successive modifiche del D. Lgs. 101/2018 sulla tutela della privacy.

Ai sensi del D. Lgs. 101/2018, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni che riguardano l’Ospite e il/i Richiedente/i, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

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

*Servizio amministrativo:* Ufficio Amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e dalle 14:30 alle 18.00 o inviare una e-mail a [responsabileprotezionedati@sereniorizzonti.it](mailto:responsabileprotezionedati@sereniorizzonti.it).

All’interno della Residenza verrà inoltre predisposta una zona dedicata ai reclami con relativa modulistica.

### **13. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON I FAMIGLIARI**

La gestione della comunicazione ai familiari circa le informazioni riguardanti le condizioni clinico-sanitarie, funzionali-motorie e/o psico-fisiche di un Ospite è un aspetto molto delicato che richiede particolare attenzione da parte di tutte le figure coinvolte nel processo assistenziale dell’Ospite stesso.

La comunicazione deve rispondere a principi di qualità, quantità, pertinenza e chiarezza e gli Operatori chiamati a comunicare devono avere una crescente attenzione verso le “Life Skills”, vale a dire quelle competenze relazionali che permettono un comportamento positivo per affrontare efficacemente e con empatia le sfide della vita quotidiana.


In relazione al quadro generale dell’ospite, cui farà riferimento la comunicazione, il relativo processo contemplerà le seguenti fasi:

- Fase 1 - Preparazione del colloquio.
- Fase 2 - Conduzione del colloquio.

E’ garantito il diritto all’informazione degli Ospiti e dei loro familiari attraverso apposite bacheche in cui possono trovare informazioni necessarie all’accoglienza e alle iniziative svolte nella Residenza.

A tal proposito è stato redatto uno specifico protocollo denominato “Comunicazione ai familiari” (PRS-22).



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

## **14. MOG 231/01, SISTEMA QUALITA', PROCEDURE E PROTOCOLLI SANITARI**

---

Nel luglio 2020 la Sereni Orizzonti 1 S.p.A. ha completamente rivisto il “Modello Organizzativo di Gestione e Controllo” in base al D.Lgs. 231/01 e le procedure aziendali secondo lo standard internazionalmente riconosciuto per la gestione della Qualità (UNI EN ISO 9001). Tale attività ha permesso di definire la gestione dei rischi, l'aumento l'efficacia e l'efficienza dei processi interni in un'ottica di miglioramento continuo e di compliance integrata.

Il sistema è così composto:

1. Codice Etico
2. Parte Generale.
3. Parte Speciale: composta da 15 Protocolli 231 (A-Q).
4. Procedure aziendali.
5. Protocolli Sanitari.
6. Deleghe-Incarichi.

Il MOG è stato aggiornato il 25 agosto 2022.

La nostra organizzazione sanitaria prevede un percorso strutturato che ha la finalità di ottimizzare tutti gli interventi proposti e la elaborazione di protocolli operativi rivolti al personale della struttura.

I nostri protocolli prevedono l'accompagnamento dell'ospite per tutta la durata del ricovero, il monitoraggio delle problematiche sanitarie e l'attuazione di tutte le misure necessarie per il raggiungimento degli obiettivi proposti (“SGQ-01.MOD-01 - Elenco Protocolli-Moduli”).

## **15. PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA' EROGATA**

---

### **15.1 Piano della Qualità – Obiettivi**


E' stato predisposto un modulo per l'identificazione degli obiettivi che integra sia gli obiettivi strategici dell'azienda sia un insieme di obiettivi specifici nel triennio, coerenti con la politica per la qualità espressa dalla Direzione. Tutto il personale operante in azienda è chiamato a fornire il proprio contributo, nell'ambito delle proprie responsabilità, per il raggiungimento di tali obiettivi.

Quando opportuno, tali obiettivi vengono suddivisi in sotto-obiettivi e sviluppati ulteriormente, avvalendosi anche di schede di controllo, al fine di assicurare l'efficace implementazione.

Per ogni obiettivo vengono indicate le responsabilità generali e specifiche connesse al suo raggiungimento. Prima di approvare gli obiettivi, la Direzione e la Sede controlla il fabbisogno di risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie per il loro raggiungimento ed assicura una adeguata disponibilità.

### **15.2 Indicatori**

Per quanto concerne il processo di valutazione della qualità, le dimensioni e le aree cruciali che vengono monitorate, nonché gli indicatori utilizzati per controllare la produzione della prestazione

	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

sono elencati nella “Tabella degli Indicatori” (SGQ-06.MOD-04.U), dove troviamo i seguenti indicatori:

- socio-assistenziale: lesioni cutanee, cadute, ecc.
- gestionali: reclami, infortuni lavoratori, ecc.
- Sistema: eventi sentinella, non conformità, azioni correttive, ecc.

### 15.3 Strumenti di tutela - Reclami

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 il modulo “Segnalazione Reclami-Problemi” (SOD-02.MOD-01), orale al Direttore UdO e attraverso il numero verde 800-218-822 e il cell. 342-8726533 (rif. procedura “Gestione dei Reclami” - SOD-02).

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. I reclami pervenuti saranno conservati presso l’Ufficio di Direzione.

### 15.4 Monitoraggio della Soddisfazione

Per stimolare i rapporti tra Ospiti, Familiari e Lavoratori e monitorare la soddisfazione sono stati predisposti i seguenti questionari di soddisfazione:

- “Questionari di Soddisfazione degli Ospiti”;
- “Questionari di Soddisfazione dei Familiari”.
- “Questionari di Soddisfazione dei Lavoratori”.

Essi vengono distribuiti almeno una volta all’anno a tutti gli interessati preferibilmente nel mese di dicembre. La compilazione dei questionari dev’essere completata preferibilmente entro 7 giorni dalla loro distribuzione. I moduli vengono riconsegnati al Direttore UdO entro il mese di gennaio.

I risultati dei questionari vengono analizzati, illustrati graficamente e comparati con quelli degli anni precedenti.

 <b>SERENI ORIZZONTI</b> Residenze per anziani in Europa	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

## **16. DECALOGO DEI DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI**

### **16.1 I Diritti fondamentali dell'Ospite**

- 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.

### **16.2 I Doveri fondamentali dell'Ospite**

- 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.



	UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA	FR-04 – PERCOTO – PAVIA DI UDINE (UD)
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ed. 05 del 10.04.2023

- 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 ed altro.

## **17. COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA**

---

La Residenza “*Orchidea*” è sita in Via Aquileia 94 - 33050 Fraz. Percoto Pavia di Udine.

### **In auto**

Da Udine: prendere SS13 in direzione Strada Provinciale 2 in direzione Percoto.

Da Palmanova: Procedere sulla SP33 e SP78.

Da Cividale Del Friuli: Procedere in direzione SP19 ed SP78.

La Residenza è fornita di giardino con ampio parcheggio.

## **18. Gli Uffici e i Recapiti Telefonici**

---

Per informazioni o eventuali segnalazioni l'Ospite e/o un suo familiare/tutore può rivolgersi all'Ufficio Amministrativo della Struttura dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00, con possibilità di appuntamenti in orari diversi previa richiesta, attraverso i seguenti recapiti:

- Tel. 0432 / 676898.
- E-mail: percoto@sereniorizzonti.it.



SERENI  
ORIZZONTI  
Residenze per anziani in Europa

UNITA' D'OFFERTA - FRIULI VENEZIA-GIULIA

FR-04 – PERCOTO – PAVIA  
DI UDINE (UD)

CARTA DEI SERVIZI

Ed. 05 del 10.04.2023

## 19. Organigramma Funzionale

