

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 1 di 17

Le Residenze RSA Myosotis della Serenissima srl è accreditata con la Regione Lazio per n.20 posti di RSA di Alto Mantenimento e n.20 posti di RSA di Basso Mantenimento.

La Carta dei Servizi descrive le caratteristiche generali nella parte dedicata ed i servizi relativi a Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) secondo gli specifici riferimenti normativi della Regione Lazio.

E' composta secondo il seguente indice:

1. Filosofia, Valori di riferimento, Finalità e caratteristiche della struttura;
2. Regole di Vita Comunitaria;
3. Modalità di ammissione fruizione del servizio e dimissioni degli ospiti;
4. Ammontare e modalità di corresponsione della retta;
5. Durata del periodo di conservazione del posto in caso di assenza prolungata e relativi oneri economici;
6. Orari dei pasti o del rientro serale;
7. Prestazioni e servizi forniti agli ospiti;
8. Criteri di organizzazione delle attività ricreative;
9. Spostamento dell'ospite dalla propria stanza;
10. Rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali;
11. Modalità' di formazione e di funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti;
12. Supporto soggetti fragili;
13. Consenso Informato;
14. Aspetti organizzativi per un'assistenza transculturale;
15. Informazioni al paziente e ai suoi familiari sulle donazioni di organi e tessuti;
16. Modalità d'informazione al paziente e ai suoi familiari sugli elementi di tutela nella partecipazione alla ricerca clinica;
17. Modalità di richiesta della documentazione sanitaria;
18. I reclami.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 2 di 17

Comprende gli allegati:

- Informativa generale sui Servizi;
- Regolamento personale di supporto;
- Tariffario servizi extra retta (comunicati al momento dell'ingresso in struttura).

Elaborato	Approvato	Revisione	Data	N° Copia C/NC
RQ M.Bassanelli	Presidente M.Montalbano	00	Febbraio 2021	

## FILOSOFIA DELLA AZIENDA

### *L'impegno nei confronti dei nostri ospiti*

**Offrire** una assistenza personalizzata corrispondente a standard qualitativi di livello internazionale;

**Sostenere ed incentivare** l'autonomia e l'indipendenza sociale;

**Garantire** rapporti ispirati ai principi etici del rispetto e della dignità umana;

**Rispettare**, come valore fondamentale la libertà di scelta nella cura e nello stile di vita;

**Proteggere** il diritto alla privacy nello svolgimento di tutti gli atti di vita quotidiana;

**Favorire** il coinvolgimento della famiglia e degli amici nei programmi sanitari e socio-assistenziali;

**Predisporre** le condizioni ottimali per il conforto religioso;

**Impegnare** le nostre risorse per creare un'organizzazione aperta alle interazioni con le istituzioni, le associazioni e il volontariato

## VALORI DI RIFERIMENTO

La Serenissima srl desidera offrire servizi diversificati, flessibili e personalizzati che permettano all'anziano di vivere sereno in una realtà familiare, nel rispetto della propria personalità ed umanità, con la possibilità di coltivare i propri interessi o di ricevere stimoli alla socializzazione ed alle relazioni interpersonali.

Garantire tali condizioni è possibile con un'attenta analisi dei bisogni di salute del singolo e con un supporto assistenziale finalizzato a sopperire alla diminuzione di autosufficienza, con un sostegno mirato e proporzionato alle esigenze presentate.

La centralità della persona, la attenta analisi dei bisogni di salute ed assistenziali, la qualità del servizio, l'integrazione degli interventi socio – sanitari sono per noi gli elementi fondamentali per un progetto che ha come obiettivo la qualità della vita.

Pertanto il progetto si propone di essere la corretta risposta ai bisogni dell'anziano quando questi desidera uscire dal proprio domicilio, anche temporaneamente.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 3 di 17

Il progetto trova naturale collocazione nel nuovo quadro normativo, che vede, come alternativa, al domicilio familiare, strutture capaci di offrire servizi assistenziali, sanitari e sociali all'interno di una complessa rete in cui gli interventi possano progressivamente divenire più complessi e diversificati.

*Siamo consapevoli che ogni persona ha diritti fondamentali che noi ci impegniamo a garantire (riferimento Carta dei Diritti dell'anziano):*

### **Eguaglianza**

Diritto ad essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose, senza discriminazioni riguardanti la persona, il suo ambiente, la patologia.

### **Imparzialità**

Diritto a ricevere assistenza da personale qualificato con impegno e senso di responsabilità.

### **Continuità**

Diritto alla continuità dell'assistenza e della sua qualità, anche attraverso sistemi di gestione delle informazioni.

### **Diritto di scelta**

Diritto ad una informazione corretta, chiara ed esaustiva che permetta di decidere e scegliere liberamente.

### **Partecipazione**

Diritto ad avere propri rappresentanti liberamente scelti che possano intervenire nell'ambito di iniziative e nella proposta di possibili soluzioni rispetto a situazioni problematiche.

### **Efficienza ed efficacia**

Diritto ad un'organizzazione efficiente che rispetti i tempi, gli elementi di sicurezza e protezione e la qualità delle prestazioni.

La nostra residenza offre servizi residenziali per autosufficienti e non autosufficienti. L'attività è caratterizzata da attenzione alle reali esigenze delle persone, si concretizza nell'utilizzo di strumenti di valutazione multidimensionale dello stato funzionale per la realizzazione di piani di assistenza in risposta alle attese di carattere umano, sanitario, sociale e spirituale.

## **FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA**

La residenza Myosotis è situata nel Comune di Bomarzo, in provincia di Viterbo, piccolo borgo di circa 1500 abitanti.

La Residenza può offrire servizi di tipo alberghiero, assistenziale e sanitario di base, sociale e ricreativo culturale, fortemente diversificati.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 4 di 17

Myosotis, essendo situata in una zona residenziale in prossimità del centro abitato, consente di raggiungere numerosi servizi esterni tra cui l'ufficio postale, banca, la farmacia, la chiesa e alcuni supermercati.

Il complesso, di recente costruzione (1998), si eleva su tre piani di cui uno seminterrato, con ricettività totale di 88 posti letto (di cui n.40 posti RSA e n.48 posti CdR).

L'edificio ha una struttura caratterizzata da due quadrati che formano due cortili interni che sono parte integrante dei due moduli di residenzialità situato al piano terra denominati Nucleo Ulivo e Nucleo Orchidea dedicati alla RSA.

Al primo piano si sviluppano altri due moduli costituiti come i precedenti oltre che dagli alloggi degli ospiti anche da spazi per attività comuni come soggiorni e sale da pranzo denominati Nucleo Iris e Nucleo Ginestra dedicati alla Casa di Riposo.

Nel piano seminterrato troviamo numerosi spazi accessibili per attività dedicate: palestra, cappella, sala convegni, locali per attività occupazionali.

La Residenza si propone l'obiettivo di fornire, in regime di residenzialità le seguenti prestazioni:

- 1) prestazioni di tipo alberghiero rivolte alla realizzazione di condizioni confortevoli;
- 2) prestazioni di tipo assistenziali e di tutela, svolte da personale formato e qualificato per il soddisfacimento dei bisogni psico fisici della persona;
- 3) prestazioni di tipo ricreativo culturale, che hanno l'obiettivo di facilitare i rapporti interpersonali con gli aspetti personali di ogni ospite.

La Residenza offre nuclei abitativi con camere singole, doppie, alloggi con cucinino dotate di servizio igienico in camera, telefono e televisione.

In particolare ogni camera possiede:

- letto articolato a tre livelli con comandi elettrici, materasso e cuscini, comodino funzionale, tavolo scrittoio, armadio, sedia o poltrona, tendaggi.
- Il bagno è corredato di ausili per permettere la facile fruibilità alle persone anziane e nello stesso tempo garantisce alti margini di sicurezza.
- la Residenza è provvista di segnaletica e indicazioni appropriate per permettere un buono orientamento e facile accesso alle vie di fuga in caso di pericolo, sono presenti elementi per il superamento di barriere architettoniche.

Il progetto anziani della società Serenissima S.r.l. si propone di offrire una serie di servizi integrati che rispondano con criteri di eccellenza alle esigenze della popolazione anziana.

L'offerta di una rete integrata, rispetto alla residenzialità permanente o temporanea, propone all'esterno un valore aggiunto perché, rivolgendosi ai nostri servizi, le persone interessate o i loro familiari, sono supportati nella risoluzione di problemi di varia natura.

In tal modo proponiamo un intervento di qualità finalizzato alla globalità della persona e del processo assistenziale, senza frammentazioni e parzialità di risposta al bisogno.

La società Serenissima S.r.l. ha iniziato la sua attività nel 1998, il suo settore di operatività è la gestione di Residenze socio-sanitarie ai fini di assistenza, cura e riabilitazione degli anziani.

La società è stata acquistata e sottoposta a controllo della soc. Lusan S.r.l. con la sede legale in via del Poggio Laurentino n°2 Roma.

La Società è certificata ISO 9001/2015 con certificato TUV N° 501009256/1 del 07/01/201

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 5 di 17

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'ospite e la Sua famiglia sono tenuti ad un comportamento educato e decoroso verso tutti, altri ospiti, famiglie e personale stesso.

L'abbigliamento deve essere pulito, curato ed adeguato al decoro della Residenza stessa e rispettoso della normale convivenza civile nella considerazione della presenza degli altri.

L'ospite in particolare dovrà:

- osservare le regole dell'igiene ambientale;
  - mantenere il buono stato della stanza, delle apparecchiature, arredi e degli impianti, seguire con attenzione il buono uso degli stessi;
  - consentire al personale preposto di accedere nella stanza per le pulizie quotidiane e le eventuali riparazioni, compreso il personale della Direzione per verificare relativi ed eventuali problemi;
  - evitare l'uso nella propria stanza di fornelli, ferri da stiro, apparecchi elettrici e per il riscaldamento e di qualsiasi oggetto che la Direzione ritenga pericoloso;
  - richiede l'intervento del personale della Residenza per applicare chiodi alle pareti e spostare i mobili e gli arredi;
  - mantenere basso il volume di apparecchi televisivi, radio fonici, computer o, in alternativa in caso di ipoacusia utilizzare cuffie personali;
  - considerare che il personale è presente per rispondere a motivate esigenze di aiuto e supporto riferibili al grado di autosufficienza di ogni ospite; qualora l'ospite, o un suo familiare, sentano l'esigenza di una maggiore presenza di un personale per prestazioni domestico- alberghiere a lui dedicate, deve farne richiesta alla Direzione che provvederà ad organizzare il servizio personalizzato con la conseguente integrazione della retta,
  - evitare di interferire con operazioni e azioni che sono di competenza del personale di servizio, se non concordate con la Direzione in un progetto terapeutico finalizzato;
  - evitare di tenere con sé o condurre animali nella struttura se non inserito in uno specifico progetto terapeutico;
  - evitare di introdurre nella Residenza bevande alcoliche, generi alimentari e oggetti non precedentemente autorizzati dalla Direzione o non conformi alle norme HACCP e comunque non interferire nella alimentazione dell'ospite con cibi esterni senza aver chiesto autorizzazione al personale della Residenza.
- ✓ In tutti i locali della Residenza, nel rispetto della vigente normativa e della sicurezza degli ospiti e degli operatori, è vietato fumare.
  - ✓ In caso di uscite temporanee dalla Residenza, per brevi periodi e anche in assenza di pernottamento esterno è obbligatorio avvisare il personale di servizio ed ottenere autorizzazione medica (per ospiti di RSA o per particolari problematiche cliniche)

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 6 di 17

comunicando il previsto orario di rientro e con firma dell'accompagnatore (in RSA) o e/o in autonomia per la Casa di Riposo.

- ✓ Gli ospiti in Casa di Riposo sono liberi di uscire e rientrare nella Residenza quando lo desiderino rispettando la fascia oraria compresa tra le 08.00 e le ore 20.00 e previo avviso.
- ✓ Qualora l'ospite desideri allontanarsi dalla Residenza per alcuni giorni, dovrà comunicare preventivamente alla Direzione, su apposito modulo, la data in cui si intende lasciare la Residenza, quella presunta del rientro, nonché il recapito durante l'assenza.
- ✓ La Direzione declina ogni responsabilità per fatti illeciti o eventuali altri fatti dannosi posti in essere dall'ospite fuori la Residenza.
- ✓ Gli ospiti possono portare o trattenere nella loro camera, oggetti personali di piccole dimensioni, sempre che gli stessi non siano di disturbo alla convivenza o creino interferenza con le condizioni ottimali di igiene. In caso di apparecchiature queste devono essere accompagnate da schede tecniche e di conformità. L'ingresso di apparecchiature/arredi deve essere comunicato per iscritto alla Direzione.
- ✓ La Direzione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle camere degli ospiti e non affidati in custodia presso la Cassaforte della Residenza.
- ✓ Gli orari della vita comunitaria sono fissati dalla Direzione nel rispetto dove è possibile, delle regole di vita e della cultura di ogni ospite, garantendo a ciascuno di coltivare le proprie abitudini ed interessi purchè non in contrasto con la civile convivenza.
- ✓ I famigliari e gli amici, anche con bambini, possono accedere in orario libero alla Residenza nel rispetto della vita comunitaria ed in modo da non interferire con l'andamento dei servizi.
- ✓ A nessuno è consentito rimanere durante le ore notturne tranne per casi eccezionali e preventivamente autorizzati dalla Direzione.
- ✓ È fatto divieto ai visitatori di accedere nei locali di servizio, introdurre animali, fornire bevande alcoliche, farmaci e cibo.
- ✓ I visitatori possono accedere in visita all'ospite previo consenso dello stesso nei locali comuni e nella stanza, sempre se autorizzati dall'ospite interessato. La scelta sul ricevimento delle visite (orari e persone) e di libera scelta dell'ospite e non può essere in alcun caso imposta.
- ✓ Il visitatore, prima di recarsi presso l'ospite deve presentarsi presso la Reception per identificarsi e ritirare il Pass di ingresso che dovrà essere riconsegnato al momento dell'uscita.

### **MODALITA' DI AMMISSIONE**

Il contatto per l'ingresso in Casa di riposo può avvenire telefonicamente o visitando direttamente la struttura, la persona che riceve il primo contatto compila un modello di prenotazione con i dati della persona che sarà contattata telefonicamente dalla Referente della Casa di riposo per successive informazioni/chiarimenti e attivazione della procedura di ingresso con visita da parte del team di valutazione della Residenza.

La definitiva ammissione in Residenza avviene, in data concordata a seguito di visita del team di valutazione e con stipula del contratto di ammissione controfirmato da ospite o suo tutore legale, dal garante dell'ospite e dalla Direzione.

Contestualmente l'ospite interessato/tutore legale deve presentare la seguente documentazione:

- fotocopia documento d'identità,
- codice fiscale,

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 7 di 17

- scheda sanitaria con numero di iscrizione al SSN,
- certificato di autosufficienza rilasciato dal medico di base con idoneità alla permanenza in Casa di riposo.

Prima di formalizzare l'ingresso con il contratto di ammissione, l'ospite effettuerà un incontro con personale qualificato finalizzato alla migliore organizzazione della sua permanenza in struttura.

Al momento dell'ingresso sarà aperta e compilata, a cura del team di valutazione, una cartella/documentazione completa dei dati anagrafici, sanitari, famigliari ed economici. Inoltre l'ospite sarà oggetto di valutazione multidimensionale da parte dell'equipe di assistenza ed osservato nel suo inserimento per 15 gg, al fine di programmare al meglio gli eventuali interventi socio/ sanitari.

La sistemazione alberghiera presso la stanza avviene in base alla disponibilità presente in Residenza al momento della firma del contratto.

La Direzione, previa valutazione del medico incaricato per la Casa di riposo e della Referente si riserva la definitiva accettazione di ingresso, valutate le effettive condizioni fisico/cliniche della persona.

L'ammissione si perfeziona con la sottoscrizione del contratto e il versamento di un deposito cauzionale pari a cinquecento euro, e consegna di documentazione varia.

### **FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio all'ospite è garantito attraverso prestazioni assistenziali individualizzate su dati raccolti all'ingresso in struttura dove si evidenziano i bisogni primari, sociali e abitudini di vita. (Scheda Socio Anagrafica per accesso in struttura).

Successivamente viene compilato il Piano Assistenziale Individuale provvisorio (PAI) che ha validità 15 gg, sulla base delle informazioni acquisite in questo periodo con l'osservazione del personale viene elaborato il PAI definitivo, che permetterà, al personale dedicato, di svolgere una assistenza continuativa e di qualità.

L'assistenza è erogata in base al PAI, periodicamente revisionato, e comprende attività di assistenza generica di aiuto/supervisione per le attività base di vita quotidiana.

E' presente un operatore socio sanitario in orario H24 per le attività programmate e per chiamate in caso di eventi imprevisti.

L'assistenza infermieristica è prevista in caso di urgenza con personale presente presso la RSA o con pacchetti di prestazione personalizzati appositamente definiti.

L'assistenza medica è fornita dal proprio medico di medicina generale (MMG) che devono garantire la funzionale operatività, in termini di vicinanza e disponibilità.

Gli ospiti possono accedere alle prestazioni sanitarie erogate dal SSN con le modalità definite per l'assistenza sanitaria di base, attraverso prescrizione del medico curante.

L'ospite potrà richiedere, a sue spese visite e accertamenti di altri medici di sua fiducia, previa comunicazione alla Direzione.

Le prestazioni fisioterapiche possono essere richieste e saranno proposti pacchetti personalizzati specifici.

#### ***Prestazioni in Caso di Urgenza/Emergenza***

In caso di urgenza o emergenza il personale in servizio deve chiamare le istituzioni di riferimento 112/guardia medica.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 8 di 17

Al fine di evitare ricoveri inutili e disagi agli ospiti, la Residenza, ad integrazione, offre un servizio di reperibilità medica H24 regolamentato da apposito contratto.

Presso la Residenza sono, inoltre, offerte diverse tipologie di servizi:

- Servizio quotidiano di pulizia e igiene degli ambienti di vita e degli arredi

effettuato da personale dedicato secondo procedure interne ed orari stabiliti.

- Attività di animazione e socializzazione

mediante iniziative sociali, culturali e ricreative guidate da personale specializzato e elencate presso la hall in apposita bacheca dove sono evidenziati giorni, orari luoghi di tali attività.

- Attività ludiche

capaci di sviluppare il senso di indipendenza e autonomia evidenziati nel PAI dell'ospite con progetti educativi di gruppo da parte di un educatore. Tali attività sono programmate annualmente con un calendario ciclico evidenziando stagioni feste da calendario e appuntamenti speciali. gli ospiti possono usufruire di tale servizio recandosi autonomamente negli spazi dedicati o facendosi accompagnare dal personale o dai propri famigliari, consultando programma affisso in bacheca presso la hall.

- Servizio di riabilitazione di gruppo

permette di ripristinare la funzionalità motoria e cognitiva per la ripresa totale dell'autosufficienza e per il mantenimento e potenziamento delle capacità residue. Si attuano tutti i giorni presso la palestra della Residenza ad orari stabiliti sotto la guida di personale specializzato.

- Trattamenti di fisioterapia individuale

Ospiti Casa di Riposo, dopo una richiesta scritta da parte dell'interessato alla Direzione, che procede ad acquisire la prescrizione del trattamento (tipologia e numero di sedute) sulla base del quale sarà stilato un preventivo; il trattamento avrà inizio a seguito di accettazione del preventivo.

- Assistenza sociale

in caso di necessità può essere richiesto alla Direzione, l'aiuto dell'assistente sociale che si occuperà di assistere ospiti e famigliari che abbiano bisogno di informazioni, svolgimento di pratiche e servizi di natura sociale.

- Assistenza psicologica

a richiesta, dell'ospite o di un suo famigliare è previsto l'intervento dello psicologo per coadiuvare la persona in problemi di natura affettiva o nell'ambito nella vita di relazione o in qualsiasi altro problema che comporti ansia, agitazione, disagio interiore.

- Assistenza dietologica

fornisce un menu (estivo / invernale) sulla base di tabelle dietologiche approvate dalla ASL di appartenenza, inoltre esegue un monitoraggio mensile per evidenziare problemi particolari e per la prevenzione di disturbi legati all'alimentazione e del rispetto di diete specifiche prescritte dal medico di base o di struttura.

- Servizi vari

Ritiro e consegna posta, servizio bar, disponibilità di quotidiani e riviste, biblioteca



<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 9 di 17

## **DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

La permanenza presso la Residenza può avere carattere permanente o temporaneo, l'ospite viene dimesso ogni qualvolta lo desidera, con la possibilità di dimissioni anche temporanee con diritto di riammissione ad una data programmata in base ad accordi con la Direzione .

Può essere effettuata in caso di scelta dell'ospite/famiglia/MMG con comunicazione scritta da parte di ospite o garante con preavviso di 30gg rispetto alla data scelta per l'uscita dalla Residenza.

Nel momento della dimissione per rientro al proprio domicilio o trasferimento in altra struttura, viene consegnata una apposita documentazione per il trasferimento di informazioni utili nella continuità assistenziale.

### ***Trasferimento***

Il trasferimento dell'ospite avviene su richiesta del MMG/ famiglia, per visite mediche o ricovero in ospedale.

In caso di Urgenza avviene con chiamata al 112.

In caso di trasferimento programmato di ospiti in Casa di Riposo, la famiglia deve organizzare preventivamente il trasporto, eventualmente con prenotazione del mezzo più adatto e con costi a Suo carico

### ***Decesso***

In caso di decesso, a seguito di constatazione medica, l'infermiere in turno procede ad avvertire i famigliari delegati, il Parroco (se richiesto) e la Ditta di onoranze funebri convenzionata con la residenza che provvederà ad allestire la camera ardente e procederà alla sistemazione della salma. Successivamente la famiglia comunicherà il nominativo della Ditta incaricata per il funerale ed autorizzata al prelevamento della salma e dei documenti.

## **AMMONTARE E MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLE RETTA**

L'ammissione presso la Casa di Riposo avviene su richiesta dell'ospite, senza criteri di esclusione se non l'incompatibilità tra esigenze assistenziali della persona rispetto a regime di casa di riposo previsto dalla legge di riferimento.

L'ammissione si perfeziona con la sottoscrizione del contratto e il versamento di un deposito cauzionale pari a cinquecento euro.

Il contratto è stipulato con l'ospite/ amministratore di sostegno/ procuratore legale.

Nel contratto sono riportati:

- I dati anagrafici dell'ospite,
- I dati anagrafici del garante e il grado di parentela (per gli aspetti amministrativi),
- Le coordinate bancarie per effettuare pagamento che deve avvenire tramite bonifico bancario a ricevimento fattura,
- La facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto, con un preavviso scritto di 60gg da parte della Residenza e di 30gg da parte dell'ospite.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 10 di 17

Viene consegnata all'ospite una documentazione relativa all'informativa in riferimento: al regolamento Europeo del GDPR 679/2016, ex art.13 sulla Privacy, al regolamento della residenza, al listino prezzi e il modulo per la comunicazione delle coordinate bancarie ospite/garante.

### **DURATA DEL PERIODO DI CONSERVAZIONE DEL POSTO IN CASO DI ASSENZA PROLUNGATA E RELATIVI ONERI ECONOMICI**

Non è presente alcuna riduzione diretta in caso di assenza, salvo che per assenze superiori a 7 gg consecutivi. Dall'ottavo giorno si applicherà alla retta giornaliera la riduzione del 25% e ciò anche nell'ipotesi in cui il periodo consecutivo di assenza iniziasse a decorrere da un mese e terminasse nel mese successivo.

Le assenze temporanee per motivi personali (vacanze, soggiorni con i famigliari) o sanitari (ricovero ospedaliero) sono possibili con la riduzione diretta in conformità quanto detto in precedenza.

In caso di decesso dell'ospite gli oggetti o le somme di denaro conservate potranno essere ritirati dai legittimi eredi su presentazione di idoneo atto notarile o notorio o dichiarazione sostitutiva dello stesso ai sensi della L.15/68, salvo che al momento del decesso non risulti un debito dell'assistito nei confronti della casa di riposo, in tal caso la stessa, avrà diritto di ritenzione sui suddetti beni.

### **ORARI DEI PASTI O DEL RIENTRO SERALE**

L'orario di apertura del servizio ristorante a fasce orarie stabilite:

- 08.00/09.30 colazione con servizio a tavolo
- 12.30/13.30 pranzo con servizio a tavolo
- 16.00/16.30 merenda come attività comune
- 18.30/19.30 cena con servizio a tavolo

Tutti i pasti devono essere consumati nella sala ristorante e potranno essere serviti in camera solo su indicazione della Direzione o per motivi inerenti allo stato di salute dell'ospite.

L'accesso al ristorante è consentito solo nell'orario indicato e per la sola consumazione dei pasti.

Gli ospiti possono uscire e rientrare nella Residenza quando lo desiderano nel rispetto della fascia oraria compresa tra le 08.00 e le 20.00.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 11 di 17

**PRESTAZIONI E SERVIZI FORINTI AGLI OSPITI CON LA CHIARA INDICAZIONE DI CIO' CHE E' COMPRESO NELLA RETTA MENSILE E CIO' CHE E' CONSIDERATO EXTRA RETTA**

La retta giornaliera è fissata dalla Serenissima srl in base a tariffario annuale con diversificazione rispetto alla complessità assistenziale (medio/bassa o medio/alta) e con integrazione per scelta di alloggio in camera singola o doppia e per richiesta di periodi di permanenza inferiori a 30 gg.

Nella retta **SONO** compresi i seguenti servizi:

- servizio quotidiano di pulizia e igiene degli ambienti di vita e degli arredi effettuato da personale dedicato;
- servizio di ristorante con pasti secondo menù settimanale e stagionale estate/inverno, colazione, pranzo e cena con servizio al tavolo effettuato da parte di personale dedicato;
- interventi rivolti all'assistenza di base generica quale il supporto e l'aiuto all'igiene personale, alla vestizione, e all'alimentazione;
- interventi di assistenza tutelare diurna e notturna per tutte le attività di vita quotidiana,;
- assistenza medica del MMG;
- reperibilità medica H24,
- prestazioni infermieristiche in urgenza;
- attività riabilitative ed educative di gruppo;
- cambio periodico della biancheria da letto e da bagno;
- servizio ritiro e consegna posta;
- servizio portineria;
- disponibilità di consultazione di quotidiani e riviste;
- assistenza religiosa per il soddisfacimento dei bisogni spirituali secondo il credo (a richiesta);
- supporto psicologico e di assistenza sociale (a richiesta);

Nella retta **NON SONO** compresi i seguenti servizi:

- attività di benessere personale (ginnastica assistita, massaggi);
- farmaci, prodotti sanitari e di uso ordinario e loro approvvigionamento;
- servizio trasporto esterno ed ambulanza;
- prestazioni di parrucchiere, barbiere, podologo;
- commissioni personali in esterno e pratiche varie presso uffici;
- lavanderia per indumenti personali;
- attivazione di telefoni in camera per telefonate dirette all'esterno.

Le prestazioni elencate possono essere effettuate presso locali dedicati nella struttura, da personale esterno e collegato alla Residenza con appositi contratti di convenzione con tariffari stabiliti.

In ogni caso, per tutti i servizi extra retta è predisposto un listino prezzi a disposizione dell'ospite/famiglia.

Le prestazioni extra retta eseguite saranno fatturate direttamente all'ospite come servizio extra retta successivamente all'effettiva erogazione del servizio.

Qualora nel corso del soggiorno le esigenze dell'ospite dovessero richiedere ulteriori prestazioni assistenziali e sanitarie, anche per periodi di tempo limitati, la Direzione comunicherà tempestivamente all'ospite e ai suoi famigliari, che provvederanno entro i successivi 15gg, a

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 12 di 17

corrispondere o a rimborsare alla Residenza l'importo necessario a coprire tali prestazioni aggiuntive.

## **CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVE**

All'interno della Residenza la giornata dell'ospite è impegnata in una serie di attività che si svolgono quotidianamente ed hanno inizio dopo la prima colazione. Intorno alle ore 09.30 vi è la possibilità di svolgere attività ludico- ricreative, di animazione e la lettura di quotidiani e riviste. Nella seconda parte della mattinata ha inizio l'attività di gruppo in palestra che si protrae fino all'ora di pranzo. Nella prima parte del pomeriggio, gli ospiti che lo gradiscono possono ritirarsi nelle loro stanze per il riposo pomeridiano; gli altri possono intrattenersi nei rispettivi nuclei o nelle sale comuni per vedere la tv leggere un libro o dedicarsi ad altre attività.

A metà del pomeriggio ci si riunisce tutti insieme per prendere il the e fare merenda e si prosegue con attività di animazione fino all'ora in cui ci si ritrova di nuovo in sala da pranzo per la cena.

Su scelta dell'ospite sarà possibile prepararsi per il riposo notturno o rimanere alzati usufruendo dello spazio dei soggiorni e delle sale comuni.

Durante l'anno sono organizzate feste a tema da parte del personale specializzato con l'aiuto di associazioni esterne e uscite al bar o gite alle quali è gradita la partecipazione delle famiglie.

Per gli ospiti della Casa di Riposo che lo desiderino possono essere organizzate attività specifiche di loro interesse.

Per tutti gli ospiti sono predisposti Piani Educativi Individuali (PEI) e per coloro che non gradiscono le attività di gruppo o che non riescono a parteciparvi per incompatibili condizioni fisiche sono predisposti PEI specifici integrati con le attività assistenziali.

## **LO SPOSTAMENTO DELL'OSPITE DALLA PROPRIA STANZA**

Qualora sia nella disponibilità della residenza, l'ospite può partecipare alla scelta della camera e degli eventuali compagni di stanza, il cambio può avvenire per motivi di effettiva necessità organizzativa e/o su consenso dell'interessato.

Al momento dell'ingresso nella Residenza, l'ospite riceverà la Carta dei servizi.

L'ospite sarà accompagnato in camera dal personale di assistenza, che fornirà le informazioni generali all'ospite e ai suoi famigliari.

Nel momento in cui si procede ad uno spostamento di alloggio sarà cura del personale autorizzato, tener conto di alcuni aspetti: sia organizzativi, che di convivenza con l'altro componente di stanza.

## **RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI**

La Residenza favorisce e promuove la collaborazione con le associazioni di volontariato autorizzate in base alla legge regionale del Lazio n° 29/1993 per lo svolgimento delle attività socio- ricreative secondo programma concordati con la Direzione.

I volontari dovranno rispettare le norme e i programmi astenendosi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento della struttura.

Inoltre la struttura eroga un servizio di accompagnamento con mezzi autorizzati (ambulanze o macchine mediche) in convenzione con la struttura.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 13 di 17

L'eventuale inserimento di persone che svolgano attività integrate alla assistenza deve avvenire previa richiesta/autorizzazione della Direzione e nel rispetto del Regolamento specifico (sulla base del Regolamento regionale di riferimento) che è disponibile a richiesta presso la Reception.

### **MODALITA' DI FORMAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DELL'ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI**

L'organismo di rappresentanza degli ospiti/ o famigliari è definito come: Comitato di partecipazione secondo quanto indicato nel D.G.R. n.6078 del dicembre 1999.

L'organismo di rappresentanza permette la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro famigliari

All'organizzazione alla vita comunitaria, fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte, collabora con gli organismi di volontariato e associazioni presenti nel territorio.

### **SUPPORTO SOGGETTI FRAGILI**

La struttura è organizzata ed il personale formato per favorire l'assistenza a soggetti fragili, in quanto gli anziani per specifica complessità assistenziale risultano nella categoria di Soggetti Fragili.

In particolare per gli ospiti affetti da demenza è applicato un modello assistenziale basato sulla metodologia "Gentle Care".

Per i soggetti fragili a causa di dolore persistente e diffuso sono attivi specifici programmi di valutazione ed intervento.

### **CONSENSO INFORMATO**

Il consenso informato è l'espressione dell'accettazione volontaria (o del rifiuto) da parte dell'interessato a un trattamento proposto dal medico. E' l'unica manifestazione di volontà che autorizza un qualsiasi atto medico.

Il consenso informato è valido solo se il paziente riceve da parte del medico un'informazione completa, professionale e dettagliata.

I processi che richiedono esplicitamente il consenso informativo sono:

- Trattamento sanitario diagnostico e chirurgico
- Sperimentazione cliniche (DL 24 giugno n° 211)
- Trattamento dati personali (regolamento Europeo del GDPR 679/2016, ex art.13 sulla Privacy)

Il consenso del paziente deve essere acquistato dal Medico o che deve eseguire l'attività oggetto del consenso.

Il consenso deve essere rilasciato dal diretto interessato/tutore legale/amministratore di sostegno.

Si tratta di una manifestazione di volontà personale che in situazioni normali non può essere delegato ad altri. Viene richiesto a persona con capacità di intendere e di volere. In caso contrario sarà richiesto al rappresentante legale (tutore o curatore).

Il consenso informato scritto conterrà:

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 14 di 17

- Descrizione dell'intervento medico;
- Eventuali alternative;
- Spiegazioni dei rischi prevedibili derivanti dall'esecuzione o meno della prestazione prevista;
- Illustrazioni delle tecniche e degli eventuali materiali da utilizzare;
- Descrizione dei benefici;
- Descrizione dei rischi derivanti da eventuali e potenziali complicazioni.

Le informazioni che devono essere fornite al malato sono le seguenti:

- Descrizione dei procedimenti diagnostici, terapeutici o strumentali proposti
- Descrizione delle possibili alternative al trattamento proposto e loro vantaggi e svantaggi
- Tutte le altre informazioni eventualmente richieste dal malato che possono sembrargli utili a prendere le sue decisioni.

Il documento deve essere sottoscritto sia dal medico che dal paziente.

### **ASPETTI ORGANIZZATIVI PER UNA ASSISTENZA TRANSCULTURALE**

L'assistenza transculturale comprende aspetti relativi alla erogazione di un servizio ad ospiti appartenenti ad altre culture e le problematiche organizzative riferite alla presenza di personale appartenente ad altre culture. L'avvento della complessità sociale per la presenza di persone appartenenti a diverse culture ed etnie ha evidenziato anche in Italia la necessità di una nuova coscienza culturale da parte dei professionisti della salute. Il personale socio-sanitario costituisce spesso il primo contatto che il soggetto immigrato ha con una struttura sanitaria, perciò un approfondito confronto con giusti argomenti può essere di aiuto al professionista per evitare equivoci e conflitti nell'identificare i problemi dell'utente con la sua diversità culturale. L'infermiere riconosciuto come specialista nelle e nella realizzazione del processo assistenziale dovrebbe essere in grado di occuparsi di pazienti di culture differenti. La strategia seguita è quella di favorire la partecipazione di immigrati nel ruolo di consulenti nell'organizzazione dei servizi a questa particolare utenza e di favorire la partecipazione del personale a formazioni, convegni, associazioni orientati alla riflessione e sensibilizzazione su questi temi.

### **INFORMAZIONI AL PAZIENTE E AI SUOI FAMILIARI SULLE DONAZIONI ORGANI E TESSUTI**

La valutazione del soggetto per essere considerato potenzialmente donatore di organi e tessuti, comprende una valutazione che riguardi sia gli aspetti legali sia quelli clinici:

- a) Valutazione legale: valuta il consenso del paziente e/o dei suoi familiari all'eventuale processo di donazione a scopo di trapianto.
- b) Valutazione clinica: valuta l'idoneità clinica al trapianto dei suoi organi eventualmente prelevabili causando la potenziale trasmissione di malattie (in particolare neoplastiche e infettive) e il loro esito funzionale.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 15 di 17

Per rendere possibile una donazione d'organi occorrono diverse condizioni:

- Il consenso del donatore o dei suoi congiunti
- Le funzioni dell'organo da asportare devono poter essere ancora stabilizzate
- La morte celebrale deve essere accertata
- Non devono esserci controindicazioni mediche per gli organi e i tessuti da trapiantare;
- In caso di incidenti e di delitti violenti occorre anche l'autorizzazione delle autorità giudiziarie che stanno svolgendo le indagini.

Nel momento del decesso, qualora si rilevino le condizioni per una donazione d'organi, i familiari vengono informati della posizione espressa dal paziente (quando disponibile) o la riferiscono, se ne sono a conoscenza; sono comunque invitati a pronunciarsi riguardo all'eventuale prelievo di organi al fine di donazione.

### **MODALITA' DI INFORMAZIONE AL PAZIENTE E AI SUOI FAMILIARI SUGLI ELEMENTI DI TUTELA NELLA PARTECIPAZIONE ALLA RICERCA CLINICA**

Per quanto riguarda gli aspetti bioetica per la ricerca clinica nei soggetti anziani e con demenza è necessario sottolineare alcune raccomandazioni. La terapia farmacologica e non farmacologica dei soggetti con demenza pone problemi etici più articolati e spesso complessi.

Gli elementi che caratterizzano questa problematica sono lo scopo della terapia ed il grado di autonomia decisionale (incapacità) del soggetto.

Gli aspetti da prendere in considerazione della valutazione bioetica dell'impiego di tali terapie in soggetti con demenza vascolare sono:

1. Il grado di autonomia decisionale del soggetto, la presenza o meno di un decisore sostitutivo in grado di interpretare le preferenze del soggetto, e l'eventuale status legale di tale decisore;
2. La natura della terapia considerata;
3. La fase di sviluppo clinico della specifica terapia considerata.

In primo luogo deve essere considerato e ribadito che l'utilizzo di terapie sperimentali si può configurare solo nel contesto di una ricerca clinica formale, valutata e autorizzata dal Comitato di Etica competente, come richiesto dalla corrente normativa italiana.

L'aspetto probabilmente più critico consiste nella valutazione del grado di autonomia decisionale del soggetto, intesa come capacità di comprendere e valutare il rapporto rischio-beneficio della terapia sperimentale proposta e quindi di prendere una decisione libera personale, oltre che "informata".

La natura delle terapie considerate in questo ambito esclude comunque che si possa procedere in mancanza del consenso.

In questo contesto sembra ragionevole seguire i seguenti criteri secondo il protocollo da parte del comitato di etica competente per la partecipazione a studi clinici di soggetti con ridotta capacità cognitiva come spesso i soggetti con demenza:

- a) *Per la partecipazione a studi terapeutici:*

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 16 di 17

1. Che i rischi e i disagi prevedibili dovuti alla partecipazione allo studio siano proporzionali ai benefici presumibili per il soggetto;
2. Che nei limiti delle capacità individuali, ciascun soggetto riceva adeguata informazione e dia il consenso possibile e comunque non esprima una chiara obiezione alla partecipazione;
3. Che sia ottenuto il consenso da parte di un decisore sostitutivo o che sia disponibile disposizione anticipata che consentano la partecipazione a sperimentazioni cliniche;

*b) Per la partecipazione a studi non terapeutici:*

1. Che la presenza del disturbo cognitivo sia imprescindibile per la corretta conduzione dello studio;
2. Che lo studio implichi rischi e disagi oggettivamente minimi per il soggetto;
3. Che, nei limiti delle capacità individuali, ciascun soggetto riceva adeguata informazione e dia il consenso possibile e, comunque, non esprima una chiara obiezione alla partecipazione;
4. Che sia ottenuto il consenso da parte di un decisore sostitutivo.

### **MODALITA' DI RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Le persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria sono l'ospite o persona da esso delegata, in casi specifici la documentazione può essere regolarmente richiesta da:

- Il tutore o curatore in casi in cui ci sia un'interdizione, il richiedente dovrà autocertificare la qualità del tutore sull'interessato.
- Dal medico curante o strutture sanitarie pubbliche o private esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'autorità giudiziaria, in via autonoma o con delega alla polizia giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati
- In caso di paziente deceduto la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati dagli eredi che dovranno autocertificare tale qualità.

La richiesta della copia della cartella sanitaria o di altra documentazione sanitaria deve essere indirizzata alla Direzione dall'interessato o da persona delegata, compilando MODULO DI RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA direttamente in struttura, per posta, via fax, o per posta elettronica. Non verranno accettate le richieste di cartelle cliniche effettuate telefonicamente.

#### **Ritiro**

Il ritiro della documentazione sanitaria avviene presso la struttura o attraverso spedizione postale ad indirizzo segnalato in sede di richiesta; è previsto il pagamento di una quota per servizi di Segreteria e spedizione.



<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS CDR</b>	Pagina 17 di 17

- Può avvenire a cura di chi ha fatto la richiesta (interessato munito di documento d'identità valido, persona munita di regolare delega, del proprio documento d'identità e di un documento dell'interessato in originale o in copia, eredi/tutore legale con apposita documentazione).

## I RECLAMI

Gli operatori o direttamente i Responsabili della Residenza raccolgono i reclami degli utenti (ospiti, famiglie, visitatori, personale).

Effettuano una prima valutazione del reclamo e decidono se e con quale priorità intervenire con la risoluzione immediata della NC.

Premesso che il reclamo dell'utente è gestito sempre con la dovuta attenzione da parte degli operatori, se il reclamo è rilevante rispetto alla qualità attesa del servizio, viene seguita la normale prassi.

I reclami devono pervenire in forma scritta, utilizzando il Mod. 03 Reclamo e/o suggerimenti di ospiti e/o familiari consegnato direttamente a infermiere in turno o inserito nella cassetta della posta interna "Famigliari/Ospiti);

Il personale in servizio valuterà l'effettiva esigenza di interventi immediati o indirizzerà il reclamo agli uffici della Direzione per un successivo trattamento.

Il tempo di trattamento di un reclamo è variabile in base al tipo di problema segnalato, se di facile o urgente risoluzione sarà trattato direttamente da chi lo registra (entro il turno di servizio) e poi avviato al RQ per le registrazioni.

Qualora il trattamento richieda l'intervento della Direzione o dell'RQ questi procederanno alle verifiche necessarie per la soluzione del problema entro e non oltre 10 gg dalla data del ricevimento.