



SS. CUORI di GESU' e MARIA

RESIDENZA PER ANZIANI

BOJANO (CB)



SS. CUORI DI GESU' E MARIA
RSA, RESIDENZA PROTETTA E CASA DI RIPOSO

CARTA DEI SERVIZI

*GUIDA PER GLI UTENTI E PER
I LORO VISITATORI*



SS. CUORI di GESU' e MARIA

RESIDENZA PER ANZIANI

BOJANO (CB)

CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a GIUGNO 2026.

Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche sul nostro sito.

CONTATTI



SS. Cuori di Gesù e Maria
RSA, Residenza Protetta e Casa di Riposo
Via Monte Crocella, 23 - 86021 Bojano (CB)



Tel. 0874 77 81 27



rsabojano@gmail.com



serenasenectus@pec.it



www.serenasenectus.it



<https://www.facebook.com/rsabojano/>



https://www.instagram.com/ss_cuori_di_gesu_e_maria/

Gentile Ospite, Gentile Familiare,

la presente Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di presentare in modo chiaro, trasparente e completo l'organizzazione, i servizi e i principi che guidano quotidianamente l'attività della Residenza per Anziani "SS. Cuori di Gesù e Maria" di Bojano.

Accogliere una persona anziana significa assumersi una responsabilità umana, assistenziale e relazionale di grande valore. Per questo motivo la nostra Struttura orienta ogni attività alla tutela della dignità, della salute, della sicurezza e della qualità della vita dell'Ospite, promuovendo un ambiente sereno, familiare e rispettoso della persona.

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" rappresenta da oltre settant'anni un punto di riferimento per il territorio molisano nell'assistenza e nell'accoglienza delle persone anziane e fragili.

Nata nel 1951 per iniziativa di Monsignor Don Antonio Nuzzi con finalità di solidarietà e sostegno verso le persone più vulnerabili, continua ancora oggi la propria missione di assistenza e vicinanza umana, coniugando tradizione, valori cristiani e professionalità socio-sanitaria.

Dal 2022 la gestione della Struttura è affidata alla Serena Senectus S.r.l., realtà operante da oltre trent'anni nel settore dell'assistenza agli anziani, impegnata a garantire elevati standard qualitativi, continuità assistenziale, innovazione organizzativa e costante attenzione ai bisogni degli Ospiti e delle loro famiglie.

La presente Carta dei Servizi rappresenta un impegno concreto verso la trasparenza, la qualità e il miglioramento continuo dei servizi erogati. Attraverso questo documento desideriamo fornire informazioni utili sulla Struttura, sui servizi disponibili, sulle modalità di accesso e sui diritti e doveri degli Ospiti e dei loro familiari, favorendo un rapporto fondato sulla fiducia, sulla collaborazione e sul rispetto reciproco.

Con la consapevolezza che ogni persona porta con sé una storia, degli affetti e delle aspettative uniche, il nostro impegno quotidiano è quello di offrire non soltanto assistenza qualificata, ma anche ascolto, vicinanza umana e attenzione alla dimensione relazionale e spirituale della vita.

**La Direzione
Serena Senectus S.r.l.
Residenza per Anziani
"SS. Cuori di Gesù e Maria"
Bojano**



INDICE

SEZIONE 1

PRESENTAZIONE, IDENTITÀ E QUADRO DI RIFERIMENTO

1.1	La Struttura	Pag. 14
1.2	Autorizzazione, Accreditamento e Tipologia di servizio	Pag. 20
1.3	Come raggiungerci	Pag. 22
1.4	Cos'è la Carta dei Servizi e riferimenti normativi	Pag. 23
1.5	I principi fondamentali della Carta dei Servizi	Pag. 26
1.6	Politica per la Qualità, Formazione ed Etica Aziendale	Pag. 28
1.7	Organigramma e responsabili	Pag. 33
1.8	Obiettivi assistenziali generali	Pag. 34

SEZIONE 2

I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

2.1	Tipologia di ospiti e profili assistenziali	Pag. 38
2.2	Assistenza medica	Pag. 39
2.3	Assistenza infermieristica	Pag. 40
2.4	Assistenza socio-assistenziale e alla persona	Pag. 42
2.5	Riabilitazione e fisioterapia	Pag. 44
2.6	Animazione, attività ricreative ed ergoterapia	Pag. 45
2.7	Assistenza psicologica e supporto spirituale	Pag. 47
2.8	Servizi di sostegno alla famiglia e al caregiver	Pag. 49
2.9	Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria	Pag. 50
2.10	Prestazioni alberghiere	Pag. 51
2.11	Altre attività e servizi a carico dell'Ospite	Pag. 52

2.12	Altri servizi	Pag. 53
2.13	Giornata tipo dell'Ospite	Pag. 54
2.14	Corredo personale richiesto	Pag. 56
2.15	Arredi, attrezzature e comfort alberghiero	Pag. 57
2.16	Volontariato e collaborazione con enti e associazioni	Pag. 58
2.17	Standard di qualità: fattori, indicatori e impegni misurabili	Pag. 59
2.18	Sicurezza, gestione emergenze e prevenzione rischi	Pag. 60
2.18.1	Sicurezza e tutela degli Ospiti fragili	Pag. 62

SEZIONE 3

ACCESSO, ACCOGLIENZA E PERCORSO DELL'OSPITE

3.1	Modalità di ammissione e documentazione richiesta	Pag. 68
3.1.1	Domanda di ingresso	Pag. 68
3.1.2	Valutazione della domanda e dell'idoneità all'inserimento	Pag. 69
3.1.3	Formalizzazione dell'ammissione	Pag. 70
3.1.4	Accoglienza dell'Ospite e personalizzazione dell'assistenza	Pag. 71
3.1.5	Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Pag. 72
3.2	Gestione delle liste di attesa e tempi medi di ingresso	Pag. 73
3.3	Rette, condizioni economiche e modalità di pagamento	Pag. 74
3.3.1	Fondo cassa per spese personali e servizi non compresi nella retta	Pag. 76
3.4	Inserimento nella vita della Residenza	Pag. 77
3.5	Permessi temporanei di uscita	Pag. 78
3.6	Orari di accesso di familiari e visitatori	Pag. 79

3.7	Ricovero ospedaliero dell'Ospite	Pag. 80
3.8	Cambio del setting assistenziale	Pag. 81
3.9	Modalità di dimissione e trasferimento	Pag. 83
3.10	Accompagnamento al fine vita e decesso dell'Ospite	Pag. 84
3.11	Richiesta copia della cartella clinica e tempi di rilascio	Pag. 86
3.12	Effetti personali e valori	Pag. 87
3.13	Introduzione di alimenti dall'esterno	Pag. 88
3.14	Servizi affidati a ditte esterne (outsourcing)	Pag. 89

SEZIONE 4

TUTELA, TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

4.1	Privacy, tutela dei dati personali e DPO	Pag. 92
4.2	Carta dei Diritti della Persona Anziana	Pag. 93
4.3	Diritti degli ospiti	Pag. 93
4.4	Doveri degli ospiti e dei familiari	Pag. 94
4.5	Reclami, Segnalazioni, Elogi e Suggerimenti	Pag. 94
4.6	Customer Satisfaction: rilevazione e pubblicazione esiti	Pag. 95
4.7	Trasparenza amministrativa e accesso civico	Pag. 96
4.8	Verifica annuale degli standard e impegno della Direzione	Pag. 97

SEZIONE 5

DOCUMENTAZIONE, MODULISTICA E TRASPARENZA

All. 1 – Domanda di ingresso	Pag. 101
All. 2 – Contratto di ingresso	Pag. 101
All. 3 – Regolamento interno della struttura	Pag. 101
All. 4 – Modulo Reclami / Segnalazioni / Elogi	Pag. 101
All. 5 – Modulo richiesta copia cartella clinica	Pag. 101
All. 6 – Questionario Customer Satisfaction ospiti/familiari	Pag. 101
All. 7 – Manuale del caregiver	Pag. 101
All. 8 – Carta dei Diritti della Persona Anziana	Pag. 102
All. 9 – Tabella standard di qualità e indicatori	Pag. 102
All. 10 – Informativa Privacy e Videosorveglianza	Pag. 102
All. 11 – Tariffario e condizioni economiche	Pag. 102
All. 12 – Corredo personale dell’Ospite	Pag. 102
All. 13 – Regolamento introduzione alimenti dall’esterno	Pag. 102
All. 14 – Modulo uscita temporanea ospite	Pag. 102
All. 15 – Modulo per l’esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali	Pag. 103
All. 16 – Modulo richiesta di accesso civico	Pag. 103
All. 17 – Accesso e visite dei familiari, caregiver e visitatori	Pag. 103
All. 18 – Disposizioni per l’accompagnamento al fine vita	Pag. 103



SEZIONE 1
PRESENTAZIONE,
IDENTITÀ
E QUADRO DI RIFERIMENTO

1.1 La Struttura

La Residenza per Anziani “SS. Cuori di Gesù e Maria”, con sede in Bojano (CB), in Via Monte Crocella n. 23, è una struttura socio-sanitaria e socio-assistenziale residenziale dedicata all’accoglienza, all’assistenza, alla cura ed al benessere della persona anziana fragile.

La Struttura è gestita dalla Serena Senectus S.r.l. dal 2022. La società opera da oltre trent’anni nel settore dell’assistenza agli anziani e ha avviato, sin dall’inizio della gestione, un percorso di rilancio, riqualificazione e miglioramento organizzativo della Residenza, con l’obiettivo di garantire servizi qualificati, continuità assistenziale, sicurezza e attenzione alla persona.

La Residenza dispone di 100 posti letto autorizzati, suddivisi in Casa di Riposo, Residenza Protetta e Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), secondo i titoli autorizzativi e di accreditamento vigenti. La Struttura è inoltre accreditata per l’erogazione di prestazioni in regime di Residenza Protetta e RSA, pur non essendo, alla data di aggiornamento della presente Carta, contrattualizzata con il Servizio Sanitario Regionale.

Inserita in un contesto tranquillo, facilmente raggiungibile e collocata in posizione strategica rispetto ai principali servizi sanitari territoriali, la Residenza offre un ambiente protetto, accogliente e familiare, pensato per favorire il benessere psicofisico dell’Ospite, il mantenimento delle autonomie residue e la migliore qualità della vita possibile.

Gli ambienti sono organizzati per garantire sicurezza, comfort

alberghiero, accessibilità e funzionalità assistenziale, nel rispetto della privacy e della dignità della persona. Le camere, singole o doppie, sono dotate di servizi igienici, letti elettrici articolati, impianto di chiamata, televisione e connessione Wi-Fi, con possibilità di personalizzazione degli spazi compatibilmente con le esigenze organizzative, assistenziali e di sicurezza.

La Residenza dispone inoltre di ampi spazi comuni, sale da pranzo, ambienti dedicati alle attività ricreative e occupazionali, locali sanitari ed infermieristici, palestra per le attività riabilitative, aree esterne, cappella ed ambienti destinati all'assistenza spirituale.

Particolare attenzione viene riservata alla qualità della relazione umana, all'ascolto dell'Ospite ed al coinvolgimento delle famiglie, considerate parte integrante del percorso assistenziale.

L'assistenza è garantita attraverso un approccio multidisciplinare che coinvolge personale medico, infermieristico, socio-assistenziale, fisioterapico, amministrativo e dei servizi generali, operante in maniera coordinata attraverso il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" fonda la propria attività sui principi di dignità della persona, rispetto dell'identità individuale, sicurezza delle cure, sostegno alla fragilità, accoglienza e miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La Struttura opera nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di autorizzazione, accreditamento, sicurezza, tutela della privacy e qualità dei servizi socio-sanitari, adottando un'organizzazione orientata alla trasparenza, alla responsabilità professionale ed alla centralità dell'Ospite.

Cenni storici

La Residenza per Anziani “SS. Cuori di Gesù e Maria” nasce come “Casa di Ricovero” il 6 febbraio 1951, per iniziativa di Monsignor Don Antonio Nuzzi, con finalità di accoglienza, solidarietà e sostegno verso persone anziane, fragili, sole o in condizione di bisogno.

Nel corso degli anni la Struttura ha rappresentato un importante punto di riferimento per il territorio molisano, mantenendo viva la propria vocazione originaria di servizio alla persona e di attenzione alle fasce più vulnerabili della popolazione.

Dal 31 gennaio 1999 la Residenza è ospitata nell’attuale edificio di Via Monte Crocella, struttura moderna, ampia e funzionale, dotata di spazi comuni, ambienti assistenziali, camere, aree esterne e locali dedicati alla vita comunitaria degli Ospiti.

Dal mese di agosto 2022 la gestione è affidata alla Serena Seneectus S.r.l., che ha proseguito la missione originaria della Residenza integrandola con un modello organizzativo fondato su qualità assistenziale, sicurezza, professionalità, innovazione e miglioramento continuo.

La storia della Struttura, il legame con il territorio e la sua ispirazione cristiana continuano a rappresentare elementi identitari fondamentali dell’accoglienza offerta agli Ospiti e alle loro famiglie.

Mission

La mission della Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” è garantire assistenza socio-sanitaria qualificata, continuativa e per-

sonalizzata alle persone anziane fragili, autosufficienti e non autosufficienti, attraverso percorsi assistenziali orientati alla tutela della salute, della dignità e del benessere della persona.

La Struttura opera con l'obiettivo di offrire un ambiente protetto, sereno e familiare, capace di assicurare non soltanto adeguata assistenza sanitaria ed assistenziale, ma anche ascolto, vicinanza umana e supporto relazionale nelle diverse fasi della vita.

L'attività assistenziale è orientata alla presa in carico globale dell'Ospite, considerando non solo i bisogni clinici ed assistenziali, ma anche gli aspetti emotivi, relazionali, sociali e spirituali della persona.

La Serena Senectus riconosce inoltre il ruolo fondamentale della famiglia e dei caregiver, promuovendone il coinvolgimento nel percorso assistenziale attraverso dialogo, collaborazione e condivisione delle informazioni.

In coerenza con la storia e la vocazione della Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria", la Struttura promuove un modello di assistenza fondato sull'accoglienza, sulla solidarietà e sulla vicinanza alle persone più fragili.

Vision

La Serena Senectus intende consolidare il ruolo delle proprie Residenze quale punto di riferimento nel territorio regionale per l'assistenza residenziale agli anziani attraverso un modello organizzativo fondato sulla qualità dei servizi, sulla sicurezza delle cure, sull'attenzione alla persona e sul miglioramento continuo.

La Struttura si propone di coniugare professionalità assistenziale, organizzazione efficiente ed attenzione umana, promuovendo una cultura della cura basata sul rispetto, sull'etica professionale e sulla valorizzazione della persona anziana.

L'assistenza all'anziano fragile viene intesa non soltanto come prestazione sanitaria o socio-assistenziale, ma come percorso di cura e accompagnamento volto a tutelarne benessere, dignità e qualità della vita.

Valori

L'attività della Serena Senectus si ispira ai seguenti valori fondamentali:

Centralità della persona

Ogni Ospite viene considerato nella propria unicità, storia personale, bisogni e capacità residue, attraverso interventi personalizzati e rispettosi dell'identità individuale.

Dignità e rispetto

La Struttura tutela in ogni momento dignità, riservatezza, libertà di scelta e diritti fondamentali della persona anziana, contrastando qualsiasi forma di discriminazione, abuso o maltrattamento.

Cura della relazione umana

Ascolto, empatia, gentilezza e attenzione ai bisogni relazionali rappresentano elementi essenziali del percorso assistenziale.

Qualità e sicurezza

La Serena Senectus promuove il miglioramento continuo dei servizi, la sicurezza delle cure e l'adozione di procedure organizza-

zative ed assistenziali conformi alla normativa vigente.

Professionalità e lavoro d'équipe

L'assistenza viene garantita attraverso la collaborazione integrata delle diverse figure professionali coinvolte nel percorso di cura.

Partecipazione e trasparenza

La Struttura favorisce il coinvolgimento attivo degli Ospiti e dei familiari, promuovendo una comunicazione chiara, trasparente e continuativa.

Supporto relazionale e spirituale

La Serena Senectus riconosce l'importanza della dimensione umana, spirituale e religiosa della persona, garantendo vicinanza, ascolto e conforto nel rispetto delle convinzioni individuali.

Accoglienza e solidarietà

La Residenza riconosce nell'accoglienza, nella solidarietà e nell'attenzione verso le persone più fragili valori fondanti della propria identità storica. Ogni Ospite viene accolto in un ambiente improntato al rispetto, alla vicinanza umana e alla condivisione, nel solco della tradizione che ha caratterizzato la struttura fin dalla sua fondazione.

1.2 Autorizzazione Accreditamento e Tipologia di servizio

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” opera nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di autorizzazione, accreditamento e funzionamento delle strutture socio-sanitarie e socio-assistenziali destinate all’assistenza delle persone anziane.

La Struttura è autorizzata ed accreditata dalla Regione Molise per l’erogazione di prestazioni residenziali rivolte ad anziani autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti, garantendo il mantenimento dei requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi ed assistenziali previsti dalla normativa vigente.

La Residenza dispone complessivamente di 100 posti letto autorizzati, così suddivisi:

TIPOLOGIA	POSTI LETTO
Casa di Riposo	20
Residenza Protetta (RP-R3)	60
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA-R2)	20
Totale	100

La Struttura è inoltre accreditata dalla Regione Molise per:

TIPOLOGIA	POSTI LETTO ACCR.
Residenza Protetta (RP-R3)	60
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA-R2)	20
Totale	80

Alla data di aggiornamento della presente Carta dei Servizi, i posti letto accreditati non risultano ancora contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale e pertanto i ricoveri vengono effettuati in regime privato secondo le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi e dal Tariffario allegato.

Titoli autorizzativi e di accreditamento

La Struttura opera sulla base dei seguenti provvedimenti:

TIPOLOGIA	PROVVEDIMENTO	POSTI LETTO
Casa di riposo	Autorizzazione del Comune di Bojano e successive modifiche	20
Autorizzazione all'esercizio attività sanitaria	Determinazione del Direttore Generale per la Salute n. 150 del 10/10/2023	60 _{RP} +20 _{RSA}
Accreditamento istituzionale	Decreto del Commissario ad Acta n. 158 del 15/10/2024	60 _{RP} +20 _{RSA}

La Residenza garantisce il mantenimento dei requisiti autorizzativi e di accreditamento attraverso un costante monitoraggio degli standard organizzativi ed assistenziali, la formazione continua del personale, l'adozione di procedure operative condivise e l'applicazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'organizzazione dei servizi è orientata alla presa in carico globale dell'Ospite, alla personalizzazione degli interventi assistenziali, alla sicurezza delle cure ed al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

1.3 Come raggiungerci

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” è situata nel Comune di Bojano, in provincia di Campobasso, in una posizione facilmente raggiungibile e ben collegata alle principali arterie stradali regionali.

La Struttura si trova in una zona tranquilla e riservata, immersa nel verde, a breve distanza dal centro abitato e nelle immediate vicinanze dei principali servizi sanitari e socio-sanitari del territorio, garantendo un contesto favorevole al benessere ed all’assistenza della persona anziana.

Come raggiungerci

La Residenza è facilmente raggiungibile tramite la Strada Statale 17 Appulo-Sannitica, principale collegamento tra Campobasso ed Isernia.

Provenendo da Campobasso o Benevento

Percorrere la SS 17 in direzione Bojano e seguire le indicazioni per il centro abitato. La Struttura si trova in Via Monte Crocella, a breve distanza dal Poliambulatorio e dalla sede territoriale ASREM.

Provenendo da Isernia

Percorrere la SS 17 in direzione Campobasso e utilizzare l’uscita per Bojano, seguendo successivamente le indicazioni per Via Monte Crocella.

Provenendo da Napoli o Roma

La Struttura è raggiungibile attraverso la rete autostradale nazionale e le principali arterie regionali che collegano il Molise alle regioni limitrofe.

Principali distanze indicative

- Campobasso: circa 25 km
- Isernia: circa 25 km
- Termoli: circa 85 km
- Benevento: circa 70 km
- Napoli: circa 100 km
- Roma: circa 190 km
- Pescara: circa 150 km

Orari uffici amministrativi

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
Dal lunedì al venerdì	08:30 - 13:30	15:00-17:00
Sabato	08:30 - 13:30	Chiuso
Domenica e festivi	Chiuso	Chiuso

Per comunicazioni urgenti è possibile contattare la Struttura ai recapiti telefonici sopra indicati.

La Direzione, il personale amministrativo ed i referenti della Residenza restano a disposizione di Ospiti, familiari e caregiver per informazioni, chiarimenti e supporto relativi ai servizi erogati, alle modalità di accesso ed agli aspetti amministrativi e assistenziali.

1.4 Cos'è la Carta dei Servizi e riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" presenta la propria organizzazione, i servizi erogati ed i principi che guidano l'attività assistenziale.

Rappresenta uno strumento di informazione, trasparenza e tutela rivolto agli Ospiti, ai familiari ed ai caregiver, finalizzato a fornire una conoscenza chiara dei servizi offerti, delle modalità di accesso, dell'organizzazione della Struttura e dei diritti della persona assistita.

La Serena Senectus considera la Carta dei Servizi non soltanto un documento informativo, ma un impegno concreto verso gli utenti, le famiglie e le istituzioni, orientato a garantire un'assistenza improntata a professionalità, sicurezza, attenzione alla persona e qualità della relazione umana.

La Carta dei Servizi promuove:

- centralità dell'Ospite;
- partecipazione della famiglia e dei caregiver;
- trasparenza organizzativa;
- ascolto degli utenti;
- miglioramento continuo dei servizi erogati.

La presente Carta viene periodicamente aggiornata in relazione:

- all'evoluzione normativa;
- alle modifiche organizzative della Struttura;
- ai processi di miglioramento adottati;
- alle osservazioni ed ai suggerimenti di utenti e familiari.

Il documento è consultabile presso la Direzione della Struttura, negli spazi informativi dedicati agli utenti e sul sito internet aziendale.

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della nor-

mativa nazionale e regionale vigente in materia di tutela dei diritti degli utenti, qualità dei servizi socio-sanitari, trasparenza amministrativa ed accreditamento delle strutture residenziali per anziani.

In particolare, la Carta dei Servizi si ispira ai principi ed alle disposizioni contenuti nei seguenti riferimenti normativi:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 ottobre 1994 relativa ai principi per l’istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP);
- Legge 11 luglio 1995 n. 273 concernente la Carta dei Servizi Pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”;
- Linee Guida del Ministero della Sanità n. 2/95 “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”;
- Art. 13 della Legge 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 e successive modificazioni in materia di pubblicità, trasparenza ed accesso civico;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali;
- Normativa della Regione Molise in materia di autorizzazione, accreditamento e funzionamento delle strutture socio-sanitarie residenziali per anziani;

- Ulteriori disposizioni normative applicabili in materia sanitaria, socio-assistenziale, organizzativa, di sicurezza sul lavoro e tutela della persona assistita.

La Serena Senectus opera nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, qualità assistenziale e tutela della dignità della persona, assicurando il costante aggiornamento organizzativo e professionale in conformità all'evoluzione normativa del settore socio-sanitario.

1.5 I Principi Fondamentali della Carta dei Servizi

L'attività della Residenza per Anziani "SS. Cuori di Gesù e Maria" si ispira ai principi fondamentali previsti dalla normativa nazionale in materia di servizi socio-sanitari, ponendo al centro la tutela della persona, la qualità dell'assistenza e la trasparenza dei servizi erogati.

Eguaglianza

La Struttura garantisce parità di trattamento e di accesso ai servizi senza discriminazioni legate ad età, sesso, stato di salute, nazionalità, religione, convinzioni personali o condizioni economiche e sociali. Ogni Ospite ha diritto ad un'assistenza personalizzata e rispettosa della propria dignità ed individualità.

Imparzialità

Tutti gli operatori agiscono secondo criteri di correttezza, professionalità ed imparzialità, garantendo comportamenti uniformi e trasparenti nei confronti degli Ospiti e delle famiglie.

Continuità assistenziale

La Serena Senectus garantisce continuità nelle prestazioni assistenziali, sanitarie, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali attraverso un'organizzazione orientata alla presa in carico integrata dell'Ospite ed al rispetto degli obiettivi definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Partecipazione

La Struttura promuove il coinvolgimento attivo dell'Ospite, dei familiari e dei caregiver nel percorso assistenziale, favorendo ascolto, informazione, condivisione delle scelte e partecipazione ai processi di miglioramento dei servizi. Osservazioni, suggerimenti e reclami vengono considerati strumenti utili al miglioramento della qualità assistenziale ed organizzativa.

Efficienza ed efficacia

La Serena Senectus orienta la propria organizzazione al raggiungimento dei migliori risultati assistenziali attraverso personale qualificato, procedure operative condivise, monitoraggio degli standard qualitativi ed aggiornamento continuo delle attività assistenziali.

Trasparenza

La Struttura garantisce informazioni chiare ed accessibili riguardanti servizi erogati, modalità di accesso, rette, organizzazione della Residenza e diritti degli utenti, promuovendo rapporti improntati a correttezza e responsabilità.

Diritto di scelta

Compatibilmente con l'organizzazione della Struttura e con le

condizioni clinico-assistenziali dell'Ospite, la persona assistita e la famiglia vengono coinvolte nelle scelte relative al percorso assistenziale ed alla permanenza in Residenza.

Riservatezza e tutela della privacy

La Serena Senectus garantisce la tutela della riservatezza e la protezione dei dati personali e sanitari degli Ospiti nel rispetto della normativa vigente. Le informazioni vengono trattate esclusivamente da personale autorizzato per finalità assistenziali, sanitarie ed amministrative connesse alla presa in carico.

Appropriatezza assistenziale e sicurezza delle cure

La Struttura garantisce interventi assistenziali appropriati e personalizzati, promuovendo la prevenzione dei rischi, la gestione delle emergenze, la sicurezza degli ambienti e la formazione continua del personale.

Centralità della persona e cura della relazione umana

La Serena Senectus riconosce nella dignità della persona il valore fondamentale di ogni attività assistenziale. Ascolto, rispetto, empatia ed attenzione ai bisogni emotivi, relazionali e spirituali dell'Ospite rappresentano elementi essenziali del percorso di cura e assistenza.

1.6 Politica per la Qualità, Formazione ed Etica Aziendale

La Serena Senectus orienta la propria attività secondo principi di qualità, responsabilità professionale, sicurezza delle cure, trasparenza e rispetto della dignità della persona assistita.

La Direzione promuove un modello organizzativo fondato sul miglioramento continuo dei servizi, sulla valorizzazione delle competenze professionali e sulla tutela globale dell'Ospite, nel rispetto della normativa vigente e dei requisiti previsti in materia di autorizzazione, accreditamento e qualità dei servizi socio-sanitari.

La Struttura opera attraverso procedure organizzative ed assistenziali finalizzate a garantire appropriatezza delle cure, personalizzazione dell'assistenza, continuità assistenziale, sicurezza degli Ospiti e monitoraggio costante della qualità dei servizi.

La Serena Senectus considera la qualità dell'assistenza non soltanto come rispetto di standard organizzativi e sanitari, ma come espressione concreta di attenzione, ascolto, relazione umana e vicinanza alla persona anziana.

Particolare importanza viene attribuita:

- alla collaborazione tra operatori;
- al lavoro d'équipe;
- alla formazione continua;
- alla responsabilità professionale;
- alla trasparenza nei rapporti con utenti e familiari.

Sistema di Gestione per la Qualità

La Serena Senectus ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato da organismo di certificazione accreditato Accredia, finalizzato al monitoraggio ed al miglioramento continuo delle attività assistenziali, organizzative ed amministrative.

La certificazione riguarda:

“Erogazione di servizi socio sanitari assistenziali per anziani in forma residenziale (residenza protetta e residenza sanitaria assistenziale)”.

Il Sistema Qualità è orientato alla centralità della persona assistita, alla sicurezza delle cure, alla prevenzione del rischio ed alla qualità dei servizi erogati.

Attraverso procedure operative, monitoraggio degli standard qualitativi, gestione delle segnalazioni, formazione continua del personale e verifiche periodiche, la Struttura promuove un'organizzazione improntata a responsabilità professionale, appropriatezza assistenziale e miglioramento continuo.

La Serena Senectus ha ottenuto la prima certificazione di qualità nel 2012 e mantiene il proprio Sistema di Gestione attraverso verifiche periodiche annuali e processi di aggiornamento organizzativo.

Formazione e aggiornamento del personale

La Struttura riconosce nella formazione continua del personale un elemento essenziale per garantire elevati standard assistenziali, appropriatezza delle prestazioni e sicurezza delle cure.

Vengono programmati periodicamente corsi di aggiornamento professionale, formazione obbligatoria, addestramento operativo, sicurezza sul lavoro, gestione delle emergenze, prevenzione del rischio clinico, tutela della privacy ed umanizzazione dell'assistenza.

Particolare attenzione viene dedicata alla crescita professio-

nale delle diverse figure operanti nella Struttura ed alla diffusione di una cultura organizzativa basata su qualità, collaborazione multidisciplinare e miglioramento continuo dei servizi erogati.

Politica Etica Aziendale

La Serena Senectus riconosce nella tutela della dignità della persona il principio fondamentale che guida ogni attività assistenziale, organizzativa e relazionale.

La Struttura si impegna a garantire rispetto della persona assistita, equità nell'accesso ai servizi, riservatezza, correttezza professionale, legalità e trasparenza nei rapporti con Ospiti, familiari ed enti.

Ogni Ospite viene accolto ed assistito nel rispetto della propria storia personale, delle convinzioni religiose, culturali e spirituali e delle esigenze relazionali ed emotive della persona.

La Serena Senectus contrasta qualsiasi forma di abuso, maltrattamento, negligenza o comportamento lesivo della dignità dell'Ospite, promuovendo una cultura organizzativa basata su integrità, responsabilità, collaborazione multidisciplinare ed aggiornamento professionale.

Particolare attenzione viene dedicata all'ascolto dell'Ospite, al coinvolgimento della famiglia, alla chiarezza delle informazioni ed alla qualità della relazione umana, soprattutto nelle situazioni di maggiore fragilità e nel fine vita.

La Politica Etica Aziendale è condivisa con tutto il personale, i collaboratori ed i soggetti che operano con la Struttura ed è disponibile presso la Direzione e sul sito internet aziendale.

1.7 Organigramma e responsabili

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" adotta un'organizzazione strutturata finalizzata a garantire la corretta gestione delle attività sanitarie, assistenziali, amministrative, organizzative e tecniche della Struttura, nel rispetto della normativa vigente e dei requisiti previsti in materia di autorizzazione, accreditamento, sicurezza, qualità e tutela della persona assistita.

La Struttura opera attraverso figure professionali e responsabili incaricati del coordinamento delle diverse aree organizzative, assistenziali e gestionali, secondo competenze, responsabilità e funzioni definite dall'organizzazione aziendale.

L'articolazione completa delle responsabilità e delle funzioni, con l'indicazione nominativa dei responsabili delle diverse aree — direzione, area sanitaria, assistenziale, amministrativa e dei servizi generali, nonché delle funzioni trasversali in materia di qualità, sicurezza, protezione dei dati e prevenzione della corruzione — è definita nell'organigramma aziendale, pubblicato nella sua versione corrente e costantemente aggiornata sul sito web della Struttura, all'indirizzo **www.serenasenectus.it**, cui si rimanda per ogni riferimento operativo.

La Serena Senectus promuove l'integrazione multidisciplinare e la collaborazione tra le diverse professionalità operanti nella Struttura, favorendo il costante coordinamento tra area sanitaria, socio-assistenziale, riabilitativa, amministrativa e gestionale al fine di garantire continuità assistenziale, qualità dei servizi erogati e tutela dell'Ospite.

L'organigramma e il funzionigramma aziendale aggiornati, con l'indicazione delle responsabilità organizzative e assistenziali, sono disponibili presso la Direzione e vengono periodicamente aggiornati in relazione all'evoluzione dell'organizzazione aziendale.

1.8 Obiettivi assistenziali generali

La Serena Senectus orienta la propria attività assistenziale alla tutela della salute, del benessere e della qualità della vita della persona anziana fragile, attraverso interventi personalizzati e multidisciplinari finalizzati alla presa in carico globale dell'Ospite.

L'assistenza viene programmata nel rispetto delle condizioni cliniche, delle capacità residue, dei bisogni assistenziali e delle esigenze relazionali della persona, promuovendo il mantenimento dell'autonomia e la migliore qualità della vita possibile.

Gli obiettivi assistenziali della Struttura sono orientati a garantire assistenza sanitaria, infermieristica, socio-assistenziale e riabilitativa adeguata ai bisogni dell'Ospite, promuovendo al tempo stesso il mantenimento e la valorizzazione delle capacità residue della persona. La Serena Senectus opera inoltre con l'obiettivo di prevenire aggravamenti clinici, complicanze e condizioni di isolamento, favorendo benessere psicofisico, relazionale ed emotivo dell'Ospite attraverso percorsi assistenziali personalizzati e multidisciplinari. Particolare attenzione viene dedicata alla sicurezza, alla continuità assistenziale ed alla personalizzazione delle cure, promuovendo al contempo il coinvolgimento della famiglia e dei caregiver nel percorso assistenziale della persona ospitata. Particolare attenzione viene dedicata alla qualità della relazione umana, all'ascolto dell'Ospite ed al rispetto della dignità, delle abitudini di vita e delle convinzioni personali della persona assistita.

L'attività assistenziale è sviluppata attraverso il lavoro integrato delle diverse figure professionali operanti nella Struttura ed il co-

stante monitoraggio degli obiettivi definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

La Serena Senectus promuove inoltre un'organizzazione orientata al miglioramento continuo della qualità dei servizi, alla sicurezza delle cure ed alla formazione continua del personale, al fine di garantire elevati standard assistenziali ed organizzativi.





SEZIONE 2
I SERVIZI OFFERTI
E GLI STANDARD DI QUALITÀ

2.1 Tipologia di ospiti e profili assistenziali

La Residenza per Anziani “SS. Cuori di Gesù e Maria” accoglie persone anziane autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di assistenza sanitaria, socio-assistenziale, riabilitativa e relazionale in regime residenziale.

La Struttura è organizzata per rispondere ai bisogni assistenziali di persone con differenti livelli di autonomia e fragilità, garantendo percorsi assistenziali personalizzati e adeguati alle condizioni cliniche, funzionali e sociali di ciascun Ospite.

In particolare, la Residenza ospita:

- persone anziane autosufficienti che necessitano di un ambiente protetto, servizi alberghieri e supporto relazionale;
- persone anziane con ridotta autonomia nelle attività della vita quotidiana;
- soggetti affetti da patologie croniche stabilizzate;
- persone con necessità di assistenza continuativa;
- ospiti che necessitano di interventi riabilitativi e di mantenimento funzionale;
- persone in condizioni di fragilità sociale o relazionale che richiedono un ambiente protetto ed assistito.

Alla data di aggiornamento della presente Carta dei Servizi, tutti gli inserimenti presso la Residenza avvengono in regime privato, secondo le modalità organizzative e le condizioni economiche previste dal contratto di ingresso e dal Tariffario vigente.

La Struttura eroga assistenza nelle seguenti tipologie di servizio:

Casa di Riposo

Destinata prevalentemente a persone anziane autosufficienti o con lieve riduzione dell'autonomia che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa ma che richiedono un contesto protetto, servizi alberghieri, supporto relazionale e supervisione generale.

Residenza Protetta (RP-R3)

Destinata a persone anziane parzialmente non autosufficienti che necessitano di assistenza socio-sanitaria continuativa, supporto infermieristico, interventi riabilitativi e monitoraggio delle condizioni di salute.

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA-R2)

Destinata a persone anziane non autosufficienti con bisogni assistenziali complessi che richiedono prestazioni sanitarie, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali continuative, erogate attraverso un approccio multidisciplinare.

2.2 Assistenza medica

La Residenza garantisce assistenza medica quotidiana agli Ospiti attraverso la presenza programmata dei medici della Struttura ed un servizio di reperibilità telefonica attivo anche al di fuori degli orari di presenza.

L'attività medica è orientata alla presa in carico globale dell'Ospite, alla prevenzione delle complicanze, alla gestione delle patologie croniche ed al monitoraggio costante delle condizioni cliniche della persona assistita.

I medici della Struttura si occupano della prima valutazione sanitaria dell'Ospite e dell'apertura della Cartella Socio Sanitaria informatizzata mediante software gestionale Zucchetti HC, con acquisizione e valutazione della documentazione clinica disponibile.

Provvedono inoltre alla definizione del protocollo terapeutico individuale, alla prescrizione di esami di laboratorio, accertamenti diagnostici e visite specialistiche, coordinandosi, ove necessario, con i servizi territoriali, ambulatoriali ed ospedalieri.

L'attività medica comprende anche il monitoraggio clinico dell'Ospite, il rapporto con i familiari relativamente alle condizioni di salute della persona assistita, l'individuazione dei farmaci e dei presidi sanitari necessari e la predisposizione delle certificazioni previste dalla normativa vigente.

L'attività sanitaria viene svolta in costante collaborazione con il personale infermieristico, socio-assistenziale e riabilitativo, al fine di garantire continuità assistenziale, appropriatezza delle cure e personalizzazione degli interventi.

2.3 Assistenza infermieristica

La Residenza garantisce assistenza infermieristica continuativa attraverso la presenza di almeno un infermiere 24 ore su 24.

L'assistenza infermieristica rappresenta un elemento essenziale del percorso di cura e presa in carico dell'Ospite ed è finalizzata al monitoraggio delle condizioni cliniche, alla corretta gestione delle terapie ed al mantenimento del miglior livello possibile di salute e benessere della persona assistita.

Gli infermieri operano in stretta collaborazione con il personale medico, socio-assistenziale e riabilitativo, assicurando continuità delle cure, tempestività degli interventi e monitoraggio costante

delle condizioni dell'Ospite.

Le principali attività infermieristiche comprendono la somministrazione e l'assistenza nell'assunzione delle terapie farmacologiche prescritte, per via orale, intramuscolare o endovenosa, la rilevazione dei parametri vitali, la gestione delle medicazioni e dei trattamenti locali previsti dal protocollo terapeutico individuale.

Il personale infermieristico provvede inoltre alla tempestiva segnalazione al medico di eventuali variazioni cliniche o eventi morbosi che richiedano valutazione urgente.

In caso di emergenza sanitaria, l'infermiere attiva il servizio 118 ed assicura assistenza continuativa all'Ospite fino all'arrivo dei soccorsi, attraverso monitoraggio dei parametri vitali ed utilizzo delle attrezzature sanitarie presenti in Struttura, tra cui elettrocardiografo, broncoaspiratore, monitor multiparametrico e dispositivi per ossigenoterapia.

Rientrano inoltre nelle attività infermieristiche:

- la gestione delle attrezzature elettromedicali;
- la compilazione della documentazione sanitaria ed infermieristica informatizzata tramite software Zucchetti HC;
- la partecipazione agli incontri multidisciplinari dell'équipe;
- il contributo alla definizione ed all'aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Particolare attenzione viene dedicata alla sicurezza delle cure, alla prevenzione delle complicanze, all'ascolto dell'Ospite ed alla qualità della relazione con la persona assistita ed i familiari.

2.4 Assistenza socio-assistenziale e alla persona

E' garantita assistenza socio-assistenziale continuativa nell'arco delle 24 ore attraverso personale qualificato, con interventi orientati alla tutela della dignità, del benessere e della qualità della vita dell'Ospite.

L'assistenza viene organizzata sulla base dei bisogni individuali della persona assistita ed è sviluppata secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), elaborato e periodicamente aggiornato dall'équipe multidisciplinare.

La Struttura promuove un modello assistenziale fondato sulla presa in carico globale dell'Ospite, finalizzato non soltanto al soddisfacimento dei bisogni primari della persona, ma anche al mantenimento delle autonomie residue, del benessere relazionale e della migliore qualità della vita possibile.

La presenza del personale socio-assistenziale viene programmata in relazione alle condizioni cliniche, assistenziali e relazionali degli Ospiti ed alle attività previste nell'arco della giornata, nel rispetto dei requisiti organizzativi previsti dalla normativa vigente e dall'accreditamento istituzionale.

Gli operatori socio-sanitari (OSS) svolgono attività di assistenza diretta alla persona, supportando l'Ospite nelle attività quotidiane e collaborando costantemente con il personale medico, infermieristico e riabilitativo al fine di garantire continuità assistenziale e monitoraggio costante delle condizioni della persona assistita.

Le principali attività socio-assistenziali comprendono:

- assistenza nell'igiene personale quotidiana e nella cura dell'aspetto della persona;
- supporto nell'alzata, nella messa a letto e nelle mobilizzazioni;

- assistenza nella vestizione e nella cura dell'abbigliamento;
- accompagnamento e supporto nelle attività quotidiane;
- aiuto nell'assunzione dei pasti e monitoraggio dell'idratazione;
- mobilitazione e cambio posturale programmato;
- assistenza nella deambulazione e nella prevenzione del rischio di caduta;
- osservazione delle condizioni dell'Ospite e tempestiva segnalazione di eventuali variazioni al personale sanitario;
- supporto relazionale, socializzazione ed accompagnamento nelle attività occupazionali e ricreative.

Particolare attenzione viene dedicata alla qualità della relazione umana, all'ascolto dell'Ospite ed al rispetto delle abitudini di vita, della riservatezza e della dignità della persona assistita.

Qualora previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), determinate attività assistenziali vengono svolte con la presenza contemporanea di più operatori, al fine di garantire maggiore sicurezza, adeguata mobilitazione e tutela dell'Ospite.

La Serena Senectus individua nella Responsabile dei Servizi Socio-Assistenziali (RSSA) il riferimento organizzativo per il coordinamento delle attività assistenziali e per il supporto relazionale ad Ospiti e familiari.

L'assistenza socio-assistenziale rappresenta parte integrante del percorso di cura e viene sviluppata attraverso un approccio orientato alla centralità della persona, alla continuità assistenziale ed alla valorizzazione della qualità della vita dell'Ospite.

2.5 Riabilitazione e fisioterapia

La Residenza garantisce attività di riabilitazione e fisioterapia attraverso fisioterapisti presenti in Struttura dal lunedì al sabato.

Il servizio riabilitativo è finalizzato al recupero, al mantenimento ed alla valorizzazione delle capacità funzionali residue dell'Ospite, con particolare attenzione all'autonomia nelle attività della vita quotidiana, alla mobilità ed al benessere psicofisico della persona.

I programmi riabilitativi vengono definiti sulla base delle condizioni cliniche e funzionali dell'Ospite, secondo indicazioni mediche e fisiatriche, attraverso interventi personalizzati e periodicamente rivalutati.

Le attività riabilitative comprendono trattamenti individuali di rieducazione neuromotoria e funzionale, mobilizzazione attiva e passiva, deambulazione assistita, riattivazione motoria, ginnastica individuale e di gruppo, trattamenti al letto dell'Ospite e terapia fisica strumentale a finalità antalgica, antinfiammatoria e di rinforzo muscolare.

La Struttura dispone inoltre di palestra riabilitativa attrezzata, accessibile agli Ospiti secondo le indicazioni del personale sanitario e riabilitativo.

Particolare attenzione viene dedicata anche alla corretta gestione degli ausili ed al mantenimento della migliore autonomia possibile della persona assistita.

La Struttura garantisce agli Ospiti l'utilizzo di letti elettrici ospedalieri regolabili, materassi e cuscini antidecubito, ausili posturali, carrozzine, sollevatori e poltrone relax adeguati alle condizioni assistenziali della persona.

Ulteriori ausili per la mobilità o il supporto posturale possono

essere forniti dall'ASL territorialmente competente secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

Le attività riabilitative sono integrate da interventi di terapia occupazionale finalizzati al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali, sensitive e di orientamento spazio-temporale dell'Ospite, favorendo partecipazione, stimolazione e qualità della vita.

2.6 Animazione, attività ricreative ed ergoterapia

La Residenza per Anziani "SS. Cuori di Gesù e Maria" riconosce nelle attività ricreative, occupazionali, relazionali e di socializzazione uno strumento fondamentale per il mantenimento del benessere psicofisico, delle capacità residue e della qualità della vita dell'Ospite.

Le attività proposte hanno l'obiettivo di favorire la partecipazione attiva degli Ospiti, contrastare l'isolamento e la solitudine, stimolare le funzioni cognitive, valorizzare le capacità individuali e promuovere relazioni significative all'interno della comunità residenziale.

La programmazione annuale delle attività occupazionali viene predisposta e periodicamente aggiornata sulla base delle caratteristiche e delle esigenze degli Ospiti presenti in Struttura.

Tra le principali attività organizzate rientrano:

- giochi per la socializzazione e l'allenamento delle capacità cognitive, quali lettura guidata, giochi di società, memory, carte, tombola e altre attività di stimolazione mentale;
- attività motorie individuali e di gruppo svolte presso la palestra interna, finalizzate al mantenimento delle capacità funzionali e dell'autonomia residua;
- sedute periodiche di ginnastica dolce di gruppo;

- attività manuali e creative quali disegno, pittura, bricolage, lavori manuali, esercizi di logica e attività finalizzate al mantenimento delle abilità fino-motorie;
- attività all'aria aperta e momenti di socializzazione negli spazi esterni della Struttura;
- laboratorio cinema con proiezioni periodiche di film e momenti di condivisione e confronto;
- attività di orticoltura e giardinaggio, particolarmente sviluppate nel periodo primaverile ed estivo;
- interventi di clown terapia e dog therapy realizzati da professionisti qualificati;
- organizzazione di feste, ricorrenze religiose, celebrazioni stagionali e compleanni degli Ospiti.

Le attività vengono adattate alle condizioni cliniche, cognitive e funzionali di ciascun Ospite, favorendo la massima partecipazione possibile nel rispetto delle preferenze personali e delle capacità individuali.

Particolare attenzione viene dedicata alla valorizzazione della dimensione relazionale e comunitaria della vita in Residenza, promuovendo occasioni di incontro, condivisione e partecipazione attiva che contribuiscono al benessere complessivo della persona.

La programmazione dettagliata delle attività occupazionali e di animazione è disponibile presso la Struttura ed è periodicamente aggiornata in relazione alle esigenze degli Ospiti e all'organizzazione dei servizi.

2.7 Assistenza psicologica e supporto spirituale

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” riconosce l’importanza della dimensione psicologica, relazionale e spirituale della persona, promuovendo interventi orientati al benessere globale dell’Ospite e al sostegno dei familiari nei diversi momenti del percorso assistenziale.

Assistenza psicologica

La Struttura garantisce il supporto psicologico agli Ospiti attraverso la presenza di professionisti qualificati che collaborano con l’équipe multidisciplinare nella valutazione e nella presa in carico dei bisogni emotivi, relazionali e comportamentali della persona assistita.

L’intervento psicologico può comprendere:

- colloqui individuali con gli Ospiti;
- osservazione e monitoraggio delle condizioni cognitive e comportamentali;
- supporto nelle situazioni di fragilità emotiva, adattamento all’ingresso in Struttura e perdita dell’autonomia;
- collaborazione con i familiari e con l’équipe assistenziale;
- partecipazione alla definizione e all’aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Assistenza spirituale e religiosa

La Residenza per Anziani “SS. Cuori di Gesù e Maria”, in continuità con la propria storia e con i valori che ne hanno ispirato la fondazione, riconosce nella dimensione spirituale una compo-

nente importante del benessere della persona anziana e promuove un'assistenza attenta anche ai bisogni religiosi e interiori degli Ospiti.

Nel rispetto della libertà di coscienza e delle convinzioni personali di ciascuno, la Struttura favorisce la pratica religiosa e l'accompagnamento spirituale di tutti coloro che desiderano avvalersene.

All'interno della Residenza è presente una cappella dedicata alla preghiera, alla meditazione e alle celebrazioni religiose. L'assistenza spirituale è garantita dalla presenza di un Cappellano nominato dall'Autorità Ecclesiastica competente e di un Aiuto Cappellano, che collaborano nell'animazione religiosa e nell'accompagnamento spirituale degli Ospiti.

Particolare rilievo assume il momento quotidiano di preghiera comunitaria che viene proposto ogni mattina agli Ospiti, rappresentando un'importante occasione di raccoglimento, condivisione, conforto e partecipazione alla vita spirituale della comunità.

Vengono inoltre garantiti:

- la celebrazione periodica della Santa Messa;
- la possibilità di ricevere i Sacramenti;
- momenti di preghiera e riflessione personale;
- la celebrazione delle principali festività religiose dell'anno liturgico;
- il sostegno spirituale agli Ospiti e ai loro familiari nei momenti di particolare fragilità;
- l'accompagnamento religioso nelle fasi finali della vita e nei momenti di lutto.

La Residenza considera l'assistenza spirituale parte integrante

del percorso di cura e di accompagnamento della persona, promuovendo un ambiente improntato all'ascolto, alla vicinanza umana, alla solidarietà e al rispetto della dignità di ogni Ospite.

2.8 Servizi di sostegno alla famiglia e al caregiver

La struttura riconosce il ruolo centrale della famiglia e del caregiver nel percorso di cura dell'ospite e, pur erogando esclusivamente prestazioni di tipo residenziale, assicura una serie di interventi volti ad affiancare i familiari nella responsabilità dell'accudimento e a sostenerli sul piano informativo, formativo e relazionale.

In particolare, la struttura garantisce:

- supporto e formazione al caregiver familiare, attraverso il Manuale del Caregiver Familiare e momenti informativi dedicati, per accompagnare i familiari nella comprensione dei bisogni assistenziali dell'ospite;
- orari di visita ampi e flessibili, disciplinati dall'apposito Regolamento, per favorire la presenza costante dei familiari accanto all'ospite, anche al di fuori delle fasce ordinarie nei casi previsti;
- supporto psicologico rivolto agli ospiti in condizione di fragilità e ai loro familiari, anche nelle fasi di maggiore difficoltà;
- attività di socializzazione e animazione che coinvolgono attivamente ospiti e familiari, rafforzando i legami affettivi e la rete relazionale;
- coinvolgimento della famiglia nella definizione e nella revisione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), assicurando una presa in carico condivisa e personalizzata.

La struttura non eroga servizi di ricovero temporaneo di sollievo né di tipo semiresidenziale; il sostegno alla famiglia è per-

tanto assicurato attraverso gli interventi sopra descritti, nell'ambito dell'assistenza residenziale continuativa.

2.9 Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

La Struttura garantisce agli Ospiti, nell'ambito della quota sanitaria prevista dal livello assistenziale di riferimento, una serie di prestazioni sanitarie, assistenziali e riabilitative finalizzate alla tutela della salute ed alla continuità delle cure.

Le prestazioni comprese vengono erogate secondo le condizioni cliniche ed assistenziali dell'Ospite e comprendono assistenza medica, infermieristica, socio-assistenziale e riabilitativa, nonché le attività connesse alla presa in carico multidisciplinare ed alla gestione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Rientrano inoltre tra le prestazioni garantite:

- monitoraggio sanitario e clinico;
- somministrazione delle terapie prescritte;
- gestione della documentazione sanitaria informatizzata;
- utilizzo degli ausili e dei presidi sanitari disponibili in Struttura;
- attività di prevenzione e controllo del rischio assistenziale;
- supporto relazionale e psicologico;
- attività di animazione e socializzazione.

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" assicura inoltre il coordinamento con i servizi territoriali, ambulatoriali ed ospedalieri ove necessario, al fine di garantire continuità assistenziale e corretta gestione del percorso sanitario dell'Ospite.

Restano esclusi eventuali costi relativi a prestazioni speciali-

stiche esterne, farmaci non mutuabili, ausili personalizzati non forniti dalla Struttura o ulteriori servizi non ricompresi nei livelli assistenziali previsti.

2.10 Prestazioni alberghiere

La Serena Senectus garantisce servizi alberghieri finalizzati ad assicurare comfort, igiene, sicurezza ed adeguata qualità della vita durante la permanenza dell'Ospite in Struttura.

Gli ambienti della Residenza sono organizzati per offrire un contesto accogliente, funzionale e rispettoso delle esigenze assistenziali della persona anziana, con particolare attenzione alla pulizia, all'ordine ed alla vivibilità degli spazi.

Le camere possono essere singole o multiple e sono dotate di servizi igienici assistiti, letti elettrici articolati, impianti di chiamata, televisione, connessione Wi-Fi ed arredi adeguati alle necessità dell'Ospite.

La Struttura dispone di servizio di ristorazione interno con preparazione dei pasti presso la cucina della Residenza, nel rispetto delle esigenze nutrizionali dell'Ospite e delle eventuali prescrizioni dietetiche individuali.

La Struttura promuove orari dei pasti flessibili compatibilmente con le esigenze assistenziali dell'Ospite e favorisce, ove necessario, la possibilità di consumare i pasti direttamente nella propria camera, al fine di favorire comfort, riservatezza e personalizzazione dell'assistenza.

È inoltre assicurata particolare attenzione alla corretta idratazione dell'Ospite durante l'arco della giornata, attraverso la somministrazione di bevande e supporto assistenziale adeguato alle condizioni della persona.

Sono inoltre assicurati:

- servizio lavanderia, stireria e guardaroba;
- pulizia e sanificazione degli ambienti;
- manutenzione ordinaria degli spazi e delle attrezzature;
- riscaldamento e climatizzazione degli ambienti;
- assistenza alberghiera generale.

Particolare attenzione viene dedicata al comfort ambientale, alla sicurezza degli spazi ed alla creazione di un clima familiare e rispettoso della dignità della persona assistita.

2.11 Altre attività e servizi a carico dell'Ospite

Alcune prestazioni o servizi ulteriori rispetto a quelli compresi nella retta o nella quota sanitaria possono essere richiesti direttamente dall'Ospite, dai familiari o dai soggetti legalmente autorizzati ed essere posti a carico dell'utente.

Tra questi possono rientrare, a titolo esemplificativo, prestazioni specialistiche private, farmaci non mutuabili, ausili personalizzati non forniti dal Servizio Sanitario, servizi estetici o ulteriori richieste individuali non comprese nei livelli assistenziali ordinariamente garantiti dalla Struttura.

Eventuali costi aggiuntivi vengono preventivamente comunicati ai familiari o ai soggetti di riferimento dell'Ospite secondo le modalità organizzative adottate dalla Residenza.

La Serena Senectus garantisce trasparenza nella gestione delle prestazioni aggiuntive e nella comunicazione delle relative condizioni economiche.

2.12 Altri servizi

La Serena Senectus mette a disposizione degli Ospiti ulteriori servizi ed attività finalizzati a migliorare il comfort, il benessere relazionale e la qualità della vita durante la permanenza in Struttura.

Compatibilmente con le condizioni assistenziali e con l'organizzazione interna della Residenza, gli Ospiti possono usufruire di spazi comuni dedicati alla socializzazione, alla lettura, agli incontri con familiari e visitatori ed alle attività ricreative ed occupazionali.

La Struttura dispone inoltre di cappella per le funzioni religiose, palestra riabilitativa, aree verdi esterne ed ambienti dedicati alle attività relazionali e di animazione.

Particolare attenzione viene dedicata alla cura della persona ed al benessere dell'Ospite anche attraverso servizi di supporto alla quotidianità e momenti dedicati alla socializzazione ed alla vita comunitaria.

Compatibilmente con le esigenze organizzative ed assistenziali della Residenza, la Serena Senectus favorisce inoltre l'accesso ai seguenti servizi:

- parrucchiere e barberia;
- servizi estetici;
- trasporto sanitario ed accompagnamento per visite specialistiche;
- supporto amministrativo e segretariato sociale;
- assistenza nelle pratiche burocratiche e socio-sanitarie;
- supporto religioso e spirituale;
- attività culturali, ricreative ed occupazionali;
- accesso a quotidiani, riviste, libri e materiale informativo;
- utilizzo della connessione Wi-Fi presente nella Struttura.

La Residenza promuove inoltre il mantenimento dei rapporti familiari e sociali dell'Ospite, favorendo momenti di incontro, partecipazione alle attività comunitarie ed iniziative sviluppate in collaborazione con volontari, associazioni ed enti del territorio.

La Serena Senectus considera tali servizi parte integrante del percorso assistenziale e della qualità della vita della persona assistita, promuovendo un ambiente accogliente, familiare e rispettoso della dignità dell'Ospite.

2.13 Giornata tipo dell'Ospite

La giornata dell'Ospite presso la Residenza per Anziani "SS. Cuori di Gesù e Maria" viene organizzata nel rispetto delle esigenze assistenziali, delle condizioni cliniche e delle abitudini individuali della persona assistita, favorendo equilibrio tra assistenza, attività quotidiane, momenti relazionali e riposo.

La programmazione delle attività può subire variazioni in relazione alle condizioni dell'Ospite, alle necessità assistenziali ed alle attività organizzate dalla Struttura.

FASCIA ORARIA ATTIVITÀ

07:00-09:00	Alzata dell'ospite, igiene personale, cambio biancheria, assistenza alla vestizione, mobilizzazione e preparazione alla giornata
08:00-09:30	Somministrazione della colazione ed eventuali terapie farmacologiche
09:30-11:30	Attività sanitarie, infermieristiche, riabilitative, visite mediche, fisioterapia, attività occupazionali, motorie e ricreative
10:30-11:00	Somministrazione di bevande e spuntino di metà mattinata secondo le esigenze nutrizionali ed

assistenziali dell'ospite

12:00-13:00	Preparazione e somministrazione del pranzo
13:00-15:00	Riposo pomeridiano, attività individuali e momenti di relax
15:00-17:30	Attività di animazione, socializzazione, terapia occupazionale, incontri con familiari e visitatori, attività ricreative e relazionali
16:00-16:30	Somministrazione di bevande, merenda e supporto all'idratazione dell'ospite
17:30-18:30	Somministrazione della cena
18:30-21:00	Attività serali, assistenza infermieristica, preparazione al riposo notturno e somministrazione delle eventuali terapie
Ore notturne	Attività notturna, monitoraggio degli ospiti e supporto alle necessità assistenziali della persona

Durante la giornata vengono garantite assistenza sanitaria, infermieristica, socio-assistenziale e riabilitativa secondo le necessità dell'Ospite ed il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

L'organizzazione promuove una quotidianità il più possibile serena, ordinata e rispettosa dei ritmi di vita della persona assistita, favorendo socializzazione, partecipazione e qualità della vita durante la permanenza in Residenza.

2.14 Corredo personale richiesto

Al momento dell'ingresso presso la Residenza per Anziani "SS. Cuori di Gesù e Maria", l'Ospite deve essere dotato di un corredo personale adeguato alle esigenze assistenziali ed alla permanenza quotidiana in Struttura.

Il corredo deve comprendere indumenti pratici, comodi e facilmente gestibili durante le attività assistenziali e le operazioni di lavanderia interna. Si richiede pertanto la disponibilità di adeguati cambi di biancheria personale, indumenti quotidiani, pigiami o camicie da notte, calzature chiuse, asciugamani ed effetti personali per l'igiene quotidiana.

Per gli Ospiti con ridotta mobilità o in carrozzina si consiglia l'utilizzo di abbigliamento pratico e confortevole, preferibilmente costituito da tute in due pezzi e maglie facilmente apribili, adeguate alle esigenze assistenziali della persona.

La Struttura raccomanda di evitare capi delicati, indumenti in pura lana o abiti che richiedano lavaggi particolari o a secco, in quanto il servizio lavanderia viene effettuato internamente mediante lavatrici industriali.

Tutti gli indumenti e gli effetti personali devono essere consegnati al personale incaricato per consentirne l'identificazione e la numerazione, sia al momento dell'ingresso sia in occasione di successive integrazioni del corredo personale.

Si richiede inoltre la disponibilità di alcuni effetti personali e prodotti per l'igiene quotidiana, quali articoli da toilette, prodotti per l'igiene orale, eventuali presidi per protesi, fazzoletti monouso, borraccia personale ed altri accessori utili alla perma-

nenza dell'Ospite in Residenza.

L'elenco dettagliato del corredo richiesto viene consegnato ai familiari prima dell'ingresso ed è disponibile tra gli allegati della presente Carta dei Servizi.

La Serena Senectus raccomanda di non lasciare in Struttura oggetti di particolare valore economico o affettivo, non potendo assumere responsabilità per eventuali smarrimenti non direttamente imputabili alla Residenza.

2.15 Arredi, attrezzature e comfort alberghiero

La Residenza per Anziani "SS. Cuori di Gesù e Maria" dispone di ambienti ed attrezzature progettati per garantire sicurezza, funzionalità assistenziale, comfort alberghiero e qualità della vita dell'Ospite durante la permanenza in Struttura.

Le camere, singole o multiple, sono organizzate in modo da assicurare adeguata vivibilità, accessibilità e rispetto della privacy della persona assistita. Tutti gli ambienti sono dotati di sistemi di chiamata rapida, arredi funzionali alle esigenze assistenziali e servizi igienici adeguati alla mobilità dell'Ospite.

La Struttura mette inoltre a disposizione letti elettrici ospedalieri regolabili, materassi e cuscini antidecubito, ausili posturali, carrozzine, sollevatori e poltrone relax adeguati alle necessità assistenziali della persona.

Gli spazi comuni comprendono sale soggiorno, sala da pranzo, palestra riabilitativa, aree dedicate alle attività occupazionali e ricreative, cappella per le funzioni religiose ed aree verdi esterne destinate alla socializzazione ed al benessere dell'Ospite.

Particolare attenzione viene dedicata alla pulizia, alla sanificazione degli ambienti, al comfort climatico ed alla manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli spazi della Residenza.

La Serena Senectus promuove un ambiente accogliente, ordinato e familiare, orientato non soltanto alla sicurezza assistenziale ma anche al benessere relazionale ed alla qualità della permanenza della persona anziana in Struttura.

2.16 Volontariato e collaborazione con enti e associazioni

La Serena Senectus riconosce il valore della collaborazione con il territorio, con il volontariato e con le realtà associative locali quali elementi importanti per favorire socializzazione, partecipazione ed integrazione relazionale degli Ospiti.

La Struttura promuove rapporti di collaborazione con associazioni, enti religiosi, organizzazioni di volontariato, istituzioni locali ed altre realtà del territorio che condividano finalità di sostegno alla persona anziana ed attenzione ai bisogni della fragilità.

Le attività sviluppate in collaborazione con volontari ed associazioni possono comprendere momenti di socializzazione, iniziative ricreative, attività culturali, celebrazioni religiose, eventi stagionali ed ulteriori progetti finalizzati al benessere relazionale ed alla qualità della vita dell'Ospite.

La presenza dei volontari avviene nel rispetto dell'organizzazione della Struttura, delle condizioni assistenziali degli Ospiti e delle procedure interne adottate dalla Residenza.

La Serena Senectus considera il rapporto con il territorio e la

comunità locale parte integrante del percorso assistenziale e della dimensione relazionale della persona anziana.

2.17 Standard di qualità: fattori, indicatori e impegni misurabili

La Serena Senectus promuove un sistema organizzativo orientato al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, alla tutela della persona assistita ed alla verifica costante dell'efficacia delle attività sanitarie, assistenziali, organizzative ed alberghiere della Residenza.

In attuazione dell'art. 32 comma 1 del D.Lgs. 33/2013 e del D.P.C.M. 19/05/1995, la Struttura adotta specifici standard di qualità, oggetto di monitoraggio periodico, verifica interna e rendicontazione annuale.

Gli standard individuati riguardano fattori organizzativi, assistenziali, sanitari, riabilitativi, alberghieri e relazionali, finalizzati a garantire appropriatezza delle cure, sicurezza, continuità assistenziale, qualità della vita e tutela dei diritti dell'Ospite.

L'elenco completo degli standard di qualità è riportato nell'All. 9 alla presente Carta dei Servizi.

Gli esiti aggregati delle rilevazioni relative alla customer satisfaction, alla formazione interna del personale, alla formazione ECM ed ai reclami vengono periodicamente analizzati dalla Direzione e dal Sistema Qualità della Struttura. I risultati aggregati delle attività di monitoraggio e delle rilevazioni qualitative sono pubblicati sul sito istituzionale www.serenasenectus.it nella sezione "Amministrazione Trasparente" e sono inoltre disponibili in consultazione presso la Segreteria della Residenza.

2.18 Sicurezza, gestione emergenze e prevenzione rischi

La Serena Senectus considera la sicurezza parte integrante della qualità assistenziale e promuove un'organizzazione orientata alla prevenzione dei rischi, alla tutela della salute ed alla protezione degli Ospiti, del personale, dei visitatori e di tutti i soggetti presenti all'interno della Struttura.

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" opera nel rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, prevenzione incendi, gestione delle emergenze, sicurezza delle cure e tutela della persona fragile, adottando procedure organizzative, sistemi di controllo e programmi di monitoraggio finalizzati alla prevenzione del rischio clinico, assistenziale ed ambientale.

Particolare attenzione viene dedicata:

- alla prevenzione delle cadute accidentali;
- alla prevenzione delle lesioni da pressione;
- alla corretta gestione delle terapie farmacologiche;
- alla prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza;
- alla sicurezza degli ambienti e degli impianti;
- alla gestione delle emergenze sanitarie;
- alla corretta gestione dei presidi sanitari e delle attrezzature elettromedicali;
- alla tutela degli Ospiti fragili e disorientati.

La Struttura è dotata di sistemi di chiamata rapida, impianti antincendio, dispositivi di emergenza, impianti di sicurezza, attrezzature sanitarie dedicate ed ulteriori sistemi organizzativi e

tecnologici finalizzati alla tutela della persona assistita.

La Residenza dispone inoltre di gruppo elettrogeno dedicato, in grado di garantire continuità ai principali servizi essenziali e di sicurezza anche in caso di temporanea interruzione dell'energia elettrica.

La Serena Senectus adotta specifiche procedure per la gestione delle emergenze sanitarie, degli incendi, dell'evacuazione, delle interruzioni dei servizi essenziali e delle ulteriori situazioni che possano compromettere sicurezza, continuità assistenziale o funzionalità organizzativa della Struttura.

La Struttura effettua periodicamente prove di emergenza ed evacuazione con il coinvolgimento del personale, al fine di garantire adeguata preparazione operativa e tempestività nella gestione delle situazioni di rischio.

La Direzione garantisce inoltre:

- manutenzione programmata degli impianti e delle attrezzature;
- controlli periodici in materia di sicurezza e prevenzione incendi;
- attività di sanificazione, disinfezione e controllo ambientale;
- monitoraggio della sicurezza degli ambienti e della qualità organizzativa;
- formazione continua ed addestramento operativo del personale;
- aggiornamento periodico dei piani di emergenza e delle procedure interne.

La Struttura si avvale della presenza quotidiana di un manutentore interno incaricato della gestione ordinaria delle manutenzioni, del controllo degli impianti e del tempestivo intervento in caso di necessità tecniche o organizzative.

La Residenza dispone inoltre di squadra antincendio e di primo soccorso adeguatamente formate ed aggiornate attraverso corsi

periodici, esercitazioni operative ed attività di addestramento previste dalla normativa vigente.

Le attività specialistiche relative a manutenzioni, verifiche tecniche, controlli impiantistici, derattizzazione, disinfestazione e monitoraggio ambientale possono essere affidate anche a ditte esterne specializzate, operanti secondo la normativa vigente e le procedure organizzative adottate dalla Struttura.

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” promuove quotidianamente un ambiente protetto, organizzato ed orientato alla tutela della salute, della dignità e del benessere della persona assistita, riconoscendo nella sicurezza un elemento essenziale della qualità delle cure e della responsabilità assistenziale.

2.18.1 Sicurezza e tutela degli Ospiti fragili

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” dedica particolare attenzione alla tutela degli Ospiti affetti da condizioni di fragilità cognitiva, disorientamento spazio-temporale o ridotta consapevolezza del rischio, adottando specifiche misure organizzative ed assistenziali finalizzate alla prevenzione degli allontanamenti non controllati ed alla sicurezza della persona assistita.

La valutazione del rischio di allontanamento viene effettuata dall'équipe multidisciplinare nell'ambito della presa in carico dell'Ospite e del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), tenendo conto delle condizioni cliniche, cognitive, comportamentali e relazionali della persona.

La Struttura adotta procedure interne per il monitoraggio e la gestione delle situazioni di possibile rischio, promuovendo un approccio orientato alla tutela della sicurezza dell'Ospite nel rispetto della dignità, della libertà personale e della qualità della vita della persona assistita.

Particolare attenzione viene dedicata:

- all'osservazione delle condizioni cognitive e comportamentali dell'Ospite;
- alla condivisione delle informazioni tra operatori e familiari;
- all'adozione di adeguate misure organizzative e assistenziali;
- alla prevenzione di situazioni di disorientamento o pericolo;
- alla formazione periodica del personale sulla gestione degli Ospiti fragili e disorientati.

I familiari ed i caregiver vengono coinvolti nel percorso assistenziale e informati delle eventuali situazioni di rischio rilevate dall'équipe, favorendo collaborazione e condivisione delle strategie assistenziali più adeguate alla tutela della persona.

La La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" considera la sicurezza degli Ospiti fragili parte integrante della qualità assistenziale e promuove un ambiente protetto, accogliente e rispettoso della persona, orientato alla prevenzione dei rischi ed al benessere complessivo dell'Ospite.







SEZIONE 3

**ACCESSO, ACCOGLIENZA E
PERCORSO DELL'OSPITE**

3.1 Modalità di ammissione e documentazione richiesta

La Residenza per Anziani “SS. Cuori di Gesù e Maria” accoglie persone anziane autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti compatibilmente con le caratteristiche della Struttura, la disponibilità dei posti letto e l’appropriatezza del setting assistenziale richiesto.

Alla data di aggiornamento della presente Carta dei Servizi, tutti gli inserimenti presso la Residenza avvengono in regime privato, secondo le modalità organizzative e le condizioni economiche previste dal contratto di ospitalità e dal Tariffario vigente.

L’ammissione è subordinata alla verifica della disponibilità del posto letto e alla valutazione preliminare delle condizioni sanitarie, assistenziali e socio-relazionali dell’interessato, al fine di garantire la corretta collocazione nel setting assistenziale più appropriato.

3.1.1 Domanda di ingresso

L’ammissione alla Residenza è subordinata alla compilazione dell’apposita Domanda di Ingresso, predisposta dalla Struttura e allegata alla presente Carta dei Servizi.

La domanda può essere presentata direttamente dall’interessato, qualora ne abbia la capacità, oppure da un familiare, dal tutore, dall’amministratore di sostegno o da altro soggetto legittimato.

La modulistica deve essere compilata in ogni sua parte e corredata della documentazione amministrativa, sanitaria e socio-assistenziale richiesta dalla Struttura, necessaria per consentire la valutazione preliminare dell’istanza e la corretta presa in carico

della persona.

Prima della presentazione della domanda, i potenziali Ospiti e i loro familiari possono richiedere informazioni, effettuare una visita conoscitiva della Residenza e ricevere chiarimenti sui servizi erogati, sulle modalità organizzative, sulle condizioni economiche e sulla documentazione necessaria all'ammissione.

La presentazione della domanda non comporta automaticamente l'ammissione in Struttura, che resta subordinata alla disponibilità del posto letto e alla valutazione di appropriatezza del setting assistenziale richiesto.

3.1.2 Valutazione della domanda e dell'idoneità all'inserimento

A seguito della presentazione della Domanda di Ingresso e della documentazione richiesta, la Direzione e i professionisti della Struttura effettuano una valutazione preliminare finalizzata a verificare l'appropriatezza dell'inserimento e la compatibilità dei bisogni dell'interessato con i servizi erogati dalla Residenza.

La valutazione può comprendere l'esame della documentazione sanitaria disponibile, colloqui con l'interessato e con i familiari o caregiver di riferimento, nonché eventuali approfondimenti ritenuti necessari per una corretta definizione del percorso assistenziale.

Particolare attenzione viene posta alla valutazione delle condizioni cliniche, del grado di autonomia, dei bisogni assistenziali, riabilitativi, relazionali e sociali, al fine di individuare il setting assistenziale più appropriato tra Casa di Riposo, Residenza Protetta e Residenza Sanitaria Assistenziale.

La Struttura si riserva di non accogliere richieste di inseri-

mento qualora le condizioni della persona richiedano livelli assistenziali, organizzativi o sanitari non compatibili con le caratteristiche e le autorizzazioni della Residenza, ovvero qualora non sia possibile garantire adeguati standard di sicurezza e qualità dell'assistenza.

L'esito della valutazione viene comunicato all'interessato o al familiare referente e, in caso di disponibilità del posto letto, si procede con la definizione delle modalità di ammissione.

3.1.3 Formalizzazione dell'ammissione

In caso di esito favorevole della valutazione e di disponibilità del posto letto, la Direzione concorda con l'interessato e/o con il familiare referente la data di ingresso in Struttura.

Prima dell'ammissione devono essere completati tutti gli adempimenti amministrativi previsti e sottoscritta la documentazione necessaria alla presa in carico dell'Ospite.

In particolare vengono acquisiti e sottoscritti, ove previsti:

- il Contratto di Ingresso;
- il Regolamento della Struttura;
- l'Informativa sul trattamento dei dati personali e la relativa documentazione privacy;
- le deleghe e le autorizzazioni eventualmente necessarie;
- la documentazione sanitaria e amministrativa richiesta dalla Residenza.

Contestualmente vengono fornite all'Ospite e ai suoi familiari tutte le informazioni utili relative ai servizi erogati, all'organizzazione della vita comunitaria, alle modalità di comunicazione con

il personale e alle condizioni economiche applicate.

L'ingresso in Struttura comporta l'accettazione delle disposizioni contenute nel Contratto di Ingresso, nel Regolamento interno e nella presente Carta dei Servizi.

3.1.4 Accoglienza dell'Ospite e personalizzazione dell'assistenza

L'ingresso in Struttura rappresenta un momento particolarmente delicato per l'Ospite e per i suoi familiari. Per tale motivo la Residenza pone particolare attenzione alle attività di accoglienza e inserimento, favorendo un graduale adattamento al nuovo ambiente di vita e alle relazioni con il personale e gli altri Ospiti.

All'arrivo in Struttura l'Ospite viene accolto dai professionisti incaricati della presa in carico, accompagnato negli ambienti della Residenza e supportato nelle prime fasi di inserimento.

Vengono fornite informazioni sulle modalità organizzative della Struttura, sui servizi disponibili, sugli orari della giornata e sulle principali regole di convivenza, favorendo il coinvolgimento dei familiari e delle persone di riferimento.

Particolare attenzione viene dedicata alla conoscenza della persona, della sua storia, delle sue abitudini e delle sue preferenze, al fine di garantire un'assistenza realmente personalizzata e rispettosa dell'identità individuale.

Entro i primi giorni dall'ingresso viene compilata un'apposita Scheda delle Preferenze dell'Ospite, con il coinvolgimento dell'interessato, ove possibile, dei familiari e dei caregiver di riferimento. Attraverso tale strumento vengono raccolte informazioni relative alle abitudini di vita, alle preferenze alimentari, agli inte-

ressi personali, alle attività gradite, agli aspetti relazionali, culturali e religiosi, nonché ad altri elementi utili alla personalizzazione dell'assistenza.

Le informazioni raccolte vengono condivise con l'équipe multidisciplinare e costituiscono un importante supporto per la definizione e l'aggiornamento del percorso assistenziale individuale.

3.1.5 Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Successivamente all'ingresso, l'Ospite viene preso in carico dall'équipe multidisciplinare della Struttura, composta dalle diverse figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale.

Sulla base della valutazione iniziale, della documentazione sanitaria disponibile, delle osservazioni effettuate nei primi giorni di permanenza e delle informazioni raccolte durante il percorso di accoglienza, viene predisposto il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il PAI rappresenta lo strumento attraverso il quale vengono definiti gli obiettivi assistenziali, sanitari, riabilitativi, relazionali e sociali dell'Ospite, nonché gli interventi necessari per il loro raggiungimento.

La pianificazione assistenziale è orientata alla tutela della dignità della persona, al mantenimento delle capacità residue, alla promozione dell'autonomia possibile, alla prevenzione delle complicanze e al miglioramento della qualità della vita.

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene periodicamente verificato e aggiornato dall'équipe multidisciplinare in relazione all'evoluzione delle condizioni cliniche, funzionali e relazionali dell'Ospite, assicurando continuità assistenziale e appropriatezza degli interventi.

3.2 Gestione delle liste di attesa e tempi medi di ingresso

L'ammissione alla Residenza è subordinata alla disponibilità del posto letto e all'esito favorevole della valutazione preliminare prevista dalla presente Carta dei Servizi.

Qualora al momento della richiesta non vi siano posti immediatamente disponibili, la domanda viene inserita in apposita lista di attesa gestita dalla Direzione.

L'ordine di inserimento nella lista di attesa tiene conto principalmente della data di presentazione della domanda completa della documentazione richiesta, fermo restando che la Direzione può valutare situazioni caratterizzate da particolare urgenza assistenziale, sociale o familiare.

La presenza nella lista di attesa non costituisce diritto automatico all'ammissione e resta comunque subordinata alla verifica dell'appropriatezza del setting assistenziale e della compatibilità delle condizioni dell'interessato con i servizi erogati dalla Struttura.

Al momento della disponibilità del posto letto, la Direzione contatta l'interessato o il familiare referente al fine di concordare le modalità e la data di ingresso.

I tempi di attesa possono variare in funzione della disponibilità dei posti, della tipologia assistenziale richiesta e delle caratteristiche organizzative della Residenza.

La Struttura garantisce criteri di trasparenza, imparzialità e tracciabilità nella gestione delle richieste di ammissione e delle eventuali liste di attesa.

3.3 Rette, condizioni economiche e modalità di pagamento

L'ammissione presso la Residenza comporta l'assunzione degli impegni economici previsti dal Contratto di Ingresso sottoscritto dall'Ospite o dal soggetto obbligato al pagamento della retta.

Le rette applicate dalla Struttura, i servizi inclusi, gli eventuali servizi aggiuntivi e le condizioni economiche vigenti sono riportati nell' Allegato 11 – Tariffario e Condizioni Economiche, che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Le rette sono determinate in funzione della tipologia di sistemazione prescelta e comprendono i servizi espressamente indicati nel Tariffario vigente.

Mensilità

La retta è mensile e deve essere corrisposta anticipatamente.

La fattura viene emessa il primo giorno di ogni mese e il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 5 del mese di riferimento, secondo le modalità indicate dalla Struttura.

L'obbligo di pagamento decorre dalla data di ingresso concordata con la Residenza e permane per tutta la durata della permanenza dell'Ospite.

Modalità di pagamento

Il pagamento delle rette e degli eventuali servizi aggiuntivi deve essere effettuato preferibilmente mediante bonifico bancario.

Eventuali modalità di pagamento differenti potranno essere concordate con la Direzione della Struttura.

Assenze, ricoveri ospedalieri, trasferimenti, dimissioni e decesso

La retta è dovuta per l'intera mensilità di riferimento e non è previsto il rimborso, totale o parziale, delle somme versate in caso di:

- decesso dell'Ospite;
- dimissioni volontarie;
- trasferimento presso altra struttura;
- ricovero ospedaliero;
- assenze temporanee per qualsiasi motivo.

Durante eventuali periodi di assenza viene mantenuta la disponibilità del posto letto e continuano ad applicarsi le condizioni economiche previste dal Contratto di Ingresso.

Dimissioni volontarie

Le dimissioni volontarie devono essere comunicate per iscritto alla Direzione con un preavviso di almeno 15 giorni, preferibilmente con decorrenza dalla fine del mese.

Restano in ogni caso applicabili le condizioni economiche previste dal Contratto di Ingresso.

Aggiornamento delle rette

La Struttura si riserva la facoltà di aggiornare periodicamente le rette e le condizioni economiche applicate in relazione all'andamento dei costi di gestione, delle disposizioni normative e delle condizioni economiche generali.

Eventuali variazioni saranno comunicate agli Ospiti e ai familiari con un preavviso non inferiore a tre mesi e comunque non

prima che siano trascorsi dodici mesi dall'ultimo aggiornamento tariffario.

3.3.1 Fondo cassa per spese personali e servizi non compresi nella retta

Al momento dell'ingresso è richiesta la costituzione di un fondo cassa intestato all'Ospite, destinato alla copertura delle spese personali e dei servizi non compresi nella retta di ricovero.

Il fondo cassa viene utilizzato esclusivamente nell'interesse dell'Ospite per il pagamento di prestazioni, forniture o servizi non inclusi nelle condizioni economiche ordinarie applicate dalla Struttura.

A titolo esemplificativo, il fondo cassa può essere utilizzato per:

- acquisto di farmaci, presidi o prodotti non compresi nei livelli assistenziali ordinariamente garantiti;
- ticket sanitari, visite specialistiche private o prestazioni richieste dall'Ospite o dai familiari;
- trasporti sanitari o accompagnamenti esterni;
- piccole spese personali sostenute dalla Struttura per conto dell'Ospite;
- ulteriori servizi o prestazioni previsti dal Tariffario vigente.

L'importo minimo iniziale del fondo cassa, le modalità di gestione, di reintegro, di rendicontazione e di restituzione delle somme residue sono disciplinati dall'Allegato 11 – Tariffario e Condizioni Economiche e dal Contratto di Ingresso.

La Struttura garantisce la registrazione e la tracciabilità delle movimentazioni effettuate, assicurando ai familiari e ai soggetti

legittimati la possibilità di richiedere informazioni e chiarimenti sullo stato del fondo cassa.

3.4 Inserimento nella vita della Residenza

L'inserimento nella vita della Residenza rappresenta una fase fondamentale del percorso assistenziale e relazionale dell'Ospite. Dopo l'accoglienza iniziale e la definizione degli interventi assistenziali personalizzati, la Struttura promuove un graduale percorso di integrazione nella comunità residenziale, nel rispetto dei tempi, delle abitudini e delle caratteristiche individuali della persona.

Nei primi giorni di permanenza l'Ospite viene accompagnato nella conoscenza degli ambienti, delle attività, del personale e degli altri residenti, favorendo la costruzione di relazioni positive e il mantenimento del benessere emotivo e sociale.

La Residenza promuove un modello assistenziale centrato sulla persona, orientato al rispetto della dignità, dell'identità individuale, delle preferenze e delle abitudini di vita dell'Ospite.

A tal fine la Struttura utilizza una specifica **Scheda delle Preferenze dell'Ospite**, compilata entro i primi giorni dall'ingresso, che consente di raccogliere informazioni relative alle abitudini alimentari, agli interessi personali, alle attività gradite, agli aspetti culturali e religiosi, alle consuetudini quotidiane e agli elementi significativi della storia personale dell'Ospite.

Le informazioni raccolte contribuiscono alla personalizzazione dell'assistenza e costituiscono un importante supporto per la definizione e l'aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

La partecipazione ed il coinvolgimento dei familiari e dei care-

giver sono considerati elementi fondamentali del percorso di inserimento e della successiva permanenza in Struttura, nel rispetto delle volontà e delle esigenze dell'Ospite.

3.5 Permessi temporanei di uscita

La Residenza riconosce e favorisce il mantenimento dei rapporti familiari, sociali e relazionali dell'Ospite, compatibilmente con le condizioni di salute, il livello di autonomia e le esigenze assistenziali individuali.

L'Ospite può assentarsi temporaneamente dalla Struttura per motivi personali, familiari, sanitari, religiosi, ricreativi o per altre esigenze, previa comunicazione al personale incaricato.

Al fine di garantire la sicurezza dell'Ospite e la corretta organizzazione dell'assistenza, le uscite temporanee devono essere preventivamente concordate con la Struttura e formalizzate mediante la compilazione dell'apposito modulo di autorizzazione previsto dalle procedure aziendali.

Per gli Ospiti non pienamente autonomi, la richiesta deve essere presentata dal familiare referente, dal tutore, dall'amministratore di sostegno o da altro soggetto legittimato, che assume la responsabilità della vigilanza e dell'assistenza durante il periodo di assenza dalla Residenza.

La Struttura si riserva di segnalare eventuali condizioni cliniche o assistenziali che possano rendere non opportuno l'allontanamento temporaneo dell'Ospite, fermo restando il rispetto della libertà personale e dei diritti individuali previsti dalla normativa vigente.

Al rientro in Struttura, il personale provvede alla registrazione dell'avvenuto ritorno e, ove necessario, alla verifica di eventuali variazioni delle condizioni di salute dell'Ospite.

Le assenze temporanee non comportano alcuna riduzione della retta né modificano le condizioni economiche previste dal Contratto di Ingresso.

Gli Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti possono inoltre accedere agli spazi esterni della Struttura previa comunicazione al personale incaricato e nel rispetto delle disposizioni organizzative adottate dalla Residenza.

3.6 Orari di accesso di familiari e visitatori

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" favorisce il mantenimento dei rapporti familiari e affettivi dell'ospite, riconoscendo la presenza di familiari, caregiver e visitatori quale elemento di sostegno al benessere relazionale e alla continuità assistenziale.

Le visite sono consentite tutti i giorni della settimana, festivi compresi, nelle seguenti fasce orarie:

- mattino: dalle 10:15 alle 11:30;
- pomeriggio: dalle 15:30 alle 17:45.

Tali fasce garantiscono un ampio accesso libero e sono, di norma, sospese durante le attività di igiene mattutina, i pasti e il riposo pomeridiano dell'ospite, a tutela del suo benessere e del regolare svolgimento delle attività assistenziali.

L'accesso avviene dall'ingresso principale della struttura; i visitatori sono invitati a presentarsi al personale in servizio o al Coordinatore infermieristico. Per garantire tranquillità e sicurezza agli ospiti, è di norma consentita la presenza di un massimo di due visitatori per ospite.

Al di fuori degli orari ordinari sono ammesse visite straordina-

rie, autorizzate dal Direttore Sanitario nei casi di particolare rilievo assistenziale, clinico o umano (ad esempio situazioni di fine vita, gravi condizioni cliniche, accompagnamento in occasione di prestazioni sanitarie o esigenze religiose e spirituali non differibili).

I visitatori sono tenuti al rispetto delle misure igienico-sanitarie in vigore e delle indicazioni del personale sanitario. In presenza di particolari situazioni epidemiologiche o organizzative, la Direzione Sanitaria può adottare misure temporanee più restrittive, in coerenza con le indicazioni delle autorità sanitarie competenti.

Le modalità di accesso e di visita sono disciplinate in dettaglio dal Regolamento aziendale "Accesso e visite dei familiari, caregiver e visitatori" (Regolamento 03), allegato alla presente Carta dei Servizi, cui si rinvia per ogni aspetto di dettaglio.

3.7 Ricovero ospedaliero dell'Ospite

Qualora le condizioni cliniche dell'Ospite rendano necessario un ricovero presso una struttura ospedaliera o altro presidio sanitario, il personale della Residenza provvede ad attivare le procedure necessarie per garantire la continuità assistenziale e la tempestiva informazione dei familiari o delle persone di riferimento indicate nella documentazione amministrativa.

In caso di urgenza o emergenza sanitaria, il personale provvede all'attivazione del Servizio di Emergenza Territoriale 118 e all'adozione delle misure assistenziali necessarie in relazione alle condizioni dell'Ospite.

Al momento del trasferimento vengono messi a disposizione dei sanitari incaricati e della struttura di destinazione, ove necessario, le informazioni cliniche e assistenziali utili a garantire la continuità delle cure.

Durante il periodo di ricovero ospedaliero la Residenza mantiene i contatti con i familiari e, per quanto di competenza, collabora con i servizi sanitari coinvolti nel percorso di cura dell'Ospite.

Il posto letto assegnato all'Ospite viene mantenuto a sua disposizione per tutta la durata del ricovero, salvo diverse disposizioni concordate con i familiari o con i soggetti legittimati.

Al termine del ricovero, il rientro in Struttura avviene previa acquisizione della documentazione sanitaria disponibile e delle indicazioni cliniche eventualmente fornite dalla struttura ospedaliera dimittente, al fine di garantire la corretta prosecuzione del percorso assistenziale.

Durante il periodo di ricovero ospedaliero continuano ad applicarsi le condizioni economiche previste dal Contratto di Ingresso e dal Tariffario vigente, in quanto il posto letto rimane riservato all'Ospite.

3.8 Cambio del setting assistenziale

Nel corso della permanenza in Struttura, le condizioni cliniche, funzionali, cognitive o assistenziali dell'Ospite possono modificarsi e rendere opportuna una rivalutazione del livello assistenziale inizialmente individuato.

La Residenza garantisce un monitoraggio continuo delle condizioni degli Ospiti attraverso l'attività dell'équipe multidisciplinare e del Medico della Struttura, al fine di assicurare l'appropriatezza del percorso assistenziale e la migliore risposta ai bisogni della persona.

Qualora emergano esigenze assistenziali differenti rispetto a quelle rilevate al momento dell'ingresso, la Direzione Sanitaria e l'équipe possono proporre un diverso collocamento assistenziale

all'interno della Residenza, previa informazione dell'Ospite e dei familiari o dei soggetti di riferimento.

Il cambio del setting assistenziale può avvenire, a titolo esemplificativo, in conseguenza di:

- aggravamento o miglioramento delle condizioni di salute;
- variazione del livello di autonomia;
- modifica dei bisogni assistenziali o riabilitativi;
- sopravvenute esigenze organizzative connesse alla sicurezza e alla qualità dell'assistenza.

Qualora necessario, il cambio del setting assistenziale può comportare il trasferimento dell'Ospite in una diversa camera o in un diverso nucleo della Struttura, sempre nel rispetto della dignità della persona e tenendo conto, per quanto possibile, delle esigenze e delle preferenze dell'Ospite e dei familiari.

Ogni variazione viene valutata nell'interesse esclusivo dell'Ospite, con l'obiettivo di garantire il livello assistenziale più appropriato e la migliore qualità dell'assistenza possibile.

Alla data di aggiornamento della presente Carta dei Servizi, l'eventuale cambio del setting assistenziale all'interno della Residenza non comporta variazioni della retta applicata all'Ospite, che continua ad essere determinata esclusivamente in funzione della tipologia di sistemazione alberghiera prevista dal Tariffario vigente.

La Struttura si riserva di modificare tale impostazione in caso di future variazioni organizzative, normative o tariffarie, dandone preventiva comunicazione agli Ospiti e ai familiari secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dal Contratto di Ingresso.

3.9 Modalità di dimissione e trasferimento

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire per rientro al domicilio, trasferimento presso altra Struttura, conclusione del percorso assistenziale, ricovero ospedaliero definitivo, volontà dell'Ospite o dei familiari, incompatibilità con il livello assistenziale garantito oppure per decesso.

Le dimissioni volontarie devono essere comunicate alla Direzione con un preavviso di almeno 15 giorni e, salvo particolari esigenze assistenziali o organizzative, avvengono di norma alla fine del mese.

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" dedica particolare attenzione alla fase di dimissione o trasferimento dell'Ospite, al fine di garantire continuità assistenziale, corretta trasmissione delle informazioni sanitarie ed adeguato supporto ai familiari ed ai caregiver.

Al momento della dimissione viene compilata apposita modulistica interna di dimissione sottoscritta dal familiare, caregiver o soggetto che prende in carico l'Ospite, contenente le principali informazioni organizzative, assistenziali e documentali relative alla conclusione del ricovero.

La Struttura provvede inoltre alla consegna della documentazione sanitaria utile alla continuità delle cure, delle eventuali indicazioni terapeutiche, degli effetti personali dell'Ospite e dell'ulteriore documentazione prevista dalle procedure interne della Residenza.

Compatibilmente con la tipologia di dimissione, possono inoltre essere consegnati:

- relazione sanitaria finale;

- documentazione clinica ed assistenziale;
- indicazioni terapeutiche e terapia in corso;
- questionario di soddisfazione;
- ulteriori informazioni utili per la continuità assistenziale al domicilio o presso altra Struttura.

Attraverso l'area Amministrazione Trasparente del sito internet aziendale è inoltre possibile consultare e scaricare il Manuale del Caregiver, la modulistica relativa ai reclami e segnalazioni, il questionario di soddisfazione e la richiesta di copia della cartella clinica.

In caso di dimissione, trasferimento o decesso intervenuti nel corso della mensilità, la retta relativa al mese corrente non viene restituita, neppure parzialmente, secondo quanto previsto dal contratto di ingresso, dal regolamento interno e dal tariffario vigente.

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" promuove percorsi di dimissione orientati alla continuità assistenziale, al supporto della famiglia ed alla tutela della persona assistita anche nella fase conclusiva della permanenza in Residenza.

3.10 Accompagnamento al fine vita e decesso dell'Ospite

La Residenza garantisce all'Ospite un accompagnamento nella fase di fine vita rispettoso della sua dignità, identità, volontà e convinzioni, assicurando la continuità dell'assistenza in chiave palliativa e il pieno coinvolgimento e sostegno dei familiari.

Il percorso si ispira ai principi di dignità della persona, continuità assistenziale, approccio palliativo e globale, non abbandono e centralità della famiglia. La fase di fine vita è riconosciuta dal Medico, in collaborazione con l'équipe, e formalizzata in cartella con il conseguente aggiornamento del Piano di Assistenza Indi-

vidualizzato (PAI) in chiave palliativa, tenendo conto — ove disponibili — delle volontà espresse dall'Ospite e delle eventuali Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) ai sensi della Legge 219/2017.

L'assistenza è orientata al massimo comfort della persona, con particolare attenzione al controllo del dolore e dei sintomi secondo la Legge 38/2010, alla cura dell'igiene e della cute, al supporto psicologico e relazionale. In coerenza con l'identità delle strutture, che dispongono di una chiesetta interna, è garantito un accompagnamento spirituale e religioso nel pieno rispetto della libertà di coscienza e del credo di ciascun Ospite.

Per assicurare riservatezza, raccoglimento e vicinanza dei familiari, la struttura mette a disposizione una camera di accoglienza dedicata, con possibilità di visite ampliate e, ove possibile, di permanenza notturna di un familiare. In tale fase gli orari di visita sono estesi e flessibili, in deroga alla disciplina ordinaria degli accessi di cui al Regolamento aziendale "Accesso e visite dei familiari, caregiver e visitatori" (Reg.03).

Al momento del decesso il personale opera con riservatezza, rispetto e tempestività, assicurando le cure post-mortem nel rispetto della dignità e delle convinzioni della persona, la comunicazione delicata ai familiari, la disponibilità di uno spazio riservato e della chiesetta interna per il commiato, nonché i necessari adempimenti amministrativi.

Le modalità di pianificazione e gestione dell'intero percorso sono definite in dettaglio nell'Allegato 6 PRO.17 "Disposizioni per l'accompagnamento al fine vita", allegato alla presente Carta dei Servizi nella sua versione corrente, cui si rinvia per ogni aspetto operativo.

3.11 Richiesta copia della cartella clinica e tempi di rilascio

L'Ospite, i familiari aventi titolo, il caregiver, l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o gli altri soggetti legittimati possono richiedere copia della cartella clinica e della documentazione sanitaria secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dalle procedure interne adottate dalla Struttura.

La richiesta deve essere effettuata mediante compilazione dell'apposito modulo predisposto dalla Residenza, disponibile presso gli uffici amministrativi, allegato alla presente Carta dei Servizi e scaricabile dal sito internet aziendale.

Il modulo di richiesta consente di indicare:

- i dati dell'Ospite;
- il soggetto richiedente;
- il titolo che legittima la richiesta;
- le modalità di ritiro o spedizione della documentazione;
- il numero di copie richieste;
- gli eventuali recapiti utili alla gestione della pratica.

Alla richiesta deve essere allegato valido documento di identità del richiedente e, ove necessario, documentazione attestante il titolo alla richiesta (es. provvedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno o del Tutore).

La documentazione sanitaria viene rilasciata nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali.

I tempi di rilascio della documentazione sono indicativamente stimati in quindici giorni dalla ricezione della richiesta completa

della documentazione necessaria e dalla verifica amministrativa prevista dalle procedure interne della Struttura.

Le modalità di consegna, gli eventuali costi di rilascio e spedizione e le ulteriori condizioni organizzative sono disciplinate dalla modulistica predisposta dalla Residenza e dalle procedure amministrative interne vigenti.

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” garantisce gestione riservata e tracciata delle richieste di documentazione sanitaria, assicurando tutela della privacy, correttezza amministrativa e supporto ai familiari ed agli aventi diritto.

3.12 Effetti personali e valori

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” promuove particolare attenzione alla cura, alla corretta gestione ed alla tutela degli effetti personali dell’Ospite durante la permanenza in Struttura.

Al momento dell’ingresso, o nel corso della permanenza, eventuali beni, oggetti personali o valori affidati alla Residenza possono essere registrati mediante apposita modulistica interna predisposta dalla Struttura, sottoscritta dal personale incaricato e dall’Ospite o dal caregiver di riferimento, al fine di garantire corretta tracciabilità delle prese in consegna e delle eventuali restituzioni.

Presso gli uffici amministrativi della Residenza sono inoltre disponibili cassette di sicurezza individuali destinate alla custodia di denaro, documenti, oggetti di valore ed ulteriori effetti personali dell’Ospite.

La Struttura invita comunque Ospiti e familiari a limitare, ove possibile, la presenza in Residenza di somme di denaro elevate, gioielli o beni di particolare valore non necessari alla permanenza quotidiana dell’Ospite.

La Serena Senectus non può assumere responsabilità per eventuali furti, smarrimenti o ammanchi relativi ad oggetti o valori non affidati formalmente alla Struttura o non custoditi nelle apposite cassette di sicurezza disponibili presso gli uffici amministrativi.

Gli effetti personali consegnati alla Residenza vengono gestiti nel rispetto delle procedure interne adottate dalla Struttura e restituiti all'Ospite, ai familiari o agli aventi diritto al termine della permanenza o su richiesta degli stessi.

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" promuove gestione trasparente, tracciata e rispettosa degli effetti personali dell'Ospite, riconoscendo valore affettivo e personale ai beni custoditi durante il percorso assistenziale.

3.13 Introduzione di alimenti dall'esterno

L'introduzione di alimenti e bevande provenienti dall'esterno della Struttura è consentita esclusivamente nel rispetto delle disposizioni igienico-sanitarie, delle procedure HACCP adottate dalla Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" e del Regolamento interno per l'introduzione di alimenti dall'esterno allegato alla presente Carta dei Servizi.

Al fine di tutelare la salute e la sicurezza degli Ospiti, particolare attenzione viene dedicata alla provenienza, alla conservazione ed alla tracciabilità degli alimenti introdotti in Residenza, nonché alla compatibilità degli stessi con le condizioni cliniche e nutrizionali della persona assistita.

I familiari ed i visitatori sono invitati a confrontarsi preventivamente con il personale sanitario o assistenziale prima della consegna di alimenti destinati agli Ospiti, soprattutto in presenza di diete particolari, disfagia, allergie o altre condizioni sanitarie che

richiedano specifiche attenzioni alimentari.

Le modalità operative, i prodotti consentiti e le limitazioni previste sono disciplinate dal Regolamento aziendale allegato alla presente Carta dei Servizi.

3.14 Servizi affidati a ditte esterne (outsourcing)

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” può affidare a ditte esterne specializzate alcuni servizi di supporto necessari al corretto funzionamento della Struttura, nel rispetto della normativa vigente e dei requisiti di qualità, sicurezza ed affidabilità richiesti.

L'eventuale affidamento a soggetti esterni riguarda esclusivamente attività complementari o di supporto all'organizzazione assistenziale e viene effettuato attraverso operatori qualificati e regolarmente autorizzati.

La Struttura mantiene in ogni caso il coordinamento, il controllo e la supervisione dei servizi erogati, verificando il rispetto degli standard qualitativi, delle procedure organizzative e delle norme in materia di sicurezza, privacy e tutela della persona assistita.

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” promuove un'organizzazione orientata alla continuità, alla qualità ed alla sicurezza dei servizi erogati agli Ospiti, anche attraverso il monitoraggio delle attività eventualmente affidate all'esterno



PRIVACY

SEZIONE 4
TUTELA, TRASPARENZA
E PARTECIPAZIONE

4.1 Privacy, tutela dei dati personali e DPO

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” garantisce tutela della riservatezza e protezione dei dati personali dell’Ospite nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, trattamento dei dati personali e tutela della dignità della persona assistita.

Il trattamento dei dati personali e sanitari viene effettuato esclusivamente per finalità connesse all’erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, amministrative ed organizzative della Residenza, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, pertinenza e minimizzazione dei dati trattati.

La Struttura adotta misure organizzative, tecniche ed informatiche finalizzate a garantire sicurezza, riservatezza, integrità e corretta gestione dei dati personali trattati nell’ambito delle attività sanitarie ed assistenziali.

I dati personali e sanitari dell’Ospite vengono trattati esclusivamente da personale autorizzato e adeguatamente formato, nel rispetto degli obblighi di riservatezza professionale e delle procedure interne adottate dalla Residenza.

All’atto dell’ingresso vengono fornite all’Ospite ed ai familiari le informazioni previste dalla normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali, con raccolta dei consensi eventualmente necessari al trattamento dei dati.

In conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), la Serena Senectus ha provveduto alla nomina del Data Protection Officer (DPO), figura incaricata di vigilare sulla corretta applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali e di supportare la Struttura nell’adozione delle misure organizzative e di sicurezza previste dalla normativa vigente.

I riferimenti ed i recapiti del DPO sono disponibili sul sito internet aziendale e presso gli uffici amministrativi della Residenza.

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” promuove costante attenzione alla tutela della riservatezza, della dignità e dei diritti della persona assistita, riconoscendo protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni quali elementi essenziali della qualità assistenziale e dell’organizzazione della Struttura.

4.2 Carta dei Diritti della Persona Anziana

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” riconosce e promuove i principi contenuti nella Carta dei Diritti della Persona Anziana, ponendo al centro della propria attività il rispetto della dignità, dell’autonomia e dell’identità della persona assistita.

La Struttura garantisce assistenza personalizzata attraverso il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), nel rispetto delle abitudini di vita, delle convinzioni religiose, culturali e spirituali e delle esigenze relazionali dell’Ospite.

La Carta dei Diritti della Persona Anziana è allegata alla presente Carta dei Servizi.

4.3 Diritti degli ospiti

Ogni Ospite accolto presso la Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” ha diritto ad essere assistito con rispetto, correttezza, professionalità ed umanità, senza discriminazioni di alcun tipo.

L’Ospite ha diritto:

- a ricevere cure appropriate e personalizzate;
- ad essere informato sulle condizioni sanitarie ed assistenziali che lo riguardano;
- al rispetto della propria riservatezza;

- a mantenere relazioni familiari e sociali;
- al rispetto delle proprie convinzioni personali e religiose;
- ad esprimere osservazioni, suggerimenti o reclami.

La Struttura promuove inoltre il coinvolgimento dell'Ospite e dei familiari nelle scelte assistenziali che riguardano la persona accolta.

4.4 Doveri degli ospiti e dei familiari

L'Ospite ed i familiari sono tenuti a mantenere comportamenti rispettosi nei confronti del personale, degli altri residenti e degli ambienti della Struttura.

È richiesto il rispetto delle regole organizzative della Residenza, degli orari e delle modalità assistenziali adottate, nonché la collaborazione con il personale per favorire il corretto svolgimento del percorso assistenziale.

I familiari sono inoltre invitati a comunicare tempestivamente informazioni utili relative alle condizioni dell'Ospite ed a collaborare con la Struttura nel rispetto reciproco dei ruoli e delle competenze.

4.5 Reclami, Segnalazioni, Elogi e Suggerimenti

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" considera reclami, segnalazioni, suggerimenti ed elogi strumenti importanti di partecipazione e miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Ospiti, familiari, caregiver e visitatori possono presentare osservazioni o comunicazioni riguardanti l'organizzazione della Struttura, l'assistenza ricevuta o eventuali aspetti meritevoli di attenzione mediante l'apposito modulo "Reclami / Segnalazioni /

Elogi”, disponibile presso la Residenza ed anche sul sito internet aziendale.

Le comunicazioni possono essere consegnate agli uffici amministrativi, inviate tramite posta elettronica oppure depositate nelle apposite cassette presenti all’interno della Struttura.

La Direzione provvede alla gestione delle segnalazioni nel rispetto della riservatezza e delle procedure organizzative interne adottate dalla Serena Senectus.

Con periodicità annuale, la Direzione esamina i reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e gli elogi ricevuti al fine di valutare eventuali criticità, individuare possibili azioni di miglioramento e monitorare la qualità dei servizi erogati.

Gli esiti delle attività di monitoraggio e le relative valutazioni vengono pubblicati sul sito internet aziendale nell’ambito delle iniziative di trasparenza e miglioramento continuo della qualità.

4.6 Customer Satisfaction: rilevazione e pubblicazione esiti

La Residenza “SS. Cuori di Gesù e Maria” promuove il monitoraggio della qualità percepita dagli Ospiti e dai familiari attraverso appositi questionari di Customer Satisfaction finalizzati alla valutazione dei servizi assistenziali, sanitari, alberghieri ed organizzativi erogati dalla Struttura.

Il modulo “Questionario di Soddisfazione” è disponibile presso la Residenza ed anche sul sito internet aziendale e può essere compilato in forma libera ed anonima dagli Ospiti, dai familiari o dai caregiver.

Le informazioni raccolte rappresentano uno strumento importante di ascolto, verifica e miglioramento continuo della qualità

dei servizi offerti dalla Serena Senectus.

Con periodicità, la Direzione provvede all'analisi dei questionari raccolti al fine di individuare eventuali criticità, valutare il livello di soddisfazione dell'utenza e programmare interventi di miglioramento organizzativo ed assistenziale.

Gli esiti delle attività di rilevazione della Customer Satisfaction e le relative valutazioni vengono pubblicati sul sito internet aziendale nell'ambito delle iniziative di trasparenza e miglioramento continuo della qualità dei servizi.

4.7 Trasparenza amministrativa e accesso civico

La Società, in qualità di struttura sanitaria privata accreditata, è soggetta agli obblighi di trasparenza previsti dall'art. 2-bis, comma 3, del D.lgs. n. 33/2013, limitatamente ai dati e ai documenti relativi all'attività sanitaria e sociosanitaria svolta in regime di accreditamento. A tal fine ha adottato una specifica "Procedura di Accesso Civico", pubblicata sul sito internet aziendale, che disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso nei limiti previsti dalla normativa vigente.

Sono in ogni caso esclusi dall'accesso civico i dati relativi alla salute degli ospiti, coperti da riservatezza ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR) e del D.lgs. n. 196/2003. Le richieste di copia della cartella clinica e di ogni altra documentazione sanitaria, presentate dall'assistito o dagli aventi diritto, sono gestite secondo la specifica modulistica "Richiesta copia cartella clinica" e annotate nell'apposito registro delle richieste di documentazione sanitaria.

Le istanze possono essere presentate secondo le modalità indicate nella procedura aziendale, mediante posta elettronica, consegna agli uffici amministrativi o tramite gli appositi moduli

predisposti dalla Società.

La modulistica relativa all'accesso civico e la Procedura aziendale sono disponibili presso gli uffici amministrativi delle Strutture e sul sito internet della Società.

4.8 Verifica annuale degli standard e impegno della Direzione

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" promuove il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso attività periodiche di monitoraggio, verifica degli standard assistenziali ed aggiornamento organizzativo.

La Direzione provvede periodicamente alla valutazione dei servizi erogati, delle segnalazioni ricevute, dei questionari di soddisfazione e degli indicatori qualitativi adottati dalla Struttura.

La Politica Etica Aziendale e le procedure organizzative della Società sono soggette a revisione periodica, almeno annuale, o in presenza di modifiche normative o organizzative rilevanti.



SEZIONE 5
DOCUMENTAZIONE,
MODULISTICA E TRASPARENZA

Per consultare e scaricare la documentazione aggiornata della Residenza “**SS. Cuori di Gesù e Maria**” la modulistica, la Carta dei Servizi, il tariffario, gli standard di qualità, le procedure di trasparenza e gli altri documenti informativi, è possibile accedere direttamente alla sezione “Amministrazione Trasparente” del sito internet aziendale.

Inquadra il QR Code



oppure visita:

<https://bojano.serenasenectus.it/amministrazione-trasparente/>

La presente Carta dei Servizi è stampata su carta riciclata. La scelta di rendere disponibile online parte della documentazione allegata, accessibile tramite QR Code, nasce dalla volontà di ridurre il consumo di carta e l'impatto ambientale, garantendo al contempo la massima trasparenza e l'accesso a documenti sempre aggiornati.

Documentazione disponibile online:

All. 1 - Domanda di ingresso

Modulo amministrativo utilizzato per la richiesta di ammissione presso la Struttura, contenente dati anagrafici, informazioni sanitarie essenziali, riferimenti familiari ed autorizzazioni necessarie alla presa in carico dell'Ospite.

All. 2 - Contratto di ingresso

Documento disciplinante condizioni economiche, modalità di permanenza, obblighi reciproci tra la Struttura e l'Ospite, nonché aspetti amministrativi e organizzativi del ricovero.

All. 3 - Regolamento interno della struttura

Documento contenente le principali regole organizzative e comportamentali della Residenza riguardanti convivenza, visite, sicurezza, gestione degli ambienti e modalità di permanenza dell'Ospite.

All. 4 - Modulo Reclami / Segnalazioni / Elogi

Scheda predisposta per consentire ad Ospiti, familiari e caregiver di presentare reclami, osservazioni, suggerimenti o attestazioni di apprezzamento relative ai servizi erogati dalla Struttura.

All. 5 - Modulo richiesta copia cartella clinica

Modulo utilizzato per richiedere copia della documentazione sanitaria dell'Ospite nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali.

All. 6 - Questionario Customer Satisfaction ospiti/familiari

Strumento di rilevazione della qualità percepita finalizzato alla valutazione dei servizi assistenziali, sanitari, alberghieri ed organizzativi erogati dalla Struttura.

All. 7 - Manuale del Caregiver

La Residenza "SS. Cuori di Gesù e Maria" mette a disposizione di familiari e caregiver un apposito "Manuale del caregiver", di-

sponibile sul sito internet aziendale, contenente informazioni utili, indicazioni organizzative, suggerimenti pratici e riferimenti relativi alla permanenza dell'Ospite in Struttura, al fine di favorire collaborazione, condivisione del percorso assistenziale e supporto ai familiari nel rapporto con la Residenza.

All. 8 - Carta dei Diritti della Persona Anziana

Documento contenente i principi fondamentali di tutela, dignità, rispetto e valorizzazione della persona anziana assistita.

All. 9 - Tabella standard di qualità e indicatori

Documento riepilogativo degli standard qualitativi adottati dalla Struttura e degli indicatori utilizzati per il monitoraggio dei servizi erogati.

All. 10 - Informativa Privacy e Videosorveglianza

Documento contenente l'informativa privacy ai sensi del GDPR e le informazioni relative al trattamento dei dati personali effettuato mediante impianto di videosorveglianza.

All. 11 - Tariffario e condizioni economiche

Documento contenente le rette vigenti, le condizioni economiche applicate dalla Struttura e le modalità di pagamento.

All. 12 - Corredo personale dell'Ospite

Elenco indicativo degli effetti personali e dell'abbigliamento richiesto al momento dell'ingresso in Residenza.

All. 13 - Regolamento introduzione alimenti dall'esterno

Documento disciplinante modalità e condizioni per l'introduzione di alimenti e bevande provenienti dall'esterno nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e delle procedure HACCP adottate dalla Struttura.

All. 14 - Modulo uscita temporanea ospite

Modulo utilizzato per autorizzare e registrare uscite temporanee dell'Ospite dalla Residenza accompagnato da familiari o persone autorizzate.

All. 15 - Modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali

Il modulo consente agli interessati di esercitare i diritti previsti dalla normativa privacy, tra cui l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione al trattamento e la portabilità dei dati personali.

All. 16 - Modulo richiesta di accesso civico

Modulo utilizzabile per presentare richieste di accesso a dati e documenti relativi all'attività sanitaria e socio-sanitaria svolta in regime di accreditamento, ferma restando la validità della richiesta anche in forma libera purché completa degli elementi essenziali.

All. 17 - Regolamento "Accesso e visite dei familiari, caregiver e visitatori"

Il documento disciplina le modalità di accesso e visita presso le strutture, definendo orari, regole di comportamento, visite straordinarie, ruolo del caregiver e misure igienico-sanitarie, al fine di favorire il mantenimento delle relazioni affettive e sociali degli ospiti nel rispetto della sicurezza, della riservatezza, del riposo e della regolare attività assistenziale.

Allegato 18 - Disposizioni per l'accompagnamento al fine vita

Documento che disciplina il percorso di accompagnamento dell'ospite nella fase di fine vita, definendo modalità assistenziali, supporto alla famiglia, controllo dei sintomi, rispetto della dignità personale e sostegno psicologico, relazionale e spirituale.



La carta dei servizi è stampata su carta riciclata per contribuire alla tutela dell'ambiente e alla riduzione degli sprechi.

