



SERENA *dal 1991*
SENECTUS

RESIDENZA PER ANZIANI

SESSANO DEL MOLISE (IS)



SERENA SENECTUS
RSA, RESIDENZA PROTETTA

CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER
I LORO VISITATORI



SERENA *dal 1991*
SENECTUS

RESIDENZA PER ANZIANI

SESSANO DEL MOLISE (IS)

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



Serena Senectus

RSA, Residenza Protetta

c/o Cittadella Mariana e di Padre Pio

Via Madonna, 89 - 86097 Sessano del Molise (IS)



Tel. 0865 930140



serenasenectus@gmail.com



serenasenectus@pec.it



www.serenasenectus.it



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



https://www.instagram.com/serena_senectus/

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 Serena Senectus.

Accogliere una persona anziana fragile significa assumersi una responsabilità umana, sanitaria ed assistenziale 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.

La Serena Senectus opera da oltre trent'anni nel settore dell'assistenza agli anziani, con l'obiettivo di garantire professionalità, continuità assistenziale, ascolto e vicinanza umana, riconoscendo nella relazione con l'Ospite e con la famiglia un elemento fondamentale del percorso di cura.

La presente Carta rappresenta un impegno concreto verso trasparenza, qualità e miglioramento continuo dei servizi erogati.

La Direzione
Serena Senectus S.r.l.



INDICE

SEZIONE 1

PRESENTAZIONE, IDENTITÀ E QUADRO DI RIFERIMENTO

1.1	La Struttura	Pag. 14
1.2	Autorizzazione, Accreditamento e Tipologia di servizio	Pag. 19
1.3	Come raggiungerci	Pag. 20
1.4	Cos'è la Carta dei Servizi e riferimenti normativi	Pag. 21
1.5	I principi fondamentali della Carta dei Servizi	Pag. 24
1.6	Politica per la Qualità, Formazione ed Etica Aziendale	Pag. 26
1.7	Organigramma e responsabili	Pag. 29
1.8	Obiettivi assistenziali generali	Pag. 30

SEZIONE 2

I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

2.1	Tipologia di ospiti e profili assistenziali	Pag. 34
2.2	Assistenza medica	Pag. 35
2.3	Assistenza infermieristica	Pag. 36
2.4	Assistenza socio-assistenziale e alla persona	Pag. 37
2.5	Riabilitazione e fisioterapia	Pag. 39
2.6	Animazione, attività ricreative ed ergoterapia	Pag. 40
2.7	Assistenza psicologica e supporto spirituale	Pag. 41
2.8	Servizi di sostegno alla famiglia e al caregiver	Pag. 43
2.9	Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria	Pag. 44
2.10	Prestazioni alberghiere	Pag. 45
2.11	Altre attività e servizi a carico dell'Ospite	Pag. 46

2.12	Altri servizi	Pag. 46
2.13	Giornata tipo dell'Ospite	Pag. 48
2.14	Corredo personale richiesto	Pag. 50
2.15	Arredi, attrezzature e comfort alberghiero	Pag. 51
2.16	Volontariato e collaborazione con enti e associazioni	Pag. 52
2.17	Standard di qualità: fattori, indicatori e impegni misurabili	Pag. 53
2.18	Sicurezza, gestione emergenze e prevenzione rischi	Pag. 54
2.18.1	Sicurezza e tutela degli Ospiti fragili	Pag. 56

SEZIONE 3

ACCESSO, ACCOGLIENZA E PERCORSO DELL'OSPITE

3.1	Modalità di ammissione e documentazione richiesta	Pag. 60
3.1.1	Residenza Protetta convenzionata	Pag. 61
3.1.2	RSA convenzionata	Pag. 61
3.1.3	RSA privata	Pag. 62
3.1.4	Presa in carico multidisciplinare e PAI	Pag. 62
3.2	Gestione delle liste di attesa e tempi medi di ingresso	Pag. 63
3.3	Rette, condizioni economiche e modalità di pagamento	Pag. 65
3.3.1	Fondo cassa per spese personali e servizi non compresi nella retta	Pag. 66
3.4	Accoglienza dell'Ospite e inserimento in Struttura	Pag. 67
3.5	Permessi temporanei di uscita	Pag. 68
3.6	Orari di accesso di familiari e visitatori	Pag. 69
3.7	Ricovero ospedaliero dell'Ospite	Pag. 69
3.8	Cambio del setting assistenziale	Pag. 70

3.9	Modalità di dimissione e trasferimento	Pag. 71
3.10	Accompagnamento al fine vita e decesso dell'Ospite	Pag. 72
3.11	Richiesta copia della cartella clinica e tempi di rilascio	Pag. 74
3.12	Effetti personali e valori	Pag. 75
3.13	Introduzione di alimenti dall'esterno	Pag. 76
3.14	Servizi affidati a ditte esterne (outsourcing)	Pag. 77

SEZIONE 4

TUTELA, TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

4.1	Privacy, tutela dei dati personali e DPO	Pag. 80
4.2	Carta dei Diritti della Persona Anziana	Pag. 81
4.3	Diritti degli ospiti	Pag. 81
4.4	Doveri degli ospiti e dei familiari	Pag. 82
4.5	Reclami, Segnalazioni, Elogi e Suggerimenti	Pag. 82
4.6	Customer Satisfaction: rilevazione e pubblicazione esiti	Pag. 83
4.7	Trasparenza amministrativa e accesso civico	Pag. 84
4.8	Verifica annuale degli standard e impegno della Direzione	Pag. 85

SEZIONE 5

DOCUMENTAZIONE, MODULISTICA E TRASPARENZA

All. 1 — Domanda di ingresso	Pag. 89
All. 2 — Contratto di ingresso	Pag. 89
All. 3 — Regolamento interno della struttura	Pag. 89
All. 4 — Modulo Reclami / Segnalazioni / Elogi	Pag. 89
All. 5 — Modulo richiesta copia cartella clinica	Pag. 89
All. 6 — Questionario Customer Satisfaction ospiti/familiari	Pag. 89
All. 7 — Manuale del caregiver	Pag. 89
All. 8 — Carta dei Diritti della Persona Anziana	Pag. 90
All. 9 — Tabella standard di qualità e indicatori	Pag. 90
All. 10 — Informativa Privacy e Videosorveglianza	Pag. 90
All. 11 — Tariffario e condizioni economiche	Pag. 90
All. 12 — Corredo personale dell'Ospite	Pag. 90
All. 13 — Regolamento introduzione alimenti dall'esterno	Pag. 90
All. 14 — Modulo uscita temporanea ospite	Pag. 90
All. 15 — Modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali	Pag. 91
All. 16 — Modulo richiesta di accesso civico	Pag. 91
All. 17 — Accesso e visite dei familiari, caregiver e visitatori	Pag. 91
All. 18 — Disposizioni per l'accompagnamento al fine vita	Pag. 91



SEZIONE 1
PRESENTAZIONE,
IDENTITÀ
E QUADRO DI RIFERIMENTO

1.1 La Struttura

Residenza per Anziani “Serena Senectus”, con sede in Sessano del Molise (IS) in via Madonna n. 89, è una struttura socio-sanitaria 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., realtà operante da oltre trent’anni nel settore dell’assistenza socio-sanitaria agli anziani, con l’obiettivo di garantire servizi qualificati, continuità assistenziale e attenzione alla persona.

Inserita all’interno della “Cittadella Mariana e di Padre Pio” in un contesto tranquillo e immerso nel verde dell’Alto Molise, 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.

La Struttura dispone di 110 posti letto autorizzati, suddivisi tra Residenza Protetta (R3) e Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA-R2), secondo i titoli autorizzativi, di accreditamento e contrattualizzazione vigenti.

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 multiple, sono dotate di servizi igienici assistiti, letti elettrici articolati, impianti di chiamata, televisione e connessione Wi-Fi, con possibilità di personalizzazione degli spazi compatibilmente con le esigenze organizzative e di sicurezza.

La Residenza dispone inoltre di palestra riabilitativa attrezzata, sale da pranzo e spazi comuni, aree dedicate alle attività ricreative ed occupazionali, locali sanitari ed infermieristici, aree verdi

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 Serena Senectus fonda la propria attività sui principi di dignità della persona, rispetto dell'identità individuale, sicurezza delle cure, sostegno alla fragilità 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 costruzione della struttura edilizia "Cittadella Mariana di Padre Pio" risale al 1968, per iniziativa del frate cappuccino Padre Carmelo Durante, già superiore della Comunità francescana di San Giovanni Rotondo (FG), della quale faceva parte Padre Pio, e con il sostegno, nel tempo, dell'Istituto Mater Ecclesiae di Sessano del Molise.

L'edificio occupa un'area di circa 4.500 mq ed è circondato dalla vegetazione collinare dell'Alto Molise.

La Struttura ospita al proprio interno un oratorio realizzato dal-

l'architetto Augusto Baccini, nel quale si possono ammirare le vetrate policrome raffiguranti la Madonna delle Grazie.

L'ambiente salubre, situato a circa 800 metri s.l.m., risulta particolarmente favorevole alle esigenze ed al benessere della persona anziana.

L'intera realizzazione del complesso è stata caratterizzata dalla ricerca del massimo comfort, della sicurezza e della qualità degli ambienti, con spazi dedicati alla socializzazione, alla spiritualità ed all'assistenza socio-sanitaria.

Nel corso degli anni la Struttura è divenuta un punto di riferimento per il territorio nell'ambito dell'assistenza residenziale agli anziani, mantenendo viva la propria identità ispirata ai valori dell'accoglienza, della solidarietà e dell'attenzione alla persona fragile.

Mission

La mission della Serena Senectus è garantire assistenza socio-sanitaria qualificata, continuativa e personalizzata 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.

Vision

La Serena Senectus intende rappresentare un 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, li-

bertà 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 organizzative 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.

1.2 Autorizzazione Accreditamento e Tipologia di servizio

La Residenza per Anziani Serena Senectus opera nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di autorizzazione, accreditamento e funzionamento delle strutture socio-sanitarie residenziali destinate all'assistenza delle persone anziane.

La Struttura è autorizzata ed accreditata dalla Regione Molise per l'erogazione di prestazioni in regime di Residenza Protetta (RP-R3) e Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA-R2), secondo i provvedimenti regionali vigenti.

La Serena Senectus garantisce il mantenimento dei requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi ed assistenziali previsti dalla normativa regionale, adottando un modello organizzativo orientato alla qualità, alla sicurezza delle cure ed al miglioramento continuo dei servizi erogati.

Titoli autorizzativi e di accreditamento

La Struttura è autorizzata ed accreditata dalla Regione Molise secondo i seguenti provvedimenti:

TIPOLOGIA	PROVVEDIMENTO	POSTI LETTO
Autorizzazione all'esercizio	Determinazione Dirigenziale n. 143 del 19/04/2017	80 _{RP} (R3) 30 _{RSA} (R2)
Accreditamento Residenza Protetta	DCA n. 54 del 06/11/2017	80 _{RP}
Accreditamento RSA	DCA n. 54 del 27/03/2024	20 _{RSA}

La Struttura è contrattualizzata con ASREM nei limiti dei posti, dei budget e degli accordi vigenti, secondo le modalità previste dalla normativa regionale e dagli atti di programmazione sanitaria applicabili.

1.3 Come raggiungerci

La Residenza per Anziani Serena Senectus è situata nel Comune di Sessano del Molise, in provincia di Isernia, in un contesto tranquillo immerso nel verde dell'Alto Molise, particolarmente adatto al benessere ed all'assistenza della persona anziana.

La Struttura è facilmente raggiungibile dalle principali arterie stradali regionali ed interregionali.

Come raggiungerci

Provenendo da Napoli, Roma o Campobasso è possibile percorrere la SS 650 in direzione Isernia/Vasto ed uscire allo svincolo "Sessano del Molise". Dal bivio la Struttura è raggiungibile seguendo la segnaletica locale.

Provenendo da Vasto, percorrere la SS 650 in direzione Isernia ed uscire allo svincolo "Sessano del Molise".

Principali distanze indicative

- Isernia: circa 10 km
- Campobasso: circa 50 km
- Napoli: circa 110 km
- Roma: circa 170 km
- Pescara: circa 150 km
- Foggia: 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 Struttura restano a disposizione di Ospiti, familiari e caregiver per informazioni, supporto e chiarimenti relativi ai servizi erogati, alle modalità di accesso ed agli aspetti amministrativi ed assistenziali.

1.4 Cos'è la Carta dei Servizi e riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la Residenza per Anziani Serena Senectus 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'assi-

stenza 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 normativa 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 Serena Senectus 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, appropria-

tezza 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 professionale 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 Serena Senectus 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 garan-

tire 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 costante 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 Serena Senectus accoglie persone anziane autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di assistenza sanitaria, socio-assistenziale, riabilitativa e relazionale continuativa 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 con ridotta autonomia nelle attività della vita quotidiana;
- soggetti affetti da patologie croniche stabilizzate;
- persone con necessità di assistenza continuativa;
- ospiti che necessitano di trattamenti riabilitativi e di mantenimento funzionale;
- persone in condizioni di fragilità sociale o relazionale che richiedono un ambiente protetto ed assistito.

La Serena Senectus eroga assistenza in regime di:

- Residenza Protetta (RP - R3);
- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA - R2);
- Ricovero privato.

L'inserimento dell'Ospite avviene previa valutazione multidisciplinare delle condizioni cliniche, assistenziali e socio-relazionali, al fine di individuare il setting assistenziale più appropriato ed assicurare adeguata presa in carico della persona.

La Struttura promuove un'assistenza orientata alla persona-

lizzazione delle cure, al mantenimento delle capacità residue ed alla tutela della qualità della vita dell'Ospite durante tutto il percorso di permanenza nella Residenza.

2.2 Assistenza medica

La Serena Senectus 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 Serena Senectus 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

La Serena Senectus garantisce 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;
- mobilizzazione 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 mobilizzazione e tutela dell'Ospite.

La Serena Senectus individua nella Responsabile dei Servizi Socio-Assistenziali (RSSA) il riferimento organizzativo per il co-

ordinamento 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus promuove attività di animazione, socializzazione ed ergoterapia finalizzate al mantenimento del benessere psicologico, cognitivo e relazionale dell'Ospite, riconoscendo nella partecipazione alla vita comunitaria un elemento importante della qualità della vita in Residenza.

Le attività vengono organizzate nel rispetto delle condizioni psicofisiche, delle capacità residue e degli interessi della persona assistita, con l'obiettivo di favorire partecipazione, stimolazione cognitiva, movimento, relazione sociale e mantenimento delle autonomie residue.

La programmazione delle attività occupazionali comprende giochi di gruppo, attività per l'allenamento cognitivo e della memoria,

letture, momenti ricreativi e di socializzazione, attività manuali ed espressive quali pittura, bricolage, pasta di sale ed uncinetto.

La Struttura promuove inoltre attività motorie individuali e di gruppo svolte presso la palestra interna o negli spazi comuni, oltre a momenti di permanenza all'aria aperta compatibilmente con le condizioni climatiche e assistenziali degli Ospiti.

Particolare attenzione viene dedicata alle attività occupazionali ed alla terapia occupazionale finalizzate al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali, sensitive e di orientamento spazio-temporale della persona.

La Serena Senectus organizza inoltre feste, ricorrenze stagionali, celebrazioni religiose e momenti dedicati ai compleanni degli Ospiti, favorendo socializzazione, partecipazione e mantenimento della dimensione relazionale ed affettiva della persona assistita.

La programmazione delle attività può comprendere anche interventi di clown therapy, dog therapy, laboratori di orticoltura e giardinaggio ed ulteriori iniziative ricreative e relazionali sviluppate in collaborazione con operatori, professionisti, volontari ed associazioni del territorio.

La Serena Senectus considera l'animazione e la socializzazione parte integrante del percorso assistenziale, promuovendo un ambiente accogliente, partecipativo e rispettoso della dignità e della qualità della vita dell'Ospite.

2.7 Assistenza psicologica e supporto spirituale

La Serena Senectus riconosce l'importanza del benessere psicologico, emotivo, relazionale e spirituale della persona assistita quale parte integrante del percorso di cura e della qualità della vita dell'Ospite.

La Struttura garantisce supporto psicologico agli Ospiti ed ai familiari attraverso la presenza della psicologa, che collabora con l'équipe multidisciplinare nella valutazione dei bisogni relazionali ed emotivi della persona assistita e partecipa ai percorsi di presa in carico ed al Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

L'attività psicologica è finalizzata a favorire adattamento alla vita in Residenza, sostegno emotivo, mantenimento delle capacità relazionali e supporto nelle situazioni di fragilità, disorientamento, decadimento cognitivo o particolare sofferenza emotiva.

La psicologa programma colloqui individuali con gli Ospiti e, ove opportuno, con i familiari ed i caregiver, promuovendo ascolto, supporto relazionale e condivisione del percorso assistenziale.

Particolare attenzione viene dedicata alle fasi di inserimento in Struttura, ai momenti di maggiore fragilità clinica ed emotiva ed all'accompagnamento dell'Ospite e della famiglia nel fine vita.

La Serena Senectus riconosce inoltre il valore della dimensione spirituale e religiosa della persona anziana e promuove sostegno spirituale nel rispetto delle convinzioni individuali dell'Ospite.

All'interno della Residenza sono presenti ambienti dedicati alla preghiera ed alle celebrazioni religiose.

La Struttura favorisce la partecipazione alle funzioni religiose ed assicura, compatibilmente con le volontà dell'Ospite, la presenza del cappellano, della comunità religiosa e delle figure spirituali di riferimento.

La Serena Senectus considera ascolto, vicinanza umana, supporto psicologico e sostegno spirituale elementi essenziali della presa in carico globale della persona assistita.

2.8 Servizi di sostegno alla famiglia e al caregiver

La Serena Senectus 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 pertanto assicurato attraverso gli interventi sopra descritti, nell'ambito dell'assistenza residenziale continuativa.

2.9 Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

La Serena Senectus 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 Struttura 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 specialistiche 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 re-

lazionale 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 Serena Senectus 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, mobilitazione 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).

La Serena Senectus 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 Serena Senectus, 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 permanenza 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 Serena Senectus 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 assisten-

ziale 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 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 Serena Senectus 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 Residenza 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 ri-

spetto 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 Serena Senectus 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.



S. Pio da Pietre

SEZIONE 3

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

3.1 Modalità di ammissione e documentazione richiesta

L'ammissione presso la Serena Senectus avviene previa valutazione delle condizioni cliniche, assistenziali e socio-relazionali della persona, al fine di verificare l'appropriatezza dell'inserimento rispetto ai servizi erogati dalla Struttura ed alla disponibilità del setting assistenziale più adeguato.

La richiesta di ingresso viene formalizzata mediante compilazione dell'apposita domanda di ammissione predisposta dalla Struttura, disponibile presso gli uffici amministrativi, allegata alla presente Carta dei Servizi e scaricabile dal sito internet aziendale.

La domanda di ingresso viene generalmente trasmessa dall'Amministrazione all'interessato, ai familiari, al caregiver, all'Amministratore di Sostegno, al Tutore o ai servizi territoriali nella fase preliminare al ricovero, al fine di consentire la raccolta delle principali informazioni sanitarie, assistenziali ed amministrative necessarie alla valutazione della richiesta.

Una volta acquisita la documentazione richiesta, la Direzione e l'équipe sanitaria provvedono alla valutazione della domanda, delle condizioni clinico-assistenziali della persona e della compatibilità con l'organizzazione della Residenza.

Compatibilmente con la disponibilità del posto letto e con il livello assistenziale richiesto, la Struttura contatta i familiari o i soggetti di riferimento per concordare modalità, tempi ed organizzazione dell'ingresso.

Al momento dell'ammissione devono essere consegnati:

- documento di identità, tessera sanitaria e codice fiscale;
- documentazione sanitaria recente;
- terapia farmacologica in corso;

- eventuali verbali di invalidità civile, amministrazione di sostegno o tutela;
- relazione clinico-anamnestica aggiornata;
- eventuale documentazione assistenziale o specialistica utile alla presa in carico;
- ulteriore documentazione amministrativa richiesta dalla Struttura.

È inoltre richiesta certificazione attestante l'assenza di malattie infettive incompatibili con la vita comunitaria.

3.1.1 Residenza protetta convenzionata

L'accesso ai posti di Residenza Protetta convenzionata avviene secondo le procedure previste dalla normativa regionale vigente e dall'Azienda Sanitaria Regionale del Molise (ASREM), previa valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) territorialmente competente.

L'ingresso è subordinato sia alla valutazione di appropriatezza effettuata dall'UVM sia alla disponibilità del posto letto presso la Struttura.

Per i ricoveri in Residenza Protetta convenzionata, la quota sanitaria è sostenuta dal Servizio Sanitario Regionale, mentre la quota alberghiera, comprensiva delle prestazioni aggiuntive erogate dalla Struttura, resta a carico dell'Ospite secondo le condizioni economiche previste dal tariffario vigente.

3.1.2 RSA convenzionata

L'accesso ai posti di RSA convenzionata avviene mediante valutazione multidimensionale effettuata dall'UVM competente e successiva autorizzazione secondo le procedure previste dalla

normativa regionale vigente.

L'ingresso è subordinato alla disponibilità del posto letto ed alla compatibilità delle condizioni clinico-assistenziali della persona con il livello assistenziale garantito dalla Struttura.

Allo stato attuale della normativa regionale vigente in Molise, sia la quota sanitaria sia la quota alberghiera risultano a carico del Servizio Sanitario Regionale, restando a carico dell'Ospite esclusivamente eventuali servizi ulteriori o prestazioni extra non comprese nei livelli assistenziali ordinariamente garantiti, come specificato nel tariffario allegato alla presente Carta dei Servizi.

3.1.3 RSA privata

Per i ricoveri in regime privatistico la richiesta di ingresso viene presentata direttamente alla Struttura mediante compilazione della domanda di ammissione.

La Direzione, valutata la documentazione sanitaria, le condizioni assistenziali della persona e la disponibilità dei posti letto, concorda con i familiari o con i soggetti di riferimento modalità e tempi dell'ingresso.

Le condizioni economiche della permanenza vengono disciplinate dal Contratto di ingresso, dal Tariffario vigente e dalle condizioni economiche applicabili al regime privatistico.

3.1.4 Presa in carico multidisciplinare e PAI

La Serena Senectus garantisce la presa in carico globale dell'Ospite attraverso un approccio multidisciplinare finalizzato alla valutazione dei bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi, psico-

logici e relazionali della persona.

L'assistenza viene programmata e monitorata mediante il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), predisposto dall'équipe multidisciplinare sulla base delle condizioni cliniche, delle capacità residue, delle esigenze assistenziali e degli obiettivi di cura dell'Ospite.

Il PAI rappresenta lo strumento operativo attraverso il quale vengono definiti:

- gli obiettivi assistenziali;
- gli interventi sanitari, assistenziali e riabilitativi;
- le modalità di presa in carico;
- i tempi di verifica e rivalutazione del percorso assistenziale.

Alla definizione ed all'aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato partecipano le diverse figure professionali operanti nella Struttura, ciascuna secondo le proprie competenze.

La Serena Senectus promuove inoltre il coinvolgimento dell'Ospite, della famiglia e dei caregiver nel percorso assistenziale, favorendo ascolto, condivisione delle informazioni e partecipazione alle scelte assistenziali compatibilmente con le condizioni della persona assistita.

Il PAI viene periodicamente rivalutato dall'équipe multidisciplinare al fine di verificare l'andamento del percorso assistenziale, l'evoluzione delle condizioni dell'Ospite ed il raggiungimento degli obiettivi programmati.

3.2 Gestione delle liste di attesa e tempi medi di ingresso

Qualora non vi sia immediata disponibilità del posto letto, la ri-

chiesta di ingresso viene inserita in apposita lista di attesa gestita dalla Direzione della Struttura attraverso il software gestionale socio-sanitario Zucchetti HC, adottato dalla Serena Senectus per la gestione organizzativa ed assistenziale degli Ospiti.

La gestione informatizzata delle richieste consente monitoraggio costante delle domande di ammissione, tracciabilità delle valutazioni effettuate e corretta gestione delle disponibilità dei diversi setting assistenziali presenti nella Residenza.

L'ordine di accesso tiene conto:

- della tipologia di ricovero richiesta;
- della disponibilità dei posti letto;
- dell'appropriatezza assistenziale;
- delle condizioni cliniche ed assistenziali della persona;
- dell'eventuale urgenza sanitaria o sociale rappresentata;
- delle valutazioni effettuate dagli enti competenti nei ricoveri convenzionati.

Per i ricoveri in regime convenzionato si applicano le procedure previste dalla normativa regionale vigente e dalle valutazioni effettuate dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM).

I tempi di ingresso possono variare in relazione:

- alla disponibilità dei posti letto;
- al livello assistenziale richiesto;
- alla compatibilità delle condizioni cliniche dell'Ospite con l'organizzazione della Struttura;
- alla tipologia di ricovero richiesta.

La Serena Senectus promuove criteri di trasparenza, appropriatezza assistenziale e continuità organizzativa nella gestione delle richieste di ammissione, favorendo, compatibilmente con le disponibilità della Residenza, tempi di inserimento adeguati alle esigenze della persona assistita.

3.3 Rette, condizioni economiche e modalità di pagamento

Le condizioni economiche applicate dalla Struttura sono determinate in funzione del setting assistenziale autorizzato e della tipologia di ricovero e sono dettagliatamente riportate nel Tariffario allegato alla presente Carta dei Servizi e pubblicato sul sito internet aziendale.

L'ammissione in Struttura comporta l'accettazione delle condizioni economiche previste dal Contratto di ingresso e dal Tariffario.

Le rette comprendono le prestazioni ed i servizi previsti dal setting assistenziale di riferimento. Eventuali servizi aggiuntivi, prestazioni ulteriori o costi non compresi nella retta sono preventivamente comunicati all'Ospite e/o ai familiari nel rispetto dei principi di trasparenza e corretta informazione.

La retta è mensile, anticipata e deve essere corrisposta entro il giorno 5 del mese di riferimento.

Le dimissioni volontarie devono essere comunicate con un preavviso minimo di 15 giorni e, salvo particolari esigenze assistenziali od organizzative, avvengono ordinariamente alla fine del mese.

La retta del mese in corso non è rimborsabile, neppure parzialmente, in caso di dimissione volontaria, trasferimento, decesso dell'Ospite o altra cessazione del ricovero intervenuti nel corso della mensilità.

Eventuali aggiornamenti delle condizioni economiche applicate dalla Struttura saranno preventivamente comunicati all'Ospite e/o ai familiari di riferimento.

La Direzione si riserva la facoltà di aggiornare periodicamente le tariffe applicate all'interno del medesimo setting assistenziale, in relazione all'andamento dei costi di gestione, all'evoluzione del contesto normativo, contrattuale ed economico ed alle esigenze organizzative della Struttura.

Eventuali adeguamenti tariffari saranno comunicati all'Ospite e/o ai familiari di riferimento con un preavviso minimo di 90 giorni e non potranno essere applicati prima che sia decorso almeno un anno dall'ingresso in Struttura o dall'ultimo adeguamento effettuato.

La Serena Senectus assicura la massima trasparenza nella gestione degli aspetti economici del rapporto di ospitalità, garantendo all'Ospite ed ai familiari la possibilità di ottenere in qualsiasi momento informazioni e chiarimenti in merito alle condizioni economiche applicate, ai servizi erogati ed alle modalità di fatturazione e pagamento.

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 a fronteggiare eventuali spese personali e a coprire i costi dei servizi e delle prestazioni non compresi nella retta di ricovero.

Il fondo cassa può essere utilizzato, a titolo esemplificativo, per il pagamento di farmaci non forniti dal Servizio Sanitario Nazionale, ticket sanitari, ausili non coperti dal SSR, trasporti, accompagnamenti ed altre spese sostenute nell'interesse dell'Ospite.

È responsabilità dell'Ospite e/o dell'Obbligato solidale provvedere alla sua periodica integrazione.

Le modalità di costituzione, gestione e rendicontazione del fondo cassa sono disciplinate dal Tariffario e dal Contratto di ingresso.

3.4 Accoglienza dell'ospite e inserimento in struttura

L'ingresso in Struttura rappresenta un momento particolarmente delicato per l'Ospite e per la sua famiglia. Per tale motivo la Serena Senectus pone particolare attenzione alle attività di accoglienza e di accompagnamento, al fine di favorire un inserimento graduale, sereno e rispettoso delle esigenze personali della persona assistita.

All'arrivo in Struttura, l'Ospite ed i familiari vengono accolti dal personale incaricato, ricevono le principali informazioni utili alla permanenza e vengono accompagnati nella visita degli ambienti comuni, dei servizi disponibili e degli spazi dedicati alle attività quotidiane.

L'assegnazione del posto letto avviene tenendo conto, per quanto possibile, delle caratteristiche personali, relazionali ed assistenziali dell'Ospite, al fine di favorire una convivenza serena e rispettosa delle reciproche esigenze, compatibilmente con la disponibilità dei posti letto e con le necessità organizzative della Struttura.

Fin dai primi giorni viene favorita la conoscenza degli altri Ospiti e l'inserimento nelle attività di socializzazione e di vita comunitaria, nel rispetto dei tempi e delle caratteristiche individuali di ciascuna persona.

La Responsabile del Servizio Alberghiero e l'Assistente Sociale

seguono con particolare attenzione la fase iniziale dell'inserimento, mantenendo un costante dialogo con l'Ospite ed i familiari al fine di agevolare l'adattamento al nuovo contesto di vita.

La Psicologa programma un incontro conoscitivo con l'Ospite e, ove opportuno, con i familiari, con l'obiettivo di favorire il benessere relazionale ed emotivo e supportare il percorso di integrazione nella comunità residenziale.

La partecipazione e il coinvolgimento dei familiari 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

Compatibilmente con le condizioni cliniche, assistenziali e relazionali della persona, l'Ospite può assentarsi temporaneamente dalla Struttura accompagnato da familiari, caregiver o altre persone autorizzate.

Le uscite temporanee devono essere preventivamente comunicate al personale sanitario o assistenziale della Residenza mediante compilazione dell'apposita modulistica predisposta dalla Struttura, al fine di garantire adeguata organizzazione assistenziale e corretta gestione delle informazioni relative all'Ospite.

Il personale sanitario può fornire ai familiari eventuali indicazioni assistenziali, terapeutiche o organizzative utili durante l'uscita temporanea, compatibilmente con le condizioni della persona assistita.

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.

La Serena Senectus promuove il mantenimento dei rapporti familiari, relazionali e sociali dell'Ospite, favorendo momenti di incontro e permanenza all'esterno compatibilmente con le condizioni cliniche ed assistenziali della persona.

3.6 Orari di accesso di familiari e visitatori

La Serena Senectus favorisce il mantenimento dei rapporti familiari e relazionali dell'Ospite, riconoscendo il valore della presenza dei familiari e dei caregiver nel percorso 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.

L'accesso alle camere avviene nel rispetto della privacy degli altri Ospiti, delle esigenze assistenziali e dell'organizzazione interna della Struttura.

Per particolari necessità assistenziali o condizioni cliniche specifiche, la Direzione può autorizzare modalità di visita differenti compatibilmente con le esigenze organizzative della Residenza.

3.7 Ricovero ospedaliero dell'Ospite

Qualora le condizioni cliniche dell'Ospite lo rendano necessario, la Serena Senectus provvede all'attivazione del percorso di ricovero ospedaliero tramite il medico della Struttura o, nei casi di emergenza, attraverso il servizio territoriale 118.

La Struttura garantisce collaborazione con i servizi territoriali

ed ospedalieri al fine di assicurare continuità assistenziale e corretta trasmissione delle informazioni sanitarie necessarie alla presa in carico dell'Ospite.

I familiari o i soggetti di riferimento vengono tempestivamente informati in caso di ricovero ospedaliero.

3.8 Cambio del setting assistenziale

Qualora le condizioni cliniche, assistenziali, cognitive o relazionali dell'Ospite subiscano variazioni significative, la Struttura può valutare la necessità di un diverso livello assistenziale maggiormente adeguato ai bisogni della persona.

La valutazione del cambio del setting assistenziale viene effettuata dall'équipe multidisciplinare della Residenza attraverso monitoraggio delle condizioni dell'Ospite, osservazione assistenziale e rivalutazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Per i ricoveri in regime convenzionato, il cambio del setting assistenziale può inoltre conseguire alle valutazioni ed alle autorizzazioni dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) dell'ASREM territorialmente competente, secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente.

La Struttura provvede ad informare tempestivamente l'Ospite, i familiari o i soggetti di riferimento in merito alle eventuali modifiche del percorso assistenziale, delle modalità organizzative e delle condizioni economiche applicabili in relazione al nuovo livello assistenziale individuato.

La Serena Senectus promuove un approccio orientato all'appropriatezza assistenziale, alla continuità delle cure ed alla tutela della qualità della vita della persona assistita, garantendo percorsi assistenziali adeguati all'evoluzione delle condizioni cliniche e dei bisogni dell'Ospite.

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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus dedica particolare attenzione all'accompagnamento dell'Ospite nelle fasi di maggiore fragilità clinica e nel fine vita, promuovendo un approccio assistenziale fondato sulla dignità della persona, sul rispetto dei bisogni umani, relazionali e spirituali e sulla vicinanza alla famiglia.

In presenza di aggravamento delle condizioni cliniche dell'Ospite, la Struttura favorisce, compatibilmente con le esigenze organizzative ed assistenziali della Residenza, la presenza ed il supporto dei familiari e delle persone affettivamente vicine, riconoscendo il valore della relazione e della vicinanza emotiva durante le fasi finali della vita.

Qualora disponibili, la Serena Senectus può mettere a disposizione ambienti o camere dedicate finalizzati a garantire maggiore riservatezza, serenità e possibilità di permanenza accanto all'Ospite da parte dei familiari e dei caregiver.

Durante le fasi di fine vita viene assicurata particolare attenzione assistenziale attraverso maggiore presenza e supporto da parte del personale sanitario, infermieristico, socio-assistenziale e relazionale della Struttura, al fine di garantire comfort, dignità, ascolto e vicinanza alla persona assistita.

La Serena Senectus riconosce inoltre l'importanza del sostegno spirituale e religioso durante il percorso di accompagnamento al fine vita. Compatibilmente con le volontà e le convinzioni dell'Ospite, viene pertanto favorita la presenza del cappellano, della comunità religiosa e delle figure spirituali di riferimento, assicurando supporto umano e conforto religioso alla persona assistita ed ai familiari.

In caso di decesso, il personale della Struttura provvede ad informare tempestivamente i familiari o i soggetti di riferimento indicati nella documentazione amministrativa dell'Ospite, assicurando rispetto, riservatezza e supporto nelle prime fasi successive all'evento.

Le onoranze funebri e gli adempimenti successivi restano a carico dei familiari o degli aventi diritto secondo quanto previsto dal regolamento interno della Struttura.

La Serena Senectus considera l'accompagnamento al fine vita parte integrante del percorso di cura e promuove un approccio orientato alla dignità, all'umanizzazione dell'assistenza ed alla tutela della persona fino alle ultime fasi della vita.

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 Serena Senectus, disponibile presso gli uffici amministrativi della Residenza, 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 Serena Senectus e dalle procedure amministrative interne vigenti.

La Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 con-

segna 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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.



Health Care
Doctor
Hospital
Pharmacist
Nurse
Dentist
First Aid
Surgeon
Emergency

SEZIONE 4

TUTELA, TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

4.1 Privacy, tutela dei dati personali e DPO

La Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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 Serena Senectus 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://sessano.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 Serena Senectus mette a disposizione di familiari e caregiver un apposito "Manuale del caregiver", disponibile sul sito in-

ternet 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.

