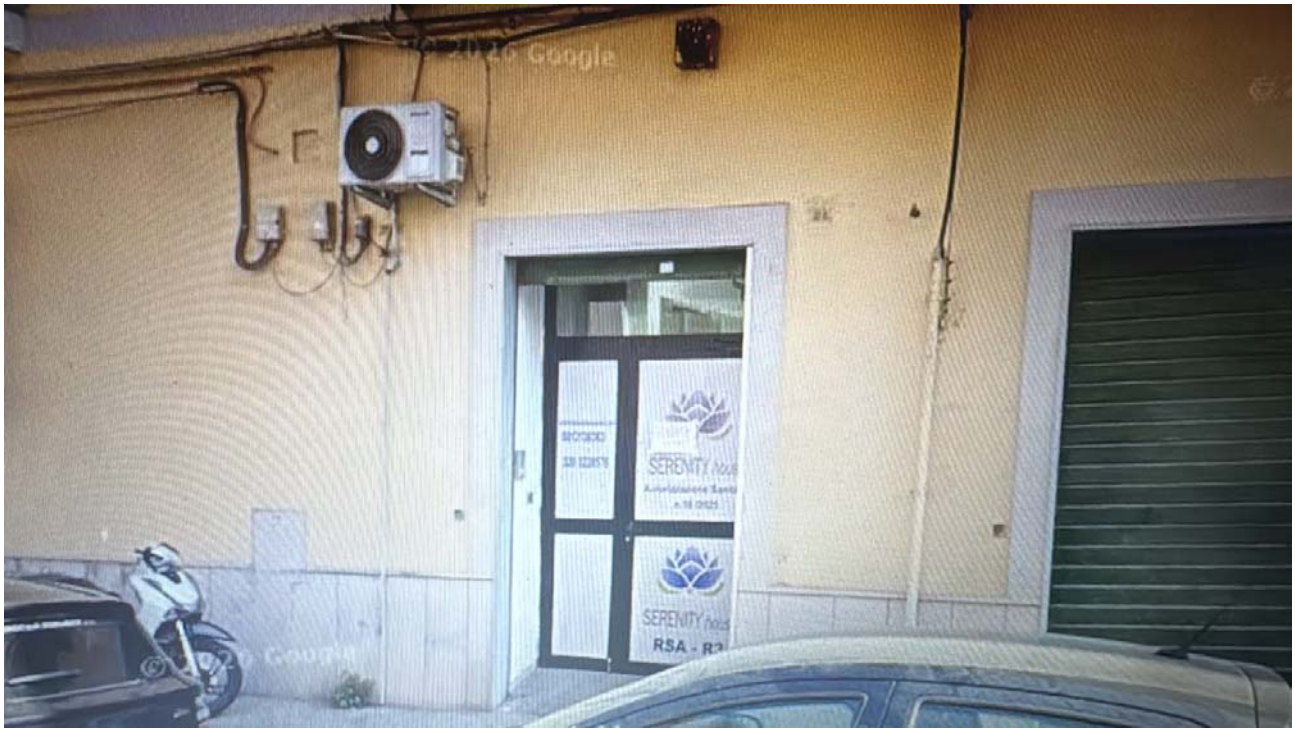
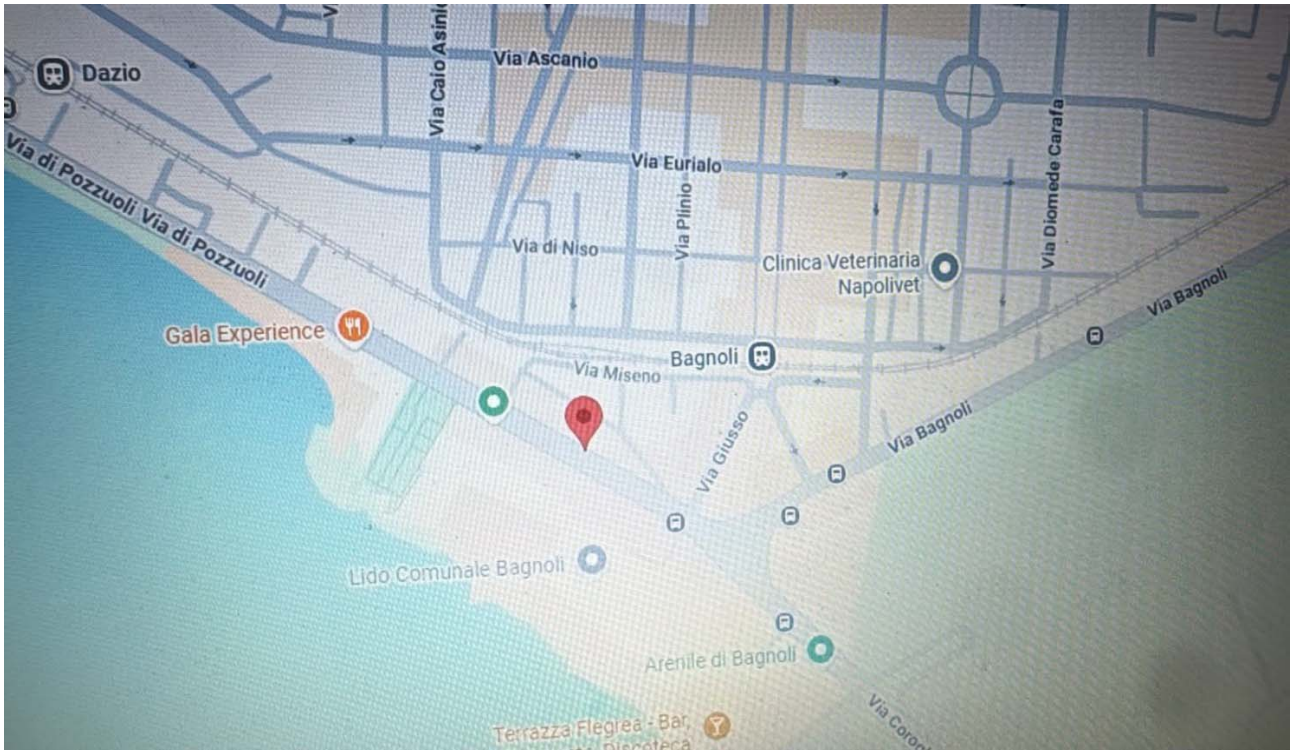
SERENITY house

RSA – SERENITY HOUSE GROUP SRL





SERENITY house

CARTA DEI SERVIZI

guida per gli utenti

CARTA DEI SERVIZI RSA - R3

SERENITY HOUSE GROUP SRL

SERENITY house

Che cos'è la Carta dei servizi.

Gentile Ospite,
nel ringraziarla per aver scelto Serenity House Group Srl,
le diamo un cordiale benvenuto nella Struttura, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.
Le presentiamo adesso la nostra Carta dei Servizi, la legga con attenzione, essa è uno strumento utile per scegliere con consapevolezza il servizio che meglio risponde alle sue esigenze.
Il documento che sta leggendo è la nostra carta dei servizi di cui al
DL 12 Maggio del 95 n. 163 convertito dalla legge n. 273 del 11 Luglio 1995 che prevede l'adozione da parte di tutti da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione.
E' un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose.
La Carta impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.
E' lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.
Essa descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono erogati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.
La nostra Carta dei servizi inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del sevizio ma come soggetti dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.
Nel ringraziarla per il tempo dedicato alla lettura, le ricordiamo che siamo
a sua completa disposizione per qualsiasi ulteriore necessità ai recapiti riportati
sul frontespizio del presente opuscolo.
Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia della Serenity House Group Srl, un approccio plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi,
un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle
nostre cure.

SERENITY house

La Serenity House Group Srl ha come valori:

• l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;

• garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;

• l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Agenzia di Tutela della Salute) per creare un'efficace rete di sostegno;

• garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione

del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;

• la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

La Serenity House Group Srl si impegna a perseguirne gli obiettivi, facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano e nella Carta dei Diritti del Malato, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.
La Direzione

SERENITY house

INDICE

Benvenuti in Serenity House Group Srl

1. PRESENTAZIONE DI SERENITY HOUSE GROUP SRL
2. DATI RIASSUNTIVI DELLA STRUTTURA
3. INFORMAZIONI E DOMANDA DI INGRESSO
4. VALORI
5. PRINCIPI GENERALI
6. STAFF E COMPETENZE
7. DESTINATARI E CRITERI DI ELEGGIBILITA'
8. ACCESSO IN RSA
9. PROCEDURA D'ACCESSO
10. LISTA D'ATTESA
11. DOCUMENTI NECESSARI
12. L'ACCOGLIENZA
13. PERIODO DI INSERIMENTO
14. SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI
15. PAI
16. LA GIORNATA TIPO
17. ASSISTENZA SANITARIA, FORNITURA FARMACI E PRESIDI
18. ASSISTENZA MEDICA
19. ASSISTENZA INFERMIERISTICA
20. ASSISTENA ALLA PERSONA
21. ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE
22. SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO
23. SERVIZIO PSICOLOGICO
24. ALTRI SERVIZI
25. SERVIZIO RISTORAZIONE
26. SERVIZIO SANIFICAZIONE AMBIENTALE
27. PARRUCCHIERE, BARBIERE ED ESTETISTA
28. LAVANDERIA
29. LUOGHI D'INCONTRO
30. ORARI DI VISITA
31. COME RAGGIUNGERCI
32. TARIFFE E COSTI
33. SERVIZI INCLUSI
34. SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA
35. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI
36. FAMILIARI E AMICI
37. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA
38. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
39. RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI
40. GARANZIE DI QUALITA'
41. INFORMAZIONI UTILI

SERENITY house

1. PRESENTAZIONE DI SERENITY HOUSE GROUP SRL

Il gruppo nasce dal progetto intrapreso da giovani ragazzi formatosi nel settore Socio Assistenziale con lo scopo principale di far partecipare gli anziani alla vita di casa per farli sentire attivi e per creare unione e compattezza tra gli ospiti. Allegria e buon umore sono i presupposti per stimolare e vivere come ha casa propria.

Situata nel quartiere di Bagnoli (NA) Via di Pozzuoli, 28, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone adulte non autosufficienti (R3). La R.S.A. R3 è stata autorizzata all'Esercizio con Dispositivo Dirigenziale 1072I_AS/2025/124 del 11 novembre 2025 Autorizzazione Sanitaria n° 124 del 2025 per n° 20 posti suddivisi in:

- N° 4 lungodegenza e medicina non specialistica (cod. 6060)
- N° 1 riabilitazione psichiatrica (cod. 5640)
- N° 6 riabilitazione specialistica neurologica (cod. 7575)
- N° 3 riabilitazione specialistica ortopedica (cod. 5636)
- N° 6 riabilitazione geriatrica (cod. 5621)

L'attività della Società si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti.
La Responsabilità della Struttura Serenity House Group srl è affidata al Direttore Sanitario Dottore Gianfranco Rago.

SERENITY house

2. DATI RIASSUNTIVI DELLA STRUTTURA

Strutturalmente la residenza è articolata su un edificio a due piani aventi accessi autonomi.
Il piano terra ospita pazienti di R.S.A. con ingresso su via di Pozzuoli, 28, il primo piano ospita la Residenza per Anziani.
La RSA Serenity House Group srl dispone di n° 20 posti letti suddivisi in 10 camere :

- N° 3 camere singole;
- N° 3 camere triple;
- N° 4 camere doppie.

Tutte le camere sono dotate di:
letto ospedaliero regolabile a tre snodi e con sponde di protezione con annessi campanelli di emergenza sui testa letto, comodini posti a lato del letto, guardaroba personale per la sistemazione dei propri indumenti, aria condizionata, ausili di sicurezza e predisposizione per televisore e telefono. Le camere sono dotate di strumentazioni e di arredi adatti alle esigenze degli ospiti; ogni camera è dotata di bagno con doccia a pavimento apparecchio a telefono con flessibile, sedile e corrimano in PVC antiscivolo, vaso con doccetta flessibile a parete e lavabo a mensola.
La struttura risponde pienamente ai requisiti strutturali e gestionali previsti dalle normative vigenti del settore. Caratterizzata per l'assenza totale di barriere architettoniche, dispone di ambienti e servizi e attrezzati per garantire il massimo comfort alberghiero e una risposta assistenziale all'altezza dei bisogni degli utenti.
Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità, favorendo la piena familiarizzazione da parte degli ospiti con la struttura.
Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati.
La struttura si presenta:

- Ingresso principale dove è collocata la guardiola che da accesso alla sala incontri e socialità e una sala attesa dove è collocato un INFO POINT;
- Ufficio Amministrativo;
- Ambulatorio/Medicheria;
- Direzione Sanitaria;
- Salone/Soggiorno polivalente/ gioco TV;
- Palestra;
- Cucina e tisaneria/porzionamento;
- Deposito medicinali e materiale sanitario pulito;
- Locale con vasca ad immersione in posizione supina;

SERENITY house

- Locali WC ospiti uomo/donna con annesso antibagno;
- Vano biancheria sporca e lavanderia;
- Locale vuotatoio e lava padelle;
- Cappella;
- Locale biancheria pulita.

3. INFORMAZIONI E DOMANDA D'INGRESSO

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception.
La modulistica deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Generale.
Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

SERENITY house

4. VALORI

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano alla Serenity House Group Srl sono:

• la centralità dell'utente e del suo ruolo sociale all'interno delle strutture;
• il miglioramento della qualità della vita attraverso la promozione della salute e della socializzazione.

In quest'ottica Serenity House Group Srl garantisce:

• un'assistenza qualificata;
• la ricerca di livelli di salute ottimali;
• il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'utente adulto non autosufficiente;
• la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

SERENITY house

5. PRINCIPI GENERALI

Eguaglianza ed Imparzialità

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Continuità

L'organizzazione di Serenity House Group Srl garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

Partecipazione

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la struttura mette a disposizione di tutti gli utenti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

Efficienza ed Efficacia

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all' incremento dell'efficienza, nell' ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

Trasparenza ed Accessibilità

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli utenti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

SERENITY house

6. STAFF E COMPETENZE

All'interno della Serenity House Group srl il Direttore Sanitario e il Responsabile Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna.
La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Direttore Sanitario:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al direttore sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Generale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'utente della cura e dell'aggiornamento della cartella clinica e della documentazione socio-sanitaria secondo quanto richiesto dalla Regione;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;

SERENITY house

- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dalla Direzione Generale.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Assistenza medica

L'assistenza medica di medicina generale è fornita dai medici curanti a carico del S.S.N. E' il medico di base in collaborazione con il Responsabile Medico della Struttura che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

Assistenza infermieristica

E' garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato in servizio nella struttura, che oltre a fornire le normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, medicazioni), effettuano il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale e l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori.

Assistenza di Base – Cura e igiene della Persona

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza, dell'assistenza e della cura e dell'igiene della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dalle coordinatrici.

Riabilitazione Fisioterapica ed Attività Motoria

Il servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati mira al recupero e al miglioramento delle capacità residue degli ospiti.
La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti con l'ausilio dei fisioterapisti dal Lunedi al Sabato dalle 9.00 alle 15.00.

SERENITY house

Servizio Accoglienza

È aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- Pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- Relazioni con il pubblico;
- Rilascio certificati e dichiarazioni;
- Rilascio eventuali referti all'interessato o al familiare delegato.

Reception

Serenity House Group Srl è dotata di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00. Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari luoghi, nel rispetto della privacy.

Ufficio Amministrativo

È aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.30 per informazioni dettagliate (anche telefoniche).

Attività Ricreativa ed Animazione/Volontariato

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, feste e momenti di incontro, nonché attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura. Le attività sono programmate, secondo un calendario predisposto, visibile per tutti.

SERENITY house

7. DESTINATARI E CRITERI DI ELEGGIBILITA'

In RSA-R3 sono accolti, previa valutazione multidimensionale, presa in carico, formulazione del progetto assistenziale individualizzato, i soggetti adulti, malati cronici totalmente o parzialmente non autosufficienti con ridotta o completa perdita dell'autonomia, in condizioni di stabilità clinica o a rischio di instabilità senza la compromissione delle funzioni vitali, soggetti affetti da disturbi cognitivi lievi/moderati senza disturbi comportamentali e/o dell'aggressività, con necessità di trattamenti estensivi, di mantenimento funzionale e lungo assistenza, non assistibili a domicilio o in altri setting assistenziali di maggiore o minore intensità.
Le persone arruolabili in RSA R3 presentano necessità di medio livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto/medio di assistenza tutelare ed alberghiera.
Le persone arruolabili in RSA R3 possono presentare contemporaneamente i seguenti criteri di eleggibilità:

- condizioni funzionali compromesse tali da determinare la completa o parziale non autosufficienza;
- condizioni socio-ambientali che non consentono la permanenza al domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
- condizioni cliniche che non consentono un adeguato trattamento a domicilio o il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso una struttura semiresidenziale senza pregiudizio per lo stato di salute o l'accoglienza i strutture residenziali a carattere sociale;
- necessità di medio/alto livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica) di medio livello di assistenza riabilitativa, integrato da un livello medio/alto di assistenza alberghiera.

Possono essere accolti soggetti affetti da demenza e da disturbi cognitivi di entità lieve e moderata, con trattamenti ad alta o media intensità assistenziale a seconda del grado di autonomia e non autosufficienza determinate dalla demenza o da patologie concomitanti. All'interno della RSA sono garantiti anche i ricoveri temporanei che rispondono ad un bisogno temporaneo o programmato di assistenza di norma per un massimo di 30 giorni con fine riabilitativo.

Ai ricoveri temporanei accedono:

- soggetti non autosufficienti, normalmente assistiti in ambito familiare ed eventualmente inseriti nel circuito delle cure domiciliari, per esigenze anche di mero sollievo delle famiglie stesse dal carico di cura e assistenza. In questo caso sono definiti ricoveri di sollievo e possono ripetersi per un massimo di tre volte in un anno per lo stesso paziente;
- soggetti dimessi dalle UU.OO. Ospedaliere, anche di case di cura, non immediatamente assistibili a domicilio e che necessitano di assistenza e/o

SERENITY house

riabilitazione e per i quali a causa delle condizioni di salute o delle condizioni socio ambientali non è possibile nell'immediato elaborare un progetto riabilitativo;

- soggetti dimessi da altri setting assistenziali ospedalieri o extraospedalieri di diversa intensità per la continuità delle cure.

SERENITY house

8. ACCESSO IN RSA

L'accesso alla RSA per utenti adulti, cronici, non autosufficienti è effettuato previa valutazione multidimensionale, ai fini della presa in carico integrata dell'utente e della definizione del progetto personalizzato, comprensivo di progetto riabilitativo.
Esso avviene attraverso la procedura di accesso ordinario (richiesta del diretto interessato, del familiare, del MMG, dei servizi sociali) o per dimissione protetta/programmata.
L'utente può accedere a questo setting da strutture di ricovero per acuti (ospedali o case di cura), strutture post-acuzie, domicilio, da altro setting assistenziale.

9. PROCEDURA DI ACCESSO

In caso di accesso ordinario in RSA, la richiesta per l'accesso è effettuata da uno dei seguenti soggetti alla P.U.A. (porta unica di accesso ASL Na1):
• dal singolo cittadino interessato;
• da un familiare, parente o componente della rete informale (es.vicinato);
• da un tutore giuridico;
• da Servizi sanitari (UO distrettuali, strutture residenziali, CDCD centri disturbi cognitivi e demenze, altro);
• da altri servizi sociali dell'ambito territoriale;
• MMG.
La richiesta deve essere effettuata attraverso la specifica modulistica, prevista dal Regolamento di Accesso condiviso tra l'A.S.L. e l'Ambito Territoriale e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Dati anagrafici del cittadino e recapiti (nome e cognome, codice fiscale, n. telefono, ecc.);
- Indicazione di chi ha effettuato la richiesta (cittadino, familiare ecc.);
- Tipo di bisogno/domanda espressa/verbalizzata (in sintesi);
- Attivazione del percorso integrato di presa in carico nel caso di bisogno semplice;
- Invio diretto ai servizi sanitari o sociali nel caso di bisogno semplice complesso.

Attraverso la compilazione dell'Allegato 2, scaricabile dal sito dell'Asl Na 1 o sul sito della struttura. Nel caso la richiesta per l'accesso sia effettuata dal MMG o da uno dei servizi sanitari distrettuali, contestualmente questi provvederanno a redigere ed inviare alla P.U.A. la scheda A (a carico del MMG) o B della S.VA.M.A. (a carico dello specialista, geriatra nel caso di utente sopra i 65 anni, fisiatra se utente inferiore i 65 anni), a seconda se chi richieda l'accesso sia il MMG o il medico specialista dei servizi sanitari distrettuali. Inoltre se è il MMG a richiedere il ricovero deve fare anche un'impegnativa per visita geriatrica o fisiatrica, a seconda dell'età come

SERENITY house

spiegato in precedenza, da consegnare alla P.U.A. E' compito della P.U.A raccogliere e collezionare tutta la documentazione utile.
In seguito alla valutazione della richiesta, nel caso in cui sussistano i criteri di eleggibilità, la P. U. A. attiva il percorso integrato di valutazione multidimensionale, attiva l'U.V.I. e nel caso specifico invia alla U.O. Distrettuale competente che provvede a formulare la Proposta di Ammissione, attraverso la specifica modulistica già elaborata ed in uso, in raccordo con il MMG, stante il consenso informato ed il rispetto della privacy del diretto interessato (vedasi il D.lgs 30 giugno 2003 n. 196 e RUE 679/2016 come modificato ed integrato dal D.lgs 10 agosto 2018 n.101).
La Proposta di ammissione contiene, oltre alle informazioni già presenti nella richiesta di accesso, le seguenti informazioni:

- ✓ bisogno/problema rilevato
- ✓ prima valutazione sulla presenza dei requisiti
- ✓ prima ipotesi di intervento mirato
- ✓ tempi di attivazione dell'U.V.I.
- ✓ consenso informato da parte della persona o suo tutore giuridico.

La valutazione multidimensionale si concretizza nell'appropriata presa in carico della persona, che di norma deve avvenire entro 20 giorni dalla richiesta di accesso, attraverso la redazione da parte dell'U.V.I. del Progetto Assistenziale Individualizzato e del piano esecutivo, condiviso e sottoscritto dall'assistito/ familiare/tutore.
La valutazione deve concludersi con la redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato a cui segue il Piano esecutivo redatto dall'U.O. competente con l'équipe di Serenity House Group Srl.

SERENITY house

10. LISTA D'ATTESA

La lista di attesa aziendale per ricovero in RSA R3, sarà pubblicata sul sito www.serenityhousegroup.it
In essa rientrano i nominativi dei pazienti che presentano i requisiti di eleggibilità, in base al criterio cronologico di presentazione della domanda. A parità del criterio cronologico prevale la complessità della situazione clinica ed il disagio psicologico che viene valutata con la Scala SDS (Symptom Distress Scale).
In ogni caso a parità di condizione clinica e di disagio psicologico viene data priorità:

- L'utente residente nell'Asl Napoli 1
- L'utente a domicilio rispetto, al paziente ospedalizzato
- L'utente senza famiglia o con famiglia "debole"
- L'utente con difficoltà economiche
- L'utente con sofferenza psicologica

Qualora vi fossero posti disponibili si procede ad inserire con la seguente priorità:

- L'utente residente nella Provincia di Napoli
- L'utente residente in altre Province della Campania.

11. DOCUMENTI NECESSARI

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

1. documento d'identità valido (fotocopia);
2. attestazione del codice fiscale (fotocopia);
3. tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
4. eventuale certificato esenzione ticket (originale) e certificato di invalidità;
5. documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti);
6. eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.
7. nomina di tutore, curatore o Amministratore di Sostegno, lì dove sia presente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario- assistenziale.

SERENITY house

12. L'ACCOGLIENZA

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. Il Coordinatore infermieristico o il Referente Assistenziale accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

presentare gli altri Ospiti;
presentare il personale di riferimento;
comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite dei parenti;
spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'utente identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica consultandosi con il Medico di Medicina Generale. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per la voltura della tessera sanitaria.

13. PERIODO D'INSERIMENTO

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare.

Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari.

SERENITY house

14. I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta. Presso la Serenity House Group Srl vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Campania.

15.P.A.I.

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico l'équipe socio-sanitaria, stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'utente adulto, basandosi sulla Svama D con il quale arriva, in seguito alla commissione U.V.I., che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il P.A.I. viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.
Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:
• permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
• supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
• cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funziona li residue; permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
• ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
• aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
• agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

SERENITY house

16. LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo utente, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'utente inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia.
Successivamente si svolge la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli utenti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Seguono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione ed interazione.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli utenti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

SERENITY house

17. ASSISTENZA SANITARIA, FORNITURA FARMACI E PRESIDI

Ad ogni utente è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da pressione (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate), intanto che vengano attivate le pratiche di fornitura tramite Asl. Sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico del SSN ausili sanitari personalizzati quali bronco aspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'interno e all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato da un familiare.

18. ASSISTENZA MEDICA

Alla Serenity House srl operano il Responsabile Sanitario assieme ai medici di MMG. L'assistenza medica è garantita dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00. La domenica, nei giorni festivi, nelle ore pomeridiane e notturne e in urgenza si attiva il medico della continuità assistenziale. I principali compiti del medico sono:

• assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
• compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
• decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
• collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista, assistente sociale, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
• collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
• colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

SERENITY house

19. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Serenity House Group srl garantisce l'assistenza infermieristica dalle ore 8.00 alle 14.00 dalle 14.00 alle 20.00 e dalle 20.00 alle ore 8.00.
L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici;
- l'addestramento al Nursing dei familiari prima di una eventuale dimissione.

20. ASSISTENZA ALLA PERSONA

La vita di assistenza è organizzata sul modello familiare.
L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Assistenziali e Operatori Socio-Sanitari (OSA-OSS). Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

SERENITY house

21. ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

È garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.
Il medico e il fisioterapista effettuano la valutazione dell'Ospite e impostano, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

22. SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione. Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche
- attività cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali.

23. SERVIZIO PSICOLOGICO

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo, che riceve previo appuntamento.
Le prestazioni che costituiscono le attività del servizio psicologico sono:

• valutazione periodica dell'Ospite tramite gli opportuni strumenti di valutazione psicologica (MMSE, NPI, CDR);
• colloqui di sostegno al bisogno con Ospiti, familiari e operatori;
• coinvolgimento in alcune delle attività psico-socioeducative, compresi i progetti realizzati in collaborazione col territorio di riferimento.

SERENITY house

24. ALTRI SERVIZI

Il servizio è disponibile privatamente su prenotazione tramite appuntamento con un Podologo convenzionato con la struttura.

Fornitura Ausili e Consulenza Protesica

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza o comunque a carico del S.S.N.. Il Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione. La struttura è dotata di un servizio di consulenza protesica con la Ortopedie & medicali Ortomedical di Diego Silvestri.
Per noleggio apparecchiature medicali: NW New medical.
Per forniture sanitarie: MediAPP srl.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia "Madonna del Carmine e San Pasquale Baylon" che celebra la SS. Messa all'interno della struttura il venerdì o il sabato mattina, garantendo durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della riconciliazione e dell'unzione degli infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

SERENITY house

25. SERVIZIO RISTORAZIONE

I pasti sono preparati da una Ditta Esterna, trasportati e consegnati successivamente al piano con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un nutrizionista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.
L'assistenza diretta durante i pasti, per gli utenti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico. Nel caso in cui l'utente non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando l'utente ad assumere liquidi con regolarità. I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli utenti la prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Reception il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti visitatori non è compreso nella retta. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

26. SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

27. PARRUCCHIERE, BARBIERE ED ESTETISTA

Prestazioni di cura personale (barbiere, parrucchiere, e simili) a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi.

SERENITY house

28. LAVANDERIA

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana con cadenza settimanale. Il servizio di lavanderia utenti è esterno alla struttura ed è compreso nella retta. Il corredo dell'utente deve essere contrassegnato all'ingresso (a cura del parente) da un codice attribuito dall'Ufficio Accoglienza. Gli inserimenti di ulteriori capi successivi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei al Responsabile di Nucleo accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi.

29. LUOGHI D'INCONTRO

Al piano terra è presente un ampio salone ed una zona con distributori automatici a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori. All'esterno è presente un ampio spazio. Sono presenti soggiorni/sale da pranzo.

30. ORARI DI VISITA

L'ingresso del familiare/caregiver sarà consentito solo nel rispetto delle seguenti disposizioni:

- ✓ Il personale si impegna a garantire gli ingressi dei visitatori dal Lunedì alla Domenica dalle ore 13:00 alle ore 15:00.

32. COME RAGGIUNGERCI

La struttura è sita sull'arteria stradale principale (Via di Pozzuoli, 28) di discreto scorrimento veicolare pubblico e privato.
Sulla detta direttrice nel raggio massimo di 200 mt sono posizionati fermata autobus tra il civico 26/28 e la stazione cumana fermata Bagnoli.
Appena più distante è allocata la stazione Metropolitana – Ferrovia dello Stato fermata Bagnoli /Agnano Terme.
Alla struttura si giunge da molteplici direttrici: a 2 km è posta la massima arteria del capoluogo campano che risulta essere la Tangenziale di Napoli e per raggiungere la struttura si può uscire ad Agnano o Fuorigrotta.

SERENITY house

33. TARIFFE E COSTI

Le prestazioni per i pazienti che entrano in RSA R3 sono per il 50% a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Il restante 50% della tariffa è a carico dei Comuni/Ambiti Territoriali di residenza dei pazienti, con l'eventuale compartecipazione dell'utente da stabilirsi tassativamente secondo i criteri stabiliti dalle normative vigenti.

34. SERVIZI INCLUSI

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza);

Tutte le prestazioni sanitarie nei confronti degli ospiti sono assicurate dall'Asl o sono comunque a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

35. SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;
- trasporti escluso il 118;
- servizio di podologia;
- pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dai menù della RSA;
- contributi aggiuntivi per gite;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

Dimissioni
Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario dalle ore 10,30 alle ore 11,30. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e Asl.

Detrazioni
È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. Serenity House Group srl si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

36. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

- Rispetto della vista comunitaria: agli Ospiti è richiesto il rispetto degli altri Ospiti e del personale, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla e il rispetto dei turni /piani di lavoro volti ad un'adeguata organizzazione della struttura.
- Posto letto: all'Ospite è assegnato un posto-letto in camera singola, doppia o tripla, secondo la disponibilità e comunque a discrezione della struttura. Il personale direttivo si riserva la facoltà – dandone comunicazione all'Ospite e ai familiari – di assegnare successivamente all'Ospite un'altra stanza, qualora fosse richiesto da necessità della vita comunitaria. Nell'assegnazione delle stanze si terrà conto del sesso e delle condizioni fisiche connesse all'assistenza.
- Arredi personali e apparecchiature: la struttura dispone di arredi e apparecchiature adeguati per ogni stanza. Su richiesta degli Ospiti è possibile portare piccoli oggetti personali e proprie apparecchiature – radio, cellulare, tv – che rendano più personale la vita dell'Ospite nella struttura, previa autorizzazione della Direzione che valuterà la richiesta e la sua fruibilità; tali arredi e apparecchiature devono essere utilizzate senza arrecare danno, disturbo e nel rispetto degli altri Ospiti e del personale.
- Spazi comuni: sono a disposizione degli Ospiti gli ambienti comuni della struttura – salotti, palestra, cappella, atrio – entro i quali possono usufruire dell'attrezzatura in dotazione previa autorizzazione del medico curante e del fisioterapista. Gli Ospiti

possono usufruire a loro piacimento dell'area cortiliva per passeggiate, momenti di incontro e socializzazione. Per il bene degli Ospiti sarebbe opportuno che non uscissero dalla struttura in estate nelle ore più calde e in inverno nelle ore più fredde; se le uscite in tali situazioni sono inevitabili, si richiede al familiare di comunicarlo alla Direzione.
L'Ospite gode di ogni libertà di entrata ed uscita dalla struttura, previa comunicazione e autorizzazione da parte dei familiari al personale in servizio, che attiverà le procedure stabilite facendo firmare gli appositi moduli.
Agli Ospiti non è permesso:

- tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, ferri da stiro o altro oggetti simili;
- fumare all'interno della struttura: lo spazio disponibile e dotato di sedie e posacenere è all'esterno della struttura gli ospiti non in grado di recarsi da soli nello spazio disegnato, devono chiedere al personale di essere accompagnati fuori a fumare. I familiari non possono lasciare sigarette direttamente agli ospiti, ma alla Amministrazione la quale gestirà con gli operatori il desiderio di fumare dell'ospite stesso.
- Gli Ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la struttura non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli Ospiti come espresso dal contratto sottoscritto all'ingresso.

Nell'eventualità ci fosse assoluta necessità di custodia da parte della Struttura vi è una procedura apposita che disciplina la gestione degli effetti personali di proprietà dell'utente.

37. FAMILIARI E AMICI

Le visite dei familiari/amici sono permesse dal Lunedì alla Domenica dalle ore 13:00 alle ore 14:00. I familiari possono mangiare insieme agli Ospiti, il costo del pasto è da pagare direttamente all'Amministrazione; sarà compito dei responsabili decidere in quali spazi predisporre i pasti.
I familiari vengono messi a conoscenza del Piano Assistenziale (PAI) del proprio familiare secondo le direttive regionali; devono essere istruiti dal personale qualificato della Struttura sulla corretta movimentazione dei pazienti secondo le procedure adottate dal sistema.
Il familiare è tenuto ad avvisare la struttura se delega a persone estranee alla famiglia alcune mansioni riguardati la gestione del proprio Ospite sottoscrivendo l'apposito modulo in cui vengono indicate le mansioni delegate. I familiari saranno tenuti a informare ed educare la persona delegata facendo riferimento alla Carta dei Servizi nella tutela degli Ospiti della Serenity House Group srl non risponde né è responsabile dell'operato della persona indicata.

SERENITY house

I familiari possono assistere solo il proprio caro nelle mansioni di vita quotidiana volte a: aiuto nell'alimentazione, aiuto nel mantenere le capacità residue della deambulazione attraverso passeggiate, socializzazione. Le richieste di altri ospiti, sono da porre all'attenzione dei responsabili/infermieri/operatori di turno e si chiede di non assecondare o interferire nella gestione degli stessi.
Si richiede al familiare che l'assistenza di tipo intimo, quali igiene, bagno, vestizione, organizzazione della vita in struttura del proprio familiare ospite venga demandato al personale socio sanitario. Il familiare può richiedere tramite formale e motivata domanda alla direzione eventuali richieste particolari.
Per le visite specialistiche interne ed esterne – ordinarie o urgenti – richieste dal medico di struttura/medico di base dell'ospite è richiesta la presenza di un familiare per l'accompagnamento eventuale tramite il servizio di trasporto predisposto dalla struttura, previo accordo con il personale infermieristico. Per gli Ospiti soli o nel caso in cui il familiare sia impossibilitato ad accompagnare l'ospite, sarà cura di Serenity House Group srl attivarsi per l'accompagnamento a pagamento. A tale scopo verrà fatto firmare al familiare al bisogno un *modulo di delega* alla Struttura per l'eventualità in cui la Struttura si occupi dell'accompagnamento dell' ospite alle visite specialistiche. In ogni modo il familiare è tenuto ad essere reperibile durante il giorno della visita per eventuali informazioni/complicazioni inerenti alla visita stessa.
Per motivi igienico-sanitari e a tutela della salute dell'Ospite si fa divieto assoluto di portare o somministrare alimenti preparati a domicilio; si possono portare alimenti confezionati o di altro genere con relativo scontrino, i quali possono essere somministrati solo al proprio ospite con l'autorizzazione dell'infermiere di turno che valuterà se gli alimenti proposti siano idonei alla salute dell'Ospite stesso.
Frutta, caramelle, cioccolate e alimenti vari deteriorabili portati senza previo accordo saranno ritirati dal personale quando trovati nei comodini o in luoghi non idonei alla conservazione dei cibi e restituiti al familiare dell'ospite ove sia possibile. La struttura non si assume responsabilità in caso in cui l'ospite, a seguito della somministrazione di cibo non proveniente dalla cucina di Serenity House Group srl, presenti problemi di salute.
Ospiti con problematiche alimentari di varia natura avranno una dieta personalizzata sulla base di indicazioni mediche condivise con i familiari, i quali sono tenuti ad osservare tali disposizioni. In caso contrario sarà cura di Serenity House Group srl far sottoscrivere un modulo di esenzione di responsabilità della struttura dell'operato del familiare.
Si richiede ai familiari di comunicare ai responsabili il nominativo e i recapiti telefonici di una persona, che possa essere per la struttura il riferimento dell'Ospite e con cui si relaziona per le comunicazioni ed emergenze riguardati l'Ospite, anche durante la notte. Se il nominativo della persona di riferimento o i recapiti del referente cambiano, si chiede ai familiari di comunicarlo quanto prima.
Qualora i familiari chiedessero copia della cartella sociosanitaria degli Ospiti, sono tenuti a compilare l'apposito modulo di richiesta; Serenity House Group srl si riserva

SERENITY house

di un mese di tempo per rispondere.
Si chiede cortesemente ai familiari che i minori siano sempre accompagnati in struttura da un adulto, il quale ha il dovere di supervisionare il comportamento del minore stesso. In particolare si chiede che il minore non sia lasciato solo in giro per la struttura, che non utilizzi materiali e attrezzature presenti negli spazi comuni e nelle camere, che i giochi portati dall'esterno non ledano gli ospiti e la struttura stessa, che si rivolga agli ospiti con cortesia ed educazione.
Si chiede cortesemente ai familiari che eventuali animali da compagnia, che si desidera portare in visita agli ospiti, siano sempre tenuti nel trasportino o tenuti al guinzaglio e che il padrone supervisioni il comportamento dell'animale stesso. L'animale non può entrare nelle stanze, ma rimanere nell'atrio o in giardino.
Si sottolinea ai familiari che gli ospiti presenti in struttura sono persone malate e affette da patologie comportamentali gravi e non autosufficienti. Pertanto anche se un ospite sembra in grado di intender e volere, questo non è un dato certo e va comunque considerato come non autosufficiente a livello fisico e mentale. Chiediamo pertanto ai familiari di occuparsi solo ed esclusivamente delle richieste o segnalazioni da parte proprio familiare Ospite.
E' vietato lasciare oggetti taglienti (forbici, coltelli, lamette, etc.) a gestione dell'Ospite singolo o in sua vicinanza.
E' compito del/dei familiare/i sottoscrivente/i il contratto di ospitalità (o di ingresso) informare l'Ospite entrante e i familiari, amici che gradiscono far visita all'ospite stesso del contenuto della presente Carta dei Servizi inteso parte integrante e vincolante al contratto stesso.

SERENITY house

38. RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

La struttura agisce e organizza le sue attività per garantire il benessere degli ospiti. Le decisioni inerenti la salute e la vita quotidiana sono prese con la massima discrezione e professionalità. L'Ospite e il familiare verranno avvisati in caso di problematiche varie per garantire la massima trasparenza e collaborazione nella gestione degli ospiti stessi.
Tutti coloro che assistono gli utenti della struttura sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno. Il personale è tenuto a preservare la privacy di ogni Ospite, darà informazioni solo ed esclusivamente riguardanti il proprio familiare Ospite. Le richieste di informazioni di altra natura e su altri Ospiti sono negate.
L'Ente gestore e il personale non sono responsabili dell'allontanamento degli Ospiti in quanto, pur ponendo ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito della vigilanza, non possono adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso possono essere adottate solo dalle autorità competenti.
Serenity House Group Srl non si assume responsabilità in caso di smarrimento o rottura involontaria di protesi (visive, auditive e dentarie) utilizzate dagli ospiti.
Serenity House Group Srl non si assume responsabilità in caso di smarrimento o rottura involontaria di oggetti personali dell'ospite e denaro contante; su richiesta del familiare Serenity House Group Srl può conservare gli oggetti e il denaro contante nella cassaforte – come da modulo dichiarazione deposito denaro contante.
Gli indumenti personali saranno consegnati ai parenti per il lavaggio. E comunque il servizio è normato da una procedura appropriata.
La Direzione di Serenity House Group Srl si riserva la facoltà di intervenire qualora non vengano rispettate le suddette regole di vita comunitaria e/o avvengano comportamenti tali da arrecare danno alla struttura e agli Ospiti stessi.

39. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

All'ingresso della Struttura è presente un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.
Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte

SERENITY house

integrante, un esempio di questionario di Soddisfazione nella versione dedicata ai Residenti e nella versione dedicata ai familiari.

40. RECLAMI, SEGNALAZIONI E APPREZZAMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

41. GARANZIE DI QUALITÀ

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Serenity House Group Srl. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

SERENITY house

42. INFORMAZIONI UTILI

Telefono
La struttura e dotata di telefoni cordless che sono a disposizione degli utenti per comunicare con l'esterno.

.

Posta
Gli utenti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente all'addetta della Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione e informazioni
Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione o eventuali referti clinici di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 20 giorni lavorativi. La copia del fascicolo sociosanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'utente dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 50,00 per cartella clinica e di € 80,00/100,00 per la compilazione del certificato medico a fini medico legali.

Uscita dalla struttura con i parenti
Sono consentite le uscite degli utenti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del medico. È possibile compilare l 'apposita modulistica presso la Reception.

Protezione Giuridica
In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici, o all'Ufficio Accoglienza della struttura.

Decesso
Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal medico. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La società si avvale della ditta

SERENITY house

HEMMELAS per il trasporto funebre, da intendersi che le spese sono a carico dei familiari.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.