



Carta dei servizi e Regolamento interno

**Residenza Protetta per anziani «Nuova Villa Silvana»
Località Molinaccio 25 - 06049 Spoleto (PG)**

Gestore: Senior Care S.r.l. - C.F. e P. IVA 03982400545

Telefono 388/7268235 - e-mail seniorcare.srl@gmail.com-

PEC seniorcare-srl@pec.it

Rev. 01 del 21/10/2026

Indice

1. Chi siamo.....	3
2. Missione e obiettivi	3
3. Come si accede	3
3.1 Criteri e modalità di accesso	3
3.2 Documenti per l'ingresso	4
3.3 Accoglienza	4
3.4 Dimissione	4
4. I servizi	4
4.1 Assistenza medica	5
4.2 Assistenza infermieristica e sanitaria.....	5
4.3 Assistenza alla persona.....	5
4.4 Piano di assistenza individuale.....	5
4.5 Riabilitazione e mantenimento delle capacità.....	5
4.6 Animazione e vita sociale	5
4.7 Assistenza sociale e supporto psicologico	6
4.8 Assistenza religiosa.....	6
4.9 Servizi alberghieri	6
5. La giornata.....	6
6. Familiari e visitatori	6
7. Fine della vita e decesso	7
8. La retta	7
9. Diritti e doveri.....	8
9.1 Diritti dell'ospite	8
9.2 Doveri dell'ospite e dei familiari	8
9.3 Regole di convivenza	9
9.4 Camera e oggetti di valore	9
10. Informazione, tutela e partecipazione.....	9
11. Standard di qualità e impegni	10
12. Chi lavora nella Residenza	11
13. Validità e aggiornamento	11

1. Chi siamo

Nuova Villa Silvana è una Residenza Protetta per anziani non autosufficienti, gestita da Senior Care S.r.l. e autorizzata all'esercizio con determinazione dirigenziale della Regione Umbria n. 8191 del 5 agosto 2025, per 20 posti letto. Si trova in località Molinaccio, a Spoleto, all'interno di un ampio polmone verde del comprensorio spoletino.

La Residenza è una struttura comunitaria e residenziale, organizzata per operare 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Accoglie persone anziane non autosufficienti, di età superiore ai 65 anni, singole o in coppia, che non possono essere assistite al proprio domicilio e hanno bisogno di assistenza continuativa nelle attività quotidiane e di prestazioni sanitarie. Accoglie anche persone che necessitano di una maggiore intensità assistenziale, ad esempio per la riacutizzazione di una malattia cronica, e offre interventi di sollievo a chi assiste una persona anziana a casa.

Questa Carta presenta la Residenza, i servizi offerti e il modo per accedervi, gli impegni che prendiamo con gli ospiti e con le loro famiglie e gli strumenti per far valere i propri diritti. È consegnata a ogni ospite e ai familiari al momento dell'ingresso ed è esposta nella Residenza.

2. Principi Missione e obiettivi

Principi fondamentali del servizio

La Residenza orienta la propria attività ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e non discriminazione:** I servizi sono erogati garantendo l'uguaglianza di trattamento a tutti gli ospiti. Non è ammessa alcuna distinzione o discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.
- **Imparzialità:** Il comportamento del personale verso gli ospiti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni 24 ore su 24 per tutto l'anno.
- **Diritto di scelta e partecipazione:** Viene favorita la partecipazione dell'ospite e della famiglia nelle decisioni che riguardano il piano assistenziale.
- **Efficienza ed efficacia:** I servizi sono organizzati per garantire il massimo benessere possibile con l'uso ottimale delle risorse professionali e tecnologiche.

Missione e obiettivi specifici

La nostra missione è garantire il benessere fisico, psicologico e sociale degli ospiti, in un ambiente sicuro, accogliente e rispettoso della dignità e dei diritti di ciascuno, unendo la professionalità nell'assistenza alla disponibilità umana.

Gli obiettivi del servizio sono:

- sostenere l'autonomia della persona e il mantenimento delle sue capacità residue;
- garantire protezione e assistenza continuativa;
- promuovere lo scambio sociale e umano attraverso le occasioni di vita comunitaria;
- favorire l'integrazione con la comunità e contrastare la solitudine e l'esclusione sociale.

La Residenza ha chiesto alla Regione Umbria l'accreditamento istituzionale e organizza il proprio lavoro secondo i requisiti regionali di qualità, con un sistema di gestione che verifica i risultati e programma il miglioramento dei servizi (capitolo 11).

3. Come si accede

3.1 Criteri e modalità di accesso

L'accesso alla Residenza avviene sulla base di criteri oggettivi di valutazione multidimensionale dei bisogni della persona.

Prima dell'ingresso i Responsabili della struttura svolgono un colloquio con la persona e con i familiari, per valutare se l'assistenza offerta corrisponde ai suoi bisogni e per raccogliere le informazioni necessarie: il giorno e l'ora dell'ingresso, l'elenco della biancheria con il relativo numero e gli articoli personali da portare.

3.2 Documenti per l'ingresso

Al momento dell'ingresso l'ufficio amministrativo apre la pratica dell'ospite, che comprende il contratto di accoglienza con l'impegno al pagamento della retta, il consenso al trattamento dei dati personali e la liberatoria per le fotografie. Oltre ai dati anagrafici, servono:

- copia della carta d'identità;
- copia della tessera sanitaria con il codice fiscale;
- certificato del medico curante sullo stato di salute, con le malattie in corso, le eventuali intolleranze alimentari o ai farmaci e le diete speciali;
- elenco dei farmaci e delle terapie in corso;
- certificazioni di esenzione dal ticket e per la fornitura di presidi sanitari, e ogni altro documento sullo stato di salute al momento dell'ingresso.

3.3 Accoglienza

L'accoglienza è un momento delicato, a cui la Residenza dedica particolare attenzione. All'ingresso l'ospite è invitato a visitare la struttura. La camera è assegnata tenendo conto delle caratteristiche della persona e delle esigenze della comunità. Nell'accoglienza teniamo conto dell'età, del genere, delle condizioni di

salute e di fragilità fisica e psicologica e delle specificità religiose, etniche e linguistiche di ciascuno.

Se l'ospite o i familiari hanno difficoltà con la lingua italiana, la Direzione si adopera perché le informazioni siano comprese, anche con l'aiuto di un interprete o di un mediatore culturale.

Entro 30 giorni dall'ingresso l'équipe svolge la valutazione multidimensionale dei bisogni, con scale di valutazione scientificamente riconosciute, e redige il piano di assistenza individuale (PAI). È previsto un periodo di prova di un mese, per verificare che la Residenza risponda ai bisogni della persona.

3.4 Dimissione

L'ospite può lasciare la Residenza su richiesta propria, dei familiari, del tutore o dell'ente che ha disposto l'inserimento, con comunicazione scritta e con il preavviso indicato al capitolo 8. La Residenza può disporre la dimissione in caso di trasferimento ad altra struttura o servizio e in caso di inadempimento del contratto.

In caso di dimissione o di trasferimento, la Residenza consegna una lettera di dimissione con le informazioni necessarie alla continuità dell'assistenza.

4. I servizi

La Residenza garantisce i servizi previsti dalla normativa regionale per le Residenze Protette (Regolamento regionale n. 2/2022, scheda R3). Tutto il personale è in possesso del titolo professionale richiesto e i turni coprono il giorno e la notte per tutto l'anno.

4.1 Assistenza medica

- Medico di medicina generale: l'assistenza medica primaria è garantita dal medico di medicina generale di ciascun ospite, che assicura la continuità di cura con accessi periodici concordati con la direzione sanitaria della Residenza. Nelle ore notturne e nei giorni festivi l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale (guardia medica).
- Direttore Sanitario: è responsabile dell'organizzazione tecnica e del funzionamento dei servizi; coordina le valutazioni multidimensionali, garantisce che il PAI sia redatto, applicato e aggiornato e definisce i percorsi di cura in accordo con il medico di medicina generale e con i servizi del Servizio sanitario regionale.

4.2 Assistenza infermieristica e sanitaria

- Assistenza infermieristica: un infermiere è presente 12 ore al giorno, con reperibilità notturna.

- Accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica ed educazione terapeutica all'ospite e a chi lo assiste.

4.3 Assistenza alla persona

- Operatori socio sanitari presenti 24 ore su 24, che supportano l'ospite nelle attività quotidiane, nell'igiene personale, nel consumo dei pasti e nel riordino degli ambienti.
- Bagno assistito.

4.4 Piano di assistenza individuale

Per ogni ospite l'équipe multidisciplinare redige il piano di assistenza individuale (PAI), che indica gli obiettivi e gli interventi ed è rivalutato periodicamente.

Per gli ospiti residenti (a lungo termine) il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) definitivo viene redatto entro 30 giorni dall'ingresso.

Per gli ospiti in regime di sollievo assistenziale viene garantita tramite una *PAI per ricoveri temporanei*, formalizzata entro 10 giorni dall'ingresso

L'équipe individua per ogni ospite un operatore di riferimento (case manager).

L'ospite e i familiari sono coinvolti nelle decisioni che lo riguardano.

4.5 Riabilitazione e mantenimento delle capacità

Le attività di riabilitazione, di recupero e di riattivazione funzionale sono svolte quando previste dal PAI. Sono assicurate da personale sanitario qualificato.

4.6 Animazione e vita sociale

- Programma di animazione e terapia occupazionale pensato per le necessità degli ospiti non autosufficienti, con l'obiettivo di mantenere o recuperare l'orientamento nello spazio e nel tempo, le capacità residue e l'autostima.
- Attività ricreative, culturali e di socializzazione, eventi aggregativi e occasioni di vita comunitaria.
- Televisione nelle sale comuni, disponibile quando l'ospite lo desidera.
- Uscite per gli ospiti in grado di parteciparvi.
- Spazi esterni attrezzati per le attività sociali e lo svago.

4.7 Assistenza sociale

- Assistenza sociale: è assicurata in raccordo con l'assistente sociale dei servizi del territorio.

4.8 Assistenza religiosa

Nella Residenza c'è una cappella. L'assistenza religiosa è garantita dalla parrocchia di riferimento, con la presenza periodica di un cappellano, anche su richiesta. Ogni ospite è libero di praticare la propria confessione religiosa.

4.9 Servizi alberghieri

- Ristorazione: colazione, pranzo, merenda e cena, secondo un menu redatto da un nutrizionista e diversificato tra stagione estiva e invernale, che offre la possibilità di scelta tra più piatti e tiene conto delle condizioni fisiche e cliniche dell'ospite. La cucina prepara diete particolari su indicazione del medico curante. I pasti sono serviti nella sala da pranzo comune. I familiari possono pranzare con l'ospite prenotando per telefono, con una piccola quota forfettaria.
- Lavanderia: ogni capo di abbigliamento dell'ospite è numerato e trattato con programmi specifici per i capi delicati o contaminati. La biancheria piana è fornita dalla Residenza.
- Pulizia: le pulizie e le sanificazioni sono effettuate secondo piani di lavoro controllati con regolarità.

5. La giornata

Tra le 7:00 e le 8:00 è prevista la sveglia. Compatibilmente con le condizioni dell'ospite, il personale provvede all'igiene personale, al cambio della biancheria e al rifacimento del letto. Tra le 8:00 e le 9:00 viene servita la colazione. Dalle 9:30 alle 12:00 si svolgono prevalentemente attività di assistenza alla persona, come docce e cure igieniche, oltre alle visite.

Verso le 12:00 viene servito il pranzo, secondo il menù previsto e nel rispetto delle eventuali diete personalizzate. Verso le 13:00 il personale accompagna gli ospiti al riposo pomeridiano. Al termine del riposo riprendono le attività di animazione e, ove previste dal PAI, quelle riabilitative. Verso le 16:00 viene servita la merenda, dopodiché proseguono le attività di animazione, seguite, se necessario, dall'igiene personale e dal cambio della biancheria.

Alle 19:00 viene servita la cena, dopodiché gli ospiti vengono preparati per il riposo notturno. Durante la notte il personale effettua controlli periodici e provvede alle necessità individuali.

Gli orari vengono adattati, per quanto possibile, alle esigenze e ai ritmi di ciascun ospite.

6. Familiari e visitatori

L'accesso dei familiari alla Residenza è previsto su appuntamento. Per rispettare i momenti dell'igiene, dei pasti e del riposo degli ospiti, consigliamo di preferire le fasce dalle 9 alle 11.30 e dalle 15 alle 17.30.

La famiglia fa parte del progetto di assistenza: è informata sul PAI e sui suoi aggiornamenti, è coinvolta nelle decisioni che riguardano l'ospite e può chiedere un colloquio con il Direttore Sanitario o con il coordinatore infermieristico. La Residenza assicura attività di sostegno ai familiari.

La presenza di familiari o di assistenti privati che affiancano l'ospite nell'assistenza è concordata con la Direzione; queste persone seguono le indicazioni del personale.

Il personale informa ospiti e familiari sulle precauzioni da adottare per prevenire le infezioni correlate all'assistenza, secondo le indicazioni del Direttore Sanitario.

L'ospite può uscire dalla Residenza solo se accompagnato, dopo aver firmato un modulo in cui è indicato l'orario di rientro previsto. Per le uscite di gruppo l'ufficio amministrativo chiede ai familiari l'autorizzazione scritta.

7. Fine della vita e decesso

Quando le condizioni dell'ospite si aggravano, l'équipe lo accompagna nel percorso di fine vita coinvolgendo l'ospite stesso, per quanto possibile, e i suoi familiari. Su richiesta è garantita l'assistenza religiosa.

In caso di decesso il personale in servizio avvisa tempestivamente il medico di medicina generale o il medico di continuità assistenziale e i familiari o le persone indicate al momento dell'ingresso.

Gli effetti personali rinvenuti saranno custoditi in attesa di essere riconsegnati, con l'osservazione delle norme di legge, agli obbligati legali, i quali saranno tenuti a saldare eventuali conti rimasti in sospeso. In caso di decesso dell'Ospite, i parenti sono tenuti a provvedere a tutte le incombenze relative, ivi compreso il sostenimento delle spese funerarie.

8. Retta e modalità di pagamento

La retta per l'erogazione del servizio è stabilita in conformità con le disposizioni del regolamento regionale e comprende le spese relative all'assistenza tutelare e sanitaria, al vitto e all'approvvigionamento alimentare, alla biancheria piana, alla vita di relazione, alla copertura assicurativa di responsabilità civile verso terzi, alla manutenzione dei locali e alle utenze. La retta è proporzionata alla tipologia della struttura e alle prestazioni effettivamente erogate, tenendo conto delle necessità specifiche dell'ospite.

In base alla tipologia della camera e al grado di assistenza richiesto, l'impegnatario (ospite o suo rappresentante) si impegna a corrispondere la retta mensile anticipata, come precedentemente stabilito, in modo puntuale entro il giorno concordato con la direzione.

In caso di recesso, compreso il decesso, la retta non verrà in alcun caso restituita.

In caso di rinuncia alla permanenza in struttura, l'ospite dovrà fornire un preavviso di 30 giorni all'ufficio amministrativo mediante comunicazione formale. La retta già pagata non sarà restituita. In assenza di preavviso, la retta verrà calcolata fino al trentesimo giorno successivo alla data di uscita. Tale modalità si applica anche in caso di decesso; in questo caso, la struttura provvederà a custodire gli effetti personali fino al ritiro da parte dei familiari.

Nel caso di assenza dell'ospite per un periodo superiore a 10 giorni mensili e per un massimo di 50 giorni annui, per cause non imputabili alla sua volontà, la retta giornaliera dovuta sarà pari all'80% a partire dal decimo giorno di assenza, fatta salva la possibilità di eventuali accordi tra le parti.

In caso di ricovero ospedaliero dell'ospite, la retta si ridurrà del 30% per il periodo di degenza.

Attività e servizi inclusi nella retta

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- **Assistenza alberghiera:** Alloggio, vitto (prima colazione, pranzo, merenda, cena), lavanderia e pulizia degli ambienti.
- **Assistenza di base 24 ore:** Supporto nelle normali attività quotidiane.
- **Assistenza infermieristica** (12h + reperibilità)
- **Attività di mantenimento/animazione/terapia occupazionale:** Programmi specifici per il benessere degli ospiti.
- **Attività ricreative e culturali:** Organizzazione di eventi aggregativi.
- **Bagno assistito:** Servizio di assistenza durante il bagno.
- **Biancheria piana:** Fornitura e gestione della biancheria.
- **Assistenza religiosa:** Supporto spirituale garantito dalla parrocchia di riferimento.
- **Spazi esterni attrezzati:** Aree all'aperto per attività sociali e di svago.
- **Servizio di ristorazione:** Menù redatto da un nutrizionista, diversificato tra stagione estiva e invernale. La cucina è in grado di preparare diete particolari su indicazione del medico curante. I pasti sono serviti nella sala da pranzo comune. È possibile per i familiari pranzare con gli ospiti previa prenotazione telefonica prevedendo una piccola cifra calcolata a forfait.

- **Servizio di lavanderia:** Ogni capo di abbigliamento dell'ospite è numerato e trattato con specifici programmi per capi delicati o contaminati.
- **Servizio di pulizia:** Le pulizie e le sanificazioni vengono effettuate secondo piani di lavoro monitorati costantemente.

Attività e servizi non inclusi nella retta

Non sono inclusi nella retta i seguenti servizi:

- Accompagnamento per prestazioni sanitarie programmate mediante ausilio di strutture terze.
- Attività di segretariato sociale per l'ospite e la famiglia.
- Servizi di podologo, parrucchiere e fisioterapista, parrucchiere.
- Uso di automezzi specifici per persone anziane o con ridotta mobilità.
- Linea telefonica dedicata per gli ospiti.

Inoltre, sono escluse dalla retta le spese per:

- Pannoloni e traverse extra.
- Vestiario personale.
- Pranzo per famiglie e conoscenti.
- Accompagnamento per visite specialistiche o altre necessità.
- Farmaci non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN).
- Visite specialistiche non coperte dal SSN.
- Gite, vacanze e trasporti aggiuntivi.
- Ausili sanitari (carrozzine, deambulatori).

Copertura assicurativa

La struttura garantisce la copertura assicurativa per i rischi da infortuni o danni causati dagli ospiti e dai volontari. Non è previsto alcun deposito cauzionale.

9. Diritti e doveri

9.1 Diritti dell'ospite

- Diritto alla vita: ricevere tempestivamente l'assistenza necessaria e appropriata per i bisogni fondamentali.

- Diritto di cura e assistenza: essere curato secondo scienza e coscienza, nel rispetto della propria volontà.
- Diritto di prevenzione: avere accesso agli strumenti e alle risorse utili a prevenire i rischi e a favorire la propria autonomia.
- Diritto di protezione: essere protetto, in condizione di bisogno, da speculazioni e raggiri.
- Diritto di parola e di ascolto: essere ascoltato e vedere soddisfatte, nei limiti del possibile, le proprie richieste.
- Diritto di informazione: essere informato sulle procedure e sui motivi degli interventi a cui è sottoposto.
- Diritto di partecipazione: essere coinvolto nelle decisioni che lo riguardano.
- Diritto di espressione: essere riconosciuto come persona con idee e valori propri ed esprimere le proprie opinioni.
- Diritto di critica: esprimere liberamente il proprio pensiero e le proprie valutazioni sulle attività e sulle disposizioni che lo riguardano.
- Diritto al rispetto e al pudore: essere chiamato per nome e cognome, nel rispetto della riservatezza e del pudore.
- Diritto di riservatezza: vedere rispettato il segreto sulle proprie informazioni personali da parte di chi presta assistenza.
- Diritto di pensiero e di religione: esprimere le proprie convinzioni filosofiche, sociali e politiche e praticare la propria confessione religiosa.

9.2 Doveri dell'ospite e dei familiari

- Accettare e sottoscrivere le condizioni di ingresso e rispettare le disposizioni della Direzione.
- Rispettare le altre persone ospitate, le loro idee e le loro abitudini, e il personale della Residenza.
- Avere cura delle cose comuni, degli ambienti e dei servizi e tenere un comportamento civile e corretto.
- Tenere in ordine i propri effetti personali e lasciare libera la camera negli orari delle pulizie.
- Non fare uso di bevande alcoliche né di sostanze stupefacenti e non tenere animali nella camera.
- Non usare nelle camere e negli altri locali apparecchi elettrici, fornelli elettrici o a gas, apparecchi di riscaldamento o di condizionamento, ferri da stiro.
- Non detenere armi o altri oggetti che possano arrecare danni a persone o cose.
- Non affidare al personale incarichi estranei al servizio, come procure, deleghe economiche, tutele, curatele o gestioni patrimoniali.

9.3 Regole di convivenza

Per una convivenza serena, ospiti, familiari e visitatori sono tenuti a:

- non arrecare disturbo con rumori molesti o con apparecchi rumorosi;
- non lavare in camera gli indumenti personali;
- non gettare oggetti, acqua o rifiuti dalle finestre o fuori dagli appositi contenitori e non svuotare nei sanitari materiali che possano otturarli;
- non fumare: il fumo è vietato nei locali della Residenza (legge 11 novembre 1975, n. 584, e legge 16 gennaio 2003, n. 3) ed è consentito solo nelle aree appositamente indicate.

9.4 Camera e oggetti di valore

L'ospite può arredare la camera assegnata con oggetti, quadri e arredi personali, con l'autorizzazione della Direzione. Gli oggetti di valore possono essere consegnati all'ufficio amministrativo, che rilascia una ricevuta e li custodisce nella cassaforte della Residenza. La Residenza non risponde dei valori lasciati in camera. Eventuali ammanchi vanno segnalati subito alla Direzione.

10. Informazione, tutela e partecipazione

- Informazioni: il Direttore Sanitario riceve tutti i giorni dalle 9 alle 12, su appuntamento telefonico. L'ufficio amministrativo è aperto per appuntamenti previo contatto dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00. Telefono 388/7268235.
- Reclami e suggerimenti: chiunque può segnalare un disservizio o presentare un reclamo o un suggerimento, a voce, per iscritto o con l'apposito modulo disponibile nella Residenza, a qualsiasi operatore o alla Direzione. Ogni reclamo è registrato e riceve risposta scritta entro 60 giorni. La Direzione esamina periodicamente i reclami anche in relazione agli impegni presi in questa Carta.
- Soddisfazione: la Residenza rileva periodicamente la soddisfazione di ospiti e familiari con un questionario; i risultati sono resi noti ed esposti nella Residenza.
- Incontri e riunioni: la Direzione promuove incontri periodici con gli ospiti, i familiari e i loro rappresentanti e riunioni periodiche con gli operatori, per verificare l'andamento del servizio.
- Documentazione sanitaria: l'ospite o chi ne ha diritto può chiedere al Direttore Sanitario copia della documentazione sanitaria, che è consegnata entro sette giorni dalla richiesta; le eventuali integrazioni sono consegnate entro trenta giorni (legge 8 marzo 2017, n. 24, articolo 4, comma 2).
- Riservatezza: i dati personali e sanitari sono trattati secondo il Regolamento (UE) 2016/679; titolare del trattamento è Senior Care S.r.l. L'informativa è

consegnata all'ingresso. Le cartelle amministrative sono custodite negli armadi e sui computer degli uffici, le cartelle sanitarie in infermeria; vi accede solo il personale autorizzato. Durante l'igiene e i trattamenti sanitari sono presenti solo gli operatori.

- Assicurazione: la Residenza è coperta da polizza di responsabilità civile verso terzi e verso i prestatori d'opera e per i rischi di infortuni o danni causati dagli ospiti e dai volontari (compagnia Generali Assicurazioni S.p.A. e Groupama Assicurazioni S.p.A.) gli estremi sono esposti nella Residenza.

11. Standard di qualità e impegni

La Direzione verifica periodicamente il rispetto degli standard indicati nella tabella, definisce programmi di miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale e ne comunica i risultati a ospiti e familiari.

Area	Impegno	Standard
Sicurezza	Edificio chiuso nelle ore notturne; campanello di chiamata e punto luce per ogni posto letto	Sempre
Continuità dell'assistenza	Infermiere presente 12 ore al giorno con reperibilità notturna; operatori socio sanitari presenti 24 ore su 24	Tutti i giorni dell'anno
Piano di assistenza individuale	PAI redatto dall'équipe per ogni ospite e condiviso con l'ospite e la famiglia	Entro 30 giorni dall'ingresso
Piano di assistenza individuale	Rivalutazione periodica del PAI da parte dell'équipe	Almeno ogni 6 mesi e se necessario
Benessere della persona	Igiene completa; riposo quotidiano; vestiario adeguato alla giornata; lavaggio e asciugatura degli indumenti	Ogni giorno
Benessere della persona	Doccia completa	Almeno una volta alla settimana e secondo le esigenze
Riservatezza	Solo gli operatori presenti durante l'igiene e i trattamenti sanitari; dati clinici noti solo al personale autorizzato	Sempre
Rapporto con le famiglie	Comunicazione periodica con i familiari e possibilità di ottenere informazioni	Sempre
Espressione religiosa	Presenza periodica del cappellano, anche su richiesta	Sempre
Vita sociale	Programma di animazione; televisione nelle sale comuni; uscite per gli ospiti in grado di parteciparvi	Sempre
Reclami	Risposta scritta al reclamo	Entro 30 giorni

Area	Impegno	Standard
Documentazione sanitaria	Consegna della copia richiesta	Entro 30 giorni; integrazioni entro 60 giorni
Soddisfazione	Questionario a ospiti e familiari, risultati resi noti	Periodicamente

12. Chi lavora nella Residenza

Legale rappresentante di Senior Care S.r.l. è l'amministratore unico Chirica Cornelia Iuliana. Il Direttore Sanitario è il dott. Maurizio Hanke, medico chirurgo. Tarchi Pier Paolo Responsabile Qualità. Il l'equipe infermieristica è coordinata dalla figura del coordinatore , il lavoro degli operatori sociosanitari è coordinato dalla figura del coordinatore OSS.

Nella Residenza operano infermieri, operatori sociosanitari, personale per la terapia occupazionale e l'animazione, addetti alla cucina, alla pulizia e alla lavanderia. Il personale è messo a disposizione da Reload S.p.A., società a cui sono affidati in appalto i servizi della Residenza.

13. Validità e aggiornamento

Questa Carta è approvata dal legale rappresentante e dal Direttore Sanitario. È aggiornata periodicamente e ogni volta che cambiano i servizi, le tariffe o l'organizzazione, tenendo conto dei suggerimenti degli ospiti e dei familiari e, per quanto appropriato, dell'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato. La versione in vigore è consegnata all'ingresso ed è esposta nella Residenza.

Rev.	Data	Modifica	Approvazione
00	21/10/2026	Prima modifica	Direttore Sanitario. Amministratore Unico Senior Care s.r.l.