

Fondazione
"La Casa del Riposo"

Via San Francesco d'Assisi n.1
61047 San Lorenzo in Campo (PU)

**CARTA
DEI
SERVIZI**

Registro R. P.G. n. 294 del 30/12/2009 - Cod. Fiscale 81003130416
Tel: 0721-776885 – Fax: 0721 774846
mail to: amministrazione@casadelriposi.com
P.E.C.: lacasadelriposi.sanlorenzo@legalmail.it

SEZIONE I - Presentazione della struttura e principi fondamentali **3**

RADICI STORICHE, RIFERIMENTI VALORIALI E CULTURALI	3
ASPETTI METODOLOGICI GENERALI CHE SI RIFERISCONO ALL'APPROCCIO PEDAGOGICO-EDUCATIVO	4
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO – ORGANIGRAMMA	5
DEONTOLOGIA, SISTEMA A RETE E PRINCIPI FONDAMENTALI	6
OBIETTIVI, METODI E STANDARDS APPLICATI – CRITERI DI SCELTA E FORMAZIONE DEL PERSONALE	8

SEZIONE II - Informazioni sui servizi forniti **10**

SERVIZI E FASCE D'ETA' PER L'ACCOGLIENZA	10
RICOVERO	12
TEMPI DI ATTESA E MODALITA' D' ACCESSO	13
DOCUMENTI E QUANTO ALTRO NECESSARIO PER IL RICOVERO	19
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO – REGOLE DI VITA E ATTIVITA' ASSISTENZIALE DURANTE LA CONVIVENZA	20
SERVIZI FORNITI	21
ASSISTENZA TUTELARE	22
ASSISTENZA SANITARIA E FARMACEUTICA	22
SOMMINISTRAZIONE PASTI E SERVIZIO ALBERGHIERO	22
ASSISTENZA RELIGIOSA	22
SERVIZI VARI – SERVIZIO FISIOTERAPIA E ANIMAZIONE	23
SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE	24
PARRUCCHIERE	24
TELEFONO/TELEVISORE	24
RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	25
ALTRE INFORMAZIONI PER GLI UTENTI E I VISITATORI	25
MODALITA' DI DETERMINAZIONE DELLA RETTA E CONTRATTO OSPITALITA'	25
ASSENZE E PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO	25
ALCUNE INDICAZIONI DI COMPORTAMENTO	26
PER GLI UTENTI	26
PER I VISITATORI	27
ORARI DI VISITA	28
IN CASO DI EMERGENZA	29
DIMISSIONI	30
ALTRE SITUAZIONI	30
ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	31
FUNZIONIGRAMMA	31
PERSONALE-FORMAZIONE AGGIORNAMENTO	34
INDICATORI DI QUALITA' IN RELAZIONE AI SERVIZI FORNITI	34

SEZIONE III – Meccanismi di tutela e di verifica **36**

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI	36
RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO	37
CUSTODIA DEI VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE	37
AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI	35
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY	37
POLIZZE ASSICURATIVE	38
CONTATTI	38
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	38

SEZIONE I - Presentazione della struttura e principi fondamentali

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui “La Casa del Riposo” intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione.

Il presente documento è unico per tutta la Struttura, qualora i singoli paragrafi riguardino specifici Nuclei verrà specificato, come nel caso in cui le indicazioni valgano per tutti i Nuclei.

RADICI STORICHE, RIFERIMENTI VALORIALI E CULTURALI

La fondazione denominata "La Casa del Riposo" trae origine dalla trasformazione della Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (I.P.A.B.) "La Casa del Riposo" con sede in San Lorenzo in Campo.

Con atto ricevuto dal Notaio Aldo Gigli di Pergola in data 30 dicembre 1930 il signor Renzi Demetrio fu Diomede ha donato beni immobili, scorte vive e morte in essi esistenti, allo scopo di istituire nel Comune di San Lorenzo in Campo un ricovero di mendicizia per il mantenimento di vecchi e vecchie povere residenti in tale comune, attribuendo al Parroco pro tempore il potere di determinarne il funzionamento e il regolamento.

In esecuzione di tale volontà con decreto reale del 10 maggio 1940 detta Istituzione venne eretta in Ente Morale e ne venne approvato, con alcune modifiche, il relativo statuto, del quale l'attuale riporta l'intero contenuto nel rispetto dell'originario.

L'Ente svolge una funzione educativo religiosa che viene dimostrata dalle radici culturali da cui trae origine e che si riflettono nelle modalità di nomina del Consiglio di Amministrazione, statutariamente è composto da tre membri compreso il presidente, individuati come segue:

- da un membro di diritto: nella persona individuata nella tavola di fondazione e precisamente il Parroco pro tempore della Parrocchia dei Santi Biagio e Martino di San Lorenzo in Campo;
- da due membri temporanei:

di questi uno è nominato dal Vescovo pro tempore della Diocesi nel cui territorio si trova la Parrocchia dei Santi Biagio e Martino di San Lorenzo in Campo e l'altro è nominato dal Consiglio Comunale di San Lorenzo in Campo.

Anche il revisore, a cui il Consiglio di Amministrazione dovrà ogni anno rendere conto della gestione, viene nominato dal Vescovo pro tempore della Diocesi nel cui territorio si trova la sede della Fondazione.

A quanto sopra si aggiunge la collaborazione fornita nella gestione interna dalla Congregazione Religiosa delle Teresiane Carmelitane di Verapoli India, che coadiuva il Direttore, nello svolgimento dell'attività.

ASPETTI METODOLOGICI GENERALI CHE SI RIFERISCONO ALL'APPROCCIO PEDAGOGICO-EDUCATIVO, DI INTERVENTO E CURA DELLE PERSONE ACCOLTE.

L'organizzazione del lavoro deve essere centrata sull'Ospite che diventa fulcro e non oggetto, a tal fine si profila pertanto l'intenzione di promuovere le risorse dell'anziano nell'ottica dell'**educazione permanente**: da una parte, avviando un cambiamento culturale all'insegna del superamento di vecchi stereotipi e indebite omologazioni ancora presenti a livello sociale, dall'altra, predisponendo delle esperienze educative in grado di stimolare tutte le dimensioni (cognitiva, affettiva, relazionale, spirituale ecc.) della persona anziana, globalmente intesa, e di favorirne il benessere e l'integrazione sociale.

L'approccio assunto nei confronti dell'Ospite, per affrontare i cambiamenti inesorabilmente dovuti all'avanzare dell'età, si basa sui principi fondamentali quali **l'ambiente, il materiale e la preparazione dell'operatore**. In particolare, infatti, l'ambiente deve essere a **misura di persona** e non viceversa, ripensandolo ed adattandolo alle necessità della persona anziana e alle sue **esigenze comportamentali, cognitive e affettive**. Per quanto riguarda il materiale, invece, questo deve essere strutturato, ordinato, interessante e sempre adatto all'età della persona che lo utilizza, senza **mai infantilizzare la persona**.

A prescindere dallo stato psicofisico della persona anziana, il fatto di ripensare l'ambiente che la deve accompagnare lungo il cambiamento che scaturisce con l'invecchiamento, può aiutare a controllare i **deficit sensoriali** che si possono presentare nel tempo. La persona anziana va quindi aiutata a mantenere o a riprendere e prendere delle abilità e questo lo si può fare proprio a partire dall'ambiente e dai materiali

L'indipendenza della persona anziana può quindi essere migliorata in funzione anche della cura dello spazio vitale, che permette di agevolare la vita quotidiana dell'Ospite scandendo i vari momenti della giornata in modo routinario, a partire dai bisogni fisiologici fino ai compiti che gratifichino la persona.

1. I nuclei di residenza protetta e Casa riposo sono stati pensati come abitazione degli Anziani; gli ospiti di questo istituto sono gli operatori.
2. Considerare la struttura come una casa vuol dire considerarla come luogo accogliente, ospitale, sicuro, affidabile, dove trovare conforto e aiuto nei momenti difficili. Gli spostamenti degli Ospiti all'interno della Struttura sono sicuramente destabilizzanti e vengono effettuati soltanto nei casi di estrema necessità.
3. L'Ospite anziano deve essere considerato come una persona ancora capace di desideri. Troppo spesso, anche involontariamente, riteniamo che gli Anziani non siano più in grado di esprimere opinioni, dissenso, consenso, che abbiano desideri oltre che bisogni.
4. E' necessario valorizzazione le capacità residue. Alcuni Anziani hanno ancora delle capacità e delle potenzialità; il personale non deve sostituirsi all'Anziano, ma stimolarlo.
5. Valorizzazione degli operatori. La relazione operatore-utente presenta forti analogie con le relazioni interne al servizio; il rispetto, la stima, l'esempio, la valorizzazione, la motivazione, la relazione tra operatori e responsabili può essere uno specchio della relazione tra operatore e cliente.
6. Collaborazione con i parenti. I moderni criteri di gestione dei servizi si fondano sulla stretta collaborazione tra parenti-ospiti e direzione della struttura, ma anche tra parenti ed operatori. La partecipazione diventa strumento di collaborazione, di arricchimento, di controllo democratico e di trasparenza dell'attività.
7. Economicità ed efficacia dell'intervento. Le scelte gestionali devono essere improntate contemporaneamente al raggiungimento delle finalità istituzionali, al completo benessere psicofisico e sociale, protese verso una qualità della vita non formale, ma nel rispetto del principio di economicità della gestione.

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

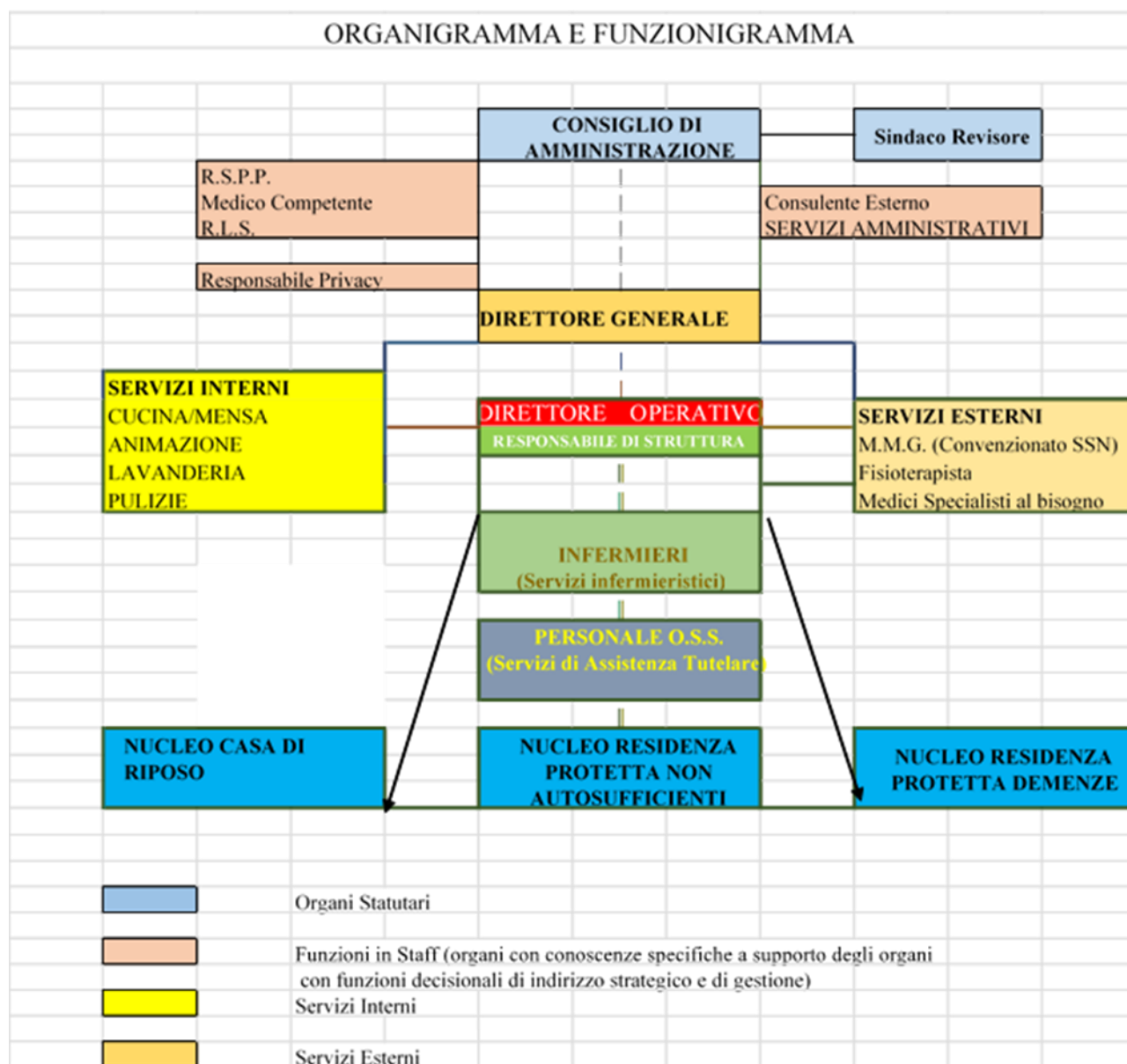
La struttura residenziale è costituita da un unico complesso architettonico edificato però in epoche diverse, ma interamente collegato, con ampi spazi esterni.

Dispone complessivamente di 49 posti letto e impiega 29 dipendenti.

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione i cui componenti sono nominati in parte dal Vescovo della Diocesi di Fano, Fossombrone, Cagli e Pergola e dal Comune di San Lorenzo in Campo, Il Consiglio di Amministrazione dovrà ogni anno rendere conto della

gestione a un sindaco revisore.

Di seguito l'organigramma che rappresenta schematicamente la Struttura organizzativa della Fondazione ed i rapporti gerarchico-funzionali che collegano le varie posizioni organizzative



DEONTOLOGIA - SISTEMA A RETE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione fornisce servizi e prestazioni sociali, assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie a favore di persone che, per qualsiasi motivo, si trovano in stato di bisogno o di fragilità o di non autosufficienza, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona.

Attua le proprie finalità di assistenza attraverso un sistema integrato di servizi socio-assistenziali

sanitari e riabilitativi di tipo residenziale, da erogare direttamente o attraverso convenzioni o accordi con Enti pubblici e privati.

L'Ospite viene quindi inserito, dal momento del suo ingresso in Struttura in un sistema integrato di servizi ove viene attribuita una rilevanza cruciale alla nozione di interdipendenza, o interconnessione, che rimanda alle reciproche influenze fra i livelli prossimali (il contesto di vita diretto) e quelli più distali.

Nel sistema a rete sono coinvolti una componente formale (operatori sociali e sanitari, amministrazione pubblica, tra cui principalmente quella sanitaria e sociale, il terzo settore ecc. ecc...), sia una componente informale (utenti, carer familiari e comunitari, persone nella cerchia delle relazioni di vita, volontari e comunità locale).

Nel «lavoro di rete» tutti i soggetti sopra menzionati intervengono attraverso un'azione congiunta e sinergica verso un fine condiviso da parte dei vari interlocutori che intervengono nella storia della persona anziana Ospite al fine di migliorarne e mantenerne le capacità residue e rispondere in maniera dignitosa al bisogno multiforme delle persone fragili bisognose di protezione che accedono alla Struttura.

La struttura fa propri e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Ogni utente della struttura residenziale ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

La struttura ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura residenziale e/o sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della

qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute ed il benessere dell'ospite, in modo da produrre, con le conoscenze disponibili da continuare ad aggiornare esiti validi per la salute stessa.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

OBIETTIVI, METODI E STANDARDS APPLICATI – CRITERI DI SCELTA E FORMAZIONE DEL PERSONALE

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- ⇒ Fornire prestazioni integrate e personalizzate, rispettando le peculiarità soggettive;
- ⇒ Mantenere uno stretto contatto con la realtà esterna e con le famiglie di origine;
- ⇒ Integrazione nella “rete dei servizi” complessiva, istituzionale e non.

METODI E STANDARDS APPLICATI

All'atto di ingresso nella struttura (entro 30 giorni), il Responsabile della Struttura provvederà a valutare, in collaborazione con il medico curante e, gli operatori dei servizi sociali e sanitari le condizioni di autosufficienza dell'Ospite e redigere una scheda individuale denominata Piano di Assistenza Individuale (d'ora in poi PAI) o Progetto di Intervento Personalizzato con esplicitazione di obiettivi, strumenti, metodi di intervento e tempi di verifica. Il PAI deve essere rivisto periodicamente con cadenza almeno trimestrale/semestrale e all'occorrenza in caso di cambiamento delle condizioni dell'Ospite. Il PAI è necessario per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale dell'Ospite, tramite un approccio funzionale e globale.

Gli interventi saranno personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli Operatori saranno finalizzate a soddisfare i bisogni della Persona Anziana.

Il Piano/Progetto, redatto con l'ausilio del sistema informativo di cui la Struttura si è dotata, presenta le seguenti caratteristiche

- è coerente con la Carta dei Servizi e con il regolamento di funzionamento;

- è conseguente a un primo periodo di osservazione, fase necessaria a una funzione di orientamento rispetto alle sue caratteristiche, competenze, risorse e bisogni;
- contiene le diverse aree di intervento, individuando gli obiettivi specifici e concreti e le azioni congruenti per aiutare la persona a raggiungerli, definendo gli indicatori che ne permettano una valutazione in termini di esito;
- sostiene l'acquisizione di autonomie e competenze, migliorare la cura della persona, mantenere le relazioni con la famiglia e il contesto parentale attraverso opportune modalità e tempi;
- è di agevole compilazione e aggiornamento;
- è elaborato se e in quanto possibile coinvolgendo l'ospite nelle forme adeguate al suo stato psico-fisico ed evolutivo e la sua famiglia;
- è sottoscritto da tutti i soggetti corresponsabili nella sua applicazione;
- è conservato nella documentazione personale presso la struttura;
- prevede le modalità e i tempi del monitoraggio e della valutazione, con la partecipazione di tutte le parti coinvolte e interessate;
- è oggetto di relazione di verifica periodica;
- in caso di accoglienza di persone con bisogni particolarmente complessi o specifiche necessità, esplicita e indica interventi aggiuntivi/integrativi.

STANDARDS DI QUALITA'

Con periodicità prestabilita vengono monitorati gli indicatori di qualità che in particolare riguarderanno: l'assenza delle cadute causate per negligenza, la contenzione, le piaghe da decubito, il cateterismo, l'uso di psicofarmaci, l'incontinenza urinaria e l'efficacia dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI), il minutaggio fornito, la verifica del questionario di gradimento, ed altri indici che verranno successivamente esplicitati nel dettaglio, definiti per aree di attività.

CRITERI DI SCELTA E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Fondazione gestisce il servizio con personale proprio, conseguentemente provvede direttamente alla scelta del personale da assumere, valutando la propensione dello stesso allo specifico svolgimento dell'attività ed ai rapporti sociali:

I criteri di scelta e gli obiettivi, universalmente riconosciuti, che vanno considerati come prioritari nella professionalità dell'operatore socio sanitario e devono quindi essere sostenuti con un processo di formazione permanente, sono i seguenti:

1. l'abilità di riconoscere le emozioni (ansia, timore, irritazione, gioia, commozione...);
2. la capacità di comunicare emozioni e sentimenti puntando alla libertà espressiva, cioè al padroneggiamento delle reazioni emotive;
3. la consapevolezza dei diritti della persona, il rispetto di sé e degli altri e valorizzare il principio della reciprocità (valutare i propri diritti in funzione di quelli altrui);
4. la disponibilità ad apprezzare sé stessi e gli altri, puntando all'autostima, alla capacità di valorizzare gli aspetti positivi dell'esperienza;
5. la capacità di autorealizzarsi, puntando ad un'immagine positiva di sé, con capacità di autocontrollo, di intervento sulle situazioni e di soluzione dei problemi.

La formazione del personale riveste una funzione strategica per la qualità dell'erogazione dei servizi agli Ospiti.

Tale obiettivo viene generalmente sviluppato attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, lo scambio di esperienze nonché la partecipazione a convegni e percorsi di studio, non solo quelli obbligatori ai fini dello svolgimento dell'attività.

Periodicamente vengono organizzati corsi di formazione per il personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti degli operatori.

Viene anche pianificata la partecipazione delle diverse Figure professionali a corsi di formazione esterni e a convegni su tematiche di specifico interesse.

I percorsi che possono essere seguiti mediante la formazione vanno dal trasferire la cultura della qualità totale (caratterizzata dal miglioramento continuo delle attività e sulla valenza deontologica del proprio impegno) all'arricchire ed allargare le conoscenze e le abilità professionali, al prevenire il *burn-out*. La formazione costituisce, infatti, un punto nodale ed un passaggio essenziale ed indispensabile per permettere agli operatori di acquisire, rivedere, riconfermare, motivazioni ed attitudini personali, necessarie conoscenze e capacità relazionali e tecnico operative

SEZIONE II - Informazioni sui servizi forniti

(Nucleo Casa di Riposo – Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti – Nucleo Residenza Protetta Demenze)

SERVIZI E FASCE DI ETÀ' PER L'ACCOGLIENZA

La Struttura dispone attualmente di n. 49 posti letto di cui 10 da destinare al Nucleo Residenza Protetta demenze, 22 da destinare alle Ospiti del Nucleo adibito a Residenza Protetta per anziani non autosufficienti, 19 da destinare al Nucleo adibito a Casa di Riposo.

La Residenza ha carattere polifunzionale ed è considerata di piccole dimensioni, con utenza mista ed un numero di posti non superiore a 60, i requisiti strutturali richiesti dalla attuale normativa sono in comune, sebbene adeguati nel numero, nelle dimensioni e nell'articolazione interna.

I servizi comuni sono rappresentati dall'infermeria, lavanderia, stireria, guardaroba, dispensa, parrucchiera, mensa e culto.

Le unità operative sono così distribuite:

- Nucleo Casa di Riposo
- Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti
- Nucleo Residenza Protetta Demenze

La composizione del nucleo tiene conto della tipologia di utenza e del relativo carico assistenziale nonché delle misure idonee atte a garantire la convivenza e la sicurezza delle Ospiti.

Possono accedere alla Struttura:

- Le persone con più di 65 anni autosufficienti e non autosufficienti;
- Le persone con meno di 65 anni con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana (Parkinson, Alzheimer, ecc.);

Per accedere alla casa residenza il Servizio sociale dovrà valutare **l'effettiva impossibilità** di salvaguardare la permanenza della persona interessata nel suo domicilio.

La permanenza definitiva nella Casa, una volta accettata la domanda diverrà esecutiva dopo un mese di prova **per accertare da ambo le parti la sussistenza dei requisiti di rimanere nella convivenza e l'adattamento alla vita comunitaria.**

In caso negativo l'Ospite farà ritorno al proprio domicilio a cure e spese personali o di chi ha promosso il ricovero.

In base alla valutazione multidimensionale UVD l'Ospite verrà collocata, se autosufficiente nel Nucleo Casa di Riposo, altrimenti nel Nucleo Residenza protetta non autosufficienti o demenze, la sistemazione avverrà in stanza singola o a due letti, con o senza bagno in camera.

L'Amministrazione ha la facoltà di trasferire l'ospite in una stanza diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della convivenza o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite.

Al fine di curare un giusto inserimento all'interno della struttura, l'Ospite verrà valutata ai fini della redazione del Piano di Assistenza Individuale entro 30 gg. dall'ingresso, in questo periodo la collocazione all'interno della stanza potrà essere considerata provvisoria, posto che dovranno

essere considerate tutte le peculiarità caratteriali ai fini di un ottimale ed eventuale inserimento in camera doppia con altra Ospite con indole compatibile.

IL RICOVERO

Per essere ospitati, le aspiranti e/o i servizi territoriali competenti, devono compilare la domanda di ospitalità, su apposito modulo fornito dall'Istituto, specificando, le proprie generalità, il Comune di residenza, e con l'ausilio del proprio medico curante, lo stato di autosufficienza o di non autosufficienza, la possibilità di pagare in proprio la retta di soggiorno o in caso di impossibilità la specificazione dell'identità di chi provvede al pagamento o all'integrazione della retta stessa, al contempo sarà necessaria la Richiesta di inserimento nel Sistema Residenziale al P.U.A..

L'inserimento avverrà solo previa valutazione multidisciplinare dai componenti dell'UVI che stabilisce il setting assistenziale appropriato e l'idoneità all'ammissione ed inserimento nelle Residenze Sanitarie o Socio-Sanitarie operanti nel territorio dell'AST di Pesaro e Urbino.

Verrà attribuita una priorità di inserimento ai residenti nel Comune di San Lorenzo in Campo, e/o in mancanza ai residenti nel territorio dell'Azienda Sanitaria Territoriale di appartenenza.

L'accoglienza dell'ospitando è subordinata nel rispetto della lista di attesa di livello distrettuale/sovra distrettuale ed alla disponibilità della struttura.

Le domande di coloro che abbiano rinunciato al posto e che intendano essere chiamati successivamente saranno poste in fondo alla lista e reinserite nella lista di attesa con la data di comunicazione da parte del richiedente, anche per via breve, dell'interesse al posto.

Le domande saranno comunque archiviate d'ufficio dopo la seconda chiamata con esito negativo e comunque decorso un anno dalla data di presentazione delle stesse.

Gli Ospiti si possono suddividere in tre categorie:

- 1) AUTOSUFFICIENTI, coloro che sono in grado di muoversi, mangiare, abbigliarsi e utilizzare i servizi igienici da soli, coloro che godono di buone condizioni di salute e che non presentano condizioni psichiche compromesse.
- 2) SEMI-AUTOSUFFICIENTI, sono coloro che hanno bisogno di servizi parziali ma costanti nel bagno, nel vestirsi, nel mangiare ecc..
- 3) NON AUTOSUFFICIENTI, sono coloro che, pur mantenendo un limitato grado di autonomia, dipendono da altre persone;

- 4) **DEMENZE** sono coloro che sono affette da deterioramento cognitivo globale, cronico e generalmente irreversibile.

Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente che determini una variazione del livello di autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale, sociale e sanitario, deve essere ugualmente certificato dall'UVI integrata.

Salvo situazioni di particolare bisogno che potranno essere valutate dal Consiglio di Amministrazione, le Ospiti dovranno corrispondere la retta relativa alla categoria di appartenenza.

Non possono essere ospitate persone affette da malattie contagiose o mentali in grado di non autogovernarsi, o non inseribili in contesti residenziali comunitari.

Qualora il Responsabile della Struttura lo ritenesse opportuno potrebbero essere richiesti degli accertamenti sanitari, propedeutici all'ingresso nella struttura residenziale.

RICOVERO CON FUNZIONI DI SOLLIEVO ALLA FAMIGLIA

I ricoveri di sollievo sono ricoveri temporanei presso strutture assistenziali e sono rivolti principalmente agli anziani che, normalmente, vengono assistiti presso il loro domicilio, con lo scopo di supportare le famiglie e rispondere a emergenze o situazioni problematiche, che impediscono a queste di prendersi cura in maniera adeguata del proprio caro.

La struttura garantisce la disponibilità ad accogliere ospiti occasionali con funzione di sollievo alla famiglia, subordinandola alla disponibilità di Posti Letto liberi.

Nella domanda di ospitalità va precisato che trattasi di richiesta di inserimento con funzioni di sollievo ed il tempo di necessaria fruizione, massimo 30 giorni, prorogabile per ulteriori 30 giorni. Per tali necessità la retta subirà un incremento del 25% in relazione alle condizioni dell'Ospite.

TEMPI DI ATTESA E MODALITÀ DI ACCESSO

INSERIMENTO NEL NUCLEO CASA DI RIPOSO.

Per i posti **autorizzati e non convenzionati**, alla disponibilità di un posto, la Direzione contatta il primo nominativo disponibile della lista ed in caso di risposta affermativa di interesse

all'ingresso in struttura viene fissato un appuntamento, si visitano gli ambienti della struttura e viene consegnata la seguente documentazione:

- Carta dei Servizi;
- Regolamento interno con prospetto delle rette giornaliere per l'anno in corso
- Elenco degli effetti personali.

La Carta di Servizi è disponibile anche sul sito web della Struttura, unitamente ad ulteriore modulistica, al seguente indirizzo <https://www.casadelriposocom/>

Attraverso le informazioni disponibili sul sito web è possibile inoltrare la domanda anche a mezzo mail all'indirizzo amministrazione@casadelriposocom.

L'inserimento nella Casa di Riposo/Residenza Protetta non autosufficienti non convenzionati dovrà avvenire entro due giorni dalla data della comunicazione, per via breve, relativa alla disponibilità del posto.

Diversamente l'Ospite o chi per Lei, potrà mantenere l'acquisito diritto, impegnandosi al pagamento della retta a decorrere dal terzo giorno e per un massimo di trenta giorni.

Le domande di coloro che abbiano rinunciato al posto e che intendono essere chiamati successivamente saranno reinserite nella lista d'attesa con la data di comunicazione da parte del richiedente, anche per via breve.

Le domande saranno archiviate d'ufficio decorsi un anno dalla data di presentazione delle stesse. L'ammissione viene concordata con il Responsabile della Struttura direttamente dall'interessato, dai familiari e/o dai servizi territoriali competenti tale ammissione può essere sottoposta a richiesta esplicita di ratifica da parte della Direzione al Consiglio di Amministrazione, qualora emergessero per la stessa problemi particolari per i quali il Consiglio di Amministrazione dovrebbe provvedere in merito.

Il giudizio del Consiglio di Amministrazione è insindacabile.

L'Ospite dovrà provvedere alla scelta del medico curante, qualora ne sia sprovvista.

INSERIMENTO NEL NUCLEO RESIDENZA PROTETTA NON AUTOSUFFICIENTI – POSTI NON CONVENZIONATI

Per i posti **autorizzati e non convenzionati**, alla disponibilità di un posto, la Direzione contatta il primo nominativo disponibile della lista ed in caso di risposta affermativa di interesse all'ingresso in struttura viene fissato un appuntamento, si visitano gli ambienti della struttura e viene consegnata la seguente documentazione:

- Carta dei Servizi;
- Regolamento interno con prospetto delle rette giornaliere per l'anno in corso
- Elenco degli effetti personali.

La Carta di Servizi è disponibile anche sul sito web della Struttura, unitamente ad ulteriore modulistica.

Attraverso le informazioni disponibili sul sito web è possibile inoltrare la domanda anche a mezzo mail all'indirizzo della Struttura.

L'inserimento nella Residenza Protetta non autosufficienti non convenzionati dovrà avvenire entro due giorni dalla data della comunicazione, per via breve, relativa alla disponibilità del posto.

Diversamente l'Ospite o chi per Lei, potrà mantenere l'acquisito diritto, impegnandosi al pagamento della retta a decorrere dal terzo giorno e per un massimo di trenta giorni.

Le domande di coloro che abbiano rinunciato al posto e che intendono essere chiamati successivamente saranno reinserite nella lista d'attesa con la data di comunicazione da parte del richiedente, anche per via breve.

Le domande saranno archiviate d'ufficio decorsi un anno dalla data di presentazione delle stesse. L'ammissione viene concordata con il Responsabile della Struttura direttamente dall'interessato, dai familiari e/o dai servizi territoriali competenti tale ammissione può essere sottoposta a richiesta esplicita di ratifica da parte della Direzione al Consiglio di Amministrazione, qualora emergessero per la stessa problemi particolari per i quali il Consiglio di Amministrazione dovrebbe provvedere in merito.

Il giudizio del Consiglio di Amministrazione è insindacabile.

L'Ospite dovrà provvedere alla scelta del medico curante, qualora ne sia sprovvista.

INSERIMENTO NEL NUCLEO RESIDENZA PROTETTA NON AUTOSUFFICIENTI POSTI CONVENZIONATI

La presentazione della domanda di ingresso in RP può avvenire online con identificazione tramite SPID/CIE, tramite contatto diretto al Punto Unico di Accesso ovvero d'ufficio mediante segnalazione interna ai servizi sanitari distrettuali e ospedalieri. La segnalazione di ingresso può pervenire al Punto Unico di Accesso (PUA) territorialmente competente rispetto alla residenza anagrafica dell'anziano dall'Ospedale ove risulta degente mediante segnalazione su piattaforma SIRTE per Dimissione Protetta. L'accesso potrà avvenire dal domicilio o dalle strutture

residenziali su proposta del medico di medicina generale scelto dall'utente secondo valutazione/assenso della U.V.I. di competenza, mediante la compilazione della domanda informatizzata su apposita procedura per Residenzialità Rsa/Rp

Non costituisce titolo di priorità per l'ingresso nei posti di RP convenzionati, a seguito di valutazione favorevole dell'UVI, la presenza dell'anziano nella medesima struttura conseguente all'ingresso autonomamente concordato con il gestore in riferimento ai posti non convenzionati né la valutazione favorevole dell'UVI per l'ingresso del coniuge.

La valutazione di idoneità / inidoneità dell'anziano all'ingresso nelle strutture RP è definita in sede di UVI, sulla base della Scala di valutazione adottata a punteggio, compilata a cura dell'infermiere o Medico di riferimento come prevista nel sistema SIRTE in cui viene registrata. L'esito della valutazione laddove conseguente ad una domanda dovrà essere trasmesso al richiedente, ai sensi dell'art.2 della L.241/90 e ss.mm. e ii. mediante comunicazione scritta e dovrà indicare:

- data ed esito della valutazione da parte dell'UVI;
- in caso di idoneità, numero della posizione assegnata in graduatoria rispetto alle due scelte espresse;
- Nominativo del Responsabile del procedimento e termini per eventuale opposizione avverso il verbale di valutazione.

La valutazione avrà durata annuale a decorrere dalla data di sottoscrizione e successivamente alla scadenza, laddove il richiedente non risulti già inserito in struttura, sarà necessario aggiornare la valutazione all'atto dell'ingresso, al fine di valutare la permanenza dei requisiti in riferimento al setting inizialmente proposto.

L'autorizzazione all'ingresso è prodotta dall'UVI del Distretto di residenza dell'anziano, occorrendo l'eventuale conferma dell'UVI del Distretto in cui insiste la struttura laddove diversa da quella di residenza.

La retta giornaliera relativa alla componente alberghiera è a carico dell'ospite della Residenza Protetta ovvero, nei casi di incapacità economica e conseguente riconoscimento dell'integrazione della retta, del Comune di residenza dell'assistito, così come definita da disposizione regionale tempo per tempo vigente e come specificamente previsto dall'art. 6, comma 4 della L. 328 dell'8.11.2000:

"Per i soggetti per i quali si renda necessario il ricovero stabile presso strutture residenziali, il comune nel quale essi hanno la residenza prima del ricovero, previamente informato, assume gli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica."

L'accettazione delle regole di permanenza in struttura unitamente alla sottoscrizione della domanda di accesso contemplante gli obblighi di natura economica, dovrà avvenire direttamente presso la struttura ospitante in fase precedente all'ingresso.

Gli operatori del PUA, in presenza di posti liberi, contattano il primo richiedente utilmente collocato in lista di attesa, offrendo l'ingresso anche in strutture non prescelte; tuttavia, in suddetto caso, l'anziano mantiene il proprio posto in graduatoria vantando il diritto al mantenimento sino a quando non si perfezionerà l'accesso nella struttura selezionata prioritariamente. Laddove all'offerta del posto prioritariamente prescelto dall'anziano corrisponda una volontà contraria all'ingresso, lo stesso perderà il diritto al mantenimento in graduatoria dovendo pertanto presentare una nuova domanda qualora fosse nuovamente interessato alla soluzione residenziale. Al momento dell'offerta del posto, l'anziano e/o la sua famiglia dovranno fornire una risposta definitiva mediante comunicazione da far pervenire al PUA entro il giorno successivo, in difetto della quale il posto tornerà ad essere disponibile per l'assegnazione ad ulteriore anziano. Successivamente all'accettazione all'ingresso, il PUA assegna alla struttura prescelta il nominativo mediante piattaforma, così da permettere al gestore l'avvio delle fasi di accompagnamento dell'anziano alla conoscenza delle condizioni e delle regole dell'ambiente residenziale. Spetterà al personale della struttura perfezionare la data di effettivo ingresso nel sistema SIRTE e di aggiornarne il contenuto ogni qualvolta si verifichi un'uscita dalla struttura per ricovero ospedaliero, dovendo mantenere il posto a garanzia del rientro sino a quando non mutino le condizioni che ne richiedano un setting residenziale di maggiore intensità.

INSERIMENTO NEL NUCLEO RESIDENZA PROTETTA DEMENZE POSTI CONVENZIONATI

La presentazione della domanda di ingresso in RP può avvenire online con identificazione tramite SPID/CIE, tramite contatto diretto al Punto Unico di Accesso ovvero d'ufficio mediante segnalazione interna ai servizi sanitari distrettuali e ospedalieri. La segnalazione di ingresso può pervenire al Punto Unico di Accesso (PUA) territorialmente competente rispetto alla residenza anagrafica dell'anziano dall'Ospedale ove risulta degente mediante segnalazione su piattaforma SIRTE per Dimissione Protetta. L'accesso potrà avvenire dal domicilio o dalle strutture

residenziali su proposta del medico di medicina generale scelto dall'utente secondo valutazione/assenso della U.V.I. di competenza, mediante la compilazione della domanda informatizzata su apposita procedura per Residenzialità Rsa/Rp

Non costituisce titolo di priorità per l'ingresso nei posti di RP convenzionati, a seguito di valutazione favorevole dell'UVI, la presenza dell'anziano nella medesima struttura conseguente all'ingresso autonomamente concordato con il gestore in riferimento ai posti non convenzionati né la valutazione favorevole dell'UVI per l'ingresso del coniuge.

La valutazione di idoneità / inidoneità dell'anziano all'ingresso nelle strutture RP è definita in sede di UVI, sulla base della Scala di valutazione adottata a punteggio, compilata a cura dell'infermiere o Medico di riferimento come prevista nel sistema SIRTE in cui viene registrata. L'esito della valutazione laddove conseguente ad una domanda dovrà essere trasmesso al richiedente, ai sensi dell'art.2 della L.241/90 e ss.mm. e ii. mediante comunicazione scritta e dovrà indicare:

- data ed esito della valutazione da parte dell'UVI;
- in caso di idoneità, numero della posizione assegnata in graduatoria rispetto alle due scelte espresse; - Nominativo del Responsabile del procedimento e termini per eventuale opposizione avverso il verbale di valutazione.

La valutazione avrà durata annuale a decorrere dalla data di sottoscrizione e successivamente alla scadenza, laddove il richiedente non risulti già inserito in struttura, sarà necessario aggiornare la valutazione all'atto dell'ingresso, al fine di valutare la permanenza dei requisiti in riferimento al setting inizialmente proposto.

L'autorizzazione all'ingresso è prodotta dall'UVI del Distretto di residenza dell'anziano, occorrendo l'eventuale conferma dell'UVI del Distretto in cui insiste la struttura laddove diversa da quella di residenza. La retta giornaliera relativa alla componente alberghiera è a carico dell'ospite della Residenza Protetta ovvero, nei casi di incapacità economica e conseguente riconoscimento dell'integrazione della retta, del Comune di residenza dell'assistito, così come definita da disposizione regionale tempo per tempo vigente. L'accettazione delle regole di permanenza in struttura unitamente alla sottoscrizione della domanda di accesso contemplante gli obblighi di natura economica, dovrà avvenire direttamente presso la struttura ospitante in fase precedente all'ingresso.

Gli operatori del PUA, in presenza di posti liberi, contattano il primo richiedente utilmente collocato in lista di attesa, offrendo l'ingresso anche in strutture non prescelte; tuttavia, in

suddetto caso, l'anziano mantiene il proprio posto in graduatoria vantando il diritto al mantenimento sino a quando non si perfezionerà l'accesso nella struttura selezionata prioritariamente. Laddove all'offerta del posto prioritariamente prescelto dall'anziano corrisponda una volontà contraria all'ingresso, lo stesso perderà il diritto al mantenimento in graduatoria dovendo pertanto presentare una nuova domanda qualora fosse nuovamente interessato alla soluzione residenziale. Al momento dell'offerta del posto, l'anziano e/o la sua famiglia dovranno fornire una risposta definitiva mediante comunicazione da far pervenire al PUA entro il giorno successivo, in difetto della quale il posto tornerà ad essere disponibile per l'assegnazione ad ulteriore anziano. Successivamente all'accettazione all'ingresso, il PUA assegna alla struttura prescelta il nominativo mediante piattaforma, così da permettere al gestore l'avvio delle fasi di accompagnamento dell'anziano alla conoscenza delle condizioni e delle regole dell'ambiente residenziale. Spetterà al personale della struttura perfezionare la data di effettivo ingresso nel sistema SIRTE e di aggiornarne il contenuto ogni qualvolta si verifichi un'uscita dalla struttura per ricovero ospedaliero, dovendo mantenere il posto a garanzia del rientro sino a quando non mutino le condizioni che ne richiedano un setting residenziale di maggiore intensità. Diversamente l'Ospite o chi per Lei, potrà mantenere l'acquisito diritto, impegnandosi al pagamento della retta a decorrere dal settimo giorno e per un massimo di trenta giorni.

Le domande di coloro che abbiano rinunciato al posto e che intendono essere chiamati successivamente saranno reinserite nella lista d'attesa con la data di comunicazione da parte del richiedente, anche per via breve.

Le domande saranno archiviate d'ufficio decorsi un anno dalla data di presentazione delle stesse. L'ammissione viene concordata con il Responsabile della Struttura direttamente dall'interessato, dai familiari e/o dai servizi territoriali competenti tale ammissione può essere sottoposta a richiesta esplicita di ratifica da parte della Direzione al Consiglio di Amministrazione, qualora emergessero per la stessa problemi particolari per i quali il Consiglio di Amministrazione dovrebbe provvedere in merito.

Il giudizio del Consiglio di Amministrazione è insindacabile.

L'Ospite dovrà provvedere alla scelta del medico curante, qualora ne sia sprovvista.

DOCUMENTI E QUANTO ALTRO NECESSARIO PER IL RICOVERO

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

All'ingresso nella struttura è necessario recarsi presso la Direzione per la sottoscrizione del contratto di Ospitalità e per la presentazione dei seguenti documenti:

- Tessera sanitaria/ codice fiscale;
- documento d'identità valido o altro documento di riconoscimento sia dell'interessato che dei richiedenti (patente, passaporto, etc.);
- recapiti telefonici dei familiari/ Amministratori di sostegno;
- Valutazione multidimensionale UVI.
- eventuale copia del verbale d'invalidità;
- sottoscrizione contratto di ospitalità;
- sottoscrizione informativa privacy;
- compilazione modulo richiesta dieta speciale e contenzioni.

Si consiglia di portare con sé eventuale documentazione clinica precedente e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.

Per il soggiorno nella struttura è opportuno munirsi di biancheria personale, pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani, il necessario per l'igiene personale e abbigliamento da giorno.

Ogni effetto che verrà mandato in lavanderia dovrà essere contrassegnato con il numero fornito dall'Amministrazione ed applicato a cura e spese dell'ospitando.

Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né ingenti somme di denaro.

L'amministrazione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare senza colpa agli Ospiti od alle loro cose.

Eventuali oggetti smarriti o dimenticati rinvenuti all'interno della Struttura possono essere ritirati presso la Direzione.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO – REGOLE D VITA COMUNITARIA - ATTIVITA' ASSISTENZIALI DURANTE LA CONVIVENZA

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

Le ospiti faranno vita comune: vitto, orario, ricreazione, preghiera, ecc. Ognuna si atterrà al posto assegnatole nella camera.

Trascorrono il tempo adattandosi alla vita di famiglia, senza preferenze eccetto casi di malattia ed altri eventuali bisogni.

L'Ospite è tenuto a collaborare fornendo tutta la documentazione richiesta sia al momento dell'ingresso che successivamente al fine di agevolare l'inserimento e la convivenza all'interno della Struttura.

L'ospite si impegna a:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste dell'Amministrazione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- di segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. E' vietata la riparazione o la manomissione
- da persone non autorizzate dall'Amministrazione;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'amministrazione di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controllo e riparazioni.

La pulizia generale delle camere è affidata al personale di servizio che vi provvederà nelle ore fissate.

L'ospite è tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Le Ospiti non possono introdurre animali per non creare inconvenienti di qualsiasi genere e per non pregiudicare la pulizia e l'ordine interno della Struttura.

In particolare non possono installare nelle camere stufe e fornelli elettrici o di altro tipo.

L'Ospite deve adeguarsi alle decisioni del Consiglio di Amministrazione assunte nell'interesse generale della Comunità, e non potrà richiedere al personale, il quale dovrà essere compreso e rispettato, alcuna prestazione al di fuori del normale programma di servizio, e non dovrà tanto meno esercitare alcuna pressione sul personale stesso con mance ed omaggi, per qualsiasi cosa occorrerà rivolgersi alla Direzione.

SERVIZI FORNITI

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

ASSISTENZA TUTELARE

Il Responsabile di Struttura assicura il buon funzionamento del reparto e coordina gli infermieri, gli operatori addetti all'assistenza (O.S.S.) e gli ausiliari. L'utente può rivolgersi a quest'ultimo, presente nell'arco della giornata, per problematiche di tipo organizzativo, o ricorrere direttamente agli ausiliari, presenti in reparto nelle 24 ore, per tutte le esigenze di natura assistenziale.

L'assistenza generica diurna e notturna è garantita con personale socio – assistenziale.

L'assistenza infermieristica è garantita da infermieri professionali.

ASSISTENZA SANITARIA E FARMACEUTICA

Il coordinamento ed il controllo dell'assistenza medica e farmaceutica viene effettuato dall'Amministrazione che si avvale dei rispettivi medici di base dei relativi Ospiti.

L'assistenza medica è garantita dal S.S.N. tramite il medico di medicina generale attribuito all'ospite.

L'Amministrazione mette a disposizione dei medici che prestano assistenza agli Ospiti adeguati locali per la visita.

In caso di necessità il medico curante disporrà il ricovero dell'Ospite nell' Ospedale più vicino.

Le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario dell'Azienda Sanitaria restano a carico dell'interessato.

L'Amministrazione provvederà all'approvvigionamento dei farmaci per la necessità di ciascuna Ospite.

SOMMINISTRAZIONE PASTI E SERVIZIO ALBERGHIERO

I principali servizi alberghieri (ristorazione, pulizie e lavanderia) sono svolti da personale interno. Non si assume responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi trattati dal servizio di lavanderia. Si invita pertanto ad evitare di mandare alla lavanderia interna capi in tessuti delicati, o che richiedano trattamenti particolarmente accurati.

Per ragioni organizzative, l'orario dei pasti può variare rispetto alle consuetudini dell'Ospite. La colazione viene servita alle ore 8.00, il pranzo alle ore 11.30, l'intermezzo alle ore 15.30, la cena alle ore 17.30. Il menù è in genere fisso, potendo comunque scegliere tra almeno due portate; eventuali richieste particolari vanno concordate con il Responsabile della struttura.

In casi particolari si autorizzerà il servizio in camera. Qualora sia necessario, il medico curante può prescrivere una dieta. E' vivamente consigliato attenersi alle indicazioni dietetiche ricevute, evitando di integrare l'alimentazione con altri cibi e bevande.

Gli ausiliari provvedono a informare il degente qualora debba attenersi al digiuno.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le funzioni religiose si tengono presso la Cappella situata nella Struttura come segue:
dal Lunedì al Sabato alle ore 18.00.

ASSISTENZA SPECIFICA

L'Istituto non è tenuto a fornire forme di assistenza particolare per terapie speciali od altro in quanto non ha personale abilitato allo scopo: pertanto se un ospite ne avesse bisogno la famiglia o chi per essa, dovrà provvedere a proprie cure e spese affinché l'ospite stessa sia convenientemente assistita anche all'interno della convivenza.

In caso di ricovero ospedaliero la Struttura non presta alcuna assistenza all'ammalata durante la degenza, può provvedere, se ricoverata in loco, soltanto al ricambio e pulizia degli indumenti personali.

Le persone necessarie per particolari assistenze e quant'altro occorra (medici specialisti, ecc.) restano a carico dell'Ospite.

L'Amministrazione autorizza preventivamente l'assistenza prestata da persone esterne alla Struttura.

Nel caso di ricovero in Ospedale l'Ospite o chi per Lui dovrà pagare direttamente le spese di degenza ospedaliera e della eventuale assistenza.

SERVIZI DI FISIOTERAPIA ED ANIMAZIONE

Comprendono: il servizio di fisioterapia, fornito da fisioterapisti professionali, il servizio di animazione, segretariato sociale, come sotto analiticamente riportati:

Fisioterapia

La Struttura fornisce, il servizio di fisioterapia da parte di professionisti regolarmente iscritti ai propri Albi Professionali.

- svolge attività di fisioterapia, preferibilmente con trattamenti individuali mirati alla rieducazione funzionale e al recupero e/o mantenimento delle capacità residue;
- si occupa, in collaborazione con le altre figure sanitarie, della mobilitazione, delle posture, dei trasferimenti e delle attività della vita quotidiana degli ospiti;
- collabora con le altre figure professionali all'elaborazione e all'attuazione di progetti mirati e multidisciplinari;

Animazione

La Struttura fornisce altresì il servizio di animazione per due ore giornaliere e due giorni a settimana.

Il servizio di animazione è finalizzato a migliorare la qualità della vita degli ospiti all'interno della struttura, a favorire la socializzazione e la riduzione dei sintomi comportamentali. Le attività di animazione sollecitano la creatività e le funzioni cognitive residue. L'animazione è strutturata in laboratori creativi, lettura del giornale, e attività occupazionali.

L'attività ricreativa verrà modulata sulla base delle condizioni di salute e delle capacità cognitive di ogni Ospite.

Saranno valutate le iniziative ricreative eventualmente anche proposte dai familiari delle Ospiti, dal Comune, da parte di Associazioni di volontariato, dai gruppi parrocchiali e/o da parte di altri Enti pubblici e/o privati, alla Direzione, accogliendole favorevolmente ogniqualvolta le stesse non creino disagi alle Ospiti e problemi eccessivi all'organizzazione del lavoro all'interno della Struttura.

PARRUCCHIERE

E' possibile prenotare il servizio di parrucchiere rivolgendosi al Responsabile di Nucleo.

TELEFONO /TELEVISORE

La richiesta del telefono e/o del televisore in camera va effettuata direttamente alla Direzione.

Al primo piano si trova un telefono pubblico, e nel soggiorno comune un televisore.

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Al momento dell'ingresso nella Struttura all'utente vengono richiesti l'autorizzazione alla divulgazione di informazioni sul proprio ricovero ed il consenso al trattamento dei propri dati sensibili. La Struttura dispone di un sistema di Videosorveglianza a tutela del patrimonio aziendale e per la sicurezza dei Dipendenti e delle Ospiti.

E' garantito all'utente il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza.

L'utente, o, i familiari, hanno diritto ad essere informati e coinvolti nell'iter diagnostico e terapeutico.

Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuno sia da parte dei medici sia da parte del personale assistenziale operanti nel reparto, secondo le rispettive competenze.

ALTRE INFORMAZIONI PER GLI UTENTI E I VISITATORI

MODALITA' DI DETERMINAZIONE DELLA RETTA E CONTRATTO DI OSPITALITA'

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

La retta alberghiera, a carico degli Ospiti, viene fissata con delibera del Consiglio di Amministrazione, sulla base della normativa vigente e deve essere esclusivamente versata sul conto corrente dell'Ente in forma anticipata entro i primi dieci giorni di ogni mese di presenza nella convivenza tramite bonifico bancario.

La retta comprende servizi generali di tipo alberghiero (cucina, servizio pasti, lavanderia, stireria, pulizie generali) assistenza per l'igiene personale ed ai pasti, somministrazione medicinali, osservanza delle prescrizioni mediche.

Per l'anno 2024 l'ammontare previsto è rimasto il seguente:

	Residenti	Non Residenti
AUTOSUFFICIENTI	€ 1.400,00	1.450,00
NON AUTOSUFFICIENTI	€ 1.450,00	1.500,00

I servizi aggiuntivi sono normalmente offerti a tutti gli ospiti della struttura; a scelta dell'utente è possibile presentare specifica richiesta di rinuncia ai servizi aggiuntivi alla Direzione, entro il mese di gennaio di ogni anno.

ASSENZE E PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante.

L'entrata e l'uscita degli Ospiti è consentita dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Le Ospiti non possono assentarsi dalla Struttura senza il permesso della Direzione. Possono uscire accompagnate dal personale della casa o dai familiari che si rendano responsabili della incolumità dell'assistita.

Le assenze sia di breve che di lunga durata non determinano esoneri dal pagamento della retta in quanto comportano la conservazione del posto nella convivenza, ma implicano una riduzione pari al 50% del totale mensile corrisposto, per un numero di giorni minimo di dieci.

Il periodo di conservazione del posto letto è pari a quindici giorni.

Coloro che per qualsiasi motivo non faranno fronte agli impegni di pagamento che hanno assunto verso l'Amministrazione saranno dimessi.

Qualora l'ospite abbia corrisposto l'intera retta mensile, e pur mantenendo la conservazione del posto, non sia stato presente all'interno della struttura, lo stesso matura il diritto al rimborso del 50% della retta rapportata ai giorni di assenza, i giorni di assenza minimi previsti per il rimborso sono dieci.

ALCUNE INDICAZIONI DI COMPORTAMENTO

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

E' vietato fumare in tutta l'area interna della Struttura.

E' consentito l'uso di telefoni cellulari.

Per gli utenti

Durante la permanenza nella Struttura gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature ed arredi.

E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi a terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

All'Ospite è in particolare fatto divieto di :

- stendere alla finestra capi di biancheria;
- utilizzare fornelli a gas e a spirito nonché apparecchi che siano pericolosi o che possano disturbare gli altri Ospiti;
- gettare immondizie rifiuti ed acqua dalle finestre;
- vuotare nel water, bidet, o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare nei locali non appositamente adibiti;
- uscire dalla camera con abbigliamento trasandato;
- ricevere e custodire cibo nelle camere; eventuali doni alimentari dei familiari vanno consegnati direttamente in cucina, per una giusta conservazione alimentare;
- recare disturbo ai vicini di stanza, come sbattere la porta, chiudere rumorosamente le persiane, trascinare le sedie;
- asportare dalle sale da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse;
- mantenere rapporti di reciproco rispetto con il personale, ricordando che eventuali reclami inerenti al servizio dovranno seguire la procedura indicata al successivo articolo;
- Possono essere allontanati dall'Ente gli ospiti che, sebbene invitati a rivedere il proprio comportamento, continuano a mantenere una condotta non confacente con la vita in comunità, o persistano nel violare le regole vigenti.

E' fatto altresì divieto all'ospite di portare oggetti di proprietà della Struttura al di fuori di essa.

In caso di inadempienza delle norme e delle disposizioni vigenti, la Direzione ha la facoltà di chiedere l'allontanamento dell'ospite dalla struttura.

Per i visitatori

I visitatori sono tenuti al rispetto delle Ospiti e della Struttura, osservando rigorosamente gli orari di visita ed evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disagio o disturbo agli utenti o agli operatori nello svolgimento delle loro funzioni, essi devono:

- Riferire sempre al Personale qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'Ospite.
- Uscire sempre dalla stanza dell'Ospite durante le cure igieniche, le visite Mediche e/o altre situazioni che richiedano riservatezza per l'Ospite o per l'eventuale altro Ospite accolto

nella stessa camera.

- Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa del reparto.
- Rispettare il riposo delle Ospiti.
- Rispettare i tempi dell'Ospite nell'assunzione degli alimenti, in caso di visita il familiare sarà invitato a permettere la corretta e puntuale somministrazione del pasto.
- Stimolare la socializzazione dell'Ospite rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche, evitandone assolutamente l'isolamento e/o l'esclusione.
- Comunicare tempestivamente al Responsabile della Struttura l'eventuale impossibilità temporanea a garantire la propria presenza, qualora la visita sia stata prenotata.
- Informare il Personale e la Direzione ogni qualvolta si accompagna l'Ospite fuori della struttura, previa sottoscrizione del modulo specifico;
- Attenersi alle disposizioni dietetiche dell'Ospite, ottenendo la necessaria autorizzazione da parte del personale sanitario per il consumo degli alimenti (gelati, frutta, dolci etc.) al di fuori dei pasti principali.

Si ricorda inoltre:

- Che l'assistenza privata dell'Ospite deve essere autorizzata dalla Direzione e può essere prestata assistenza all'Ospite solo da una persona per volta, al fine di non creare intralcio alla vita della struttura ed ai piani di lavoro.
- Che solo gli operatori sono autorizzati ad applicare presidi agli Anziani (pannoloni, garze ecc.)
- Che in base alle vigenti norme di Legge nella struttura è vietato fumare.
- Che è vietato dare compensi in denaro, o altro, al Personale.

Divieti:

- E' vietato intervenire nell'assistenza diretta agli Ospiti (igiene, bagni assistiti, somministrazione di farmaci, etc.)
- E' vietato intraprendere iniziative autonome nei confronti degli assistiti prima di aver consultato il personale sanitario della struttura.
- E' vietato accedere ai locali di servizio della struttura (cucina, bagni assistiti, depositi di presidi e biancheria etc.) intervenire, anche a supporto, nelle attività di competenza del Personale, sia sanitario che di assistenza o di pulizia.
- E' vietato fare osservazioni o reclami al Personale di Assistenza. Eventuali disguidi e/o

controversie vanno sempre esposti al Responsabile della Struttura, ed eventualmente alla Direzione.

- E' vietato dalla Legge divulgare informazioni sulle condizioni di salute degli Ospiti, se non al familiare di riferimento.

ORARI DI VISITA

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

Sono ammesse visite quotidiane alle ospiti da parte dei familiari, parenti, amici, volontari ed altri in orari stabiliti dalla Direzione della Casa, consentite di solito e preferibilmente dalle ore 09:45 alle ore 10:45, e dalle ore 16:00 alle 17:00, salvo particolari deroghe disposte dalla Direzione.

Le visite vanno prenotate almeno con una settimana di anticipo, per permettere una attenta attività di programmazione delle stesse.

Non è consentito l'accesso ai reparti al di fuori degli orari di visita senza specifica autorizzazione e comunque la mattina prima delle ore 9.00 e la sera dopo le ore 18:00.

IN CASO DI EMERGENZA

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Obiettivi del piano di emergenza sono: minimizzare i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento; portare soccorso alle persone eventualmente colpite; delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza ed una squadra di Pronto Soccorso composta da personale dipendente.

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore della Struttura che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione. In tutti i casi di emergenza, in caso di incendio o di presenza di fumo

Si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura si prega di attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio, non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare oggetti personali, non ritornare nella propria stanza e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

Le Ospiti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie d'emergenza e le istruzioni del personale.

Le Ospiti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

DIMISSIONI

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

Le dimissioni volontarie dell'ospite dovranno essere comunicate con un preavviso di almeno trenta giorni, con lettera raccomandata a.r., e tuttavia la stessa dovrà corrispondere l'intera retta del periodo.

Le dimissioni dovute per inserimento in Strutture Residenziali Sanitarie Assistenziali/Hospice non rientrano nella fattispecie sopra indicata.

Il Consiglio d'Amministrazione, con decisione insindacabile, può inoltre decidere con propria deliberazione di dimettere un ospite nei seguenti casi:

- qualora dopo rinnovati richiami l'Ospite o i familiari, o le persone incaricate dai familiari di assistere gli Ospiti, mantengano un comportamento contrastante con le norme del presente documento e del regolamento interno, in altre parole arrechino pregiudizio o grave disturbo agli Ospiti ed alla Comunità, oppure si rendano responsabili, ai danni di altri Ospiti o del personale, di reati contro l'incolumità della persona;
- qualora l'Anziano e/o i familiari non concordino con le prescrizioni mediche e seguano direttive diverse o personalistiche;
- qualora, pur avendo effettuato ogni utile tentativo di conciliazione tra le parti, il rapporto di fiducia sia venuto a mancare, tra il Personale Responsabile (Direttore, Responsabile di Struttura ed Infermieri) ed i familiari;
- qualora l'Ospite sia moroso nel pagamento delle rette.

La decisione relativa all'allontanamento dell'ospite deve essere comunicata all'interessato con 20 giorni d'anticipo. Sarà senz'altro vagliato ogni utile tentativo con i familiari ed i servizi sociali di base, finalizzato alla ricerca della più idonea sistemazione dell'ospite in dimissione.

ALTRE SITUAZIONI

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

Tutte le spese inerenti e conseguenti al decesso dell'Ospite saranno pagate con i fondi propri dell'interessata se ne ha la disponibilità. In caso contrario dai familiari o dal Comune di residenza per accertata povertà.

Anche alla custodia della salma e alle ulteriori necessità (cassa, trasporto, ...) devono provvedere i parenti.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

La Struttura valuta favorevolmente le proposte di interazione che possono provenire da Gruppi parrocchiali, associazioni di volontariato enti pubblici e/o privati, accogliendole favorevolmente ogniqualvolta le stesse non creino disagi alle Ospiti e problemi eccessivi all'organizzazione del lavoro all'interno della Struttura.

FUNZIONIGRAMMA – PIANTA ORGANICA - ORGANIZZAZIONE DEI TURNI

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

Attraverso il funzionigramma si esplicita una rappresentazione dell'organizzazione con la descrizione di competenze, funzioni, incarichi e relazioni tra le risorse aziendali. È un elemento che approfondisce e chiarifica le identità e i legami che non si evincono dal solo organigramma.

Consiglio di Amministrazione La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da n. 3 membri - da un membro di diritto: nella persona individuata nella tavola di fondazione e precisamente il Parroco pro tempore della Parrocchia dei Santi Biagio e Martino di San Lorenzo in Campo;

- da due membri temporanei :

di questi uno è nominato dal Vescovo protempore della Diocesi nel cui territorio si trova la Parrocchia dei Santi Biagio e Martino di San Lorenzo in Campo e l'altro è nominato dal Consiglio Comunale di San Lorenzo in Campo.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è Legale Rappresentante dell'Ente. Il Consiglio d'Amministrazione è organo di direzione politico-istituzionale, definisce gli indirizzi, obiettivi ed

i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite, la gestione i relativi risultati adottando i provvedimenti consequenziali; definisce obiettivi, priorità, piani e programmi per l'azione amministrativa e la gestione della Fondazione nell'ambito degli scopi istituzionali.

Sindaco Revisore

Il sindaco revisore garantisce la regolarità degli adempimenti contabili dell'Ente, esercita tutti i controlli previsti dalla legge.

Direttore Generale

Svolge mansioni di Direzione Interna della Struttura, sovrintende, in generale sul buon funzionamento delle attività interne dell'Ente e controlla e vigila sull'operato di tutte le professionalità impiegate nello svolgimento dell'attività. Ha la responsabilità di gestire le ammissioni e la presa in carico, dei rapporti con i familiari anche durante la degenza, di intraprendere contatti e relazioni con gli enti esterni e di gestire la lista d'attesa.

Direttore Operativo

E' la figura di riferimento e di responsabilità per la direzione, elaborazione delle mansioni e dei protocolli di lavoro. Coordina i vari comparti lavorativi all'interno della struttura. E' in capo alla gestione gerarchica del personale per quanto riguarda l'operatività dei nuclei, al fine dello svolgimento dei compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro.

Responsabile di Struttura.

E' dotato del titolo di Studio, formazione specifica ed esperienza nel settore. Ha la responsabilità del coordinamento, interno ed esterno con altre istituzioni ed i servizi territoriali, ospiti, familiari, volontari ecc. di natura diretta e complessa e la gestione gerarchica, nonché le attività amministrative del personale appartenente all'area infermieristica, oltre che la gestione operativa dei Nuclei assistenziali al fine di svolgere i compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, monitoraggio e documentazione delle attività (Casa di Riposo, Residenza Protetta, Residenza Protetta Demenze) nell'ambito multidimensionale, assume ogni utile iniziativa in merito all'ambito socio-sanitario a tutela dell'Ospite.

Personale infermieristico

E' il professionista sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica al servizio della persona e dei suoi familiari. Realizza la sua responsabilità attraverso interventi specifici, autonomi e complementari di natura intellettuale, tecnico- scientifica, gestionale, relazionale ed educativa. Assiste e cura nel rispetto della persona nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della

dignità dell'individuo. Il personale infermieristico ed il Responsabili di Struttura sono presenti, in genere con orario continuato, dalle ore 06:00 alle ore 20:00.

Personale O.S.S. - Assistenza Tutelare

L'O.S.S. svolge assistenza nelle attività della vita quotidiana all'ospite in condizione di dipendenza o in ridotta autonomia, nel rispetto dei protocolli aziendali, dei piani di lavoro e dei progetti assistenziali individualizzati, con la finalità di Soddisfare i bisogni della persona, sia di natura fisica che psicologica, affettiva e relazionale. Il servizio tutelare è fornito da operatori qualificati in possesso del titolo professionale di Operatore Socio Sanitario. Assicura un'assistenza nella misura necessaria a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utenza sulla base della valutazione dell'UVD e del relativo Progetto di Intervento Personalizzato o Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Il Personale di assistenza tutelare è costituito da 16 unità ed è presente nelle 24h all'interno della Struttura. Durante la mattinata sono previste 4 unità, due nel pomeriggio. E' prevista la presenza di un operatore durante le ore notturne nei servizi residenziali in possesso della richiesta qualifica.

Il minutaggio richiesto in funzione alle caratteristiche dell'utenza e a quanto previsto dai requisiti organizzativi di ogni singolo nucleo viene correttamente ed ampiamente erogato.

Animazione

Ha la responsabilità dello svolgimento dell'attività con gli ospiti e con i famigliari, a carattere educativo culturale, viene adeguatamente garantito il minutaggio orario richiesto in base ai requisiti organizzativi di Nucleo previsti dalla normativa regionale. L'attività viene svolta per 6 ore complessive giornaliere e 12/19 ore settimanali.

Fisioterapista

Promuove a sviluppa attività di riabilitazione motoria coordinandosi con tutte le figure professionali presenti, viene adeguatamente garantito il minutaggio orario richiesto in base ai requisiti organizzativi di Nucleo previsti dalla normativa regionale, comunque per non meno di venti ore settimanali.

Medico di Medicina Generale:

E' un libero professionista convenzionato con il Servizio sanitario Nazionale. Fornisce assistenza di primo livello nelle strutture residenziali. Egli è responsabile dell'erogazione di cure integrate e continuative, della tutela della salute degli anziani ospiti, svolge interventi diagnostici, terapeutici, preventivi e di educazione sanitaria. Assicura l'attività di diagnosi e cura all'interno della struttura

nell'ambito degli accessi programmati ed interventi al bisogno. E' il principale referente per gli anziani e per i familiari in merito agli aspetti sanitari. Tra i Medici di Medicina Generale presenti ne viene individuato uno quale Responsabile della Struttura, da comunicarsi al Distretto competente.

Addetti ai servizi ausiliari

Il personale addetto ai servizi ausiliari svolge le attività necessarie durante tutta la giornata, per complessive 108 ore settimanali, affinché Le/gli Ospiti possano sentirsi a proprio agio in abiti e ambienti puliti e confortevoli, sono 3 unità che svolgono attività di pulizia e sanificazione dell'ambiente, oltre che di lavanderia della biancheria piana e degli effetti personali degli Ospiti. I turni giornalieri prevedono due unità al mattino e una al pomeriggio.

Personale di Cucina-Mensa

Il personale di cucina è composto da 4 unità e si occupa della preparazione del menù previsto ai pasti oltre che delle diete personalizzate, in relazione a specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli ospiti o di diversi regimi alimentari. Sono presenti nell'arco di tutta la giornata lavorativa e sono in possesso della formazione specifica prevista e delle idoneità necessarie per lo svolgimento delle mansioni attribuite. I turni giornalieri prevedono solitamente due unità il mattino (7.30-13.00) ed una unità il pomeriggio (14.00-19.00).

PERSONALE - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

La struttura favorisce la formazione e l'aggiornamento del personale impegnandosi a sviluppare le attitudini e le potenzialità di ciascun dipendente nello svolgimento delle proprie competenze, affinché le capacità e aspirazioni di ognuno trovino piena realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi della struttura.

La Struttura agevolerà la formazione di ognuno, invitando e stimolando tutti i dipendenti alla partecipazione a convegni e corsi di formazione sia obbligatori che facoltativi, di cui la Struttura viene a conoscenza nell'obiettivo di promuovere la qualificazione del personale ed il miglioramento del servizio.

L'attività di programmazione annuale della qualificazione del personale verrà attuata in modo dettagliato richiedendo agli Enti preposti la comunicazione con congruo anticipo dei corsi di formazione programmati.

Il modello operativo è improntato al lavoro d'équipe avente come indirizzo unificante la condivisione progettuale, la globalità dell'intervento e la verifica dei risultati, a tal fine devono essere effettuate riunioni degli operatori con cadenza settimanale al fine di programmare e verificare l'attività.

La formazione sarà oggetto di monitoraggio e verrà altresì verificato l'assolvimento degli obblighi ECM.

INDICATORI DI QUALITÀ' IN RELAZIONE AI SERVIZI FORNITI

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

Per poter dare una valida e concreta misura e valutazione del servizio reso presso la Fondazione si definiscono nel proseguo alcuni indicatori e standard di qualità, i quali possono rendere semplice ed immediata la verifica tra ciò che la Fondazione si impegna ad erogare e ciò che viene offerto, nell'ottica di procedere ad un miglioramento continuo del servizio fornito.

Per ciascuna attività specifica sono individuati gli indicatori che evidenziano gli aspetti principali del servizio che ne determinano la qualità. Gli indicatori sono quindi misurati da standard che rappresentano il livello minimo di qualità garantito dalla Fondazione.

AREA/ATTIVITÀ	CRITERI ADOTTATI	INDICATORI DI QUALITÀ
Informativa per il cliente	Presenza di documentazione per il cliente volta a facilitare l'orientamento e la fruibilità dei servizi	Consegna di una nota contenente le indicazioni per scaricare i documenti di interesse dal sito istituzionale (stampa solo su richiesta)
Monitoraggio ingressi	Verifica periodica in itinere della soddisfazione del cliente	Colloquio a 3 mesi dall'ingresso con personale dell'Ufficio Segretariato Sociale (o altro delegato)
Attivazione piano assistenziale	Applicazione del piano assistenziale individualizzato di accoglienza	Dal giorno di ingresso
Presenza valutazione multidisciplinare del nuovo ospite da parte dell'Unità Operativa Interna per redazione PAI	Predisposizione Piano Assistenziale Individualizzato (progettazione individualizzata)	Entro 30 giorni dalla data d'ingresso
Partecipazione del familiare alla progettazione individualizzata	Accesso del familiare in Unità Operativa Interna	Su richiesta o invito (solo per valutazione del proprio congiunto)
Comunicazioni periodiche con i familiari anche attraverso il Comitato di rappresentanza	Effettuazione riunioni con i familiari a tema	Almeno annuali
Misurazione del grado di soddisfazione dell'utente	Rilevazione della soddisfazione del familiare e dell'ospite mediante questionari con impegno della Direzione a intervenire sulle aree critiche emerse	Almeno annuale
Attività di igiene e cura della persona	Esecuzione igiene	Tutti i giorni
	Esecuzione bagno	Una volta alla settimana e al bisogno (purché le condizioni fisiche lo

		consentano)
Attività di mobilitazione (minima)	Dal letto alla poltrona o alla sedia a rotelle	Giornaliera (almeno una volta al giorno salvo prescrizione contraria del personale sanitario)
Anamnesi sanitaria all'ingresso	Esecuzione della visita medica	Entro 24 ore dall'ingresso
Presenza medica	Presenza di un medico in struttura	Presenze programmate e al bisogno
Indicatori di qualità relativi allo stato di salute degli Ospiti (cadute, decubiti, contenzioni, cateterismo, piaghe da decubito ecc. Ecc., ricoveri e dimissioni)	Esame cartelle infermieristiche e programmi informatici	Miglioramento rispetto all'anno precedente
Esecuzione check up di salute minimo (escluse necessità ulteriori per casi specifici su valutazione del medico curante)	Esecuzione esami del sangue: emocromo, glicemia, VES, funzionalità renale (azotemia, creatinina), funzionalità epatica (ast, alt, gammagt), fosfatasi alcalina, profilo proteico, ioni (Na, K)	Almeno una volta all'anno
	Rilevazione del peso	Almeno mensile
	Rilevazione pressione arteriosa	Almeno mensile
	Esecuzione elettrocardiogramma	Almeno annuale
Possibilità per i familiari di ottenere informazioni	Tempo di attesa per colloqui con Responsabile di Struttura o Responsabile di Modulo	Massimo due giorni lavorativi
Caratteristiche servizio di ristorazione	Diete personalizzate	Su prescrizione medica
	Scelta nel menù	Almeno due scelte per ogni componente del menù (per ospiti a dieta libera)
	Varietà dei menù	Due menù stagionali e rotazione su 4 settimane
	Orario di distribuzione del pranzo	A partire dalle 11.30
	Orario di distribuzione della cena	A partire dalle 17.30
AREA/ATTIVITÀ	CRITERI ADOTTATI	INDICATORI DI QUALITÀ
Presenza attività di aggiornamento e formazione del personale	Pianificazione della formazione	Rilevazione del gradimento e apprendimento del partecipante
	Formazione non pianificata coerente con gli obiettivi definiti e con le esigenze di volta in volta emergenti	Presenza attività formative non pianificate Rilevazione del gradimento e apprendimento del partecipante
	Formazione pianificata	Formazione compatibile con le finalità dell'Ente e con il Piano di formazione
Caratteristiche servizi amministrativi	Rilascio copia della cartella clinica agli aventi diritto (escluso l'interessato)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Rilascio autorizzazione all'accesso e/o rilascio copia della cartella clinica da parte dell'interessato	Entro 7 giorni dalla richiesta
	Servizio per i rapporti con il pubblico	Presenza di un ufficio per i rapporti con il pubblico con apertura di almeno 4 ore al giorno (esclusi festivi e prefestivi).
Gestione reclami	Risposta ai reclami	Riscontro verbale o scritto entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo per i reclami e suggerimenti
Visita da parte del personale agli ospiti in ricovero ospedaliero all'Ospedale di Pergola (per supportarne lo stato psico-fisico)	Frequenza visite	Almeno 1 visita alla settimana
Caratteristiche servizio religioso	Rosario e S. Messa	Almeno settimanale

SEZIONE III – Meccanismi di tutela e di verifica

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

La Struttura agevolerà la creazione di un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari composto da tre rappresentanti eletti tra gli Ospiti o tra i familiari degli stessi, di cui uno viene designato Presidente.

Tale Organismo rimarrà in carica un triennio. Lo stesso si doterà di un registro dei verbali del Comitato, in cui verranno trascritti i verbali delle riunioni.

Le riunioni potranno avere carattere ordinario, con cadenza trimestrale e/o straordinario se verranno indette dietro richiesta di convocazione del Presidente; di due membri dell'Organismo di rappresentanza e di 1/5 degli Ospiti.

Le riunioni sono valide con la presenza della maggioranza dei componenti.

L'Organismo di rappresentanza ha lo scopo di ricevere e sviluppare l'istruttoria ai singoli reclami entro trenta giorni dalla presentazione, trasmettendoli in seguito alla conclusione dell'istruttoria al Consiglio di Amministrazione e di valutare le condizioni di assistenza delle Ospiti e le problematiche di interesse generale, oltre che di formulare proposte od osservazioni che verranno sempre trasmesse al Consiglio di Amministrazione che delibererà in merito.

RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

1. L'ospite, i parenti e chiunque ne abbia interesse, qualora ritengano che si stiano verificando disfunzioni nel servizio o vogliano semplicemente segnalare episodi, possono rivolgersi al Responsabile della Struttura o qualora ritengano di inoltrare un reclamo scritto si potranno rivolgere al Direttore Generale. In seguito all'esame del reclamo verrà fornita motivata risposta.
2. Non saranno presi in considerazione reclami privi dell'indicazione del nome e del recapito del reclamante, o che riguardino questioni inerenti alla sfera privata degli ospiti o del personale.

CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

L'Amministrazione declina da ogni responsabilità per furti o danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti ed alle loro cose (denaro contante, monili, protesi ecc...) durante la permanenza presso la Casa di Riposo.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

(Nucleo Casa di Riposo, Nucleo Residenza Protetta Non Autosufficienti e Nucleo Residenza Protetta Demenze)

Il Consiglio di Amministrazione si impegna a:

- predisporre, aggiornare annualmente e migliorare la Carta dei Servizi, anche sulla base delle proposte, osservazioni e richieste da parte dell'Organismo di rappresentanza;
- partecipare, per quanto di competenza, al miglioramento della qualità;
- attivare iniziative volte ad ottenere la disponibilità a cambiamenti culturali nella erogazione delle prestazioni, individuando obiettivi di miglioramento continuo;
- formazione specifica del personale, attivando percorsi idonei per le diverse tipologie di operatori.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Cartelle cliniche

La richiesta della copia va effettuata dopo la eventuale dimissione alla Direzione, nelle modalità previste dallo specifico regolamento interno e nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

Certificato di dimissione

Su richiesta dell'interessato, la Direzione può rilasciare un certificato che attesti il ricovero e le somme corrisposte per il pagamento della retta.

POLIZZE ASSICURATIVE

La Fondazione "La Casa del Riposo" è dotata di polizza Responsabilità Civile verso Terzi, comprensiva della copertura per Responsabilità Civile Professionale.

CONTATTI

DIREZIONE Piano Terra

Lunedì-Venerdì, 09:00-12:30;

tel. 0721776885 (tasto 1)

e:mail: amministrazione@casadelriposso.com

INFERMIERIA – Primo Piano

Lunedì-Domenica 7.00-20.00

Ultima revisione del 11.09.2024

tel. 0721776885 (tasto 2)

e-mail: infermeria@casadelriposo.com

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

L'ingresso della Struttura è in via San Francesco d'Assisi, n. 1 a San Lorenzo in Campo (PU).

DALLE AUTOSTRADE

- Seguire le indicazioni per Marotta di Mondolfo
- seguire le indicazioni per San Lorenzo in Campo (PU).