



FONDAZIONE “ Casa dell’ospitalità Federico Marulli”

Residenza Protetta/Casa di Riposo

Via Leopardi, 2 – 60010 Ostra Vetere (An) Tel/Fax 071.964216

C.F. 83000410429 – P.IVA 02535610428 – e-mail: irbostravetere@libero.it Sito web www.casadiriposomarulli.it

FONDAZIONE CASA DELL’OSPITALITA’

“FEDERICO MARULLI”

RESIDENZA PROTETTA

CARTA DEI SERVIZI

- Luglio 2024 -

INDICE

PREMESSA - I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI:.....	3
PRESENTAZIONE	3
RESIDENZA PROTETTA.....	Errore. Il segnalibro non è definito. 4
I PRINCIPI DEL SERVIZIO	4
GLI ORGANI ISTITUZIONALI.....	5
GESTIONE DEI SERVIZI.....	6
I SERVIZI OFFERTI	9
NORME DI CONVIVENZA	10
AMMISSIONI	12
RETTA	13
DIMISSIONI	14
VOLONTARIATO.....	14
LIVELLI DI QUALITA' GARANTITI.....	15
ORGANIGRAMMA	18
FUNZIONIGRAMMA	19
MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI	20
DOMANDA DI AMMISSIONE	21

PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca di miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli ospiti.

La CARTA DEI SERVIZI stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con i propri Utenti / Clienti a rispettarle.

Questa non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti gli utenti /familiari, finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI:

La Carta Dei Servizi è un impegno scritto, basato sul dialogo e sul rispetto di una serie di principi generali che possono essere sintetizzati come segue:

- **IL RISPETTO DEI DIRITTI:** impegno ad assistere con rispetto, cortesia e riservatezza, e senza alcuna discriminazione, tutti gli ospiti, assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità e legalità.
- **L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA:** attenzione ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse al fine di garantire un'adeguata assistenza.
- **LA TRASPARENZA:** al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d'erogazione dei servizi, la Direzione presenta la documentazione relativa a:
 - finalità e caratteristiche della struttura;
 - modalità di ammissione;
 - ammontare e modalità di corresponsione della retta;
 - prestazioni e servizi forniti agli ospiti con la chiara indicazione di ciò che è compreso nella retta mensile, ciò che è garantito dal servizio sanitario nazionale e regionale e ciò che è considerato extra;
 - assenze temporanee;
 - regole della vita comunitaria.
- **LA CONDIVISIONE:** viene incentivata la partecipazione dell'ospite, e/o dei suoi familiari, affinché possano collaborare per migliorare il servizio.

A tal fine l'ospite (o chi per lui) ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, e quindi della qualità di vita dell'ospite.
- **LA PARTECIPAZIONE:** affinché gli ospiti diventino parte attiva nella rilevazione della qualità del servizio e delle prestazioni erogate, oltre la gestione dei reclami, è prevista l'effettuazione di indagini sul livello di soddisfazione raggiunto per conoscere e analizzare le esigenze degli ospiti.

PRESENTAZIONE

FONDAZIONE CASA DELL'OSPITALITA' "FEDERICO MARULLI"

La Fondazione "Casa dell'Ospitalità Federico Marulli" è ubicata ad Ostra Vetere (An) in Via Leopardi n.2, nella zona centrale del Comune, in una posizione tranquilla da cui si scorgono panorami rilassanti delle colline marchigiane.

La "Casa dell'Ospitalità F.Marulli" è una **residenza polifunzionale**, ovvero gli spazi collettivi e i servizi generali sono in comune con due tipologie di servizi: *Residenza Protetta* e *Casa di Riposo*, con capienza ricettiva di n.30 posti letto, suddivisa in un piano seminterrato ed un piano superiore collegati fra loro (con monta lettighe e scale).

ORARIO APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI

L'ente garantisce l'apertura degli Uffici Amministrativi tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle ore 13.



RESIDENZA PROTETTA

La Residenza Protetta "F. Marulli" di Ostra Vetere può accogliere fino a 20 ospiti.

“**La residenza protetta** è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente, con funzione di sollievo alla famiglia, o permanentemente, anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse” (L.R. 20/2002).

La **Residenza Protetta** fornisce ospitalità ed assistenza assicurando un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnato da un livello elevato di assistenza tutelare ed alberghiera.

La valutazione delle condizioni e dei livelli di non autosufficienza viene effettuata dalla Unità Valutativa dell'AST. Le valutazioni vengono effettuate attraverso l'utilizzo delle scale di valutazione multidimensionali indicate dalla Regione Marche. Ogni eventuale variazione delle condizioni dell'ospite che determinano variazione del livello di non autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale e sanitario, saranno oggetto di nuova valutazione da parte dell'Unità Valutativa Integrata (UVI).

I PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi a cui si ispira la gestione della vita collettiva all'interno della struttura residenziale mettono al primo posto l'idea che ogni anziano possa percepirsi come abitante della casa e non soltanto come ospite.

Pertanto le regole della convivenza interna devono essere comprensibili e condivise.

Riteniamo che curare la qualità voglia dire prendersi cura della persona per garantirne il benessere, la dignità, l'autonomia.

I principi che orientano e guidano le attività della residenza protetta e casa di riposo sono:

1. Garanzia di un'elevata qualità assistenziale: tutto il personale operante effettua il proprio lavoro con la massima collaborazione e nel rispetto dell'individualità dell'ospite, secondo le proprie competenze professionali, tenute costantemente aggiornate;

2. Ricerca di ottimali livelli di salute: viene favorita la collaborazione con Infermieri, Medici di base e Terapisti della riabilitazione per realizzare interventi che rispondano efficacemente alla complessità dei bisogni dell'utente;
3. Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano: attraverso interventi personalizzati, inerenti l'abbigliamento, l'alimentazione, attività ricreative, ecc. ;
4. Coinvolgimento: la famiglia dell'ospite viene coinvolta nel progetto di cura e di erogazione del servizio; per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine i rapporti con la famiglia devono continuare in maniera significativa per tutto il periodo di permanenza nella Residenza

GLI ORGANI ISTITUZIONALI

Il Consiglio di Amministrazione:

“Il Consiglio d'Amministrazione è l'organo di indirizzo e di controllo dell'Ente. Eletto dal Consiglio Comunale del Comune di Ostra Vetere.

Provvede, con finalità di efficacia e di equilibrio finanziario, a fissare gli obiettivi per la gestione amministrativa ed economica della Casa di Riposo. Data la pianta organica del personale necessario per il raggiungimento degli obiettivi e dei servizi programmati. Svolge inoltre azione propositiva nei confronti del Presidente e degli Organi dell'Ente.

Almeno una volta all'anno il Consiglio di Amministrazione, esaminati i referti predisposti dal Segretario e dal responsabile dell'ufficio ragioneria sul controllo di gestione amministrativa e contabile, provvede ad effettuare la ricognizione dello stato di attuazione dei programmi; in tale sede adotta contestualmente i provvedimenti necessari.

Il Consiglio di amministrazione svolge le funzioni previste dallo statuto della Fondazione”.

Il Presidente:

“Il Presidente quale capo dell'Amministrazione rappresenta l'Ente ad ogni effetto di legge. Eletto dal Consiglio Comunale del Comune di Ostra Vetere.

Esercita le funzioni attribuitegli dalla legge e dallo Statuto, sovrintendente al funzionamento dei Servizi e degli Uffici.

Provvede a dare impulso all'adozione di criteri organizzativi che assicurino efficienza ed economicità dei servizi, a norma dell'art.8 dello statuto; in caso di assenza o impedimento ne fa le veci il vice presidente o, in caso di assenza o impedimento anche di quest'ultimo, il consigliere più anziano di età”.

Il Segretario:

Il Segretario, nel rispetto delle direttive del Presidente, da cui dipende funzionalmente, e delle delibere del Consiglio di Amministrazione, dirige e coordina gli uffici ed i servizi.

Il Segretario può delegare, con specifico provvedimento, il coordinamento del personale o la direzione dei servizi assistenziali. Tale delega va, comunque, affidata al dipendente che sia in possesso del profilo professionale più elevato.

Al fine di permettere al Consiglio di Amministrazione una verifica sullo stato di attuazione degli obiettivi programmati attraverso l'analisi delle risorse (entrate), la comparazione dei costi, la quantità e qualità dei servizi offerti, nonché la funzionalità dell'organizzazione dell'Ente, il Segretario provvede, almeno una volta all'anno, a:

- predisporre il piano dettagliato degli obiettivi gestionali dei servizi;
- rilevare i dati relativi ai costi ed ai ricavi;
- valutare i dati predetti in rapporto al piano degli obiettivi, al fine di verificare e misurare l'efficacia e l'efficienza dell'azione intrapresa;
- riferire sulla gestione delle risorse umane.

Organizzazione degli Uffici:

Il regolamento organico disciplina la dotazione del personale e l'organizzazione degli Uffici e dei Servizi e le mansioni in base a criteri di autonomia, di professionalità e di responsabilità.

Il Segretario ed i responsabili degli Uffici e dei Servizi realizzano gli obiettivi indicati dal Presidente e/o dal Consiglio di Amministrazione in modo coordinato, in base a criteri di autonomia, di economicità e di gestione secondo principi d'imparzialità e di trasparenza.

GESTIONE DEI SERVIZI

Cooperativa Sociale H MUTA

La gestione dei Servizi è affidata, in regime di convenzione, alla **Cooperativa Sociale H MUTA S.c.p.a** – Via G. Vico, 91/B Senigallia. L'attività di H Muta (fondata nel 1982) è rivolta principalmente alla progettazione e alla gestione dei servizi per minori, giovani, famiglie multiproblematiche, persone con disabilità, anziani, persone con varie forme di dipendenza e/o disagio psichico e abbraccia prevalentemente, seppur non in via del tutto esclusiva, il territorio dell'ATS 8. Dal 2006 la Cooperativa H Muta è Certificata UNI EN ISO 9001:2008

Il personale

La principale risorsa per la realizzazione degli obiettivi prefissi sono gli operatori che a diverso titolo e professionalità prestano la propria opera presso la struttura. Le strategie gestionali generali sono orientate al coinvolgimento attraverso forme di partecipazione diretta alle scelte operative, metodo che consente di sostenere la motivazione al lavoro ed il costante orientamento agli obiettivi.

Considerato che l'attività di assistenza diretta alla persona anziana passa attraverso la relazione, particolare attenzione viene dedicata al mantenimento di un adeguato livello di coinvolgimento psicologico ed emotivo, in particolare in quei servizi di assistenza alle persone affette da demenza o da gravi forme di compromissione assistenziale e sanitaria.

Il personale che opera all'interno della Fondazione F.Marulli è rappresentato da n. 20 operatori, in convenzione con la Cooperativa Sociale H Muta.

In relazione alle mansioni svolte il personale è così suddiviso:

- N. 10 operatori OSS addetti all'assistenza diretta (n.5 operatori turnanti – n. 5 operatori servizi giornalieri)
- N. 2 Ausiliari generici
- N. 2 Infermieri Professionali;
- N. 3 operatori addetti alla cucina;
- N. 3 operatori con funzioni amministrative
- N. 1 TIS (Tirocinio Inclusione Sociale)

Le diverse figure professionali hanno la seguente presenza giornaliera:

	Mattino	Pomeriggio	Notte
OSS	2	2	1
Infermiere	1	1	0
Ausiliario	1	0	0
Cuoco	1	1	0
Animatori	1	0	0
Tis	0	1	0

ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI

In collaborazione con la Cooperativa Sociale H Muta, che ha la gestione dei Servizi in regime di appalto, vengono messe in atto una serie di procedure operative e strumenti che vanno dal momento dell'ingresso a tutto il periodo di permanenza, secondo il piano inserito nella Certificazione di Qualità della Norma UNI EN ISO 9001:2015 di cui la stessa Cooperativa è certificata, e che si articola nelle seguenti **fasi di lavoro**:

- Al momento dell'ingresso viene aperta una **cartella dell'Ospite** dove, oltre la documentazione prevista per la Domanda di ammissione, vi è la documentazione di stretta competenza Medica e/o dell'Ast di competenza e la documentazione utilizzata per la conoscenza dell'ospite. Tutta la documentazione presente è utilizzata per monitorare i processi operativi dell'erogazione dei servizi assistenziali e socio sanitari, con l'obiettivo di garantire agli ospiti della struttura prestazioni di alto livello e assistenza di qualità.
- Entro 15 giorni dall'ingresso dell'Ospite, per registrare i suoi bisogni, viene predisposta dall'Ast la **Scheda P.A.I** (Piano di Assistenza Integrato) che viene compilata dall'Infermiere della struttura con un referente Ast. La scheda viene aggiornata poi ogni 6 mesi.
- Nella fase di accoglienza del nuovo Ospite viene compilata una **Scheda di Accoglienza** con anamnesi personale e familiare, ed eventuali altre notizie utili alla sua conoscenza. I dati sono raccolti tramite i familiari, o da altre fonti in caso di loro assenza, attraverso un colloquio ed un questionario compilato dagli operatori che si occupano delle attività di animazione. Le informazioni raccolte vengono condivise con tutti gli operatori della struttura per l'inserimento e la relazione con l'ospite. Il delicato momento dell'ingresso è seguito dall'attività di Animazione che si prende cura dell'Ospite agevolando la sua integrazione in struttura.
- Dopo un mese dall'ingresso in struttura viene compilata la **Scheda Ospite**. Questa fa un sunto delle informazioni raccolte con la Scheda Accoglienza e con la Scheda P.A.I. aggiungendo le osservazioni raccolte sull'Ospite durante la fase di inserimento. La Scheda Ospite viene compilata dall'Infermiere, con il contributo degli OSS ed Infermieri, e controfirma dal Responsabile di Struttura (copia della Scheda Ospite è tenuta in apposito raccoglitore a disposizione degli operatori). La Scheda Ospite è soggetta a periodiche revisioni in base a variazioni della situazione soggettiva e funzionale dell'ospite.
- Giornalmente viene compilato il **Libro consegne**, tale strumento ha la funzione del passaggio delle consegne, in cui ogni professionista, che si prende cura della persona, quotidianamente registra, segnala o evidenzia attività fatte e le segnalazioni di cambiamento dell'Ospite. E' quindi uno strumento di raccolta e condivisione dell'informazioni sugli ospiti, agli operatori si chiede che la modalità di compilazione risponda ai seguenti criteri di:
 - ✓ Chiarezza, affinché il testo sia leggibile e comprensibile
 - ✓ Veridicità, le annotazioni devono garantire aderenza al vero
 - ✓ Pertinenza, le annotazioni devono rispondere alle reali esigenze informative del processo di cura, quindi informazioni essenziali e utili a garantire la continuità nella presa in carico, o che segnalino variazioni o spostamenti dei Piani di Lavoro previsti
 - ✓ Tracciabilità, le attività e le prestazioni compiute devono essere rintracciabili

- Per ciascun turno viene delineata la programmazione delle attività giornaliere attraverso il **Piano di lavoro giornaliero**, dove l'attività degli operatori addetti all'assistenza segue tempi e modalità al fine di erogare e pianificare il corretto svolgimento del servizio.
- Monitorano e coordinano il servizio attraverso incontri interni con tutti gli operatori nella misura di almeno n.2 incontri all'anno. Tali incontri hanno l'obiettivo di affrontare problematiche emerse, mantenere un buon livello di motivazione, costruire un modello di valutazione permanente della qualità del servizio e, più in generale, sostenere l'Amministrazione nei processi di controllo qualità dei servizi all'anziano. Gli incontri vengono **registrati nel verbale delle riunioni**.
- Durante la permanenza dell'Ospite in struttura l'attività di animazione si occupa della socializzazione, l'integrazione e le relazioni interpersonali. Vengono, quindi proposte, dagli animatori, attività di svago e relazione che permettono agli anziani di rompere la quotidianità della struttura. L'organizzazione di feste e l'apertura a gruppi di Volontariato, creano un clima di scambio e conoscenza con il territorio circostante. Per concretizzare un avvicinamento completo alla persona l'animazione richiede il coinvolgimento non solo degli anziani, ma anche dei familiari, del personale e dei Volontari. L'obiettivo che si persegue con l'attività di animazione è quello di far sì che la struttura residenziale sia una struttura aperta al territorio organizzando attività con Istituzioni, Associazioni, Volontari etc. Tali attività vengono garantite o con personale proprio o con la collaborazione di professionisti esterni a seconda delle modalità gestionali organizzative della struttura stessa.
- Le terapie farmacologiche definite dai Medici di Base vengono riportate dall'Infermiere in un apposito modulo, **Scheda terapia**, compilato per ciascun ospite e controfirmato dal medico ad ogni cambio terapia.

Ogni mese redige Schede mensili riguardo:

- Prelievi ematici, ogni volta che gli Ospiti hanno in programma i prelievi per esami ematici
- Cambio cateteri, ogni qual volta viene fatto il cambio catetere all'Ospite (minimo n.1 cambio al mese)
- Elenco visite specialistiche, ogni volta che gli Ospiti hanno appuntamenti per visite specialistiche
- La gestione delle ferite da P.E.G – P.I.C.C. – C.V.C avviene con la registrazione della medicazione nell'apposito modello, con l'indicazione della data e firma dell'Infermiere che ha effettuato la medicazione.
- Durante la permanenza dell'Ospite in struttura il suo benessere viene perseguito anche curando la sua alimentazione. Tale cura è garantita dal Servizio di cucina e mensa gestito dal Cuoco. Il menù base segue linee guida di un Nutrizionista, con menù invernali ed estivi, ed adeguato alle esigenze degli ospiti ed ai prodotti di stagione. Diete personalizzate, per motivi di salute dell'Ospite, vengono registrate in apposito Schema, controfirmato dall'Infermiere e dal cuoco.

Nel rispetto delle norme igieniche per la gestione della cucina è presente il “ *Manuale di corretta prassi igienica e relativo Piano di autocontrollo – D.lgs 193/2007 e successive modifiche*” compilato secondo le competenze, come da accordi con l'ente committente.

I SERVIZI OFFERTI

La Casa dell'Ospitalità Federico Marulli garantisce per i suoi ospiti la copertura di una serie di servizi. In base ai differenti gradi di autosufficienza degli ospiti stessi, tali servizi possono essere così distinti:

Vitto

La Residenza "F.Marulli" utilizza per la produzione dei pasti la cucina presente nella struttura. Il Vitto comprendente colazione, pranzo, merenda e cena. Il menù, che è articolato in sette giorni, con menù invernale e menù estivo, per ognuno dei quali sono previsti piatti differenti, è strutturato in modo da rispondere al meglio alle particolari esigenze nutrizionali degli ospiti. Sono, inoltre, previsti menù personalizzati nei casi in cui essi rispondano a particolari esigenze dietetiche (dietro indicazioni dei medici specialisti), rispondenti a precise necessità di salute dell'ospite. Sono piatti semplici e facili da digerire, anche in considerazione delle difficoltà di masticazione e di una diminuita funzionalità digestiva dell'ospite. Vengono preparati piatti frullati e omogeneizzati, anche nel menù del giorno, per le persone che possono assumere gli alimenti soltanto in questa forma, in particolare se con compromissione della facoltà di deglutizione (disfagia).

Per il reparto autosufficienti il vitto viene normalmente servito nella sala da pranzo, ma potrà essere servito in camera solo per particolari esigenze di salute del ricoverato, derivanti dal proprio grado di autosufficienza. Per gli ospiti semi o non autosufficienti il vitto viene, invece, servito in camera. Il servizio vitto viene effettuato nei seguenti orari:

- colazione: dalle ore 7:30 alle ore 8:45
- pranzo: dalle ore 11:30 alle ore 12:30
- cena: dalle ore 17:30 alle ore 18:45
- merenda: metà mattina e metà pomeriggio una merenda e liquidi (succhi e/o acqua) per favorire l'idratazione.

La cucina interna è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. La pulizia e la sanificazione vengono effettuate dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

Alloggio

In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite; le stanze sono dotate di arredamento ed attrezzature igieniche (letti per disabili, comodini, armadi, climatizzatore) moderne ed adeguati alle persone ospitate. La struttura dispone di una sala comune per ciascun piano, per il pranzo e per i momenti di aggregazione, attività di animazione, nonché alla visione di programmi televisivi.

Pulizie e sanificazione ambienti

Viene garantita una pulizia quotidiana degli ambienti, secondo un protocollo interno di pulizia e sanificazione. Eventuali pulizie straordinarie, per motivi igienico / sanitari vengono affidate a Ditte specializzate.

Guardaroba

Il servizio di lavanderia, è affidato a una ditta esterna (per biancheria piana), come pure per la biancheria degli ospiti si effettua il lavaggio presso una lavanderia esterna (è prevista l'applicazione di un'etichetta di riconoscimento per la biancheria personale degli ospiti).

Assistenza diurna e notturna

All'ospite viene garantita assistenza per 24 ore su 24 da personale socio - sanitario, per le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilitazione. Il tutto si sviluppa a seconda delle necessità dell'assistito e del suo grado di autosufficienza.

Assistenza infermieristica, medico generico e/o specialista – Guardia Medica:

- L'assistenza infermieristica viene garantita con la presenza quotidiana di un Infermiere professionale;
- Ogni ospite ha facoltà di scegliere il proprio Medico Curante (tra quelli convenzionati);
- In caso di ricovero in ospedale, il Responsabile del Servizio ne dà immediata comunicazione ai familiari. Qualora l'ospite non abbia parenti prossimi, verranno avvertiti gli obbligati indicati dall'ospite nella domanda di ammissione.
- Ci si avvale dalla Guardia Medica notturna adiacente alla Struttura.

L'assistenza sanitaria è garantita tramite la distribuzione di presidi sanitari e farmaceutici dall'AST Ancona. Il controllo dell'assistenza medica e farmaceutica è effettuata con regolarità dai Medici di base dell'Ospite, inoltre include l'approvvigionamento settimanale/mensile dei farmaci per la terapia in corso.

Per quanto riguarda i prelievi e le visite specialistiche vengono programmate all'interno della Struttura dal personale Infermieristico.

Animazione e socializzazione

All'interno della Struttura è presente un'attività di animazione con l'obiettivo di alleviare le giornate con attività adatte alle capacità degli Ospiti e creare un ambiente familiare. Questo viene garantito con la collaborazione di professionisti esterni e di Volontari ove possibile. Tutti i progetti rientrano in un'ottica riabilitativa e/o di mantenimento delle capacità.

Assistenza religiosa

Nessuna pratica religiosa può essere imposta agli Ospiti. E' però presente l'assistenza religiosa, nel rispetto della volontà e della libertà di scelta dell'ospite stesso. A tal fine la Fondazione "Casa dell'Ospitalità F.Marulli" provvede d'intesa con i Ministri di Culto competenti.

Con cadenza quindicinale all'interno della Struttura viene celebrata la Santa Messa.

Servizi particolari a carico dell'ospite:

- Assistenza personalizzata in ospedale
- Accompagno presso presidi sanitari fuori città
- Prestazioni sanitarie che il SSN pone a carico dell'utente

NORME DI CONVIVENZA

L'ospite è tenuto ad osservare le norme del Regolamento della Fondazione "Casa dell'ospitalità Federico Marulli" ed a collaborare con il Responsabile del Servizio e con il personale per il migliore andamento della convivenza.

In particolare, le norme di convivenza stabilite dal Regolamento dell'Ente sono le seguenti:

- ◆ L'ospite farà buon uso di tutto quanto la residenza protetta e casa di riposo metta a sua disposizione e terrà con ordine la propria camera. E' tenuto a comportarsi con educazione e senso civico verso tutti.
- ◆ Gli apparecchi radio e T.V. possono essere ammessi nelle camere con approvazione del Responsabile del Servizio ed alla condizione che siano tenuti a basso volume e, comunque, in modo da non disturbare i vicini.
- ◆ Durante le ore di riposo, stabilite nel programma dei servizi, nei corridoi e nelle camere dovrà essere prestato il massimo silenzio.
- ◆ Gli ospiti autosufficienti godono di piena libertà di movimento, con il solo obbligo di rispettare l'orario dei pasti e del rientro serale. Dereghe a tali condizioni possono essere autorizzate dal Responsabile del Servizio.

- ♦ L'ospite non autorizzato che risulta assente al momento della somministrazione dei pasti non ha diritto alla riduzione della retta e alla conservazione del pasto.
- ♦ Gli ospiti semi e non autosufficienti possono uscire se assistiti da parenti o da volontari autorizzati.
- ♦ L'ospite può ricevere visite nelle fasce orarie stabilite dalla Fondazione.
- ♦ L'ospite può rivolgersi al Presidente e/o al suo delegato ed al Responsabile del Servizio per informazioni, richieste o lamentele.

Ai familiari è richiesto che:

- ♦ Siano cortesi e tolleranti con gli altri Ospiti senza usare mai toni coercitivi ed autoritari;
- ♦ Mantengano un atteggiamento riservato, evitando la diffusione di notizie sullo stato di salute psico-fisico degli Ospiti, per salvaguardare il diritto di tutti alla privacy;
- ♦ Nel caso in cui il familiare rilevi dei problemi nell'organizzazione dei piani assistenziali o voglia suggerire proposte, può farlo rivolgendosi in Ufficio o tramite compilazione di apposito modulo;
- ♦ Dovranno essere assolutamente evitate forme di protesta plateali e osservazioni inadeguate. L'Amministrazione tutelerà il buon nome della Fondazione e dei lavoratori qualora le proteste venissero effettuate in modo diffamatorio o offensivo.

Divieti

E' fatto divieto all'ospite ed ai terzi di:

- a) introdurre nella residenza protetta e casa di riposo bevande alcoliche non autorizzate e droghe di qualsiasi natura;
- b) introdurre generi alimentari se non previa autorizzazione;
- c) fumare nei locali chiusi e nelle pertinenze della residenza protetta e casa di riposo;
- d) fare uso di elettrodomestici o congegni ad azionamento elettro – meccanico e meccanico senza l'autorizzazione preventiva del Responsabile del Servizio. Nel concedere l'autorizzazione, il Responsabile del Servizio agirà secondo un principio di imparzialità, tenendo conto delle norme di sicurezza e di convivenza, nel rispetto dell'autonomia dell'ospite;
- e) introdurre animali di qualsiasi specie all'interno dei locali;
- f) gettare rifiuti o altri oggetti dalle finestre o al di fuori dai centri di raccolta;
- g) tenere oggetti fuori dalla finestre ovvero lasciare incustoditi oggetti che in mani di chi potrebbe appropriarsene risultassero pericolosi per sé e gli altri;
- h) molestare il personale incaricato;
- i) lasciare denari ed i propri effetti personali di valore incustoditi.

Orario visite esterne

Vengono favorite le visite dei familiari ed amici, nel rispetto degli orari di riposo degli ospiti e della organizzazione del lavoro degli operatori. Le visite agli Ospite della Struttura sono consentite nei giorni e negli orari stabiliti dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Con l'ingresso l'anziano ed i familiari si impegnano ad accettare le norme che regolano la vita all'interno dell'Istituto, in particolare vanno evitate le visite durante i pasti e durante le ore di riposo. Eventuali eccezioni saranno accordate caso per caso dalla Direzione.

A tale scopo la Direzione ha individuato, come preferenziale, il seguente orario per le visite:

Tutti i giorni della settimana

dalle ore 10,00 alle ore 11,15

dalle ore 16,00 alle ore 17,15.

Oggetti di proprietà dell'ospite

La Fondazione suggerisce agli ospiti e ai soggetti responsabili di non introdurre in struttura oggetti personali di valore o ingenti somme di denaro.

In caso di dimissione, o decesso, gli oggetti di proprietà dell'ospite saranno restituiti alla famiglia.

La Fondazione non è altresì responsabile del danneggiamento o dello smarrimento di protesi dell'ospite. L'Ente risponde unicamente nel caso in cui del danneggiamento o dello smarrimento della protesi sia responsabile il proprio personale. In questo caso il rimborso avverrà solo mediante presentazione dell'apposita ricevuta.

Nel caso che questi, per volontà dei familiari o dello stesso ospite, rimangano di proprietà dell'Ente, questo si riserva di farne l'uso più appropriato.

Responsabilità - assicurazioni

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per furti o danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti e alle cose, durante la permanenza nella residenza protetta e casa di riposo.

Gli ospiti e i parenti sono assicurati per infortuni che si dovessero accidentalmente verificare nella residenza protetta e casa di riposo, con polizza civile "rischi diversi".

AMMISSIONI

Graduatoria

L'ammissione alla residenza protetta e casa di riposo avviene su istanza sottoscritta dall'anziano e dai parenti, ovvero dal "garante" (persona fisica o Ente Comune di residenza) con insindacabile giudizio dell'ufficio di presidenza, che si avvarrà della graduatoria predisposta dagli uffici secondo i seguenti criteri:

- | | |
|--|-----------------------|
| a) residenti nel Comune di Ostra Vetere | <i>punti 24</i> |
| b) residenti nei Comuni della zona territoriale competente | <i>punti 4</i> |
| c) stato di solitudine e abbandono attestato dall'Assistente Sociale | <i>punti da 1 a 6</i> |
| d) stato di salute generale attestato dal Medico di base | <i>punti da 1 a 6</i> |

Per le richieste di ingresso alla RESIDENZA PROTETTA si attuano le procedure concordate con l'Unità Valutativa Integrata dall'A.S.T.

E' facoltà dell'Ente richiedere ulteriori documenti di certificazione per eventuali integrazioni di giudizio.

Qualora l'istanza sia garantita dal Sindaco del Comune di residenza, al momento dell'ammissione l'ospite dovrà presentare, con la certificazione richiesta, copia del provvedimento amministrativo d'impegno di spesa.

Ai sensi dell'art.18 dello Statuto della Fondazione sarà data comunque precedenza ai cittadini residenti nel Comune di Ostra Vetere ed in quelli ricompresi nel territorio della zona territoriale competente.

Sistemazione dell'ospite

E' facoltà dell'Ente, sentito il parere del Responsabile del Servizio, stabilire il ricovero in camere fino ad un massimo di 2 posti letto, in relazione allo stato psico – fisico del ricoverato. Il Responsabile del Servizio ha inoltre facoltà di trasferire l'ospite dall'alloggio già assegnato ad altro alloggio, qualora ciò sia richiesto da esigenze di vita comunitaria o dalle mutate condizioni dell'ospite.

Certificazioni

L'istanza di ammissione dovrà essere presentata su **apposito modello fornito dall'Ente** e dovrà comprendere:

- a) certificato del medico di base e, nel caso di non autosufficienza, la relativa scheda di accertamento;
- b) scheda di accertamento dello stato di solitudine e abbandono (compilata dall'Assistente Sociale);
- c) dichiarazione di obbligazione da parte dei familiari o "garanti".

L'Ente, nel fornire al richiedente il modello di domanda, consegnerà un modello con le indicazioni per l'ingresso ed uno per il pagamento, contenete anche l'importo della retta iniziale.

L'istanza di ammissione ha validità di un anno. E' facoltà dell'istante aggiornare e integrare la propria domanda con nuovi certificati integrativi.

L'istanza di ammissione ha validità di un anno.

La riserva del posto è comunicata per iscritto.

Qualora l'ingresso non avvenga entro l'8° giorno dalla comunicazione, il diritto decade e il richiedente è sorpassato in graduatoria dai successivi aventi diritto secondo l'ordine della graduatoria.

RETTA

Categorie di retta

La retta può essere differenziata per un massimo di tre categorie assistenziali:

- ◆ Autosufficienti
- ◆ Semi autosufficienti
- ◆ Non autosufficienti (come Residenza Protetta)

L'Ente ha, comunque, la facoltà di modificare la retta per ogni eventuale mutamento delle condizioni dell'ospite.

La definizione del livello assistenziale è soggetta a valutazione e revisione periodica da parte del Consiglio d'amministrazione, tenendo conto della valutazione del personale infermieristico e del medico di base, di norma a cadenza semestrale e, comunque, almeno una volta all'anno, in base alle esigenze di assistenza ed alle condizioni psicofisiche dell'ospite. Resta fermo che l'Ente può procedere alla verifica del livello assistenziale ogni volta che lo ritenga opportuno.

Per gli invalidi con indennità di accompagnamento è comunque applicata la retta per non – autosufficienti.

Retta

Le rette di degenza sono fissate per l'intero anno solare con atto deliberativo del Consiglio di amministrazione contestualmente con il Bilancio di Previsione.

A ripiano di un eventuale *perdita di esercizio* e qualora i dati della gestione finanziaria facciano prevedere una *perdita di esercizio*, il Consiglio di Amministrazione può deliberare l'integrazione della retta anche nel corso dell'anno.

Ogni modifica od integrazione di retta va comunque comunicata per iscritto all'anziano ed ai suoi parenti e/o ai garanti.

Modalità di pagamento

L'importo della retta deve essere versato anticipatamente e mensilmente, e comunque entro i primi dieci giorni di ciascun mese. All'atto dell'ingresso deve essere pagata la retta del mese o frazione di mese in corso.

I versamenti mensili della retta dovranno essere effettuati presso la Tesoreria dell'Ente che ha l'obbligo di fornire regolare quietanza numerata in ordine cronologico e per esercizio finanziario.

La retta mensile va pagata compreso il giorno d'ingresso e quello di uscita. L'Ente si impegna a restituire frazione di essa nel caso non risulti assolto il compito istituzionale.

Uscite temporanee

Per permessi o assenze non saranno concesse riduzioni di retta, salvo nel caso in cui l'ospite per motivi di salute non sia obbligato al ricovero ospedaliero. Nel suddetto caso il ricoverato potrà godere del rimborso della retta nella misura del 20% per un periodo di assenza di oltre 7 giorni, dietro presentazione del certificato di ricovero ospedaliero.

Eventuali uscite momentanee con gli Ospiti devono essere preventivamente concordate con l'Infermiere in servizio e la Direzione.

DIMISSIONI

Dimissioni volontarie

L'ospite può lasciare volontariamente e definitivamente la residenza protetta e casa di riposo dando un preavviso scritto di almeno 15 giorni.

In caso di mancato preavviso, dovrà essere corrisposta la retta compresi i 15 giorni successivi all'uscita dalla struttura.

Dimissioni d'ufficio

L'ospite sarà dimesso dalla residenza protetta e casa di riposo con provvedimento deliberativo del Consiglio di Amministrazione, per:

- a) mancato pagamento della retta, per rinuncia o inadempimento del garante al pagamento, trascorsi 60 giorni dalla scadenza dell'ultima mensilità pagata. Verso gli obbligati inadempienti l'Amministrazione procederà, inoltre, al recupero del credito e degli interessi legali della svalutazione e delle spese legali e giudiziali e di quanto altro occorra.
- b) cattivo comportamento o azioni tali da rendere incompatibile la sua permanenza nella convivenza, ovvero nel caso in cui le condizioni psicofisiche dell'ospite non risultassero compatibili con le prestazioni assistenziali offerte dalla struttura.
- c) Deterioramento del rapporto di fiducia tra il personale della Struttura e l'Ospite e/o suoi familiari. In tal caso la decisione è rimessa alla Direzione della Fondazione previa comunicazione del Presidente.
- d) Mancata accettazione della nuova retta.

La data delle dimissioni dovrà essere comunicata ai congiunti – garanti con lettera raccomandata e con quindici giorni di preavviso.

VOLONTARIATO

La collaborazione dei volontari singoli o iscritti ad associazioni regolarmente riconosciute è ammessa e auspicata.

L'attività di volontariato deve essere autorizzata dall'Ente. Il singolo o l'associazione deve formulare richiesta scritta contenente i dati identificativi del singolo o ragione sociale dell'organizzazione, nonché i programmi e i piani di lavoro.

L'attività di volontariato deve essere improntata a criteri di solidarietà e la presentazione deve essere gratuita.

L'opera del volontario all'interno della residenza protetta e casa di riposo si identifica:

- a) nello stimolare gli ospiti ad avere continui rapporti con la realtà esterna;
- b) nel collaborare all'organizzazione e all'esecuzione di piccoli lavori;

- c) nel promuovere attività di animazione per facilitare la vita in comunità, quali festeggiamenti, intrattenimenti musicali, gite, letture, ecc.
- d) nell'assistere e aiutare l'ospite nei momenti di difficoltà, quali assunzione di cibo, assistenza personale, escursione esterne, ecc.

Il volontario è tenuto a mantenere con il personale della residenza protetta e casa di riposo rapporti di reciproco supporto e a non ostacolare il normale funzionamento dei servizi collaborando con i compiti istituzionali dell'Ente.

Per ogni persona autorizzata non appartenente ad associazioni legalmente riconosciute è obbligatoria la copertura assicurativa.

LIVELLI DI QUALITA' GARANTITI

Premesso che l'assistenza agli anziani nella residenza protetta e casa di riposo mira ad essere finalizzata non solo alla cura e mantenimento della salute dell'ospite, ma mira anche a consentirgli di trascorrere le giornate in modo significativo e piacevole, nei limiti delle loro condizioni fisiche, mentali e psicologiche.

L'organizzazione dei servizi ha l'obiettivo di attuare un sistema di monitoraggio che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato.

Vengono pertanto individuati i seguenti standard di qualità, considerati come livelli minimi di qualità garantiti dalla struttura.

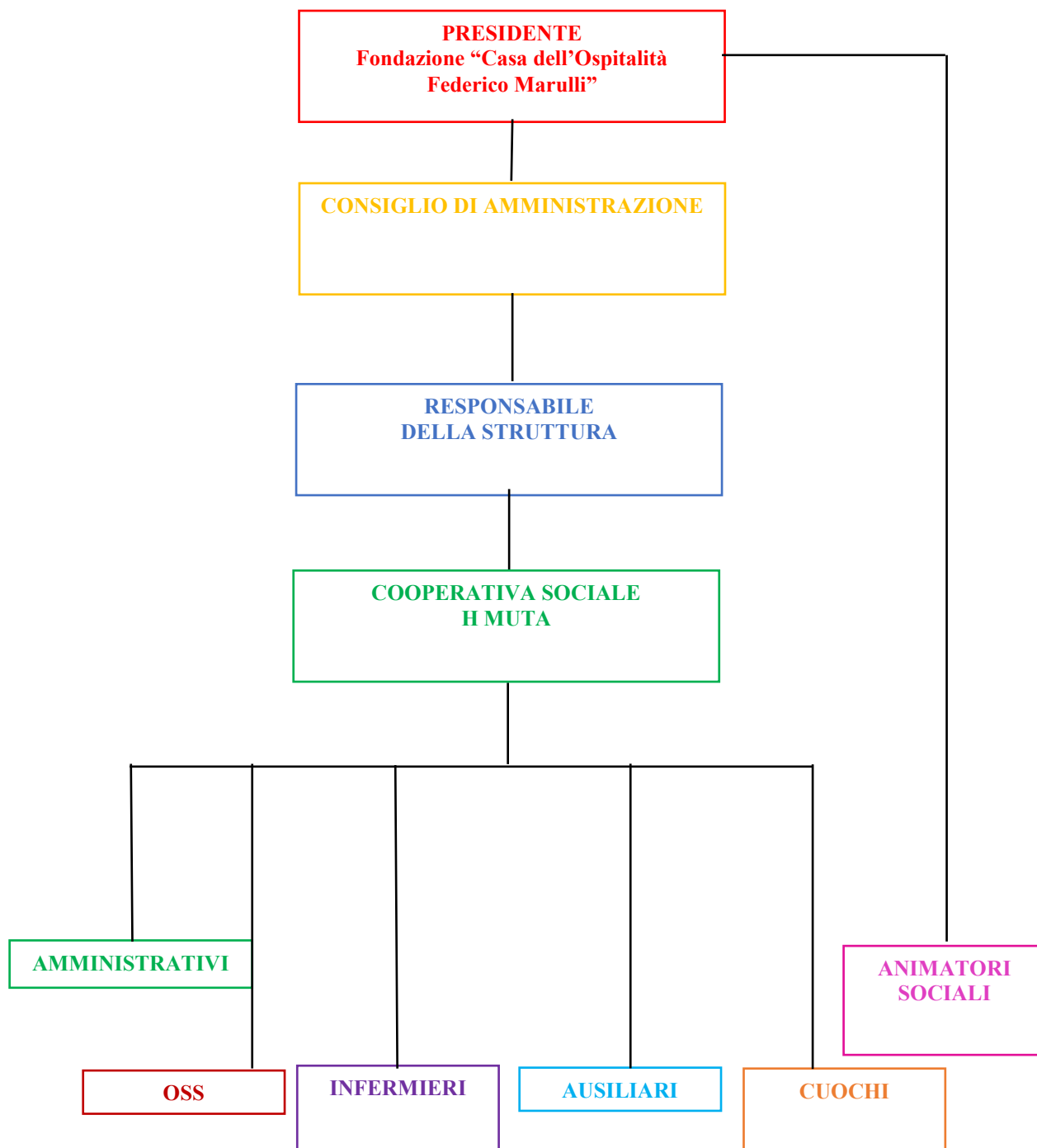
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	INDICATORI
PERSONALE	TUTTO IL PERSONALE È IN POSSESO DEI TITOLI PROFESSIONALI PREVISTI DALLA NORMATIVA VIGENTE IL PERSONALE VIENE FORMATO / AGGIORNATO CON CORSI PERIODICI (A CARICO DELLA COOPERATIVA APPALTATRICE) ED INVITATO A PARTECIPARE AI CORSI DI AGGIORNAMENTO ORGANIZZATI DALL'A.S.T. IL PERSONALE SVOLGE LA PROPRIA MANSIONE IN BASE AI PROTOCOLLI OPERATIVI INDIVIDUATI	- SCHEDA COMPETENZE PROFESSIONALI E/O ATTESTATI - MINIMO N.10 ORE FORMAZIONE ANNUA / ECM ACQUISITI IN BASE ALLA NORMATIVA - PRESENZA DI UN PROTOCOLLO OPERATIVO E PIANO DI LAVORO
DOCUMENTAZIONE	PRESENZA DI UNA CARTELLA PERSONALE PER OGNI OSPITE CON TUTTA LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA, E NON, CHE NE ATTESTA LE CONDIZIONI AGGIORNAMENTO COSTANTE DALLA CARTELLA	- CARTELLA COMPILATA ED AGGIORNATA PER OGNI OSPITE CON LE PRESCRIZIONI FARMACOLOGICHE E PAI AGGIORNATO COME DA NORMATIVA
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	SOMMINISTRAZIONE CORRETTA E PUNTUALE DELLE PRESCRIZIONI	- SCHEDA TERAPIE

	FARMACOLOGICHE E DEI TRATTAMENTI PRESCRITTI SEGNALAZIONE PUNTUALE AL MEDICO DI SINTOMI O MALATTIE	
CURA DELLA PERSONA	GLI OPERATORI ADDETTI ALL'ASSISTENZA FORNISCONO AGLI OSPITI UN AIUTO COSTANTE PER LA CURA DELLA PERSONA, NEL PIENO RISPETTO DELLA PROPRIA DIGNITA'	- SCHEDA BAGNI
CURA DELL'ALLOGGIO	GLI OPERATORI GARANTISCONO UN'ADEGUATA CURA DEGLI AMBIENTI E DEGLI EFFETTI PERSONALI DI CIASCUN OSPITE	- PROTOCOLLO INTERNO PER LA PULIZIA E LA SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI. SCHEDE DI SICUREZZA DEI PRODOTTI USATI PER LA PULIZIA E SANIFICAZIONE
SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA INTERNO	RITIRO QUOTIDIANO DELLA BIANCHERIA SPORCA. IDENTIFICAZIONE DELLA BIANCHERIA PERSONALE DEI RESIDENTI	- DETERSIONE E SANIFICAZIONE QUOTIDIANA DELLA BIANCHERIA PIANA E PERSONALE
RISTORAZIONE	ADEGUATA FORMAZIONE DEL PERSONALE SULLE NORME IGIENICHE PREVISTE PER LA GESTIONE DELLA CUCINA PRESENZA DI DIETE PERSONALIZZATE PER MOTIVI DI SALUTE DELL'OSPITE	- AGGIORNAMENTI FORMATIVI IN MATERIA DI IGIENE E CONTROLLO HACCP - PRESENZA DI SCHEDE PER DIETE PERSONALIZZATE
ACCOGLIENZA NUOVO OSPITE	OLTRE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA OBBLIGATORIA PER L'INGRESSO DI UN NUOVO OSPITE, E' PRESENTE UNA SCHEDA ACCOGLIENZA CON LA SUA ANAMNESI FAMILIARE E PERSONALE, PER FACILITARE LA RELAZIONE E QUINDI IL SUO INSERIMENTO IN STRUTTURA	- PRESENZA DI UNA SCHEDA ACCOGLIENZA - PRESENZA DI UNA SCHEDA OSPITE, SOGGETTA A PERIODICHE REVISIONI
SUGGERIMENTI E RECLAMI	POSSIBILITA' DI INOLTARE, ANCHE IN FORMA ANONIMA, RECLAMI E/O SUGGERIMENTI IN FORMA SCRITTA ATTRAVERSO APPOSITO MODULO ALLEGATO ALLA PRESENTE CARTA DEL SERVIZIO	- N. RECLAMI RICEVUTI ALL'ANNO SU TOTALE OSPITI

	PERIODICAMENTE VENGONO SOMMINISTRATI QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE E IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E/O LORO FAMILIARI	- QUESTIONARI SOMMINISTRATI NELL'ANNO
TUTELA DEI DIRITTI E DELLA PRIVACY	DOCUMENTO PROTEZIONE DATI PERSONALIE SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI. ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE INFORMATICA E CONSENSI INFORMATI. INFORMATIVA GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679	- MODULI DI CONSENSO FIRMATI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI:

L'Ente provvede al riesame del presente documento quando si modificano gli elementi che la costituiscono.



PRESIDENTE
FONDAZIONE "FEDERICO MARULLI"
SABBATINI SANDRO

- esercita le funzioni attribuitegli dalla legge e dallo Statuto, sovrintendente al funzionamento dei Servizi e degli Uffici;
- provvede a dare impulso all'adozione di criteri organizzativi che assicurino efficienza ed economicità dei servizi.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DON MAURO BALDETTI
BASSOTTI LUCIA
BASSOTTI MARA
NACIARRITI SERGIO
SEGRETARIO: STEFANO MORGANTI

- provvede a fissare gli obiettivi per la gestione amministrativa ed economica della Casa di Riposo;
- svolge azione propositiva nei confronti del Presidente e degli organi dell'Ente;
- una volta all'anno, esaminati i referti predisposti dal Segretario e dal responsabile dell'ufficio ragioneria sul controllo di gestione amministrativa e contabile, provvede ad effettuare la ricognizione dello stato di attuazione dei programmi adottando i provvedimenti necessari.

SEGRETARIO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
E RESPONSABILE DI STRUTTURA
STEFANO MORGANTI

- dirige e coordina gli uffici ed i servizi, nel rispetto delle direttive del Presidente, da cui dipende funzionalmente e delle delibere del Consiglio di Amministrazione;
- provvede a predisporre il piano dettagliato degli obiettivi gestionali dei servizi; a rilevare i dati relativi ai costi e ai ricavi; a valutare i dati predetti in rapporto al piano degli obiettivi al fine di verificare e misurare l'efficacia e l'efficienza dell'azione intrapresa; a riferire sulla gestione delle risorse umane.

COOPERATIVA H MUTA

- gestione dei servizi e del personale della Fondazione "Federico Marulli" sulla base degli accordi di convenzione.

AMMINISTRATIVI

- accoglie le domande e gestisce le pratiche d'ingresso;
- gestisce gli acquisti e la contabilità della Fondazione;
- tiene i rapporti con l'Ast ed i Comuni
- fa attività di front office

INFERMIERI

- supporta gli ospiti nell'assunzione della terapia farmacologica;
- si occupa delle prestazioni prettamente professionali (prelievi ematici, iniezioni, medicazioni, ecc.);
- gestisce l'armadio farmaceutico;
- mantiene rapporti con i medici di medicina generale (MMG);
- facilita l'accoglienza e l'inserimento dell'ospite in struttura in collaborazione con tutta l'equipe.

OSS

- assiste gli ospiti al fine di soddisfare i loro bisogni quotidiani e primari (assistenza alla persona, prestazioni igienico-sanitarie, ecc);
- collabora insieme all'equipe per favorire e mantenere il benessere psicofisico dell'ospite e potenziare la sua autonomia;
- contribuisce e collabora alla realizzazione e attuazione del progetto assistenziale complessivo dell'ospite in collaborazione con tutta l'equipe.

AUSILIARI

- esegue mansioni di pulizia e manutenzione degli utensili (carrozine, letti, armadi ecc), curando l'igiene ambientale in generale (bagni, camere, ambienti comuni ecc)

CUOCHI

- cuoce e prepara cibi rispettando i criteri dati dal manuale HACCP;
- aiuta nella distribuzione dei pasti;
- riassetta le sedi di refezione.

ANIMATORE SOCIALE

Professionisti esterni e Volontari:

- Gestiscono attività di carattere di intrattenimento e riabilitativo, finalizzate allo sviluppo delle potenzialità e mantenimento delle abilità degli ospiti;
- collaborano con l'equipe per la realizzazione e attuazione del progetto assistenziale dell'ospite

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

FONDAZIONE “ Casa dell’ospitalità Federico Marulli”

Residenza Protetta/Casa di Riposo

Via Leopardi, 2 – 60010 Ostra Vetere (An) Tel/Fax 071.964216

Gentile Signora/e

Sicuramente è condiviso che il miglioramento dei servizi debba avvenire tenendo conto del parere degli utenti.

Le saremo perciò grati se volesse farci conoscere sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.

Per facilitarLa abbiamo predisposto la seguente scheda, che andrà restituito all’Ufficio Amministrativo o depositato nella cassetta postale sita all’ingresso della struttura residenziale.

La Direzione

IL SOTTOSCRITTO.....

TELEFONO.....

FAMILIARE / REFERENTE

DELL’OSPITE.....

Fa presente quanto segue: *specificare*

O - LAMENTELA

O - SUGGERIMENTO

O - APPREZZAMENTO

Contenuto della segnalazione:

Data

Firma

.....