FONDAZIONE "Moroni-Antonini- Morganti"

Casa di Riposo/Residenza Protetta

Via don A. Morganti n.9 – 60010 – OSTRA
P.IVA 00657710422 – email: amministrazione@casadiriposoostra.it – tel. 071/68512

CARTA DEI SERVIZI



Approvata con delibera n.10 del 19/06/2024
REQ31 – Rev.04

Indice

Introduzione 4
1.RIFERIMENTI VALORIALI E RADICI STORICHE 4
2.FINI ISTITUZIONALI 4
3. SCHEDA INFORMATIVA DEL GESTORE 5
4.ASPETTI METODOLOGICI DI INTERVENTO E CURA ALLE PERSONE ACCOLTE 5
5.ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO 6
Servizio medico *7*
Servizio infermieristico *7*
Servizio socio assistenziale *7*
Servizio di animazione *7*
Servizio di riabilitazione *7*
Servizi alberghieri *7*
Servizi Complementari (su richiesta) *7*
Servizi generali *8*
6.DEONTOLOGIA 8
7.LAVORO DI RETE 9
8.OBIETTIVI METODI E STANDARD APPLICATI 9
9.LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE 10
Compresenza giornaliera del personale *11*
10.DESTINATARI DEL SERVIZIO 12
11.TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO 13
12.ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO 14
Modalità di accesso *14*
Lista d'attesa *15*
Presa in carico *15*
Personalizzazioni *16*
Assegnazione della camera *16*
13.DIMISSIONI 16
14.MODALITA' E TEMPISTICA DI ACCESSO alla DOCUMENTAZIONE SANITARIA 17
15.MODALITÀ E GESTIONE DEL RECLAMO 18
16. COSTI 18
Rette *18*
17.COPERTURE ASSICURATIVE 19

18.CONTRATTO DI OSPITALITÀ 19
19.DIRITTI E DOVERI DELLE PARTI 20
20.CRITERI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA E AMICI 21
21.SERVIZIO DI RISTORAZIONE - SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI 22
22. COME CONTATTARCI 22

Rev.	Data	Motivo	Pagina	Firma
00	25/07/23	Emissione	Tutte	
01	18/02/24	Inserimento tabella con orario personale	11-12	
02	20/06/24	Sintesi-eliminazione paragrafo n.6	20	
03	18/07/24	Revisione indice	1	
04	11/03/25	Revisione rette di degenza – parag.16	18	

Introduzione

La Carta dei Servizi è un documento informativo a disposizione dei futuri ospiti e dei loro familiari o caregiver dove vengono descritti i servizi offerti dalla struttura, i costi, le modalità di accesso ed i principi per una serena convivenza nella struttura

1.RIFERIMENTI VALORIALI E RADICI STORICHE

La Fondazione Moroni Antonini Morganti ("M.A.M") deriva dalla trasformazione degli ex Istituti Autonomi di Beneficenza (IPAB) di Ostra, è oggi denominata: Casa di Riposo/ Residenza Protetta "Moroni – Antonini – Morganti".

La Casa di Riposo che ha sede nel Comune di Ostra, venne istituita dal defunto sacerdote Don Giuseppe Moroni rettore della Parrocchia urbana di S. Gregorio dello stesso Comune, il quale con suo testamento nuncupativo del 29/12/1854 lasciò per l'oggetto cinque suoi fondi rustici ed uno urbano.

La struttura di ricovero per anziani, con personalità giuridica ai sensi della Legge sulle Opere Pie del 03/08/1862 n.753, successivamente, con decreto di Vittorio Emanuele – Re d'Italia e di Albania e Imperatore di Etiopia. In data 10 giugno 1939 l'Amministrazione delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza viene decentrata dall'Ente Comunale di Assistenza agli Istituti Autonomi di Beneficenza, disciplinati dalla legge 17 luglio 1890, n. 6972, meglio conosciuta come legge Crispi.

Detto Istituto prende la denominazione di Casa di Riposo Moroni Antonini Morganti in omaggio alle disposizioni del defunto Nobil Uomo Cavaliere Ulisse Antonini, il quale con un suo testamento del 26/03/1877 lasciava a titolo di legato, sanzionato per Decreto Reale 24 Agosto detto anno, due fondi rustici, prescrivendo che le rendite relative fossero erogate a beneficio dell'Istituzione e in omaggio al fondatore dell'attuale sede, già Istituto Sacro Cuore Don Antonio Morganti.

2.FINI ISTITUZIONALI

Lo scopo istituzionale della Casa di Riposo/Residenza Protetta "Moroni Antonini Morganti" di Ostra, è quello di fornire interventi assistenziali e servizi sociali a favore delle persone anziane e/o disabili ed in particolare a favore di quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica per garantire loro la migliore qualità di vita possibile. Gli scopi istituzionali vengono perseguiti tramite l'erogazione di servizi, residenziali e non, ed altri interventi socio-assistenziali rivolti alle persone che lo richiedono.

Negli anni l'attività della Fondazione "M.A.M" è cresciuta notevolmente e ciò gli ha permesso di diventare una realtà ben consolidata nel territorio comunale e non solo.

Le scelte operate dalla Fondazione "M.A.M" sono finalizzate ai seguenti obiettivi :

- la definizione di un modello organizzativo coerente con tutto il territorio, che assicura, tuttavia, spazi di flessibilità e di adattamento, in grado di affrontare e risolvere la complessa componente bisogno-domanda-offerta ;

- l'integrazione con il territorio attraverso il coordinamento dei propri servizi con le altre realtà di rete presenti (Ospedali, AST, Amministrazioni Comunali, Provinciali e Regionali,) e con l'apertura alle attività di volontariato e di tirocini scolastici o di inclusione sociale in collaborazione con i vari comuni limitrofi;

- la considerazione dell'anziano e del non autosufficiente come soggetti attivi e fonti di risorse e non come soggetti portatori di bisogni esclusivamente passivi; la diffusione di una nuova cultura in grado di

affrontare con metodologia scientifica e specialistica le diverse problematiche del settore e fornendo agli Utenti servizi personalizzati di elevato standard qualitativo;

- l'organizzazione di servizi di supporto (alberghieri ed ausiliari) calibrati sulle specifiche necessità dell'Utenza per assicurare l'integrazione ottimale tra i servizi socio-sanitari ed i servizi alberghieri.

Per raggiungere i propri obiettivi la Fondazione "M.A.M" promuove costantemente attività di aggiornamento e di formazione delle risorse umane che devono operare nel settore con efficienza e professionalità;

Pur consapevoli della situazione economica attuale, che vede insufficienti le risorse messe a disposizione dei servizi socio-sanitari, la Fondazione ha ribadito l'obiettivo primario di operare per un ulteriore miglioramento qualitativo dei servizi prestati, che si traduce nei seguenti obiettivi:

- Efficienza del modello organizzativo e gestionale, grazie all'apporto di personale qualificato ed all'introduzione di strumenti tecnologicamente avanzati;
- Efficacia delle prestazioni, grazie ad operatori motivati, preparati e dotati di mezzi adeguati;
- Soddisfazione del Cliente (Utente / ospite) quale elemento di valutazione finale (qualità percepita) dei risultati derivanti dai precedenti obiettivi.

3. SCHEDA INFORMATIVA DEL GESTORE

La Casa di Riposo/ Residenza Protetta è gestita dalla Fondazione "Moroni Antonini Morganti"(M.A.M).

La Fondazione è dotata di un Consiglio di Amministrazione, che viene eletto dal Consiglio Comunale. Il C.d.A. della Fondazione si rinnova ogni 5anni. Il Consiglio è composto dal Presidente e 4 consiglieri. Il Presidente è il legale rappresentante. La Fondazione svolge il suo lavoro routinario grazie ad un adeguato numero di dipendenti.

I servizi non sono necessariamente tutti forniti tutti dalla Fondazione, ma questa può usufruire della collaborazione di Cooperative o imprese specializzate.

Il personale è dunque così attualmente suddiviso:

FONDAZIONE M.A.M.	COOPERATIVE SOCIALI	IMPRESA DI SERVIZI
Infermieri/e	OSS	pulizie
Amministrativi	Lavanderia	
Cuoche/i	Fisioterapista	
Manutentori		

4.ASPETTI METODOLOGICI DI INTERVENTO E CURA ALLE PERSONE ACCOLTE

Il progressivo aumento della fascia di popolazione appartenente alla terza e quarta età ed il bisogno di attenzione verso soggetti diversamente abili, richiede servizi specialistici e professionali da parte di operatori qualificati.

I servizi socio-assistenziali della Fondazione M.A.M. sono il risultato di un'attenta considerazione delle necessità e delle aspettative degli Ospiti.

Gli aspetti metodologici di intervento e di cura attuati a favore dei nostri ospiti hanno come obbiettivo primario di :

- valorizzare l'autonomia dell'Ospite attraverso dinamiche di socializzazione, comunicazione e riabilitazione finalizzate al recupero o al mantenimento delle capacità motorie, sensoriali, cognitive e funzionali dell'individuo;

- promuovere condizioni ambientali ottimali anche attraverso la ridefinizione dell'organizzazione del servizio in funzione delle mutate esigenze degli Ospiti;

- implementare e verificare costantemente la propria struttura organizzativa, sempre orientata al miglioramento, anche attraverso l'inserimento di nuove professionalità e specializzazioni, secondo specifiche necessità dell'Utenza.

Metodologia di intervento

Il soddisfacimento dei bisogni parte dall'ingresso dell'anziano e dall'analisi delle informazioni socio-sanitarie già raccolte dai soggetti preposti. La definizione oggettiva dei bisogni degli Ospiti viene effettuata sulla base delle indicazioni del medico di famiglia, della U.V.I (Unità Valutativa Integrata), ed attraverso un programma di valutazione che utilizza la somministrazione di test e questionari. Gli operatori accompagnano l'anziano attraverso un percorso individuale progettato valorizzando la sua dimensione esistenziale, le sue soggettività e supportando, dove è necessario, il familiare durante il percorso di inserimento e la permanenza.

Il PAI (piano di assistenza infermieristico) è lo strumento che, sulla base di una osservazione globale della persona, delle sue capacità, potenzialità, bisogni e abitudini di vita, individua gli obiettivi da raggiungere, pianifica gli interventi da attuare, assegna le risorse da impiegare, programma i tempi di realizzazione e ne verifica l'efficacia.

Gli obiettivi per ciascun ospite vengono definiti in base ad alcuni ambiti generali:

- la cura della persona;
- inserimento nella comunità con attenzione alla condivisione delle regole interne;
- il controllo degli aspetti comportamentali che possono essere nocivi per se e per gli altri;
- la cura dello spazio vitale (rivalutazione degli interessi legati agli hobbies, al lavoro precedente, alle capacità residue e verso i rapporti con le altre persone);
- il mantenimento o il recupero delle capacità funzionali residue;
- la riduzione di: stress, depressione, ansia e isolamento e lo sviluppo della socializzazione.

Le decisioni conseguenti e la definizione dei PAI sono finalizzate al recupero psico-fisico e/o al mantenimento delle condizioni generali dell'anziano, mediante interventi sia individuali che collettivi e favorendo l'integrazione con l'esterno ed il mantenimento delle relazioni amicali e parentali.

5.ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione del servizio è strutturato in base alla tipologia del personale impiegato nella nostra Residenza che è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

Nello specifico i servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:

Servizio medico

La salute dell'ospite è garantita dal Medico di Medicina generale assegnato, secondo quanto stabilito dal Servizio Sanitario Regionale. La presenza del medico è garantita settimanalmente e tutte le volte che vi sia necessità. Pertanto, in capo al MMG permane la responsabilità clinica dell'ospite, e la prescrizione di farmaci ed eventuali visite specialistiche. Alcune figure di medici specialisti possono essere presenti in struttura se richiesti.

Servizio infermieristico

L'assistenza infermieristica è assicurata a ciascun ospite. L'infermiere collabora con il Medico e il coordinatore di struttura responsabile dei servizi assistenziali. L'infermiere individua i bisogni del paziente e collabora alla stesura del piano individuale di assistenza. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi e le caterizzazioni, il controllo e la somministrazione della dieta alimentare e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta di intervento medico.

Servizio socio assistenziale

L'operatore socio sanitario (OSS) si occupa dell' igiene personale, della nutrizione e idratazione, dell' assistenza motoria, dell' attività di governo dell'ambiente e di supporto al servizio di animazione.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione si occupa di organizzare attività ricreative, di socializzazione e di stimolazione cognitiva. Vengono realizzate attività varie seguendo le festività del periodo oppure assecondando le volontà di espressione degli ospiti.

Servizio di riabilitazione

L'intervento del fisioterapista mira a promuovere il benessere psico-fisico del paziente. L'obbiettivo è quello di mantenere o recuperare per quanto possibile le funzionalità motorie. Il servizio è garantito per un monte ore settimanale di 18h.

Servizi alberghieri

- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) degli Ospiti, dopo accurato lavaggio e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale OSS in base all'effettiva necessità, determinata anche da norme igienico sanitarie. È a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale, anche eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario. Tutta la biancheria personale viene contrassegnata da parte del nostro personale di lavanderia con un numero assegnato dalla struttura prima del suo utilizzo in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale rammendo. In occasione degli accordi pre-ricovero la struttura fornisce le indicazioni sulle dotazioni minime necessarie e consigliate di biancheria personale, sia per quanto riguarda la tipologia sia per quanto riguarda la quantità. Il servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino di un trattamento ad hoc e dunque non adatti in una lavanderia industriale e per i quali la Fondazione non risponde degli eventuali danni o deterioramenti.

- servizio di pulizia degli ambienti

Servizi Complementari (su richiesta)

- Podologo

- Psicologo
- Psichiatrico

Servizi generali

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Presidente è il responsabile legale dell'Ente, cura e sovraintende al buon funzionamento di tutti i servizi della struttura, riceve ospiti, familiari, dipendenti e collaboratori esterni su appuntamento.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo cui spetta la definizione dei programmi da attuare e gli obiettivi da perseguire. Ad esso fa carico la responsabilità generale dell'amministrazione della Fondazione e quella di garantire il rispetto delle norme statutarie. Ha anche il compito di approvare gli atti ufficiali della Fondazione.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della struttura. Cura e assiste i lavori del Consiglio e le attività del Presidente, cura su mandato del Consiglio o del Presidente i rapporti esterni della struttura non di tipo sanitario.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Gli impianti e le attrezzature della nostra Residenza sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella Struttura. La manutenzione è svolta da tecnici specializzati incaricati dalla struttura e supportati, dai manutentori interni.

SERVIZIO PARRUCCHIERIA, BARBIERE

La Residenza garantisce a tutti i suoi Ospiti l'erogazione delle prestazioni di un parrucchiere, secondo un programma di intervento periodico il cui costo non è compreso nella retta, mentre il taglio della barba è effettuato direttamente dal personale OSS. Il servizio, incluso nella retta, comprende la rasatura della barba (n. 2 volte alla settimana), il taglio dei capelli (n. 1 volta a bimestre per chi non desidera la parrucchiera esterna).

SERVIZIO RELIGIOSO

La struttura è dotata di un luogo di culto interno. La messa solitamente viene celebrata il sabato pomeriggio. Il giorno potrebbe variare a seconda della disponibilità del Parroco.

SERVIZIO CUSTODIA VALORI

La nostra Residenza, accetta in custodia limitate quantità di denaro contante necessarie ai bisogni minuti degli ospiti ed oggetti di non eccessivo valore dell'Ospite compatibilmente con le dotazioni dell'Ente. La Fondazione non si ritiene responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà che l'Ospite decida, comunque, di tenere con sé (es. fedi, anelli, orologi, denaro etc..).

6.DEONTOLOGIA

La Fondazione sposa i principi del sostegno e del rispetto della dignità dell'anziano, a questo sono rivolte le proprie attività. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali

principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

In particolare, tutti gli operatori sono tenuti a tutelare la persona "presa in carico" e devono:

- stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";
- procedere attraverso Piani Assistenziali Individualizzati e non adeguare i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di équipe interagendo con gli altri addetti per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale;
- considerare la struttura come un sistema aperto attraverso la costituzione sia di contatti con la realtà esterna sia di rapporti collaborativi con enti, gruppi di volontariato, scuole ed associazioni.

7.LAVORO DI RETE

I rapporti con il tessuto sociale territoriale costituiscono un aspetto ampiamente valorizzato all'interno del modello di gestione che si impegna per fare della Residenza Protetta un luogo aperto, pienamente calato nel proprio contesto cittadino con il quale intrattenere una relazione di reciproco arricchimento che va difesa e consolidata attraverso le numerose collaborazioni con le realtà presenti.

Nel concetto di "servizio aperto" la Struttura deve essere considerata come normale "luogo abitativo" ove gli Ospiti, indipendentemente dal loro grado di autonomia o di disabilità, ne risultano gli "abitatori" con tutte le prerogative garantite o riservate agli altri cittadini.

Viene dato particolare rilievo alle relazioni con l'Istituto comprensivo di Ostra, al fine di permettere la realizzazione di progetti scolastici volti all'accesso alla struttura e all'interazione con gli ospiti dei bambini e ragazzi frequentanti l'Istituto.

RELAZIONI CON LE RISORSE TERRITORIALI

L'integrazione territoriale e le modalità e gli strumenti per l'attivazione delle attività/iniziative territoriali sono programmate con equipe multidisciplinari. Numerose sono le collaborazioni strette con le realtà associative del comune di Ostra e non solo. Importati sono i rapporti intrattenuti con gli istituti scolastici della zona per poter permettere agli studenti di svolgere attività di stage presso la nostra struttura. Grande rilievo ricopre anche la collaborazione con i comuni de "Le Terre della Marca Senone" con i quali si collabora per lo svolgimento di Tirocini Formativi svolti presso la nostra struttura che i Comuni mettono a disposizione per i ragazzi con maggiori difficoltà che necessitano di un piano di sostegno per affrontare il mondo del lavoro.

8.OBIETTIVI METODI E STANDARD APPLICATI

LA FLESSIBILITÀ ORGANIZZATIVA

La Fondazione focalizza il proprio sistema organizzativo sulla "flessibilità" in modo da assicurare prestazioni personalizzate sugli effettivi bisogni sanitari, assistenziali e sociali.

L'assistenza alle persone non autosufficienti è un'azione globale che richiede, "dinamicità" per accompagnare l'anziano nella sua instabilità e variabilità; ciò si traduce in un modello organizzativo ad "elevata reattività" al variare dei bisogni.

L'organizzazione deve essere orientata a garantire l'adattabilità della risposta in relazione alla specificità delle situazioni da trattare (fasce di intensità assistenziale).

L'organizzazione e le prestazioni sono da considerare parte del contesto organizzativo di altre attività socio sanitarie, giungendo a costituire una rete di servizi integrati.

L'erogazione delle prestazioni è modulata sulla base delle specifiche esigenze delle persone assistite, attraverso un modello fondato sulla flessibilità quali-quantitativa degli interventi, che trova nel PAI integrato fra l'area sanitaria e socio-assistenziale, la sua espressione operativa.

Il tutto con la finalità primaria di operare per un ulteriore miglioramento qualitativo dei servizi prestati.

9.LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Rappresenta il fattore fondamentale per assicurare la qualità dei servizi e costituisce un impegno costante per la Fondazione M.A.M. in quanto le Risorse Umane sono l'elemento centrale di ogni struttura organizzata. Un'azienda che offre servizi è giudicata sull'operato dei propri collaboratori e dai loro comportamenti.

Questo principio assume valenza predominante in una società di servizi che opera nel settore Socio-assistenziale e che si rivolge, quindi, alle fasce più deboli della popolazione.

Gli operatori sono gli artefici principali del raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza dei servizi erogati. Ogni operatore viene formato ed addestrato a lavorare in un contesto socio-assistenziale. Tale educazione induce l'operatore alla convinzione dell'importanza del proprio lavoro, perché eseguito a favore della persona.

In fase di selezione vengono privilegiate candidature locali che risultano predisposte al lavoro di gruppo (cura delle motivazioni etiche) .

La politica di gestione delle Risorse Umane vuole coinvolgere, motivare e fidelizzare i collaboratori attraverso adeguate condizioni di lavoro e ambientali, riconoscendo tutti i diritti dei lavoratori, attuando una politica di crescita professionale e di riconoscimento, anche attraverso piani di incentivazione economica, garantendo ad ognuno la possibilità di esprimere le proprie capacità e potenzialità, garantendo una formazione continua.

Dotazione organica

La gestione della nostra struttura è sinteticamente rappresentata attraverso l'organigramma.

La Struttura si compone di:

- un Presidente pro-tempore con quattro consiglieri, nominati dal Consiglio Comunale di Ostra. Il Presidente è il legale rappresentante della struttura.

- personale amministrativo presente in struttura tutti i giorni feriali, con orari ripartiti nelle seguenti fasce dalle 8:00 alle 14:00 e dalle 15:00 alle 19:00. (Eventuali variazioni di orario saranno affisse nella apposita bacheca posta fuori gli uffici)

- Un coordinatore di struttura ed un responsabile infermieristico che insieme organizzano i servizi sanitari e assistenziali e coordinano il personale infermieristico; presenti dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle 14:00. Il sabato su appuntamento. (Eventuali variazioni di orario saranno affisse nella apposita bacheca posta fuori gli uffici)

- Un coordinatore esterno della cooperativa che gestisce il personale socio-sanitario (Oss), nel caso in cui la Fondazione opti per l'appalto del servizio assistenziale a supporto del proprio.

Il Personale

- Coordinatore di struttura
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Fisioterapista
- Operatori socio sanitari
- Cuochi
- Lavandaie
- Addetti al servizio pulizia
- Manutentori
- Amministrativi
- Animatore
- Parrucchiera/barbiere
- Podologo (su richiesta)
- Psicologo (su richiesta)

Compresenza giornaliera del personale

Fascia orario	**Tipo di servizio**
06:00 – 14:00	Servizio infermieristico (tutti i giorni)
	Servizio Oss (tutti i giorni h.24)
07:00 – 14:00	Coordinatore di struttura (dal lunedì al venerdì)
	Coordinatore infermieristico (dal lunedì al sabato)
	Personale di cucina (tutti i giorni)
	Personale lavanderia (dal lunedì al sabato)
08:00 – 14:00	Personale amministrativo / segreteria (dal lunedì al venerdì)
	Servizio fisioterapia e animazione
14:00 – 22:00	Personale infermieristico (tutti i giorni)
	Personale Oss (tutti i giorni h.24)
15:00 -19:00	Personale amministrativo / segreteria (dal martedì al venerdì)
	Personale di cucina (tutti i giorni)
	Servizio fisioterapia e animazione
22:00 – 06:00	Personale Oss (tutti i giorni h.24)

10.DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio reso dalla Fondazione, si svolge con attività di:

1) Residenza Protetta
2) Casa di Riposo

I soggetti destinatari della **Residenza Protetta**:

- Anziani non autosufficienti di grado medio o elevato, bisognosi di assistenza residenziale e sanitaria;
- Anziani con forme di demenza che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali.

In casa di riposo il servizio è rivolto ad anziani che hanno prevalentemente bisogno di accoglienza alberghiera o che necessitano di protezione e assistenza nell'arco dell'intera giornata.

Attraverso una valutazione dello stato psico-fisico dell'anziano si determinano 3 tipi di categorie assistenziali:

1) Autosufficiente:

- Vitto e alloggio
- cura dell'ambiente, servizio lavanderia, aiuto nell'igiene, somministrazione farmaci e medicazioni

2) Semi – autosufficiente:

- Aiuto nell'assunzione di cibo, servizio lavanderia
- Aiuto nell'igiene e cura della persona con particolare attenzione al momento del bagno
- Aiuto nella deambulazione e in qualsiasi spostamento
- Assistenza nelle funzioni fisiologiche
- somministrazione farmaci e medicazioni

3) Non autosufficiente:

- Assistenza nell'assunzione di cibo
- Assistenza per la toilette personale e il bagno
- Assistenza nella vestizione, servizio lavanderia
- Assistenza rivolta a qualsiasi tipo di spostamento (da letto a sedia e viceversa, sedersi/alzarsi dal wc, spostamenti nella struttura…)
- Assistenza nelle funzioni fisiologiche
- Somministrazione farmaci e medicazioni

Il *funzionamento* del servizio

<u>la Struttura garantisce:</u>

A) un'ammissione ed una permanenza su base volontaria e non costrittiva;

B) un'assistenza rispettosa della dignità, intimità e delle esigenze relazionali dell'Ospite;

C) il diritto di esprimere pensiero politico e più in generale le proprie opinioni e i propri convincimenti personali;

D) il diritto alla tutela della privacy;

E) l'assistenza religiosa ed il rispetto del proprio credo religioso;

F) tutte le prestazioni previste dal progetto socio assistenziale individualizzato (PAI).

Conseguentemente l'Ospite:

1) gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla Struttura, compatibilmente con le condizioni cliniche e conseguente autorizzazione del Medico di riferimento, sottoscrivendo liberatoria al momento dell'uscita;

2) può ricevere visite ogni giorno, il mattino non prima delle 9.00 e non dopo le 12.00; il pomeriggio non prima delle 15.00 e non dopo le 19.00, nel rispetto delle attività di cura e di assistenza che il personale deve assicurare, nonché delle esigenze di tranquillità degli altri Ospiti (le eccezioni potranno essere autorizzate dalla Direzione della Struttura su parere del Servizio Sanitario e Sociale della Struttura) e le disposizioni in materia di HACCP;

3) ha diritto a richiedere direttamente, o per lui i familiari, tutte le prestazioni previste nel progetto assistenziale personalizzato;

4) ha diritto, insieme ai suoi familiari, ad essere informato:

- delle modalità di funzionamento e di gestione dei servizi
- del progetto di assistenza (PAI) che lo riguarda e degli eventuali cambiamenti in itinere;

5) ha diritto, insieme ai suoi familiari, a partecipare e contribuire personalmente alle diverse iniziative predisposte dalla struttura;

6) ha diritto di avvalersi del sostegno di parenti o conoscenti per le proprie esigenze (escluse le attività di tipo sanitario e assistenziale, il cui espletamento è riservato al personale preposto), compatibilmente con le necessità del servizio e secondo le indicazioni fornite dalla Direzione;

7) ha diritto ad esprimere, e per lui i suoi familiari, eventuali considerazioni rispetto alla gestione della struttura, sia attraverso apposito modulo "Reclami / suggerimenti" a disposizione all'ingresso della Struttura che in modo diretto al coordinatore della struttura o presso gli uffici di segreteria.

8) all'interno della struttura l'ospite ha facoltà di ricevere telefonate mentre non è previsto l'uso delle apparecchiature telefoniche per chiamate in uscita. Per rispetto degli Ospiti è preferibile evitare le telefonate nei seguenti orari: dalle ore 08.00 alle ore 09.30, durante il pranzo e la cena, durante il riposo pomeridiano, dalle ore 14.00 alle 15.30 e dopo le ore 20.00

11.TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

In conformità al Regolamento UE 2016/679, recante le disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili e, specialmente, allo scopo di consentire agli interessati di esprimere il consenso, la Fondazione informa:

- sulla persona che risponde legalmente per ogni pratica riguardante il trattamento dei dati personali e dei dati sensibili; e su chi è il responsabile per il trattamento e la custodia dei dati personali e dei dati sensibili

- sulla modalità di trattamento dei dati raccolti ai fini della gestione dei rapporti con gli Enti e competenze pubbliche, nonché per la conoscenza degli elementi necessari ai fini dei trattamenti sociali, sanitari, riabilitativi e per documentare l'esito dei trattamenti stessi;

- che il conferimento dei dati personali ha natura obbligatoria;

- che i dati personali raccolti, oltre che per usi amministrativi e tecnico-assistenziali propri ed interni, possono essere comunicati a soggetti esterni per gli adempimenti costituiti dalle pubbliche competenze con cui intercorrono rapporti o convenzioni;

- che questa struttura potrà mettere a disposizione i dati sanitari relativi alle prestazioni sanitarie erogate per il loro eventuale utilizzo su fascicolo sanitario elettronico.

In particolare il diritto alla riservatezza rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano che deve essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy di ogni Ospite, non divulgando informazioni che li riguardino; tali informazioni devono essere discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite stesso, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con la sottoscrizione del contratto, il Contraente dichiara di aver preso visione delle informazioni in esso contenute e di esprimere il consenso al trattamento di dati personali dell'Ospite, nei modi e per le finalità indicate.

12.ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità di accesso

L'accesso alla struttura può avvenire tramite due canali: in Casa di Riposo (CdR - 34 posti letto) o in Residenza protetta (RP - 56 posti letto).

L'accesso in Residenza Protetta, che avviene in modo permanente (salvo diverse situazioni emergenti), è determinato sulla base di quanto disciplinato dalla Carta dei Servizi e dalla Convenzione con l'AST di riferimento (Ast Ancona). È l'U.V.I. del distretto sanitario di Senigallia che dopo attente valutazioni, invia periodicamente la lista aggiornata dei pazienti in attesa di ingresso. Ricevuta la scheda con il nominativo dell'ospite entrante e la documentazione della valutazione, si provvede a contattare i familiari del futuro ospite concordando data e ora e comunicando la documentazione necessaria e la dotazione personale da portare il giorno dell'ingresso. Una volta contattati i familiari del futuro ospite si fissa un colloquio conoscitivo per l'ingresso in struttura. **L'ingresso dovrà essere formalizzato entro 48h, altrimenti si perde il diritto al posto e verrà contattato il successivo in lista d'attesa.**

Nel caso di soggetti che presentano problemi psichiatrici, la loro ammissione sarà vincolata al parere favorevole del Responsabile del Servizio psichiatrico dell'AST di appartenenza.

L'ammissione in Casa di Riposo avviene su istanza sottoscritta dall'anziano o dai parenti ovvero dal "garante" dell'anziano o dal Comune di Residenza. Nel caso ci siano richieste superiori alla disponibilità dei posti liberi della Casa di Riposo, il Responsabile provvede ad elaborare una lista di attesa sulla base dei seguenti criteri:

- Priorità ai residenti nel Comune di Ostra
- Data di presentazione della domanda
- Stato di salute generale attestato dal medico di base

Il coordinatore di Struttura insieme al responsabile infermieristico certificano l'ammissibilità in struttura.

Per l'ammissione occorre presentare:

- La domanda e i due certificati medici, compilati su appositi moduli, attestanti lo stato di salute e l'autosufficienza dell'ospite. I moduli sono disponibili sul nostro sito online (www.casadiriposoostra.it), nella sezione "modulistica" oppure reperibili direttamente nella segreteria della struttura.
- Copia del documento di riconoscimento e codice fiscale
- È facoltà dell'Ente richiedere ulteriori documenti di certificazione per eventuali integrazioni di giudizio.

La permanenza nella Struttura, oltre al regolare pagamento della retta, è connessa a più fattori, con particolare riferimento: alla valutazione in itinere del progetto individuale elaborato, alla verifica della rispondenza e adeguatezza della struttura alle condizioni effettive del soggetto, pertanto non sono ammesse persone che, affette da malattie infettive o a causa di fattori psichici, non siano idonee alla vita di comunità o che comunque arrechino pregiudizio agli altri ospiti ed a se stessi.

Lista d'attesa

Le domande di ingresso devono essere presentate presso l'ufficio di segreteria della struttura, oppure inviate tramite mail all'indirizzo amministrazione@casadiriposoostra.it. Una volta ricevuta la documentazione questa viene protocollata ed inserita in una graduatoria che segue i requisiti cronologici di presentazione.

Per i posti convenzionati in Residenza Protetta è l'Ast di riferimento che si riserva di stilare una lista di nominativi da inserire presso la Fondazione. Questa lista viene aggiornata periodicamente e messa a conoscenza della nostra struttura per poter chiamare i nominativi presenti nelle prime posizioni della graduatoria.

Per i posti in casa di riposo si segue sempre un ordine cronologico ma vengono formate due liste:

- Una per i residenti nel Comune di Ostra (questi hanno la priorità di ingresso)
- Una per i fuori Comune

La Fondazione si riserva di valutare i casi più gravi per i quali si richiede un ingresso con urgenza.

Presa in carico

Gli ingressi in RP e CdR vengono effettuati in tutti i giorni feriali, esclusi sabati, domeniche e festività, salvo casi particolari che hanno carattere di urgenza, ed in subordine a preventivi accordi ed organizzazione. La "presa in carico" si svolge con le seguenti modalità: nella data e orario fissati l'ospite, accompagnato dal parente o altra figura legittimata è tenuto a presentarsi alla coordinatrice di struttura o ad altra figura preposta dove verrà accolto dall'equipe composta da:

a) dal responsabile di struttura per il disbrigo delle pratiche burocratiche;

b) dalla coordinatrice infermieristica per la raccolta delle informazioni sanitarie, per la verifica della terapia in atto aggiornata e firmata dal medico di medicina generale e per il rilevamento dei parametri vitali

c) dal personale amministrativo per la definizione della modalità di pagamento.

Altra documentazione da presentare al momento dell'ingresso:

- Copia della domanda di invalidità o verbale di invalidità (in caso di accertamento già eseguito)
- Copia della domanda di accompagnamento
- Numeri di telefono ed email dei familiari di riferimento

- Dichiarazione recente del medico di base circa l'insussistenza di malattie contagiose o situazione pericolose e contrarie alla vita di comunità
- Documentazione medica in possesso
- Certificazione medica con dosaggi e posologia per le terapie eventualmente in atto.

Personalizzazioni

A tutti gli Ospiti è data la possibilità, in accordo con il personale della Struttura e nei limiti della disponibilità dello spazio e delle disposizioni in materia di sicurezza, di portare con sé oggetti, suppellettili, piccoli arredi, quadri di sua proprietà o che rivestano valore affettivo, così da riprodurre il più possibile l'ambiente a loro familiare, favorire il loro inserimento e facilitare la permanenza in struttura.

L'ospite è invitato a non trattenere effetti personali di valore come gioielli o denaro. Qualora l'ospite decidesse comunque di tenerli con se durante la permanenza in Struttura, l'Amministrazione non risponde di eventuali smarrimenti o furti.

L'Amministrazione non risponde di eventuali smarrimenti, rotture, deterioramenti delle dotazioni personali (es. occhiali da vista, protesi dentarie, apparecchi acustici, cellulari, o altro) provocati dall'ospite durante la degenza, a causa di particolari deficit cognitivi/psichiatrici o per propri autonomi comportamenti.

Assegnazione della camera

L'assegnazione della camera è di esclusiva competenza della Direzione della Struttura. La Direzione, previa informazione all'ospite e ai suoi familiari, si riserva la facoltà di trasferire l'ospite in una stanza diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso. Ciò al fine di garantire una migliore tutela alle mutate esigenze psicofisiche dello stesso e per ovviare a sopraggiunti problemi connessi alla vita comunitaria. È solamente possibile indicare la preferenza della camera singola o doppia al momento della presentazione della domanda.

13.DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per le seguenti situazioni:

NON VOLONTARIE: l'Ospite previa informazione ai familiari, e/o al competente Servizio Sociale, può essere dimesso per i seguenti motivi:

di natura sanitaria:

- Se l'ospite risulta incompatibile con la vita comunitaria, recando pregiudizio a sé o agli altri ospiti;
- Se l'ospite versa in condizioni sanitarie non idonee alle caratteristiche strutturali ed organizzative della RP e/o CdR.

La procedura prevede l'attivazione della richiesta di rivalutazione a cura del MMG che comporta l'intervento dell'Unità Valutativa che accerta se le condizioni dell'ospite siano compatibili o meno con la Struttura.

Una volta effettuata la valutazione in merito alla non idoneità alla permanenza presso la struttura la dimissione potrà essere temporanea (ricovero presso altre strutture di cura) o definitiva.

A) *RICOVERO PRESSO ALTRE STRUTTURE DI CURA*:
Se l'ospite, a causa della sopraggiunta acutizzazione dello stato di salute, è ritenuto tale da non essere temporaneamente idoneo alle caratteristiche strutturali ed organizzative della Residenza Protetta, può essere trasferito presso RSA territoriali. In tal caso ha diritto al mantenimento del posto presso la Residenza Protetta della Fondazione. Durante questi giorni l'ospite è comunque

tenuto al pagamento delle retta, la quale verrà rimborsata in seguito per i giorni di assenza conteggiati dall'ottavo giorno in poi di ricovero ospedaliero per un importo pari al 25% della retta giornaliera della categoria autosufficiente. Se si tratta di ospite detentore di camera singola il supplemento giornaliero deve essere corrisposto interamente.

B) *DIMISSIONI DEFINITIVE*:

- Se l'ospite presenta condizioni cliniche che risultino definitivamente non idonee si procederà alle dimissioni dalla struttura. In tal caso non è previsto il preavviso di 30gg.

- Se i comportamenti dell'ospite e/o dei familiare di esso minano la serenità e l'equilibrio dell'ambiente, creando disagi e pressioni non giustificate al personale della struttura.

C) *DECESSO*:

nel caso di decesso dell'Ospite presente in Struttura, i familiari verranno contattati dal personale sanitario della Struttura o propri delegati che comunicherà loro l'evento: il personale assistenziale provvederà alla prima preparazione della salma ed al trasferimento nella camera mortuaria secondo tempi e modalità previsti dalla vigente legislazione. E' compito dei familiari decidere in autonomia chi si occuperà delle esequie contattando direttamente l'agenzia di pompe funebri per organizzare il funerale.

In nessun caso il personale interno della Fondazione, a nessun titolo, è autorizzato a proporre o suggerire una o l'altra impresa funebre.

di natura amministrativa:

A) NON VOLONTARIA

- in caso di mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive;
- per grave noncuranza delle norme di comportamento che regolano la vita della Struttura da parte dell'utente e/o dei suoi familiari
- nel caso venga meno il rapporto di fiducia reciproca tra l'ospite, i suoi familiari e la Fondazione.

B) VOLONTARIA

Nel caso in cui l'Ospite stesso o il familiare di riferimento decidessero di interrompere la permanenza presso la struttura in via definitiva, possono farlo presentando la richiesta per iscritto al coordinamento di Struttura, dando un preavviso di almeno 30gg. In caso di mancato preavviso dovrà corrispondere la retta di 30 giorni.

La disdetta volontaria del posto da parte dell'ospite o di chi è legittimato dovrà essere comunicata, nei termini indicati mediante raccomandata o posta elettronica.

Il mancato preavviso da diritto alla Amministrazione di addebitare l'importo dei 30 giorni o di quota calcolata proporzionalmente al minor preavviso.

14.MODALITA' E TEMPISTICA DI ACCESSO alla DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il fascicolo socio assistenziale e sanitario e la cartella clinica redatti durante la degenza dell'Ospite e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura possono essere richiesti, (solo dopo la dimissione) con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal coordinatore di struttura

con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 30 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 20,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario nel caso di ritiro della documentazione in loco, oppure € 25,00 in caso di spedizione del fascicolo a domicilio.

15.MODALITÀ E GESTIONE DEL RECLAMO

Tramite la "gestione del reclamo", il monitoraggio della soddisfazione assume carattere continuativo. La modalità per esprimere reclamo può avvenire mediate:

- mail all'indirizzo: amministrazione@casadiriposoostra.it
- utilizzo di apposito modulo "scheda reclami - suggerimenti" - posto all'ingresso della struttura che potrà essere compilato da quanti desiderassero segnalare un elemento di insoddisfazione o ritenessero di proporre elementi migliorativi.
- Scaricando il modulo direttamente dal nostro sito www.casadiriposoostra.it nella sezione "modulistica", finestra " suggerimenti e reclami" con possibilità di riconsegnarlo via mail o nel box posto all'ingresso della struttura.

Ogni segnalazione verrà valutata dal gruppo di coordinamento per apportare azioni migliorative.

16. COSTI

Rette

La retta mensile è differenziata nelle seguenti categorie:

- Autosufficienti	€ 1.100,00
- Semi autosufficienti	€ 1.400,00
- Non Autosufficienti	€ 1.650,00
- Non Autosufficienti in Residenza Protetta	€ 1.550,00
Supplemento per camera singola	€ 90,00 vecchia ala
	€ 300,00 nuova ala

Al fine del computo della retta dovuta, il giorno d'ingresso e d'uscita sono considerati.

Il corrispettivo della retta mensile può subire, nel corso del soggiorno, delle modifiche o degli adeguamenti, sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT e dei maggiori costi derivanti dai servizi resi e dagli adeguamenti alle normative regionali e nazionali. Tale variazione è deliberata dal Consiglio di Amministrazione e viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a 15 giorni.

Il versamento della retta deve essere effettuato direttamente alla Fondazione dall'Ospite e/o da chi ne fa le veci, con modalità che saranno concordate con l'Amministrazione della Struttura, principalmente si predilige il pagamento tramite bonifico bancario.

Sono escluse dalla retta e, pertanto a carico dell'Ospite o dei suoi impegnatari:

- spese personali (rinnovo abbigliamento personale dell'Ospite e generi voluttuari);
- eventuali spese sanitarie non ricomprese nella retta (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal Servizio sanitario nazionale); medicinali a pagamento ed altri dispositivi medici non coperti dal SSN.

17.COPERTURE ASSICURATIVE

La Fondazione è dotata delle seguenti coperture assicurative, così come previsto dalle normative vigenti.

- Polizza Generale R.C.T. per attività di servizi sanitari e assistenziali;
- Polizza antincendio;
- Polizza tutela amministratori;
- Polizza RC auto.

18.CONTRATTO DI OSPITALITÀ

Antecedentemente o contestualmente all'ingresso di un nuovo ospite viene stilato il Contratto di Ospitalità che viene sottoscritto tra l'ospite o suoi familiari (impegnatari) o Amministratore di sostegno e la Fondazione Moroni Antonini Morganti, gestore della Struttura.

Decorre dal giorno in cui è fissata la data del ricovero.

Ha carattere permanente, salvo eventuali eventi che possono portare a dimissioni siano esse volontarie o di necessità.

La Fondazione, in ossequio alle normative vigenti a fronte della documentazione sociale e sanitaria acquisita, nonché della documentazione inerente la verifica economica dell'Ospite e delle informazioni fornite da parenti e congiunti assicura all'Ospite un posto letto in struttura e gli fornisce i propri servizi istituzionali previsti nella presente Carta dei Servizi e lo prende in carico, erogandogli le prestazioni necessarie in cambio dell'impegno del Contraente al pagamento della retta.

Si precisa nel contratto fatto che l'Ospite, in qualsiasi momento può essere trasferito in altro posto letto rispetto a quello iniziale a causa del cambiamento delle sue condizioni psicofisiche o per esigenze di servizio e/o organizzative, con l'eventuale variazione della retta in caso di passaggio da camera doppia a singola o viceversa e previa informativa da parte della struttura ai familiari.

Contestualmente alla sottoscrizione del contratto l'Ospite e/o Contraente provvedono:

- ad esprimere liberamente il consenso al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili dell'Ospite, ai sensi del Reg. UE 2016/679 (GDPR). (modulo allegato)
- alla consegna di quanto di seguito elencato:

- Copia della Tessera sanitaria dell'Ospite e copia di quella del Contraente
- Copia della Carta d'identità dell'Ospite e copia di quella del Contraente
- Originale tessera esenzione o mod. E01
- Copia della domanda di invalidità o verbale di invalidità (in caso di accertamento già eseguito)
- Copia domanda di accompagnamento
- Numeri di telefono ed email familiari di riferimento

- Dichiarazione recente del medico di base circa l'insussistenza di malattie contagiose o situazione pericolose e contrarie alla vita di comunità
- Documentazione medica in possesso
- Certificazione medica con dosaggi e posologia per le terapie eventualmente in atto

Nel contratto sono elencati i servizi erogati e ricompresi nella retta come descritti nella presente Carta dei Servizi al Capitolo 5 "Organizzazione del servizio".

19.DIRITTI E DOVERI DELLE PARTI

La Fondazione si impegna a:

- Erogare le prestazioni partendo dal presupposto che ciascun Ospite debba conservare la propria dignità e i propri valori, anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia.

- Programmare tutte le attività garantendo ad ogni Ospite:

a. Lo sviluppo e la conservazione dell'individualità e della libertà personale;
b. La conservazione, nella convivenza sociale delle proprie modalità di condotta;
c. Il mantenimento delle relazioni familiari e sociali;
d. Il rispetto delle proprie credenze, delle opinioni e dei sentimenti

- Predisporre ed aggiornare nei modi e nei tempi stabiliti, la documentazione sanitaria e socio- sanitaria e, per quanto previsto, darne comunicazione all'Ospite, ed ai relativi familiari o aventi causa in conformità a quanto richiesto dalla normativa in vigore;

- Rispettare le linee guida, i protocolli assistenziali adottati e le procedure interne legate all'erogazione dei servizi;

- Fornire le informazioni richieste dalle disposizioni vigenti al Comune di residenza, all'Azienda Sanitaria competente per territorio e per materia, alla Regione, alle altre strutture sanitarie, agli enti competenti in materia di assistenza socio-sanitaria, agli enti e soggetti preposti agli accertamenti di Legge o alle altre verifiche relative le Residenze socio - sanitarie.

- Rilasciare all'ospite, o a chi ne fa le veci, nei termini utili, le dichiarazioni fiscali e contabili previste dalle disposizioni di legge vigenti;

- Fornire una nuova copia della Carta dei Servizi in occasione di ogni significativo aggiornamento rispetto alla versione consegnata all'ingresso;

- Garantire il rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679 (GDPR);

Il contraente/ospite si impegna a:

- versare la retta mensile stabilita per i servizi previsti ed esplicitati nella presente Carta dei Servizi a seconda della categoria appartenente:

- € 1.100,00 per autosufficienti;
- € 1.400,00 per semi autosufficienti;
- € 1.650,00 per non autosufficienti;
- € 1.600,00 per non autosufficienti in Residenza Protetta;

- In caso di dimissioni volontarie presentare la richiesta di uscita al coordinatore di struttura o in amministrazione con un preavviso di 30gg, in caso di mancato preavviso dovrà corrispondere la retta di 30 giorni;

- Il Contrente prende atto del fatto che il corrispettivo della retta mensile può subire, nel corso del soggiorno, delle modifiche o degli adeguamenti, sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT e dei maggiori costi derivanti dai servizi resi e dagli adeguamenti richiesti dalle normative regionali e nazionali. Tale variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a 15 giorni;

- L'ospite si comporta con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale di servizio;

- Consente l'ingresso al personale di assistenza e pulizie;

- Avvisare il personale in caso di eventuali uscite dalla struttura, anche se accompagnati dai propri familiari;

- Non introduce nella struttura alimenti, bevande, medicinali, animali ed oggetti pericolosi per sé e per gli altri;

- Rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura.

20.CRITERI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA E AMICI

La famiglia è per la Fondazione la più grande risorsa per una adeguata assistenza agli anziani. L'ingresso di un anziano in una residenza costituisce uno snodo critico assai rilevante sia per l'anziano, sia per la sua famiglia, un passaggio ed un cambiamento molto forte ed esplicito delle sue condizioni di vita. Il familiare si rivolge ad una struttura principalmente per il lento decadimento di autonomia e di benessere dell'anziano tale da aver bisogno di un intervento socio-sanitario impegnativo e continuativo. Tali trasformazioni delle condizioni di vita, che hanno ovviamente anche una notevole valenza affettiva, incidono in misura assai evidente anche su quei congiunti che fino a quel momento si sono impegnati nella cura e nell'assistenza del proprio parente.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata dalla struttura.

E' pertanto garantita la libertà di **accesso dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00 di tutti i giorni**, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy o della sanificazione degli ambienti o di eventuali condizioni sanitarie che comportano la temporanea chiusura della Struttura.

Per il rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari e gli amici sono tenuti ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche e dal refettorio durante la somministrazione dei pasti.

Per motivi igienici è vietato sedersi sui letti, affollare le camere ed usare i servizi igienici riservati agli Ospiti. I familiari possono fornire sostegno per le esigenze degli ospiti loro congiunti compatibilmente con le necessità del servizio e secondo le indicazioni fornite dalla Struttura. È esclusivo compito del personale addetto svolgere attività di tipo sanitario e assistenziale.

In caso di condizioni di fine vita dell'ospite, la Struttura, al fine di favorire la vicinanza dei familiari, può autorizzare un ampliamento degli orari di visita. Tale possibilità è concessa esclusivamente previa valutazione e autorizzazione della Struttura, sulla base delle condizioni cliniche, organizzative e assistenziali**.**

21.SERVIZIO DI RISTORAZIONE - SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI

La Fondazione è dotata di propria cucina interna, con personale proprio specializzato nella preparazione dei pasti adottando il rispetto dei protocolli igienico sanitari secondo le normative vigenti. Il menù segue una rotazione settimanale ed una distinzione tra menù invernale ed estivo.

Ad ogni festività è presente un menù caratteristico.

I pasti principali sono 3: la colazione alle ore 8:00, il pranzo alle ore 12:00 e la cena alle ore 18:00 questi orari sono validi per gli ospiti che consumano il pasto nel salone, mentre gli orari sono anticipati di mezz'ora per gli ospiti allettati o che hanno difficoltà motorie e pertanto vengono serviti nelle rispettive stanze. Ai pasti principali si aggiungono n.2 merende: una alle ore 10:00 ed una il pomeriggio alle ore 16:00, dove vengono serviti yogurt o bevande a scelta.

Nel caso di situazioni cliniche particolari, è possibile modificare ed adattare il menù a seconda delle esigenze dell'ospite. In tali casi ci si avvale anche del consulto di un nutrizionista per preparare al meglio un menù ad hoc.

Vi è la possibilità per i familiari di pranzare o cenare in struttura con l'ospite, previa prenotazione e pagamento presso la segreteria della Fondazione.

I familiari e/o amici che desiderano portare ai propri congiunti cibo dall'esterno devono avvisare e chiedere il permesso. È vietato introdurre cibi senza il consenso del personale della Struttura.

22. COME CONTATTARCI

Per coloro che hanno necessità di avere informazioni in merito alla presentazione della domanda, ai servizi offerti dalla struttura ed alle modalità di accesso alla struttura, possono:

- Chiamare la segreteria al 071- 68512 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 14:00)
- Scrivere all'indirizzo email: amministrazione@casadiriposoostra.it