



FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI ~ FERRETTI

“Stabilimento Pio”

Casa di Riposo per Anziani - Centro Diurno - Azienda Agraria
Via Cavallotti, 36 - 60019 SENIGALLIA (AN) Tel. 071 791881

Cantina (071 79188261) - Centro Aziendale (071 660177) - Fax 071 79188235
R.E.A. 132624 - P.IVA 00091030429 - c.c.postale n. 15981608

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

DELLA STRUTTURA ASSISTENZIALE

RESIDENZA PROTETTA “PIO IX”

Premessa

L'Opera Pia Mastai Ferretti – Stabilimento Pio – è una Istituzione con finalità di Assistenza e Beneficenza istituita a Senigallia col peculio particolare di S.S. Papa Pio IX in forza della Bolla “Gravissimas” del 20 aprile 1857 e quindi confermata con la susseguente “Paterna sollecitudine” del 1 giugno 1873.

La suddetta Opera Pia è una Fondazione puramente civile, senza scopo di lucro, e deve essere retta secondo le orme tracciate dalle suddette Bolle e dallo Statuto vigente approvato con Decreto della Regione Marche con decreto n.39/ANL del 28/01/2015.

La sede dell'Ente è sita in via Cavallotti n.36 a Senigallia (AN).

In numero di telefono è: 071-791881.

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi che sono il fondamento della nostra Costituzione.

1

Principio dell'eguaglianza e del rispetto

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2°, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà, questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità di interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno che dimora all'interno dell'Ente.

La vita all'interno della struttura assistenziale è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

2

Principio dell'imparzialità e obiettività

Ogni persona che presta servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurare la continuità.

Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana. Per ogni ospite, è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

3

La valutazione multidimensionale dell'ospite

All'interno della struttura viene garantita la valutazione multidimensionale dell'ospite al momento dell'ammissione e periodicamente attraverso strumenti validati.

La valutazione multidimensionale dell'ospite viene fatta utilizzando la scheda "GEFI" e le schede eventualmente adottate dalla Regione Marche.

Viene altresì documentata, con cadenza trimestrale, l'attività assistenziale, tramite il sistema RUG per i posti di R.P.

4

Diritto di scelta

Ogni persona ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e chi l'assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.

5

Principio di partecipazione

La persona è il protagonista del servizio a lui si debbono offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Struttura assistenziale, creando una continua relazione, un feed-back tra Struttura e familiari.

Viene garantita sempre, la corretta informazione ed il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

6

Principio di efficacia ed efficienza

Sia il criterio di Efficacia (verifica del raggiungimento degli obiettivi) che di Efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della struttura assistenziale.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

7

La Mission

Gli obiettivi principali della struttura assistenziale dell'Opera Pia "Mastai Ferretti", possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata
- Ricerca di ottimali livelli di salute
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Formazione del personale
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di qualità.

8

La Struttura Assistenziale della Fondazione OPMF***IL COMPLESSO EDILIZIO***

L'immobile urbano, adibito ai fini istituzionali della assistenza, è costituito da una serie di fabbricati in gran parte collegati tra loro ed edificati, su più livelli, all'interno del comparto edilizio compreso tra viale Leopardi, via Cavallotti, via Mazzolani, via dell'Angelo ed il fiume Misa, il tutto per una superficie complessiva in pianta di mq 19.400 circa di cui mq 12.330 destinati a giardini, viabilità interna e parcheggi.

L'AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da 5 membri compreso il Presidente. Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica per 5 anni. I cinque componenti sono nominati come segue:

- Un consigliere designato dal Vescovo di Senigallia
- Un consigliere eletto dall'assemblea dei parroci delle parrocchie Duomo, S. Martino, Pace, Portone e Porto

- Un consigliere designato dal Comune di Senigallia
- Due consiglieri eletti dal Collegio dei Canonici della Cattedrale di Senigallia.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Fondazione, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da perseguire.

Ha la responsabilità generale dell'Amministrazione dell'Ente e quella di garantire il rispetto delle norme statutarie e delle Bolle di Fondazione.

LE RISORSE UMANE

Il Personale impiegato nei servizi assistenziali ed integrativi è dotato di specifica esperienza e da titoli professionali adeguati e viene costantemente aggiornato al fine di rispondere ai bisogni degli ospiti con la massima professionalità.

E' composto da:

- Responsabile Servizi Assistenziali pluristruttura
- Responsabile igienico sanitario pluristruttura (medico)
- Responsabile di Struttura Residenza Protetta
- Responsabile di Struttura R.S.A.
- Organizz. Serv. Assistenza
- Assistente Sociale
- Cappellano
- Capo reparto Infermiere Professionale
- Infermieri professionali
- Operatori socio-sanitari
- Operatori socio assistenziali
- Terapista della riabilitazione
- Ausiliari di assistenza
- Capo cuoco
- Cuochi
- Operai specializzati lavanderia
- Accompagnatore-autista
- Portieri-centralinisti
- Amministrativi
- Animatore-educatore
- Barbiere - Parrucchiere
- Responsabile di Struttura Residenza Protetta
- Podologo

9

La Struttura della Residenza Protetta

L'attività assistenziale della Residenza Protetta, rivolta ad anziani non-autosufficienti, viene realizzata nel padiglione di V.le Leopardi, piano terra e primo, articolato in n. 4 "nuclei", per complessivi 119 posti letto, così suddivisi: n. 44 in camere doppie con bagno, e n. 31 in camere singole con bagno. La struttura priva di barriere architettoniche, è dotata di ascensori, montalettighe, corrimano, servizi comuni, bagni protetti, soggiorni, sale di ricreazione, impianti tecnologici: riscaldamento, illuminazione, emergenze, ricambio d'aria e condizionamento d'aria, acqua calda e fredda

10

L'Utenza

Nella Residenza Protetta Pio IX sono ammesse persone di ambo i sessi che abbiano bisogno di assistenza socio-sanitaria per le loro condizioni di non-autosufficienza, caratterizzata da esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate e che non richiedano prestazioni sanitarie complesse

I bisogni assistenziali degli ospiti e le conseguenti prestazioni derivanti dalle loro condizioni psico-fisiche vengono rilevate su apposita scheda, aggiornata con cadenza semestrale, dal personale tecnico e socio-sanitario dell'Ente che si avvale anche del parere del medico responsabile igienico sanitario della R.P. e del sistema RUG.

11 Ammissione

Il cittadino che desidera essere ospitato ed assistito nella Residenza Protetta deve presentare domanda al Presidente della Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti.

La domanda che in caso di impedimento della persona direttamente interessata, può essere sottoscritta dai suoi congiunti, va compilata in tutte le sue parti nell'apposito modulo fornito dall'Ente.

E' inoltre fatto obbligo di allegare alla domanda la seguente documentazione:

- Certificazione medica sulle condizioni psico-fisiche dell'interessato, secondo il modulo fornito dalla Fondazione;
- Autocertificazione circa le proprie generalità e lo stato di famiglia;
- Copia del verbale dell'eventuale riconoscimento dell'invalidità;
- Copia della tessera sanitaria.

La domanda deve essere comunque sottoscritta o controfirmata dai congiunti e/o di terzi dell'interessato che assumono anche l'impegno di "garanti" per gli aspetti di carattere economico derivanti dall'ammissione nella Residenza.

La domanda, debitamente compilata, viene protocollata e sottoposta all'esame dell'Assistente Sociale dell'Ente per l'istruttoria e per colloqui preliminari conoscitivi sulle condizioni complessive del richiedente e del suo nucleo familiare.

L'ammissione, a norma dello Statuto della Fondazione, viene deliberata dal Consiglio di Amministrazione.

Prima dell'effettivo ingresso nella Residenza Protetta l'interessato e/o gli obbligati debbono sottoscrivere il "contratto di Assistenza" e prendere conoscenza delle norme che regolano la convivenza e i conseguenti diritti e doveri per le parti. In caso di integrazione retta da parte di Enti Pubblici è necessario, prima dell'effettivo ingresso, acquisire la relativa impegnativa.

L'effettivo ingresso nella Residenza Protetta, la cui data va concordata con l'Assistente Sociale dell'Ente, deve avvenire, pena decadenza, entro 7 giorni dalla comunicazione della disponibilità del posto letto.

Per motivi di forza maggiore la data d'ingresso può subire variazioni, fermo restando l'obbligo per l'assistito del pagamento dell'importo della retta sin dalla data concordata per l'ingresso.

12 Ammissione nei posti letto convenzionati

La procedura per la presentazione della domanda di ammissione rimane quella indicata nel precedente art. 11.

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti ha stipulato una convenzione per la gestione di alcuni posti letto di Residenza Protetta con l'ASUR – Zona Territoriale n. 4 di Senigallia, riservati a cittadini non autosufficienti residenti nei Comuni ricompresi nel territorio di competenza di detta Zona.

La Fondazione garantisce almeno detti livelli assistenziali per tutti i 119 posti letto autorizzati come Residenza Protetta.

L'accesso ai posti letto convenzionati può avvenire soltanto a seguito di parere favorevole dell'UVD dell'ASUR – Zona Territoriale n. 4 di Senigallia.

La richiesta di fruizione di un posto letto convenzionato va inoltrata dall'anziano interessato, da un familiare referente, dal Medico di Medicina Generale o Ospedaliero, dall'Assistente Sociale di riferimento.

La richiesta va presentata di norma alla Segreteria Organizzativa delle Cure Domiciliari del Distretto Sanitario o alla Fondazione che provvederà a trasmetterla successivamente al Distretto Sanitario.

L'eventuale formazione di liste di attesa verrà gestita dalla struttura seguendo, di norma, la data di emissione del parere dell'UVD e in considerazione dello stato di salute dell'ospite certificato dal medico di fiducia dell'Ente o dall'U.V.D.

“RSA n. 20 ospiti, le cui costituzioni non sono ancora note, ammissione da UVD.”

13

La retta di ospitalità ed assistenza

A norma dello Statuto della Fondazione l'ammontare della retta di ospitalità ed assistenza viene annualmente determinato dal Consiglio di Amministrazione e tiene conto della categoria assistenziale dell'ospite e della sua sistemazione “alberghiera”.

Il presente documento (art. 19) elenca in dettaglio i servizi e le prestazioni ricompresi nell'importo della retta ed i servizi e le prestazioni esclusi in quanto direttamente e singolarmente richiesti dall'ospite.

Il calcolo della retta mensile viene determinato con la seguente formula: (importo retta giornaliera x 365 giorni : 12 mesi).

Il prospetto degli importi delle rette, parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi, verrà alla stessa annualmente allegato.

L'importo della retta deve essere versato anticipatamente entro i primi 10 giorni di ciascun mese.

Al momento delle dimissioni, l'eventuale eccedenza di retta mensile versata, viene restituita.

In caso di integrazione retta a carico di Comuni o ASUR, l'obbligo per l'assistito e/o suoi congiunti è quello di versare la differenza a copertura dell'intero importo della retta prevista.

Indipendentemente dall'orario di ingresso va versato il corrispettivo dalla data di ammissione al giorno nel quale viene liberato, per qualsiasi motivo, il posto letto.

14

Precedenza e Preferenza

Ha la precedenza:

- a) chi è ammesso ai posti convenzionati ASUR dall'UVD a piena copertura degli stessi, secondo la data che riporta la certificazione dell'UVD;
- b) chi ha l'integrazione retta da parte del Comune di Senigallia, secondo la data della comunicazione del Comune;

A parità di data di presentazione della domanda e della deliberazione di ammissione da parte del consiglio di Amministrazione, hanno la preferenza i residenti del Comune di Senigallia e i residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 8.

15

Deposito cauzionale

Prima dell'ingresso dovrà essere versato un deposito cauzionale pari ad una mensilità dell'importo della retta prevista.

Il deposito versato non dà diritto agli interessi.

Detto deposito verrà restituito per intero al momento della dimissione, salvo conguaglio per pendenze amministrative.

Ove l'assistito, per qualsiasi motivo, rinunci o comunque lasci libero il posto letto assegnato, entro 60 giorni dall'ingresso nella Struttura, il deposito cauzionale verrà restituito soltanto per il 50%, fermo restando l'obbligo del pagamento della retta per tutto il periodo di fruizione del posto letto.

16 Assenze temporanee

L'assistito può assentarsi dalla Residenza Protetta per esigenze personali e/o familiari. Quando l'assenza supera i 7 giorni consecutivi all'ospite viene riconosciuto il diritto alla riduzione dell'importo della retta pari al 25% con conservazione del posto. In caso di assenza per ricovero ospedaliero superiore a 7 giorni, all'ospite viene riconosciuta una riduzione dell'importo della retta pari al 25%.

Per gli ospiti assistiti nei posti letto convenzionati con l'ASUR, in caso di assenza per ricovero ospedaliero con conservazione del posto letto, la riduzione dell'importo della retta "alberghiera" viene applicata, sin dal primo giorno di assenza, nella misura del 50%.

La convenzione con l'ASUR determina la misura della riduzione dell'importo della retta per la quota sanitaria.

17 Dimissioni volontarie

L'ospite può lasciare volontariamente la Residenza Protetta dando un preavviso scritto di almeno 15 giorni.

In caso di mancato preavviso, nei termini indicati, l'interessato ha l'obbligo di versare una somma pari a 15 giorni dell'importo della retta giornaliera per lui determinata.

18 Dimissioni d'Ufficio

L'ospite sarà dimesso d'Ufficio dalla Residenza Protetta ed affidato ai garanti, con deliberazione motivata del Consiglio di Amministrazione:

- a) per inadempimento proprio o dei garanti per mancato pagamento della retta, trascorsi 60 giorni dalla scadenza dell'ultima mensilità pagata. Verso gli obbligati inadempienti l'Amministrazione procederà al recupero del credito maggiorato degli interessi pari a due punti percentuali in più rispetto al tasso di riferimento principale della Banca Centrale Europea, della svalutazione e delle spese legali-giudiziarie;
- b) per cattivo comportamento, ossia per azioni tali da rendere incompatibile la sua presenza nella convivenza, a giudizio della Direzione;
- c) nel caso in cui le condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultassero compatibili con le prestazioni assistenziali offerte dalla Residenza Protetta, su giudizio del medico di fiducia dell'Ente. La data delle dimissioni dovrà essere comunicata ai garanti con lettera raccomandata e con 10 giorni di preavviso.

I servizi offerti

Servizi Alberghieri

Alloggio

Tutte le camere, singole o doppie, sono dotate di servizi igienici attrezzati per utenza disabile con: lavello, wc, bidet, doccia, punti di appoggio, specchio, mobiletto, cestino. Ogni letto è composto da sponde in legno e rete a due snodi (completo di materasso, lenzuola, federe, cuscino e coperte) comodo, armadio a due ante, sopralzo o altro armadio ad un'anta, tavolino, sedia e poltroncina, presa TV, telefono, campanelli di allarme, impianto di ossigeno terapia, ricambio d'aria.

La camera potrà essere, in parte, arredata con mobilio e suppellettili di proprietà dell'ospite, previo accordo con la Direzione.

La pulizia ordinaria della camera, compreso il rifacimento del letto, è prevista giornalmente. La pulizia a fondo è fatta ogni trimestre.

I consumi di acqua, luce, riscaldamento e l'abbonamento TV, sono compresi nella retta.

Vitto

La prima colazione è servita in camera (ore 8,30 – 9).

Il pranzo (ore 12) e la cena (ore 18,30) sono serviti nelle Sale ristorante. Il menù giornaliero prevede tre scelte fra primi, secondi e contorni, le scelte sono fatte il giorno prima con prenotazione.

Il personale infermieristico provvede anche alla alimentazione tramite sondino o P.E.G.

Lavanderia-guardaroba

Ad ogni ospite è garantito il lavaggio e la stiratura anche della biancheria personale, con ritiro e consegna nei giorni stabiliti dalla Direzione. Per poter effettuare il servizio è necessario che tutta la biancheria personale sia numerata, con numero identificativo fornito dalla Direzione. La Direzione non risponde di indumenti privi di numero identificativo.

Assistenza tutelare

L'assistenza tutelare, per tutti gli assistiti, consiste:

Assistenza diretta nell'assunzione del cibo

Assistenza diretta per l'igiene personale e per fare il bagno

Assistenza diretta nella vestizione

Assistenza diretta per qualsiasi spostamento (deambulazione)

Assistenza diretta per il controllo degli sfinteri

Assistenza infermieristica

Per tutti è garantita una assistenza infermieristica nelle 24 ore in conformità alle prescrizioni mediche. L'assistenza infermieristica è organizzata in turni di servizio che garantiscono almeno 20 minuti di assistenza pro-capite al giorno per assistito. Apposito locale Ambulatorio è messo a disposizione per questo servizio.

Assistenza sanitaria.

E' garantita a tutti dal S.S.N. l'assistenza di medicina generale, con medico di libera scelta dell'ospite, con accessi programmati coordinati del medico di fiducia dell'Ente, oltre alle chiamate per le necessità non prevedibili.

E' garantita a tutti l'assistenza medica specialistica, l'assistenza farmaceutica, le forniture di presidi e ausili sanitari, il trasporto sanitario; il tutto nelle forme e modalità definite dall'ASUR. Le prestazioni sanitarie che il S. S. N. pone a carico dell'utente rimangono a carico dell'ospite.

Servizio fisioterapico

E' operante nella Residenza Protetta un fisioterapista che assicura l'erogazione delle prestazioni individualizzate. L'organizzazione delle prestazioni è concordata con il Coordinatore di Struttura e con il medico fisiatra a seconda delle necessità.

Podologo

Con accesso settimanale un podologo convenzionato è presente nella Struttura, in giorno ed orario predeterminato, per gli interventi a favore degli anziani che presentano specifiche necessità.

Segretariato Sociale

L'Assistente Sociale, in collaborazione con un impiegato, è a disposizione degli ospiti e/o dei loro parenti per le pratiche relative alle pensioni, alle richieste di presidi o ausili sanitari, e per ogni necessità amministrativa dell'anziano assistito.

Servizio trasporto

Trasporto, in orari prefissati, con mezzi e personale dell'Ente in presidi sanitari ubicati nel Comune di Senigallia per visite mediche ed esami diagnostici a seguito di appuntamento degli operatori dell'Ente (non è garantita l'assistenza all'ospite, che fa carico ai suoi congiunti).

Attività ricreative e di animazione

Le attività di "animazione" sono programmate **in base alle diverse esigenze degli ospiti** e vengono **calibrate in considerazione dei tempi di realizzazione**: Esse riguardano attività manuali, attività cognitive, culturali, musicali, relazionali.

L'Amministrazione mette a disposizione degli ospiti una sala specifica per le attività occupazionali di tipo manuale, oltre alla Biblioteca, la sala "proiezioni", la Palestra.

L'Assistente Sociale coordina il gruppo di "animatori" che hanno l'incarico di **programmare ed attuare giornalmente delle attività ricreative**, compresa la organizzazione di gite ed escursioni. La fruizione delle attività ricreative, comprese le gite, è libera ed è gratuita.

20

Servizi particolari a carico dell'ospite

- Assistenza personalizzata in ospedale
- Parrucchiere
- Trasporto con mezzi della Fondazione presso presidi sanitari fuori città, con addebito di € 50,00
- Accompagno con mezzi della Fondazione presso presidi sanitari in città e fuori città, con addebito, rispettivamente, di € 7,00 e € 30,00, con aggiornamento annuale
- Prestazioni sanitarie che il SSN pone a carico dell'utente (Es. tickets, materiale sanitario consumato in eccedenza alla fornitura garantita dalla ASUR, ecc.)
- Servizio telefonico: negli spazi comuni accessibili è disponibile un telefono pubblico con funzionamento a moneta o a scheda telefonica. E' possibile ricevere dall'esterno telefonate. Nelle camere è a disposizione il telefono con possibilità di chiamata diretta con addebito dei soli scatti.

21

Convivenza

L'ospite è tenuto a comportarsi con educazione e senso di civismo verso tutti e a tenere con ordine la camera.

L'ospite osserverà le norme del presente regolamento e collaborerà con la Direzione per il miglior andamento della convivenza, l'ospite farà buon uso di tutto quanto la Casa mette a disposizione.

Gli apparecchi radio e TV sono ammessi nelle camere alla condizione che siano dotati di cuffie.

Durante le ore di riposo (dalle 22 alle 7 e dalle 13 alle 15) nei corridoi e nelle camere si dovranno evitare comportamenti che disturbano gli altri ospiti.

L'ospite si rivolgerà al Responsabile di nucleo o alla Suora se ha delle richieste particolari da fare o delle lamentele di qualsiasi genere, da esporre.

22

Divieti

E' vietato l'uso di fornelli, ferri da stiro ed altro materiale elettrico.

E' fatto divieto di introdurre nella Residenza Protetta bevande alcoliche.

E' vietato gettare rifiuti o altri oggetti dalla finestra o tenere vasi da fiori sulle finestre senza idonea protezione.

Non è ammessa la presenza di animali di qualsiasi specie.

E' fatto divieto di ospitare nella camera, nelle ore notturne, persone estranee alla Residenza Protetta, qualunque sia la parentela o l'amicizia con l'ospite.

23

Libertà di movimento

Gli ospiti della RSA possono durante il giorno entrare ed uscire se accompagnati da parenti o da persona di fiducia segnalata dallo stesso alla Direzione con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti.

24

Accoglienza e disponibilità

Nelle camere a due letti, quando uno dei due posti si rende libero, l'amministrazione provvederà ad occuparlo.

Quando per particolari motivi la Direzione ritiene opportuno un cambio di camera, l'ospite ed i parenti si renderanno disponibili a tale spostamento di posto.

Se l'ospite chiede di rimanere da solo in una camera per due, e la direzione lo concede, dovrà corrispondere una retta maggiorata secondo il deliberato del Consiglio di Amministrazione.

25

Rappresentanza degli utenti

Fra gli ospiti potrà essere costituito un Comitato rappresentativo, composto da un minimo di 5 membri, ad un massimo di 15, che sarà portavoce degli utenti presso l'amministrazione. Esso avrà lo scopo di favorire la vita in comunione promuovendo iniziative ricreative e culturali d'intesa con il "Servizio Animazione" ed affrontando i problemi riguardanti la conduzione e la organizzazione dei servizi con la Direzione ed il Presidente.

Sarà cura dell'Assistente Sociale promuovere il Comitato di rappresentanza degli utenti.

Le modalità per la designazione della rappresentanza degli ospiti nel suddetto organo, saranno liberamente scelte dall'Assemblea degli ospiti della Residenza Protetta.

L'Assemblea degli ospiti si riunisce almeno una volta all'anno, anche su iniziativa dell'Assistente Sociale o del Presidente.

26

Depositi c/ Terzi

La Direzione non assume responsabilità alcuna per i valori conservati nelle camere degli ospiti. Gli ospiti che lo desiderano possono depositare i propri valori in Amministrazione ove saranno registrati quale "deposito c/terzi".

La restituzione degli oggetti depositati dagli ospiti verrà fatta agli aventi diritto.

27

Ammissione temporanea

Compatibilmente con la disponibilità di posti possono essere ammessi alla Residenza Protetta ospiti per periodi di tempo limitati per venire incontro ad esigenze temporanee di assistenza.

L'ammissione temporanea non può essere inferiore a 7 giorni né superiore a 60 giorni e l'importo della retta fissata per la persona non autosufficiente deve essere maggiorato del 25% dell'importo giornaliero (retta mensile x 12 : 365 + 25%). L'ammissione temporanea è subordinata al versamento anticipato dell'importo maggiorato della retta giornaliera per i giorni previsti di permanenza nella struttura. Comunque si dovrà corrispondere la retta giornaliera maggiorata per il periodo di effettiva presenza nella Struttura.

28

Ammissioni temporanee di sollievo nei posti letto convenzionati

A norma della Convenzione stipulata con l'ASUR Zona Territoriale n. 4 di Senigallia, per posti letto di Residenza Protetta, compatibilmente con la disponibilità degli stessi, è possibile prevedere ricoveri temporanei della durata massima di 30 giorni.

L'ammissione può avvenire soltanto previo parere favorevole dell'U.V.D.- ASUR Zona Territoriale n. 4 di Senigallia.

L'importo della retta "alberghiera" è posto a carico dell'ospite e deve essere corrisposto anticipatamente, mentre la retta "quota sanitaria" viene addebitata all'ASUR Zona Territoriale n. 4 di Senigallia.

29

Responsabilità – Assicurazioni

L'amministrazione declina ogni responsabilità per furti o danni che possono derivare alle cose degli ospiti durante la permanenza nella Residenza Protetta

L'amministrazione ha l'onere di tenere in efficacia una polizza assicurativa per la responsabilità civile per danni materiali e corporali, subiti dagli ospiti, imputabili a fatto colposo o doloso delle persone addette alle attività di assistenza, di pulizia, di manutenzione, di volontariato nella Struttura.

30

Rapporti con la Comunità locale ed i Servizi Territoriali

Esiste un rapporto "convenzionato" con l'Azienda Sanitaria per quanto riguarda le prestazioni sanitarie specialistiche e l'A.D.I.. La fruizione di detti servizi sanitari è garantita dal nostro servizio di "accompagnamento".

Esiste a livello di servizio sociale un rapporto di collaborazione con il Servizio Socio-Sanitario Territoriale.

Da tempo è esistente un rapporto volontario con i gruppi parrocchiali e con le classi delle Scuole Medie della città, che periodicamente organizzano attività ricreative e spettacoli per gli anziani ospiti della Casa di Riposo, tale rapporto spesso vede coinvolti altri circoli ricreativi o culturali cittadini. La collocazione della Casa di Riposo nel centro storico favorisce l'integrazione fra assistiti e cittadinanza.

Con il Comune di Senigallia, Assessorato Servizi sociali, vi è un rapporto privilegiato circa le ammissioni nella Struttura.

31

Formazione del Personale

Tutto il personale che lavora nella struttura assistenziale è in possesso del titolo richiesto dal profilo professionale.

All'interno della struttura vengono organizzati ogni anno corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, avvalendosi sia della collaborazione dell'Ufficio Formazione della Azienda Sanitaria, sia di altri professionisti.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

32

Informativa

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, schede di valutazione multidimensionale, piano di lavoro e libro delle consegne.

Il trattamento dei dati personali degli ospiti da parte del personale operante nella struttura va effettuato in conformità alle norme in materia di privacy.

33 Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Pervenire all'accreditamento completo della struttura;
- Rendere il soggiorno dell'ospite anziano il più sereno e confortevole possibile.

34 Valutazione del servizio assistenziale- la qualità percepita

Per la valutazione del servizio assistenziale offerto, la struttura adotta un apposito questionario sulla qualità percepita che viene somministrato agli ospiti o ai loro familiari con cadenza almeno annuale.

35 Diritti e doveri dell'Ospite

L'ospite anziano ha:

- Diritto alla soddisfazione dei bisogni primari.
- Diritto alla qualità: i servizi istituzionali riservati agli anziani devono mirare alla qualità. L'ospite anziano ha il diritto alla mobilizzazione, alla prevenzione delle piaghe da decubito, ma soprattutto ha diritto ad essere titolare di un piano individualizzato di assistenza.
- Diritto ad un ambiente confortevole: l'ospite anziano ha diritto ad usufruire di ambienti in cui siano ridotte le barriere architettoniche ed in cui egli si possa muovere liberamente compatibilmente con le proprie condizioni di salute, ed in modo tale da non creare disagio fisico o psichico a sé o agli altri.
- Diritto alla libertà di movimento: gli ospiti autosufficienti godono di piena libertà di entrata ed uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e del rientro serale fissato alle ore 20. Per esigenze di rientri dopo la chiusura della portineria si deve dare preventiva comunicazione alla Direzione.
- Diritto all'igiene personale e collettiva: l'ospite anziano ha diritto che vengano rispettate le esigenze di pulizia e pudore personale anche quando, a causa di una malattia, tali richieste sono ripetute ed impegnative. Ha diritto, altresì, a vivere in condizioni socio psicologiche igieniche e non lesive della integrità cognitiva ed affettiva.
- Diritto alla socializzazione e comunicazione: rientrano in questo ambito tutti i provvedimenti affinché nella struttura assistenziale, l'anziano abbia la possibilità di accedere a tutti i mezzi di comunicazione ed informazione. Vanno, altresì, programmate attività specifiche finalizzate a sollecitare le funzioni di interazione sociale.
- Diritto al rispetto del valore della persona: l'ospite anziano ha diritto al rispetto della dignità umana. Anche nella perdita dell'autosufficienza, l'anziano ha diritto ad essere considerato in primis come individuo e come "persona".
- Diritto al conforto psicologico e religioso: l'ospite anziano ha diritto ad esprimere i propri disagi ed i propri timori confortato da un interlocutore che sia in grado di raccogliere ed elaborare le problematiche morali legate all'invecchiamento. L'ospite anziano ha diritto ad essere trattato con gentilezza in modo consono alla fragilità, alla insicurezza, alla paura di quello che sarà domani. Va aiutato ad affrontare la morte con il massimo rispetto e con la vicinanza emotiva della struttura che lo circonda.

E' diritto dell'Ospite:

- Condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria, in un ambiente che trasmette sicurezza, equilibrio ed armonia;
- Conservare e veder rispettati, in osservazione dei principi della Costituzione, le Sue credenze, opinioni e sentimenti;
- Essere accolto e rispettato nelle Sue caratteristiche individuali, essere chiamato per nome e non con appellativi stereotipati;
- Conoscere l'identità dell'interlocutore;
- Essere protetto e garantito nella Sua privacy;
- Essere assistito e curato nella Sua integrità psico-fisica;
- Essere aiutato a mantenere e recuperare la Sua autonomia personale;
- Tenere contatti con la sua famiglia di origine;
- Avere un'assistenza rispettosa del silenzio e del riposo;
- Consumare i pasti seduto a tavola quando il Suo stato di salute lo consenta;
- Utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motoria;
- Essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono al Suo corpo;
- Essere ascoltato anche quando è affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- Ricevere sempre una risposta ai quesiti posti;
- Fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- Ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- Non subire atteggiamenti di derisione, se psichicamente regredito o fisicamente dipendente.

E' dovere dell'Ospite:

- Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto del personale e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti;
- Collaborare col personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura;
- Rispettare gli orari dei pasti, degli allettamenti e delle alzate, della frequenza in palestra, delle cure e igiene quotidiane, delle uscite e dei rientri autorizzati;
- Non pretendere dal personale prestazioni non previste dal normale programma di servizio e non fare pressioni o dare mance per ottenere trattamenti diversi o di favore;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Ospiti;
- Rispettare il riposo giornaliero e notturno degli altri Ospiti;
- Avvisare quando esce dalla struttura.

E' vietato all'Ospite:

- Lavare indumenti o tenere nelle stanze cibarie o macchinette o fornelli per la cottura di qualsiasi alimento;
- Esporre biancheria nei terrazzini e nelle camere;
- Tenere animali;
- Fumare;
- Chiudere a chiave le camere o il bagno dall'interno;
- Recarsi nei locali della cucina e della lavanderia;
- Introdurre mobili nelle camere (è consentito portare piccoli oggetti di proprietà, previa autorizzazione dell'Amministrazione).

36 Diritti e doveri del Familiare

E' diritto del Familiare:

- Visitare e assistere il proprio congiunto nel rispetto dell'orario previsto dalla Fondazione;
- Portare all'esterno della struttura il proprio familiare previa autorizzazione ed indicando i tempi di rientro;
- Ricevere dal personale competente le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto e delle cure a cui viene sottoposto, nonché ricevere dagli Uffici amministrativi le informazioni di cui ha bisogno.

E' dovere del Familiare:

- Tenere un comportamento rispettoso verso tutti gli Ospiti ed il personale della struttura a cui non dovrà chiedere favoritismi per il proprio familiare;
- In nessun caso il parente potrà intervenire nella cura dell'Ospite, di competenza e responsabilità del personale di assistenza;
- Non potrà portare bevande o alimenti senza preventiva autorizzazione della Direzione Sanitaria;
- In nessun caso i parenti potranno interferire o modificare le cure sanitarie prescritte dal personale medico all'Ospite;
- Dovrà rispettare i locali e gli arredi della Casa e altresì rispettare l'obbligo di non fumare.

Nucleo RSA Demenze

L'attività del nucleo RSA, rivolta a pazienti non autosufficienti affetti da demenza, viene svolta nell'ala "Chiesa della Maddalena al primo piano".

Consta di complessivi 20 posti letto di cui 18 in camere doppie e 2 in camera singola tutte con bagno. La struttura, priva di barriere architettoniche, è dotata di ascensore, monta-lettighe, corrimano, servizi comuni, bagni protetti, soggiorni, sale di ricreazione, impianti tecnologici, riscaldamento, illuminazione, emergenze, ricambio d'aria e condizionamento, acqua calda e fredda, ambulatorio, medicheria.

Nel nucleo RSA sono ammesse persone di ambo i sessi non autosufficienti la cui patologia non richiede prestazioni sanitarie di complessità ospedaliera, ma che non risulterebbero idonei ad un trattamento domiciliare.

I candidati verranno selezionati dalla apposita UVD presso il distretto di Senigallia secondo i criteri stabiliti.

La procedura di presentazione della domanda di ammissione è quella stabilita dall'ASUR in collaborazione con il Distretto.

L'accesso al letto convenzionato è determinato in sede di UVD, previa domanda da parte dell'interessato o di un suo familiare, dal Medico di Medicina Generale o Ospedaliero.

La stessa UVD gestisce la eventuale formazione delle liste di attesa, secondo il regolamento da essa predisposto.

Servizi Offerti:

Alloggio

Tutte le camere, singole o doppie, sono dotate di servizi igienici attrezzati per utenza disabile con: lavello, wc, bidet, doccia, punti di appoggio, specchio, mobiletto, cestino. Ogni letto è composto da sponde in legno e rete a due snodi (completo di materasso, lenzuola, federe, cuscino e coperte) comodo, armadio a due ante, sopralzo o altro armadio ad un'anta, tavolino, sedia e poltroncina, presa TV, telefono, campanelli di allarme, impianto di ossigeno terapia, ricambio d'aria.

La camera potrà essere, in parte, arredata con mobilio e suppellettili di proprietà dell'ospite, previo accordo con la Direzione.

La pulizia ordinaria della camera, compreso il rifacimento del letto, è prevista giornalmente. La pulizia a fondo è fatta ogni trimestre.

I consumi di acqua, luce, riscaldamento e l'abbonamento TV, sono compresi nella retta.

Vitto

La prima colazione è servita in camera (ore 8,30 – 9).

Il pranzo (ore 12) e la cena (ore 18,30) sono serviti nelle Sale ristorante. Il menù giornaliero prevede tre scelte fra primi, secondi e contorni, le scelte sono fatte il giorno prima con prenotazione.

Il personale infermieristico provvede anche alla alimentazione tramite sondino o P.E.G.

Lavanderia-guardaroba

Ad ogni ospite è garantito il lavaggio e la stiratura anche della biancheria personale, con ritiro e consegna nei giorni stabiliti dalla Direzione. Per poter effettuare il servizio è necessario che tutta la biancheria personale sia numerata, con numero identificativo fornito dalla Direzione. La Direzione non risponde di indumenti privi di numero identificativo.

Assistenza tutelare

L'assistenza tutelare, per tutti gli assistiti, consiste:

Assistenza diretta nell'assunzione del cibo

Assistenza diretta per l'igiene personale e per fare il bagno

Assistenza diretta nella vestizione

Assistenza diretta per qualsiasi spostamento (deambulazione)

Assistenza diretta per il controllo degli sfinteri

Assistenza infermieristica

Per tutti è garantita una assistenza infermieristica nelle 24 ore in conformità alle prescrizioni mediche. L'assistenza infermieristica è organizzata in turni di servizio che garantiscono almeno 20 minuti di assistenza pro-capite al giorno per assistito. Apposito locale Ambulatorio è messo a disposizione per questo servizio.

Assistenza sanitaria.

E' garantita a tutti dal S.S.N. l'assistenza di medicina generale, con medico di libera scelta dell'ospite, con accessi programmati coordinati del medico di fiducia dell'Ente, oltre alle chiamate per le necessità non prevedibili.

E' garantita a tutti l'assistenza medica specialistica, l'assistenza farmaceutica, le forniture di presidi e ausili sanitari, il trasporto sanitario; il tutto nelle forme e modalità definite dall'ASUR. Le prestazioni sanitarie che il S. S. N. pone a carico dell'utente rimangono a carico dell'ospite.

Servizio fisioterapico

E' operante nella Residenza Protetta un fisioterapista che assicura l'erogazione delle prestazioni individualizzate. L'organizzazione delle prestazioni è concordata con il Coordinatore di Struttura e con il medico fisiatra a seconda delle necessità.

Podologo

Con accesso settimanale un podologo convenzionato è presente nella Struttura, in giorno ed orario predeterminato, per gli interventi a favore degli anziani che presentano specifiche necessità.

Segretariato Sociale

L'Assistente Sociale, in collaborazione con un impiegato, è a disposizione degli ospiti e/o dei loro parenti per le pratiche relative alle pensioni, alle richieste di presidi o ausili sanitari, e per ogni necessità amministrativa dell'anziano assistito.

Attività ricreative e di animazione:

Le attività di "animazione" sono programmate **in base alle diverse esigenze degli ospiti** e vengono **calibrate in considerazione dei tempi di realizzazione**: Esse riguardano attività manuali, attività cognitive, culturali, musicali, relazionali.

L'Amministrazione mette a disposizione degli ospiti una sala specifica per le attività occupazionali di tipo manuale, oltre alla Biblioteca, la sala "proiezioni", la Palestra.

L'Assistente Sociale coordina il gruppo di "animatori" che hanno l'incarico di **programmare ed attuare giornalmente delle attività ricreative**, compresa la organizzazione di gite ed escursioni. La fruizione delle attività ricreative, comprese le gite, è libera ed è gratuita.

Servizi particolari a carico dell'ospite

- Assistenza personalizzata in ospedale
- Parrucchiere
- Accompagno con mezzi della Fondazione presso presidi sanitari in città e fuori città, con addebito, rispettivamente, di € 7,00 e € 30,00, con aggiornamento annuale
- Prestazioni sanitarie che il SSN pone a carico dell'utente (Es. tickets, materiale sanitario consumato in eccedenza alla fornitura garantita dalla ASUR, ecc.)
- Servizio telefonico: negli spazi comuni accessibili è disponibile un telefono pubblico con funzionamento a moneta o a scheda telefonica. E' possibile ricevere dall'esterno telefonate. Nelle camere è a disposizione il telefono con possibilità di chiamata diretta con addebito dei soli scatti.

Divieti

E' vietato l'uso di fornelli, ferri da stiro ed altro materiale elettrico.

E' fatto divieto di introdurre nella Residenza Protetta bevande alcoliche.

E' vietato gettare rifiuti o altri oggetti dalla finestra o tenere vasi da fiori sulle finestre senza idonea protezione.

Non è ammessa la presenza di animali di qualsiasi specie.

E' fatto divieto di ospitare nella camera, nelle ore notturne, persone estranee alla Residenza Protetta, qualunque sia la parentela o l'amicizia con l'ospite.

Libertà di movimento:

Gli ospiti della R.S.A. possono durante il giorno entrare ed uscire se accompagnati da parenti o da persona di fiducia segnalata dallo stesso alla Direzione con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti.

Accoglienza e disponibilità:

Quando per particolari motivi la Direzione ritiene opportuno un cambio di camera, l'ospite ed i parenti si renderanno disponibili a tale spostamento di posto.

Rappresentanza degli utenti:

Fra gli ospiti potrà essere costituito un Comitato rappresentativo, composto da un minimo di 5 membri, ad un massimo di 15, che sarà portavoce degli utenti presso l'amministrazione. Esso avrà lo scopo di favorire la vita in comunione promuovendo iniziative ricreative e culturali d'intesa con il "Servizio Animazione" ed affrontando i problemi riguardanti la conduzione e la organizzazione dei servizi con la Direzione ed il Presidente.

Sarà cura dell'Assistente Sociale promuovere il Comitato di rappresentanza degli utenti.

Le modalità per la designazione della rappresentanza degli ospiti nel suddetto organo, saranno liberamente scelte dall'Assemblea degli ospiti della Residenza Protetta.

L'Assemblea degli ospiti si riunisce almeno una volta all'anno, anche su iniziativa dell'Assistente Sociale o del Presidente.

Deposito c/terzi:

La Direzione non assume responsabilità alcuna per i valori conservati nelle camere degli ospiti. Gli ospiti che lo desiderano possono depositare i propri valori in Amministrazione ove saranno registrati quale "deposito c/terzi".

La restituzione degli oggetti depositati dagli ospiti verrà fatta agli aventi diritto.

Formazione del Personale:

Tutto il personale che lavora nella struttura assistenziale è in possesso del titolo richiesto dal profilo professionale.

All'interno della struttura vengono organizzati ogni anno corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati., avvalendosi sia della collaborazione dell'Ufficio Formazione della Azienda Sanitaria, sia di altri professionisti.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Informativa:

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, schede di valutazione multidimensionale, piano di lavoro e libro delle consegne.

Il trattamento dei dati personali degli ospiti da parte del personale operante nella struttura va effettuato in conformità alle norme in materia di privacy.

Orario di apertura uffici:

L'Ente garantisce l'apertura degli Uffici amministrativi tutti i giorni feriali dalle ore 10 alle ore 12 ed il venerdì dalle ore 15 alle ore 18.

L'Ospite anziano e i suoi diritti:

L'ospite anziano ha:

- Diritto alla soddisfazione dei bisogni primari.
- Diritto alla qualità: i servizi istituzionali riservati agli anziani devono mirare alla qualità. L'ospite anziano ha il diritto alla mobilitazione, alla prevenzione delle piaghe da decubito, ma soprattutto ha diritto ad essere titolare di un piano individualizzato di assistenza.
- Diritto ad un ambiente confortevole: l'ospite anziano ha diritto ad usufruire di ambienti in cui siano ridotte le barriere architettoniche ed in cui egli si possa muovere liberamente compatibilmente con le proprie condizioni di salute, ed in modo tale da non creare disagio fisico o psichico a sé o agli altri.
- Diritto alla libertà di movimento: gli ospiti autosufficienti godono di piena libertà di entrata ed uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e del rientro serale fissato alle ore 20. Per esigenze di rientri dopo la chiusura della portineria si deve dare preventiva comunicazione alla Direzione.
- Diritto all'igiene personale e collettiva: l'ospite anziano ha diritto che vengano rispettate le esigenze di pulizia e pudore personale anche quando, a causa di una malattia, tali richieste sono ripetute ed impegnative. Ha diritto, altresì, a vivere in condizioni socio-psicologiche igieniche e non lesive della integrità cognitiva ed affettiva.
- Diritto alla socializzazione e comunicazione: rientrano in questo ambito tutti i provvedimenti affinché nella struttura assistenziale, l'anziano abbia la possibilità di accedere a tutti i mezzi di comunicazione ed informazione. Vanno, altresì, programmate attività specifiche finalizzate a sollecitare le funzioni di interazione sociale.
- Diritto al rispetto del valore della persona: l'ospite anziano ha diritto al rispetto della dignità umana. Anche nella perdita dell'autosufficienza, l'anziano ha diritto ad essere considerato in primis come individuo e come "persona".
- Diritto al conforto psicologico e religioso: l'ospite anziano ha diritto ad esprimere i propri disagi ed i propri timori confortato da un interlocutore che sia in grado di raccogliere ed elaborare le problematiche morali legate all'invecchiamento. L'ospite anziano ha diritto ad essere trattato con gentilezza in modo consona alla fragilità, alla insicurezza, alla paura di quello che sarà domani. Va aiutato ad affrontare la morte con il massimo rispetto e con la vicinanza emotiva della struttura che lo circonda.



FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI ~ FERRETTI
“Stabilimento Pio”

Casa di Riposo per Anziani - Centro Diurno - Azienda Agraria
Via Cavallotti, 36 - 60019 SENIGALLIA (AN) Tel. 071 791881

Cantina (071 79188261) - Centro Aziendale (071 660177) - Fax 071 79188235
R.E.A. 132624 - P.IVA 00091030429 - c.c.postale n. 15981608

GUIDA AI SERVIZI
DELLA STRUTTURA ASSISTENZIALE

GUIDA AI SERVIZI

Elenco e sede delle Unità Operative con relativi numeri telefonici:

- **Settore “A”** reparto di Degenza ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala di “Viale Leopardi” lato “monte” al piano terra, dedicato ad ospiti parzialmente o non autosufficienti con necessità di assistenza socio infermieristica di grado medio ed elevato.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Settore “B”** Reparto di Degenza ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala di “Viale Leopardi” lato “monte” al primo piano, dedicato ad ospiti parzialmente o non autosufficienti con necessità di assistenza socio infermieristica di grado medio ed elevato.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Settore “C”** Reparto di Degenza ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala di “Viale Leopardi” la “mare” a piano terra e primo piano, dedicato ad ospiti autosufficienti o modicamente non autosufficienti con necessità di assistenza socio infermieristica di grado lieve o medio.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Settore “D”** Reparto di Degenza ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala “Chiesa della Maddalena” a piano terra, dedicato ad ospiti autosufficienti o modicamente non autosufficienti con necessità di assistenza socio infermieristica di grado lieve o medio.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Settore “E”** Reparto di Degenza ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala “Via Cavallotti” al primo piano, dedicato ad ospiti totalmente non autosufficienti con deterioramento cognitivo in fase terminale.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Nucleo RSA** Reparto di Degenza ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala “Chiesa della Maddalena” al primo piano e dedicato agli ospiti individuati dalla Unità Valutativa del Distretto.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Centro diurno “Il Granaio” e Mini Appartamenti** ubicati in edificio separato dal corpo principale della struttura ma ad esso collegati tramite il giardino interno.
- **Servizio Cucina** ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala “Via Cavallotti” al piano terra.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Servizio Lavanderia** ubicato nel corpo principale della Struttura ala di “Viale Leopardi” lato “monte” al piano terra.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Servizio Animazione** ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala di “Via Cavallotti” al piano terra.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Servizio di Fisio Kinesi Terapia** ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala di “Via Cavallotti” al secondo piano.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Servizio Podologo** ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala “Chiesa della Maddalena” al piano terra.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Servizio Parrucchiere-Barbiere** ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala “Chiesa della Maddalena” al piano terra.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Servizio Trasporti** ubicato nel corpo principale della Struttura nell’ala “Via Cavallotti” al piano terra.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Servizi di Assistenza Infermieristica** dislocati in ciascun reparto in appositi locali.

- Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
- **Servizi di Assistenza Medico Sanitaria** dislocati in ciascun reparto in appositi locali.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
 - **Servizi Alberghieri e Tutelari** dislocati in ciascun reparto in appositi locali.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
 - **Servizio di Assistenza Religiosa** ubicato nel corpo principale della Struttura nell'ala "Via Cavallotti" al piano terra,
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
 - **Servizio di Coordinamento Servizi Assistenziali** ubicato negli stessi locali del Segretariato Sociale, il numero di telefono: 071791881.
 - **Servizio Coordinamento Servizi Sanitari, Gestione Materiali, Farmaci e Dispositivi Medici** ubicato nel corpo principale della struttura, al piano terra nel locale adiacente a quello del Segretariato Sociale, numero di telefoni: 071791881.
 - **Servizi Amministrativi e di Ragioneria** ubicati in locali separati del corpo principale della Struttura, ma sempre all'interno di essa dietro "Chiesa della Maddalena".
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
 - **Servizi di Manutenzione** ubicati in locali separati del corpo principale della struttura, ma sempre all'interno di essa nel cortile interno.
Il numero di telefono fa riferimento al centralino-portineria della struttura: 071791881.
 - **Servizio di Portineria** ubicato in locale separato dal corpo principale della Struttura, ma sempre all'interno di essa, in corrispondenza dell'ingresso principale di Via Cavallotti n. 36, il numero di telefono 071791881.
 - **Servizio URP** ubicato all'interno dei Servizi Amministrativi, numero di telefono: 071791881.

Servizi offerti dalla Struttura:

Per i Servizi offerti dalla Struttura si fa riferimento a quanto indicato nella "Carta de Servizi della Casa di Riposo PIO IX" e pertanto:

- Servizi Alberghieri, alloggio, vitto, lavanderia-guardaroba, manutenzione, ecc.
- Assistenza Tutelare.
- Assistenza Infermieristica.
- Assistenza Sanitaria.
- Assistenza FKT.
- Assistenza Religiosa.
- Attività Ricreative e di Animazione.
- Servizio Trasporto.
- Servizi di Segretariato Sociale.
- Servizio di Portineria.
- Servizio Amministrativo.

La Struttura assistenziale è ubicata in Senigallia, Via Felice Cavallotti n. 36, il numero di telefono è 071791881. L'accesso al Servizio di Portineria ed URP è garantito tutti i giorni compresi i festivi dalle ore 8 alle ore 20.

Orari e modalità di accesso ai servizi:

- I Servizi alla Persona e l'Assistenza Infermieristica sono garantiti 24 ore su 24 – 7 giorni su 7 e la modalità di access è stabilita dalle necessità e urgenze dell'ospite, nella routine dagli orari degli ambulatori di reparto.
- L'Assistenza Sanitaria è garantita da parte del Medico della Struttura per 15 ore alla settimana prevalentemente dalle ore 9 alle ore 12, con le modalità determinate dalle esigenze di reparto o dalle necessità degli ospiti, dai Medici di Medicina Generale nelle modalità e nel rispetto dell'ACN.
- Il Servizio di Lavanderia e Guardaroba è attivo dal lunedì al sabato con orario continuato dalle 7 alle 19. Le modalità di accesso sono stabilite dagli orari e dalle esigenze dei reparti.
- Il Servizio di Portineria e Relazioni con il Pubblico è attivo tutti i giorni dalle 8 alle 20 con accesso libero. Esso costituisce un primo punto di contatto con l'esterno, fornisce le prime informazioni e provvede inoltre a fornire la modulistica di ingresso e per eventuali reclami. Fornisce informazioni sugli orari dei servizi, sugli organi di tutela degli Ospiti, sulla ubicazione degli stessi e indirizza all'Ufficio dei Servizi Amministrativi per gli opportuni approfondimenti.
- Il Servizio Religioso è presente tutti i giorni e si articola nei seguenti momenti: ore 9 la Santa Messa, ore 15,30 il Rosario, ore 16 Santa Messa, assistenza religiosa a coloro che la richiedono. La Messa domenicale alle ore 9 e alle ore 10,15.
- Il Servizio Attività Ricreative funziona dal lunedì al sabato mattina e pomeriggio con accesso stabilito dal coordinatore a seconda delle esigenze di programma.
- I Servizi Trasporto sono attivi dal lunedì al sabato dalle 7 alle 13, le modalità di accesso sono stabilite dalle esigenze dei reparti.
- Il Servizio di FKT è operativo dal lunedì al sabato dalle 7 alle 12, le modalità di accesso sono stabilite dal medico Specialista Fisiatra, dai Medici di Medicina Generale e dalle indicazioni della dimissione ospedaliera.
- Il Servizio di Segretariato Sociale è fruibile dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 13,30 su appuntamento.
- I Servizi Amministrativi sono accessibili all'utenza dal lunedì al sabato dalle 10 alle 12, salvo esigenze particolari. Sono costituiti dall'Ufficio di Presidenza, Ufficio de Segretario, Ufficio Tecnico, Ufficio Ragioneria, Ufficio dell'Azienda Agraria e Ufficio Amministrativo. Quest'ultimo oltre alle attività amministrative costituisce il secondo step nelle relazioni con il pubblico, qui l'utenza trova un luogo attrezzato ove sostare e la necessaria privacy nel colloquio, l'ufficio raccoglie tra l'altro anche la modulistica riguardante suggerimenti, reclami e questionari di gradimento da parte dell'utenza.
- I Servizi di Coordinamento Assistenziale e Sanitario sono attivi tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 13, il pomeriggio in caso di necessità.
- I parenti degli ospiti possono accedere liberamente a visitare i loro congiunti, salvo negli orari in cui la loro presenza possa creare disagio al più generale servizio di assistenza. Gli orari di visita sono pertanto tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 20.
- All'interno della Struttura esiste una significativa presenza garantita e organizzata di volontari opportunamente formati aderenti all'AVULSS. La Struttura usufruisce inoltre di personale volontario non organizzato impegnato nella gestione del tempo libero e delle attività occupazionali in favore degli anziani ospiti.

Orari e modalità di accesso vengono aggiornati annualmente.

Da qui non copiare

Punto 3

Indicatori di qualità adottati:

la Struttura, per mezzo della propria Equipe Multidisciplinare, ha adottato la rilevazione di alcuni dati significativi come indicatori di qualità percepita del servizio erogato. Questo tramite la somministrazione di questionari di gradimento del servizio e il monitoraggio annuale. Si effettua inoltre la rilevazione e monitoraggio dei seguenti indicatori: infezioni, appropriatezza, ricoveri, mortalità, cadute, eventi avversi.

Punto 5

Impegni e programmi:

La struttura si è impegnata a favorire da subito dialogo tra operatori ed utenti. Potenzia la umanizzazione e la personalizzazione del servizio erogato.

Migliora costantemente il comfort alberghiero.

Studia e predispone percorsi nuovi in grado di migliorare accoglienza e informazione.

Il maggiore impegno e anche il più qualificante che la Struttura adotta da subito al fine di garantire e migliorare la qualità del servizio è costituito dal percorso formativo “L’approccio capacitante”, percorso di largo respiro e strutturato in incontri e lezioni settimanali in collaborazione con specialisti del settore.

In programma sono allo studio progetti e acquisti per migliorare il comfort alberghiero ed i servizi di accoglienza di questi la nomina di un responsabile del Servizio di Relazioni con il Pubblico rappresenta l’impegno che la Struttura intende attuare nel campo della informazione all’esterno. E’ in programma inoltre ed in via prioritaria un nuovo percorso di studio e conoscenza preventivo dell’ospite che presenta domanda e successivo approfondimento all’ingresso. Il percorso prevede la stesura di scheda di valutazione e di programma individuale.

Punto 6

Nella redazione della Carta è stato coinvolto il Comitato dei Familiari in rappresentanza degli utenti.

Punto 7

La Carta è stata distribuita ad Associazioni di utenti, Ordine dei Medici e Collegi professionali, Istituzioni, Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta, Farmacie e Strutture Sanitarie.

La distribuzione è stata effettuata dall’addetto dei trasporti.

Punto 8

La Carta dei Servizi contiene l’elenco dei diritti e dei doveri dell’utente al paragrafo 35.

Punto 9

E’ stato nominato un Responsabile/Referente dell’URP nella persona di.....

Punto 10

Sono esplicitate le funzioni le modalità di accesso all'URP al punto 2 di questa "Guida ai Servizi".

Punto 11

Vengono fornite informazioni circa la presenza di organi di tutela degli utenti, vedi paragrafo 25 della Carta.

Punto 12

Vengono fornite informazioni circa la presenza ed il possibile ricorso ad Associazioni di volontariato attive nella struttura, tali Associazioni sono elencate al paragrafo 30.

Punto 13

L'URP dispone di procedure scritte per la presentazione e gestione dei reclami e delle osservazioni comprensive dei tempi massimi di risposta. Vedi allegati 7 e 8.

Punto 14

Tutti i reclami pervenuti per iscritto, ed in forma non anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

Punto 20

E' possibile la prenotazione di esami strumentali e visite specialistiche in maniera autonoma da parte degli utenti, ma la Struttura dispone e mette a disposizione degli utenti un Servizio di Prenotazione mediante un propri addetto.

Punto 24

Tutto il personale della Struttura espone il cartellino indicante generalità e qualifica professionale.

Punto 25

L'elenco dei responsabili dell'assistenza medica e della Caposala che operano nella Articolazione è affisso e visibile dagli utenti.

Punto 26

E' garantito l'accesso alle organizzazioni di volontariato secondo procedure definite. All'interno della Struttura esiste una significativa presenza garantita e organizzata di volontari opportunamente formati aderenti all'AVULSS. La Struttura usufruisce inoltre di personale volontario non organizzato impegnato nella gestione del tempo libero e le attività occupazionali in favore degli anziani ospiti. Le attività di volontariato sono regolate secondo il protocollo. Allegato 12.

Punto 27

La segnaletica è leggibile a distanza, di giorno e di notte e di facile comprensione.

Punto 28

Per facilitare l'accesso e l'individuazione dei percorsi esiste una segnaletica all'esterno dell'edificio, lungo i percorsi e all'ingresso della UO e dei servizi di destinazione.

Punto 31

E' consentita all'utente la possibilità di scelta del menù. La cucina è anche in grado di adattare diete particolari su prescrizione del Medico.

Punto 32

E' consentita all'utente la possibilità di scelta del menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa.

Punto 33

Nella Struttura è assicurato all'utente il servizio barbiere/parrucchiere.

Punto 34

Nella Struttura viene consentita all'utente la assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

Punto 35

Nella Struttura è assicurato al bisogno l'intervento di Servizio Sociale per mezzo dell'Assistente Sociale della Fondazione.

Punto 36

Nella Struttura viene distribuito un questionario per la raccolta del grado di soddisfazione dell'utente e dei familiari. Allegato 10.

Punto 37

La qualità percepita dagli utenti è oggetto di monitoraggio da parte della Struttura una volta all'anno.

Punto 38

Le modifiche apportate all'organizzazione derivate dall'analisi dei risultati sono documentate.

Punto 39

Esiste e viene garantita la possibilità a parenti ed accompagnatori di usufruire all'interno della Struttura di pasti caldi.

Punto 40

Esiste e viene applicata una procedura aziendale per la raccolta del consenso informato. Allegato 11.

Al Presidente della Fondazione Opera Pia Mastai-Ferretti

OGGETTO: Segnalazioni di disservizio – reclami . (scrivere in stampatello)

Il/La sottoscritt_____ nat_ il_____

residente a _____ in Via _____ n. _____

telefono _____ / _____, in qualità di

- Utente**
- Parente di utente**_____ *specificare in questo caso il nome e cognome dell'utente che ha fruito del servizio, indirizzo, città, n. tel.*
- Cittadino/Associazione/altro**_____ *specificare in questo caso il nome e cognome dell'utente che ha fruito del servizio, indirizzo, città, n. tel.*

Segnala quanto segue:

(indicare con precisione il giorno, il luogo ed il tipo di disservizio oggetto della presente segnalazione allegando anche eventuale documentazione)

Aggiungere altri fogli in caso di necessità, numerando i fogli.

N.B. Allegare sempre un valido documento di riconoscimento della persona che firma il reclamo

Firma_____

Informativa ai sensi del D.L.gs 196 del 30.6.2003

Si informa la S.V. che, ai sensi dell'art.13 del D.L.gs. 196 del 30.06.2003, Opera Pia Mastai-Ferretti tratterà i dati personali forniti con la presente segnalazione, nell'ambito delle finalità di cui al Regolamento di Pubblica Tutela.

Data_____

Firma_____

Note

Le segnalazioni e reclami vanno presentate mediante il presente modulo preferibilmente entro 15 giorni da quello del disservizio direttamente alla Amministrazione o all'URP stesso che provvede a protocollarlo. A seguito della ricezione del reclamo la Amministrazione provvede ad avviare una procedura di verifica, che prevede anche una risposta scritta da far pervenire al cittadino entro 30 giorni.

Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti

Consenso informato

Presso la Fondazione vengono effettuati esclusivamente ricoveri volontari; il consenso informato richiesto al paziente al momento del ricovero è parte fondamentale del contratto terapeutico. Il paziente viene informato in modo adeguato, comprensibile ed esauriente sul percorso diagnostico e terapeutico proposto ed il suo consenso scritto è indispensabile per poter effettuare il ricovero, per poter procedere agli accertamenti diagnostici e al trattamento; senza consenso informato è legittimo intervenire unicamente nei casi in cui il paziente versì in condizioni cliniche di imminente pericolo di vita.

Durante il ricovero, ad ulteriore garanzia del diritto del paziente di decidere riguardo alle proprie cure, vengono richiesti consensi specifici solo per particolari procedure diagnostiche e terapeutiche.

Il medico verifica che il paziente, nel ricevere le informazioni necessarie, abbia compreso pienamente il significato di quanto detto e nel raccogliere il consenso riporta anche il proprio nome.

Un valido consenso informato coinvolge il paziente, rendendolo attivo, consapevole e partecipe alle scelte riguardanti la propria salute.

Il consenso, che deve essere attuale e manifesto, può essere in ogni momento revocato. Il consenso alle cure può essere espresso da altri aventi diritto solo in caso di pazienti minori oppure adulti incapaci di intendere e di volere o che abbiano nominato dei rappresentanti legali. Tutta la documentazione relativa all'avvenuta informazione ed il consenso scritto acquisito vengono conservati in cartella clinica.

FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI FERRETTI - "STABILIMENTO PIO"**Procedura e inserimento volontari****PREMESSA:**

Il volontario è una figura preziosa all'interno di un centro di servizi per persone anziane non autosufficienti perché aggiunge attenzione, stimoli, sensibilità, motivazione all'organizzazione e rappresenta, da un punto di vista più che metaforico, il territorio, il contesto sociale che entra nella casa di riposo e la integra in esso. Può dunque sostenere l'anziano ricreando quella rete territoriale che, forse, con l'inserimento in struttura poteva essersi deteriorata o persa.

La persona che si assume il ruolo di volontario in Casa di Riposo deve essere ben conscio della responsabilità che si prende assieme al ruolo perché diventa un catalizzatore di emozioni che possono favorire il benessere psico-fisico dell'anziano ma, se non correttamente indirizzate e sviluppate, possono ostacolare il processo di presa incarico della persona.

OBIETTIVI DEL PROTOCOLLO:

- Facilitare l'inserimento del volontario nella struttura e nella relazione con l'ospite.
- Fornire conoscenze teoriche e pratiche nell'approccio all'anziano.
- Ottimizzare le potenzialità dell'intervento attraverso una sua pianificazione che ne regoli fini, obiettivi, metodologie e strumenti di verifica.

PIANO D'INTERVENTO

1. COLLOQUIO CONOSCITIVO CON IL CANDIDATO VOLONTARIO.

Al momento della richiesta per diventare volontario in Opera Pia, la persona è tenuta ad effettuare un primo colloquio di conoscenza con l'Assistente Sociale. In tale colloquio è considerata la congruità delle motivazioni della persona con le finalità del Centro.

Inoltre la persona è informata della modalità di presa in carico e di cura della Casa di Riposo (PAI e approccio sistemico e multidimensionale).

Per quanto riguarda l'approccio sistemico si spiega al volontario l'importanza di agire in maniera coordinata con le figure professionali operanti nella casa seguendo i progetti e i protocolli d'intervento stabiliti.

2. INCONTRO CON L'EDUCATORE

Nel caso il primo incontro svolto abbia trovato reciproca soddisfazione, il volontario è invitato ad un incontro con l'educatore del centro, infatti, generalmente il volontario viene indirizzato ad interagire con detta figura professionale. Detto incontro, al volontario viene:

- Esposto e distribuito del materiale sul ruolo del servizio educativo in Casa di Riposo
- Esposto il piano di attività animative della Casa di Riposo.

Con la supervisione dell'educatore è previsto poi l'incontro del volontario con gli ospiti.

3. INSERIMENTO

In questa fase il volontario è inserito nelle attività d'animazione in base alle necessità dell'ospite, della struttura, delle disponibilità temporali e delle attitudini del volontario.

E' previsto l'affiancamento dell'educatore per favorire quindi:

- La ricerca dell'attività più adatta e utile
- L'inserimento in attività legate al servizio educativo con l'affiancamento dell'animatore.

4. AUTOGESTIONE

In questa fase il volontario, che avrà dato prova di saper gestire l'attività in tutte le sue dimensioni (relazione/pratica..) porterà avanti individualmente (o in gruppo) l'attività con la stretta supervisione dell'animatore.

5. VERIFICA E FORMAZIONE

Ogni fase del percorso è sottoposta a verifica tramite schede di valutazione e incontri trimestrali (colloquio dei volontari con il responsabile del progetto) sull'andamento del servizio e dello sviluppo delle capacità umane e relazionali connesse alla realizzazione del progetto secondo il seguente schema:

- 1) Valutazione comportamentale basata sul rispetto della Carta dei Servizi dell'istituto, rispetto degli orari stabiliti, puntualità e precisione nelle richieste/informazioni, cura degli strumenti, riservatezza sulle notizie personali degli utenti.
- 2) Capacità relazionali e disponibilità al confronto:

- Disponibile alla relazione con l'anziano e con i familiari,
 - Adotta un atteggiamento cortese e corretto,
 - Fornisce/scambia informazioni corrette e complete,
 - Collabora/si integra/si confronta con gli operatori del servizio.
- 3) Aspetti tecnico-operativi e qualità individuali. Attenzione e precisione nell'espletamento dei propri compiti, in particolare, saranno valutati:
- N. attività di animazione proposte
 - N. iniziative esterne partecipate
 - N. accompagnamenti per visite ed ospedale
 - N. anziani assistiti nella deambulazione
 - N. anziani assistiti nell'assunzione dei pasti e dell'idratazione.

La valutazione rispetto ai punti sopradescritti è effettuata in conformità a una scheda di monitoraggio delle attività quotidiane svolte compilata da parte dell'operatore locale di progetto.

E' effettuata trimestralmente una verifica tra il responsabile del progetto relativamente al raggiungimento degli obiettivi del progetto stesso ed agli eventuali correttivi da apportare e tutti gli operatori impegnati nella gestione dei volontari.

A cadenza semestrale i volontari sono invitati a partecipare a corsi di formazione organizzati internamente alla struttura in cui si tratteranno temi specifici riguardanti l'anziano ospite all'interno di centri di servizi.



FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI ~ FERRETTI

“Stabilimento Pio”

Casa di Riposo per Anziani - Centro Diurno - Azienda Agraria
Via Cavallotti, 36 - 60019 SENIGALLIA (AN) Tel. (071) 791881

NUCLEO R.S.A. DEMENZE

DELLA STRUTTURA ASSISTENZIALE