

## **INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi erogati dalla Fondazione O.P. Verrì Bernabucci Uccellini Amurri, con sede in Largo Tosi, 5 di Belvedere Ostrense. A tal proposito, con la Carta dei Servizi, l'Amministrazione si impegna a fornire servizi di qualità sempre più adeguati agli anziani ospiti della struttura. Vengono descritte le modalità di accesso agli stessi, oltre ad individuare i principi fondamentali sui quali si basano tutti gli interventi, fissando gli obiettivi verso i quali la Fondazione intende indirizzare le scelte operative.

## **PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE “O.P. VERRÌ BERNABUCCI – UCCELLINI AMURRI**

### **STORIA E ORIGINI**

La Fondazione “O.P. Verrì Bernabucci – Uccellini Amurri” è stata costituita a seguito della trasformazione dell'ex Ente I.R.B. come stabilito dalla Legge Regionale n. 5/2008 e dal Regolamento di attuazione n. 2/2009. La Fondazione è un Ente di assistenza per Anziani situato in Largo Tosi n. 5 di Belvedere Ostrense, iscritto nel Registro Regionale delle persone giuridiche private al n. 303 in data 27 Luglio 2010. La Fondazione mantiene gli stessi scopi dell'Ente trasformato (Istituti Riuniti di Beneficenza), le cui origini e costituzione risalgono al 1939, ed amministra la Residenza Protetta e la Casa di Riposo per Anziani secondo le tavole di fondazione e nel rispetto delle volontà dei fondatori degli Istituti Riuniti di Beneficenza.

### **ORGANI DI GOVERNO E DI GESTIONE**

La Fondazione O.P. Verrì Bernabucci Uccellini Amurri è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da 5 (cinque) membri nominati dal Consiglio Comunale di Belvedere Ostrense, di cui uno in rappresentanza di tutte le minoranze consiliari e uno designato dalla Fondazione Onlus Uccellini Amurri, in sua rappresentanza e scelto tra i suoi Consiglieri. Il Consiglio di Amministrazione resta in carica per cinque anni e i suoi membri possono essere nominati per più mandati consecutivi.

Il Consiglio di Amministrazione elegge nel proprio seno il Presidente ed il Vice Presidente, ed 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 ed il miglior adeguato assetto organizzativo dell'azienda.

### **ASPETTI LOGISTICI E STRUTTURALI**

La struttura è situata nel centro storico del Comune di Belvedere Ostrense (AN), in Largo Tosi n. 5, nelle immediate adiacenze della Chiesa di Santa Maria.

Inoltre, all'interno della intera struttura sono situati gli ambulatori dei medici di medicina generale (medici di base).

Sempre all'interno della struttura è situata ed organizzata una attrezzata palestra di terapia fisica.

## **SCOPO DELL'ENTE E FINALITA'**

La Fondazione è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione assistenziale socio-sanitaria, destinata ad accogliere permanentemente anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate e non curabili a domicilio, ed anziani autosufficienti.

Non potranno essere accolte persone che presentino problemi di prevalente natura sanitaria o che presentino condizioni psichiche tali da determinare situazioni di difficoltà e di pericolo per sé e per gli altri.

L'assistenza socio-sanitaria residenziale erogata dalla struttura ha come finalità quella di sostenere ed assistere la persona, anche con deficit cognitivo, che non possa continuare a vivere nel proprio domicilio, con prestazioni socio-sanitarie svolte in regime residenziale; salvaguardare la vita affettiva dell'ospite e di relazione dell'utente, tramite attività di animazione e socializzazione al fine di garantire il recupero dell'autonomia dell'utente.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'**

L'attività della Fondazione si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

IMPARZIALITA': I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

EGUAGLIANZA: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, di razza, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

CONTINUITA': La Fondazione assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minore disagio possibile.

PARTECIPAZIONE: La Fondazione garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulle qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio, anche attraverso la partecipazione alle riunioni con i familiari.

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE: il personale che presta servizio è in possesso dei titoli OSS e partecipa ai corsi di formazione organizzati dall'amministrazione in collaborazione con la Cooperativa che gestisce alcuni servizi.

## **RISORSE UMANE**

### **Il Personale**

La Fondazione si avvale di personale dotato di titoli professionali adeguati alle attività svolte e di specifica esperienza, in quanto su di esso ricadono tutte le attività di assistenza diretta all'ospite. La Fondazione promuove, ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicura una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantisce ambienti di lavoro salubri e sicuri. La Fondazione garantisce l'aggiornamento professionale di tutto il personale, così che tutti devono essere in grado di interagire tra loro in relazione agli obiettivi della progettazione assistenziale ed in una logica di qualità multidimensionale.

La formazione del personale socio-sanitario è individuata come elemento strategico di innovazione e di costante allineamento delle competenze e conoscenze dei professionisti con le trasformazioni determinate dall'evoluzione dei bisogni degli ospiti. I continui cambiamenti nelle domande sanitarie richiedono maggiori e qualificate conoscenze scientifiche e tecnologiche, rendendo dunque necessario un aggiornamento continuo.

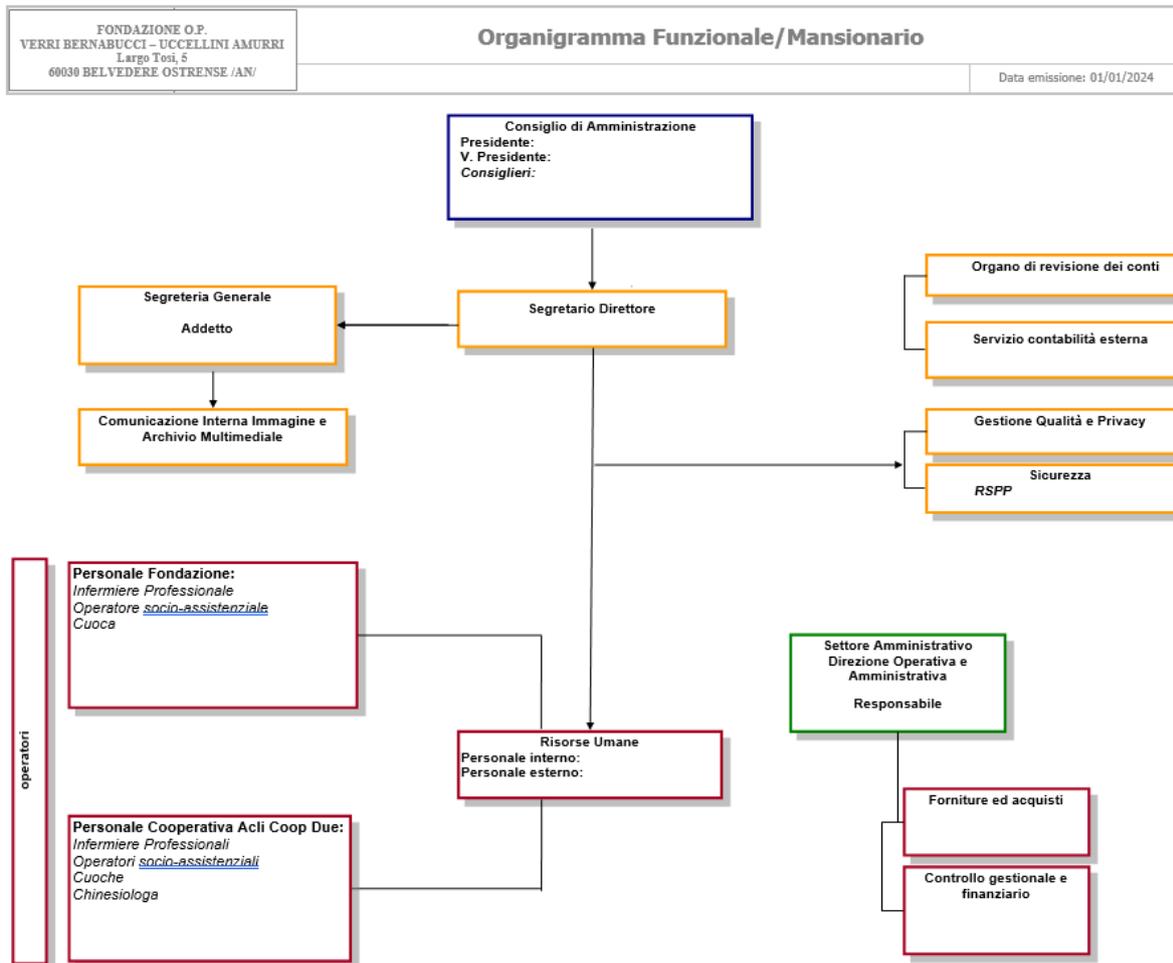
Oltre alla formazione specifica, anche il comportamento del personale addetto all'erogazione dei servizi è un aspetto fondamentale ed indispensabile ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi previsti, oltreché per l'immagine della struttura. Il personale che svolge l'attività lavorativa all'interno della Fondazione è tenuto ad assumere sempre comportamenti volti al rispetto e alla cortesia nei confronti degli ospiti, rispondendo alle loro esigenze.

Il reclutamento del personale avviene presentando un Curriculum Vitae presso la Direzione che provvederà a fissare un appuntamento per un colloquio di selezione e valutazione, previa sottoposizione dello stesso CV al Consiglio di Amministrazione.

L'eventuale personale neoassunto verrà inserito nelle attività lavorative quotidiane attraverso un periodo di affiancamento di 3 settimane.

La struttura organizzativa della Fondazione si avvale delle seguenti figure:

- Direttore
- Amministrativi
- Coordinatore servizi assistenza socio-sanitaria
- Infermiere
- Operatori socio-sanitari
- Chinesiologa
- Ausiliari di assistenza
- Cuoche



Ogni operatore indossa divise di colore diversi, per ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale:

- Infermiere, casacca blu
- Operatore socio sanitario, casacca rosso bordeaux
- Ausiliari di assistenza, casacca gialla
- Cuoche, casacca bianca
- Chinesiologa, casacca verde

## MODULI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI E SERVIZI EROGATI

### MODULI

#### Residenza Protetta

La Residenza Protetta è una struttura dotata di n. 46 posti letto di cui n. 40 convenzionati con il Servizio Sanitario Regionale - AST Area Vasta n. 2 –.

Tutte le camere sono a 1 o 2 posti letto e dispongono al loro interno dei servizi igienici. La struttura garantisce un'elevata assistenza socio-sanitaria, destinata agli anziani non-autosufficienti, non curabili a domicilio e che hanno necessità di prestazioni alberghiere, assistenziali e sanitarie complesse ed integrate.

## **Casa di Riposo**

La Casa di Riposo è una struttura dotata di n. 10 posti letto destinati ad anziani autosufficienti, che possono comunque ricevere assistenza infermieristica e socio-sanitaria, oltre a trascorrere il tempo socializzando con anziani che si trovano nelle stesse condizioni.

Agli ospiti è garantito il servizio completo alberghiero, l'assistenza sanitaria di base, l'assistenza nell'igiene personale ed il supporto, in caso di necessità, durante i pasti.

Gli ospiti che hanno una loro autonomia di movimento possono entrare ed uscire dalla struttura in relazione agli orari della vita comunitaria. Sono garantite attività di animazione e ricreative.

## **CAMERE E SPAZI INTERNI**

Le camere sono dotate di bagno e arredamenti, ovvero:

- Letto ortopedico elettrico per favorire i movimenti dell'ospite;
- Comodino
- Armadio
- Presa antenna per TV
- Servizi internet con copertura Wi-Fi
- Campanello

All'interno della struttura è presente anche una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria, una piccola chiesa, una camera ardente, una lavanderia, una grande cucina con dispensa, diversi magazzini, due locali tecnici, una saletta per il personale, una sala del consiglio e un salone per feste ed eventi.

## **SPAZI ESTERNI**

All'esterno è previsto un giardino con piante che favoriscono ombra nella stagione estiva e panchine per momenti di socializzazione o di incontro con i familiari. Il giardino è adibito anche ad accogliere feste ed eventi nel periodo estivo.

## **SERVIZI**

### **Servizi comuni:**

- Vitto: colazione, pranzo e cena, con il rispetto delle indicazioni dietetiche che potranno variare da caso a caso per particolari necessità di salute. Il vitto è servito normalmente nella sala da pranzo con i seguenti orari: ore 8:15 colazione, ore 12:00 pranzo e ore 18:00 cena. Potrà essere servito in camera solo per particolari esigenze di salute del ricoverato derivanti dal proprio grado di non autosufficienza. Due volte a settimana, nel pomeriggio, viene inoltre servita una merenda, oltre alla somministrazione quotidiana di bevande a scelta tra succhi di frutta o the, per favorire l'idratazione degli ospiti. I pasti sono preparati

direttamente all'interno della struttura, presso la cucina della Fondazione, da personale specializzato. La Direzione, tramite un'attenta scelta dei fornitori, garantisce alimenti di ottima qualità, proponendo menù giornalieri, con possibilità di variazioni così da soddisfare le esigenze degli ospiti. Il menù è tipicamente mediterraneo con richiamo ai piatti tipici regionali. Il menù si alterna ogni quattro settimane.

- Alloggio con il suo arredo: pulizia camere, riscaldamento, luce, acqua calda e fredda e manutenzioni. Sono garantite pulizie ordinarie e straordinarie in tutti gli ambienti di vita quotidiana dell'ospite.
- Lavanderia e Guardaroba: lavaggio e stiratura della biancheria compresa quella personale. Al momento dell'ingresso, l'ospite dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario per il ricovero, identificandolo con un numero, che verrà assegnato prima dell'ingresso.
- Assistenza all'ospite diurna e notturna con personale socio-assistenziale qualificato. È garantita l'assistenza nelle esigenze primarie, come alimentazione, cura e igiene della persona, così come nello svolgimento di attività di vita quotidiana, ovvero mobilitazione e socializzazione. Il personale socio-sanitario è presente in struttura 24 ore su 24.
- Assistenza infermieristica diurna, garantita da infermieri professionali, nei seguenti orari: 07:00 – 13:00 / 14:00 – 20:00, 7 giorni su 7. L'assistenza infermieristica è garantita ad ogni ospite. Il personale infermieristico collabora quotidianamente con il Medico, coordinatore sanitario, identificando i bisogni di ogni ospite, valutando interventi assistenziali di prevenzione e di cura, come prelievi, medicazioni, preparazione e somministrazione della terapia, oltre al controllo dei parametri vitali. Il personale infermieristico si occupa inoltre del controllo e supervisione della somministrazione dei pasti. Il personale infermieristico si occupa inoltre della prenotazione delle visite, prescritte dai Medici di Medicina Generale, oltre ai relativi trasporti.
- Assistenza medica prestata dal medico generico di fiducia dell'assistito e da medici specialisti come da convenzione con l'AST. All'interno della struttura è presente l'ambulatorio medico del Medico di Medicina Generale del paese, il quale garantisce visite programmate o non programmate, nei casi di urgenza.
- Assistenza specialistica assicurata dalle strutture ospedaliere nonché da quelle territoriali della Z.T.
- Assistenza farmaceutica con spese a carico dell'utente o del S.S.N.
- Attività socio-ricreative all'interno della struttura, svolte periodicamente.
- Servizio religioso: è presente, all'interno della struttura, una piccola chiesa, usufruibile, per gli ospiti bisognosi di momenti di preghiera. E' inoltre garantita la celebrazione di una S.Messa mensile per tutti gli ospiti che sono interessati.
- Servizio amministrativo: gli uffici amministrativi si occupano della gestione organizzativa e amministrativa della struttura e degli ospiti. Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì secondo gli orari stabiliti.
- Servizio di portineria: all'ingresso della struttura è prevista una portineria/reception, in grado di fornire informazioni utili per gli ospiti provenienti dall'esterno, ricevere e smistare le telefonate ricevute dall'esterno, inoltrando le

stesse all'interno desiderato e tenendo sotto controllo i movimenti in entrata ed in uscita dalla struttura.

**Servizi integrativi per gli ospiti non autosufficienti:**

- Assistenza diretta nell'assunzione del cibo.
- Assistenza diretta per la toilette personale e per fare il bagno.
- Assistenza diretta nella vestizione.
- Assistenza diretta per qualsiasi tipo di spostamento (da letto a sedia e viceversa, sedersi e alzarsi dal wc, spostamenti da un piano all'altro della struttura ecc.)
- Assistenza diretta per il controllo degli sfinteri.

**Servizi particolari:**

L'assistenza personalizzata in ospedale è a carico degli anziani o dei familiari.

La spesa dei medicinali è a carico dell'Ospite (qualora non venisse assunta dal Servizio Sanitario Regionale), il quale dovrà provvedere al pagamento direttamente presso la farmacia dove sono stati presi. La Fondazione altresì si riserva la facoltà di richiedere ai familiari una integrazione sugli ausili per incontinenza, laddove superi le tre unità giornaliere.

La struttura è in stretto collegamento con i Servizi Sociali del Comune di Belvedere Ostrense, con il Distretto Sanitario di competenza e con i servizi Sanitari specialistici dell'Area vasta n. 2, nonché con l'Ambito Territoriale Sociale N. IX. Gli interventi relativi necessari ed il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti sono coordinati dal personale della Residenza Protetta in rapporto con gli operatori delle predette Istituzioni Locali.

È garantito il servizio di acconciatura, sia da una parrucchiera per le anziane che di un barbiere per gli anziani, che possono richiedere gli interventi a pagamento.

È previsto inoltre il servizio di podologia, su richiesta e a pagamento.

## MODALITA' DI AMMISSIONE

### **Modalità di ammissione in forma privata**

Il richiedente può essere ammesso, previa presentazione della domanda di inserimento, consegnata presso gli Uffici Amministrativi. La documentazione è disponibile presso la segreteria/reception della struttura, presso gli Uffici Amministrativi o sul sito della Fondazione: [www.casadiriposobelvedereostrense.it](http://www.casadiriposobelvedereostrense.it)

### **Modalità di ammissione tramite convenzione con AST**

Il richiedente può essere ammesso, in forma convenzionata, dietro richiesta del Medico di Medicina Generale, compilando un apposito modello, che dovrà essere presentato all'unità di valutazione del Distretto di appartenenza. A seguito della consegna, il richiedente verrà contattato dall'unità valutativa (UVI), che concorderà una visita domiciliare, o presso la struttura in cui l'ospite si trova attualmente, per poi redigere una scheda di valutazione che permetterà l'inserimento dell'ospite nella graduatoria dei posti convenzionati.

### **Tipologia di utenza per la Residenza Protetta**

Nel modulo di Residenza Protetta rientrano gli ospiti ultrasessantacinquenni appartenenti alla categoria di non-autosufficienza, sia di grado lieve, medio o totale, bisognosi di assistenza sanitaria e residenziale. La classificazione di non autosufficiente è effettuata dall'Ente sulla base della certificazione compilata dall'UVD integrata.

Tale classificazione è soggetta a revisione periodica a cadenza semestrale in base alle condizioni psicofisiche dell'ospite e comunicata al firmatario della domanda di ammissione.

Comunque, rientra nella categoria di non autosufficiente chi è stato riconosciuto invalido al 100%.

L'ammissione nella Residenza Protetta avviene su istanza sottoscritta dall'anziano o dai parenti o da chi è civilmente obbligato. Con la sottoscrizione della domanda di ricovero viene assunto l'obbligo del pagamento della retta di mantenimento dell'anziano ricoverato.

Nel caso ci siano richieste superiori alla disponibilità dei posti liberi della Residenza, il Responsabile dei Servizi Sanitari e Assistenziali provvede ad elaborare una classifica delle richieste sulla base dei seguenti criteri:

- Priorità per i residenti nel Comune di Belvedere Ostrense;
- Residenti nell'Ambito Territoriale N. IX di Jesi;
- Data di presentazione della domanda.

La domanda di ammissione, redatta su apposito modello fornito dall'Ente, dovrà essere presentata presso gli Uffici Amministrativi corredata dalla scheda del medico di base di riferimento, su modulistica predisposta dal Distretto Sanitario.

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

L'assegnazione della camera e del posto letto è decisa dalla Direzione della struttura in base alla tipologia dell'anziano ed alle esigenze organizzative dell'attività.

La Direzione della Residenza Protetta ha la facoltà di trasferire da una camera di degenza ad un'altra, posta sullo stesso piano o anche su piani differenti per esigenze di gestione dei servizi socio assistenziali e sanitari.

Dell'eventuale trasferimento ne sarà data preventiva informazione all'ospite e/o ai suoi familiari.

### **Tipologia di utenza per la Casa di Riposo**

Nel modulo di Casa di Riposo rientrano gli ospiti ultrasessantacinquenni appartenenti alla categoria di autosufficienza, che per una particolare situazione di fragilità personale o sociale, si trovano nelle necessità di ricorrere ad un servizio residenziale collettivo.

L'ammissione nella Casa di Riposo avviene su istanza sottoscritta dall'anziano o dai parenti o da chi è civilmente obbligato, su apposito modello fornito dalla Fondazione per la valutazione dello stato di autosufficienza. È facoltà della Fondazione richiedere ulteriori documenti di certificazione per eventuali integrazioni di giudizio. La classificazione di autosufficienza è effettuata dalla Fondazione, sulla base della certificazione compilata dal Medico Coordinatore della struttura. Tale classificazione è soggetta a revisione periodica a cadenza semestrale in base alle condizioni psicofisiche dell'ospite e comunicata al firmatario della domanda di ammissione. Con la sottoscrizione della domanda di ricovero viene assunto l'obbligo del pagamento della retta di mantenimento dell'anziano ricoverato.

Nel caso ci siano richieste superiori alla disponibilità dei posti liberi della struttura, la Direzione provvede ad elaborare una classifica delle richieste sulla base dei seguenti criteri:

- Priorità per i residenti nel Comune di Belvedere Ostrense;
- Data di presentazione della domanda;
- Stato di salute generale attestato dal medico di base;

L'assegnazione della camera e del posto letto è decisa dalla Direzione della struttura in base alla tipologia dell'anziano ed alle esigenze organizzative dell'attività.

La Direzione della Residenza Protetta ha la facoltà di trasferire da una camera di degenza ad un'altra, posta sullo stesso piano o anche su piani differenti per esigenze di gestione dei servizi socio assistenziali e sanitari.

Dell'eventuale trasferimento ne sarà data preventiva informazione all'ospite e/o ai suoi familiari.

### **Procedura di ammissione**

L'ingresso deve avvenire entro una settimana dalla data di comunicazione relativa alla disponibilità del posto letto. Qualora ci sia la necessità di posticipare l'ingresso, l'ospite o chi per lui potrà mantenere il diritto acquisito impegnandosi a pagare la retta a decorrere dal primo giorno. Se l'ospite contattato si trova nella lista dei convenzionati, quest'ultimo dovrà manifestare la volontà di entrare entro una settimana. Qualora venga rifiutato l'ingresso, ne verrà fatta comunicazione all'AST di competenza e ricontattato successivamente. Allo stesso tempo si procederà con il nominativo successivo presente in graduatoria.

Una volta accettato il posto letto, all'atto dell'ammissione l'ospite deve necessariamente presentare presso la struttura i seguenti documenti:

- Certificato di invalidità (se in possesso)
- Documentazione sanitaria
- Foto recente
- Tessera sanitaria

L'ingresso in struttura può avvenire tutti i giorni, dal lunedì al venerdì entro le ore 11:00.

All'ingresso l'ospite e i relativi familiari verranno accolti dal personale socio-assistenziale e dal personale infermieristico. Durante la prima fase di ingresso dell'ospite, verrà favorito l'inserimento, mantenendo uno stretto contatto con i familiari per evitare di disorientare il paziente, oltre a non farlo sentire abbandonato.

L'ospite dovrà portare con sé, l'abbigliamento richiesto in sede di colloquio, dunque comodo e numerato, i presidi sanitari prescritti in uso, i farmaci in uso ed eventuali sedia a rotelle e/o deambulatore, se prescritto e se in uso.

## **REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

### **Giornata tipo degli ospiti**

La giornata tipo degli ospiti si svolgono indicativamente secondo i seguenti orari:

- Sveglia e igiene: ore 06:30
- Colazione: dalle ore 08:30 alle 09:00 circa
- Pranzo: ore 12:00
- Riposo: pomeridiano in base alle esigenze degli ospiti
- Merenda: circa intorno alle 15:30, nelle giornate di martedì e giovedì
- Cena: ore 18:00

Durante la giornata vengono svolte attività di animazione, l'attività fisica adattata, i bagni settimanali e l'idratazione.

### **Diritti e doveri degli ospiti**

L'ospite ha il diritto:

- Di essere assistito e curato nel rispetto della propria dignità, con premura e disponibilità;
- Di conservare la propria identità attraverso il rispetto delle proprie opinioni e credenze;
- Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- Di conservare e mantenere i legami affettivi e relazionali;
- Di avere spazi e momenti di confronto con i propri familiari, nel rispetto della riservatezza;

L'ospite ha il dovere:

- Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti gli altri ospiti e verso il personale in servizio;
- Di non disturbare gli altri ospiti all'interno della struttura;

- Di rispettare il regolamento interno della struttura;
- Di avvisare il personale in caso di uscite dalla struttura, anche se accompagnati dai propri familiari;
- Di rispettare gli orari della vita comunitaria della struttura;
- Di rispettare il divieto di fumo presente all'interno della struttura;
- Di mantenere in buono stato le attrezzature e gli arredamenti messi a disposizione dalla Fondazione.

Gli ospiti possono uscire se assistiti da parenti o da volontari autorizzati dalla Direzione.

L'ospite potrà personalizzare la propria stanza, portando con sé oggetti personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti. Potrà portare con sé la televisione, che potrà essere collegata all'impianto della struttura, mantenendo un livello acustico moderato. La Direzione consiglia l'uso di apparecchi acustici, come cuffie, per non arrecare disturbo agli altri ospiti.

Gli ospiti non possono accedere nelle stanze e nei luoghi riservati al personale di servizio.

Gli ospiti sono tenuti al rispetto delle regole ai fini della prevenzione degli incendi, non facendo uso di fiamme libere, non utilizzando apparecchi elettrici personali o fumando all'interno della struttura.

È fatto divieto all'ospite di gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre delle proprie stanze, così come gettare materiali o rifiuti non idonei nei water o nei lavandini, con il rischio di otturare le tubazioni. L'ospite non può stendere capi di biancheria dalle finestre.

## **Familiari**

I familiari verranno sempre messi a conoscenza ed aggiornati sullo stato di salute dei propri cari dal relativo personale di competenza.

Il familiare non potrà interferire nelle attività quotidiane di gestione dell'ospite, sia dal punto di vista infermieristico che dal punto di vista socio-assistenziale, così da garantire il rispetto delle attività lavorative del personale, della privacy degli altri ospiti, rispettando dunque anche gli orari di visita stabiliti dalla Direzione.

In caso di visite specialistiche richieste dal medico di medicina generale dell'ospite, il familiare è tenuto ad assistere direttamente o tramite una persona di fiducia.

Per motivi igienico-sanitari e a tutela dell'ospite, è fatto divieto al familiare di portare e somministrare alimenti preparati a domicilio, che non siano confezionati. Sarà possibile invece portare alimenti confezionati, con relativo scontrino, che permettano di tracciarne la provenienza, i quali possono essere somministrati al proprio caro, previa autorizzazione del personale infermieristico in turno. La struttura non si assume la responsabilità in caso in cui l'ospite, a seguito di assunzione di alimenti non proveniente dalla cucina della Fondazione, presenti problemi di salute.

Gli ospiti con problematiche alimentari di varia natura avranno una dieta personalizzata su indicazioni mediche prescritte. Nel caso in cui i familiari non rispettassero tali indicazioni, la Fondazione non risponde dell'operato dei familiari che somministrano il cibo ai propri cari.

I familiari sono tenuti a rilasciare i propri recapiti telefonici ed indirizzi e-mail per eventuali comunicazioni di varia natura o per eventuali emergenze.

I familiari sono tenuti a non lasciare oggetti pericolosi o taglienti ai propri cari, oltre ad essere tenuti ad occuparsi solo ed esclusivamente delle richieste o segnalazioni provenienti dai propri familiari.

## Personale

Il personale di servizio non è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli ospiti, né a richiedere alcuna gratificazione economica per i servizi prestati agli ospiti.

## COSTI

I costi variano in base alle condizioni psico-fisiche dell'ospite e, nello specifico, vengono riconosciute tre categorie di ospiti:

- Autosufficienti: ospiti che sono in grado di svolgere in autonomia tutte le attività della vita quotidiana;
- Non-autosufficienti: ospiti che necessitano di totale assistenza in tutte le attività di vita quotidiana;

## Rette

L'importo della retta, differenziato nelle varie tipologie di utenza, è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione, con decorrenza dal 1° gennaio di ciascun anno solare e dovrà essere pagata anticipatamente entro il giorno 10 (dieci) del mese corrente, tramite Bonifico Bancario sul conto corrente dell'Ente.

In caso di modifica della retta, la Fondazione provvederà ad informare i familiari o relativi tutori, mediante comunicazione scritta.

In caso di dimissione coatta o uscita volontaria, l'ospite o gli aventi causa avranno diritto al rimborso del 50% dell'importo versato purché l'evento predetto si verifichi entro i primi quindici giorni del mese. In caso di decesso la retta sarà dovuta fino al giorno dell'evento.

La retta comprende:

- Il vitto, ovvero, colazione, pranzo e cena, oltre a merende e idratazioni;
- Assistenza sanitaria, ovvero usufruiscono di prestazioni a carico del servizio sanitario ed assistenza infermieristica da personale qualificato;
- Assistenza socio-assistenziale, ovvero usufruiscono di servizi di assistenza alla cura ed igiene personale;
- Tre sedute settimanali di attività fisica adattata con il chinesiologo;
- Fornitura pannoloni per ogni ospite, ad integrazione della fornitura trimestrale da parte dell'Azienda Sanitaria Territoriale (AST);
- Servizio amministrativo, ovvero gestione di un eventuale fondo cassa contante, su richiesta dell'ospite;
- Servizio di lavanderia, che garantisce all'ospite il lavaggio e la stiratura dei capi quotidianamente;
- Servizi alberghieri, pulizia e sanificazione delle stanze, dotate di bagno e campanello;
- Servizio religioso

- Servizio di attività fisica adattata, svolta da personale qualificato (Chinesiologa), per due sedute settimanali;

### **Assenze temporanee – mantenimento del posto**

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera, eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di struttura residenziale. Nei giorni di assenza con conservazione del posto (ricovero ospedaliero) l'ospite **che occupa il posto letto convenzionato con l'AST – Ancona** - per i giorni di ricovero in ospedale, è tenuto a corrispondere la quota del 50%.

In caso di assenza volontaria, debitamente documentata, il posto viene conservato ugualmente fino al rientro in struttura. Per permessi o assenze volontarie non saranno concesse riduzioni sulla retta giornaliera. Qualora invece, l'ospite, per motivi di salute, sia obbligato al ricovero ospedaliero, e l'assenza si protragga per almeno quindici giorni consecutivi, avrà diritto ad una riduzione pari al 15% della retta giornaliera, dietro presentazione del certificato di ricovero ospedaliero.

### **Spese personali**

All'ospite dovrà essere garantita da parte del richiedente (o dei richiedenti) all'ammissione, la disponibilità di una somma di denaro sufficiente al soddisfacimento dei bisogni personali diversi da quelli strettamente riconducibili ai servizi erogati dall'Istituto.

## **DIMISSIONI**

### **Dimissioni volontarie**

L'ospite può lasciare volontariamente e definitivamente la Residenza Protetta dando un preavviso scritto di almeno 15 giorni. In caso di mancato preavviso dovrà corrispondere la retta di 15 giorni.

### **Dimissioni d'ufficio**

L'ospite sarà dimesso dalla Residenza Protetta con delibera del Consiglio di Amministrazione nei seguenti casi:

- Per mancato pagamento della retta o parte di essa o per rinuncia o inadempimento del garante al pagamento, trascorsi 30 giorni dalla scadenza dell'ultima mensilità pagata. Verso gli obbligati inadempienti l'Amministrazione procederà, inoltre, al recupero del credito maggiorato della mora e degli interessi legali, della svalutazione e delle spese legali giudiziarie.
- Per non idoneo comportamento dell'ospite e/o dei suoi familiari e/o per azioni tali da rendere intollerabile la permanenza nella convivenza, ovvero nel caso in cui le

condizioni psicofisiche dell'ospite non risultassero compatibili con le prestazioni assistenziali offerte dalla struttura.

- Per deterioramento del rapporto di fiducia reciproca tra la Fondazione e l'ospite o i relativi familiari.

Alle dimissioni dell'ospite, siano esse volontarie o d'ufficio, gli oggetti lasciati in giacenza e non ritirati entro 3 (tre) mesi verranno smaltiti.

## **RESPONSABILITA'**

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per furti o danni che possono derivare, senza sua colpa, alle cose e oggetti degli ospiti, durante la permanenza nella struttura.

La Fondazione è coperta da specifica assicurazione, per infortuni che si dovessero accidentalmente verificare nella struttura.

## **VISITE DEI FAMILIARI**

L'ospite può ricevere visite in qualsiasi momento della giornata purché venga rispettato l'orario d'ingresso fissato dalle 09:00 alle 11:30 il mattino e dalle 15:30 alle 17:30 il pomeriggio, mentre sono consentiti gli ingressi ai caregiver (assistenza ai pasti), tutti i giorni, dandone preavviso, dalle 11:30 alle 12:30 e dalle 17:30 alle 18:30. Al di fuori di tale fascia oraria l'accesso è consentito per motivi di salute dell'ospite congiunto.

Nelle stesse fasce orarie è consentito l'accesso dei volontari delle varie associazioni e delle organizzazioni di tutela degli utenti.

Eventuali deroghe possono essere autorizzate dalla Direzione.

I visitatori sono tenuti ad osservare le normali regole di igiene, di educazione e di rispetto della quiete e della privacy di tutti gli ospiti della struttura, con particolare riguardo all'accesso in camere doppie.

## **APPLICAZIONE NORMATIVA PRIVACY**

In ottemperanza alle disposizioni della Legge n. 675/1996 e del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. ed in conseguenza alla permanenza presso questo Ente, i dati personali riguardanti gli utenti (cognome, nome, codice fiscale, residenza, dati di nascita, ecc.) ed i dati sensibili quali quelli dello stato di salute sono oggetto di trattamento da parte di questa Fondazione secondo le seguenti modalità.

- il trattamento dei dati avverrà con procedure atte a garantirne la sicurezza e svolte con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque autorizzati;
- i dati verranno trattati per le finalità istituzionali inerenti alla attività di questa Fondazione;
- le cartelle sanitarie ed i certificati medici sono utilizzati per gli adempimenti relativi alla degenza nel servizio e per visite;

- i dati relativi allo stato di salute sono trattati ed utilizzati esclusivamente dagli infermieri e dal medico di base;
- la natura del conferimento di tali dati è obbligatoria;
- conseguenze dell'eventuale rifiuto a rispondere e conferire i dati: impossibilità oggettiva di gestire la permanenza in struttura, quali il pagamento delle rette, l'attuazione delle misure relative alla salute ed alla sicurezza, le registrazioni interne, ecc....;
- i dati possono essere utilizzati e comunicati per fini istituzionali, all'interno della Fondazione tra incaricati al trattamento ed all'esterno al medico competente ed all'ASUR e ad altri Enti pubblici in ottemperanza a specifici adempimenti normativi e legislativi;
- l'utente ha il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare oppure opporsi al trattamento dei dati e all'applicazione degli altri diritti riconosciuti dalla Legge n. 675/96 e dal D. Lgs. n. 193/03. Per l'esercizio dei propri diritti l'utente potrà rivolgersi alla Segreteria della Fondazione.

## **CONTROLLO QUALITA'**

La Fondazione O.P. Verrì Bernabucci Uccellini Amurri utilizza diversi strumenti per garantire il controllo della qualità. Gli strumenti utilizzati sono:

- Il Piano assistenziale individualizzato (PAI): è lo strumento che, tramite l'analisi dei bisogni, individua un percorso assistenziale e gli obiettivi a cui questo deve giungere, ovvero l'ipotesi su quella che sarà la condizione dell'ospite dopo l'intervento assistenziale programmato. Viene compilato e condiviso con il familiare dell'ospite all'ingresso, aggiornato ogni 6 mesi o quando si rilevano cambiamenti rilevanti, così da evitare valutazioni soggettive.
- Il questionario di soddisfazione: strumento utile per analizzare la qualità dei servizi e il grado di soddisfazione. Il modulo è presente all'ingresso della struttura o, in alternativa, potrà essere richiesto presso gli uffici amministrativi o presso la reception e riconsegnato alla reception o imbucato nel contenitore presente all'ingresso della struttura.

La Fondazione garantisce il lavoro di equipe, necessario per trasmettere un senso di sicurezza e professionalità alle persone che ricevono le prestazioni assistenziali.

La Fondazione dispone di un piano di formazione annuale al fine di garantire la professionalità di ciascun operatore, mantenendo così prestazioni qualificate e rispondenti ad ogni complessità sociosanitaria assistenziale dell'ospite.

La Fondazione, infine, si avvale su un sistema informativo scritto, tramite una cartella informatizzata digitalmente per ogni ospite, dove vengono registrate tutte le attività assistenziali effettuate nei confronti del paziente, registrando inoltre eventuali cadute e/o medicazioni effettuate al fine del miglioramento delle lesioni presenti.

*La Direzione  
Fondazione O.P. Verrì Bernabucci Uccellini Amurri*

**pag. 15**