



FONDAZIONE
OPERA PIA LAVATORI MARIANI

CARTA DEI SERVIZI



CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI AFFETTI DA DEMENZA

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- 1. LA FONDAZIONE**
 - 1.1 Cenni storici
 - 1.2 Organi Istituzionali
- 2. FINALITA' E PRINCIPI**
 - 2.1 Introduzione
 - 2.2 Finalità
 - 2.3 Obiettivi
 - 2.4 Normativa di riferimento
 - 2.5 Principi
- 3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 3.1 La struttura
 - 3.2 Destinatari
 - 3.3 Ricettività del servizio
 - 3.4 Prestazioni offerte
 - 3.5 Personale impiegato
 - 3.6 Distribuzione del personale nelle 24 ore
 - 3.7 Descrizione della giornata tipo
 - 3.8 Metodologia d'intervento
 - 3.9 Rapporti con altri servizi e associazioni del territorio
 - 3.10 Piano di selezione del personale
 - 3.11 Piano di formazione
 - 3.12 Presenza di volontari
- 4. AMMISSIONE, INSERIMENTO E RECESSO**
 - 4.1 Ammissione
 - 4.2 Liste di attesa
 - 4.3 Accettazione degli ospiti
 - 4.4 Accoglienza degli ospiti
 - 4.5 Fruizione del servizio
 - 4.6 Assenze temporanee
 - 4.7 Recesso e dimissioni
- 5. RETTA GIORNALIERA, DIRITTI, RESPONSABILITA'**
 - 5.1 Corresponsione della retta
 - 5.2 Diritti dell'utente e della famiglia
 - 5.3 Responsabilità dell'utente e della famiglia
 - 5.4 Contestazioni e reclami
 - 5.5 Accesso agli atti
- 6. QUALITA' DEL SERVIZI**
 - 6.1 Standard di qualità
- 7. REVISIONE ED EMISSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**
- 8. DISPOSIZIONI FINALI**
 - 8.1 Rappresentanza della Fondazione
 - 8.2 Foro competente

1. LA FONDAZIONE

1.1 Cenni storici

L'Ente, eretto in corpo morale con Regio Decreto del 17 settembre 1889, venne istituito dal defunto Sacerdote Don Nicola Lavatori fu Antonio, con testamento aperto dal notaio Cesare Matteucci di Senigallia il 23 ottobre 1886, e in seguito, beneficiando anche dei beni lasciati dal Sacerdote Angelo Mariani, assunse la seguente denominazione: "Opera Pia Lavatori Mariani", con sede in Ripe, Viale Umberto I n. 32.

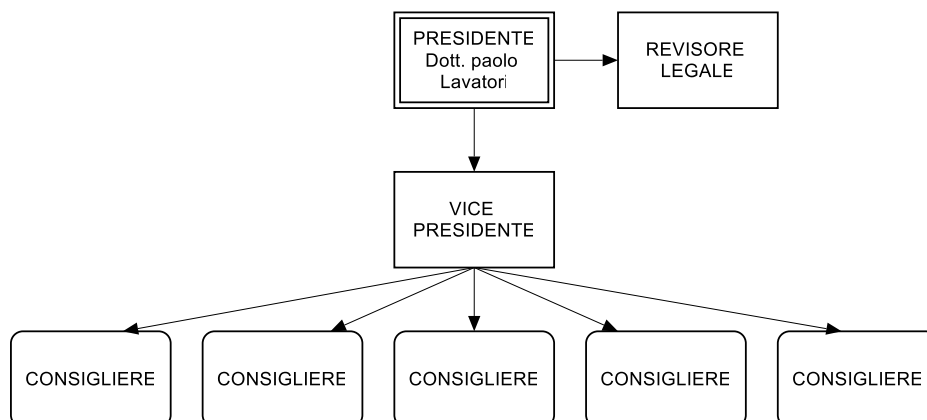
Secondo le volontà dei beneficiari, i locali da loro messi a disposizione, ebbero lo scopo originario di ricoverare, curare e mantenere, in circostanza di malattia, i poveri di ambo i sessi appartenenti inizialmente alla sola parrocchia di San Pellegrino" di Ripe e coloro che trovandosi di passaggio od anche temporaneamente nel comune di Ripe si fossero ammalati.

Col sopraggiungere di nuove esigenze sociali, l'idea programmatica fu mutata nel tempo fino ad arrivare alla costituzione di un ricovero per anziani, pur conservandone l'originale scopo di servizio sociale e la denominazione in onore dei due fondatori.

Tuttora la Fondazione Lavatori Mariani si ispira ai principi della Chiesa cattolica e le sue finalità sono la gestione e l'erogazione di servizi assistenziali e socio sanitari a carattere residenziale rivolti a persone anziane, di norma ultrasessantacinquenni, in condizioni di auto e non autosufficienza per garantire loro una idonea qualità di vita un buon livello di assistenza alberghiera e un'appropriatezza assistenza socio sanitaria.

1.2 Organi istituzionali

Consiglio d'Amministrazione composta da 7 membri: Presidente, Vicepresidente, 5 Consiglieri



2. FINALITA' E PRINCIPI

2.1 Introduzione

La Carta dei Servizi è un documento che sancisce i principi e le regole di funzionamento del servizio in oggetto, al fine di tutelare le esigenze di tutti coloro che ne usufruiscono. La Carta dei Servizi illustra il senso e le finalità del servizio, declina gli obiettivi, esplicita metodologie e strumenti, stabilisce le responsabilità ed i compiti delle figure impegnate. Finalità principale della Carta è quella di garantire a tutti gli utenti l'erogazione del servizio nel rispetto delle normative vigenti.

2.2 Finalità

Nella presente Carta dei Servizi vengono descritte le modalità di funzionamento della casa di Riposo/Residenza Protetta Lavatori Mariani, gli obiettivi, le attività, le metodologie di lavoro, le figure professionali coinvolte, i criteri per l'accesso degli utenti, le informazioni per valutare la qualità delle prestazioni sociali, nonché le procedure per l'esercizio dei diritti e la tutela degli utenti.

2.3 Obiettivi

Rispetto a quanto premesso, obiettivi della presente Carta dei Servizi sono:

- informare gli utenti, i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che il servizio offre;
- mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione sull'organizzazione dello stesso, modalità di accesso e attività offerte;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
- raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate;
- far conoscere agli utenti i valori, l'organizzazione e le modalità operative delle proprie risorse professionali;
- promuovere l'integrazione dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni

2.4 Normativa di riferimento

Lg. Regionale 20/2002 in materia di autorizzazione all'esercizio di strutture sociali, in applicazione del Regolamento regionale n. 1 del 25 febbraio 2004 e ss.mm.ii

Linee indirizzo Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

DGR Regione Marche 1011/2013

DGR Regione Marche 1331/2014 – modifica DGR 1011/2013

L.R. 21/2016 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari"

DPCM Maggio 1995

DGR 846/2023 approvazione del manuale operativo relativo ai manuali di autorizzazione delle strutture extraospedaliere residenziali e semiresidenziali di cui alla LR 21/2016 art. 7 comma 1 lettera c

Regolamento interno della Residenza protetta

2.5 Principi

Professionalità: le prestazioni vengono erogate secondo criteri di professionalità da personale formato e costantemente aggiornato.

Continuità: ad ogni utente viene assicurata la regolarità e la continuità del servizio e delle attività assistenziali per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Centralità dell'ospite: la Fondazione ha a cuore il benessere della persona e l'appropriatezza delle cure. Ogni ospite è assistito sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), elaborato e condiviso da un'equipe di professionisti.

Tutela della persona: attraverso la formazione e il supporto al personale di assistenza, la Fondazione promuove un modello di assistenza basato sul rispetto della persona anziana, contrastando ogni forma di attrito che può generarsi tra personale ed ospiti.

Uguaglianza: cure sanitarie e prestazioni assistenziali sono erogate senza discriminazioni di alcun genere garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

Umanizzazione delle cure: l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori. L'assistenza è personalizzata non solo in base delle esigenze fisiche ma anche al credo religioso, alle usanze di provenienza, alle preferenze della persona.

Integrazione con il territorio: la Fondazione promuove la collaborazione con i Servizi del territorio e le Associazioni di Volontariato.

Partecipazione: gli ospiti della Casa di Riposo/Residenza Protetta e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

Promozione della relazione interpersonale: all'interno della struttura vengono svolte attività finalizzate alla socializzazione tra gli ospiti e tra ospiti ed operatori, facilitando l'adattamento al cambiamento e contrastando l'isolamento sociale.

Coinvolgimento dell'ospite: l'utente è incoraggiato ad esprimere la propria opinione sulle cure ricevute e invitato a partecipare attivamente al progetto di cura.

Coinvolgimento della famiglia: la struttura coinvolge la famiglia nel progetto di cura e nelle attività di socializzazione. Sono previsti momenti di incontro tra lo staff e i familiari per un puntuale confronto sullo stato dell'ospite. E' istituito l'Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari.

Rispetto della vita privata e della riservatezza: nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela di diritti e dignità dell'utente, nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy. Tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D.Lgs.679/2016) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti.

Efficacia ed efficienza: per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro famigliari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia e l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

Soddisfazione dell'utente: l'utente è sempre considerato come individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, da soddisfare sui servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche funzionalità e affidabilità dei servizi di supporto.

3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 La struttura

La struttura si trova vicino al centro di Ripe ed è ben collegata ai mezzi pubblici. Si compone di tre piani fuori terra, un piano interrato, un grande cortile e altri spazi esterni accessibili al pubblico.

Al piano terra sono presenti l'ufficio amministrativo, l'ufficio del coordinatore del personale, una cappella, un bagno per esterni, la cucina, la dispensa, e uno spogliatoio riservato alla cucina. Inoltre, ci sono una sala da pranzo, un salone ricreativo e due bagni per gli utenti.

Al primo piano si trovano otto camere a due posti letto per la Residenza Protetta e nove camere per la Casa di Riposo di cui tre doppie e sei singole.

Al secondo piano la struttura dispone di otto camere di Residenza Protetta di cui sei doppie e due singole e sei camere per la Casa di Riposo tra cui una singola e cinque doppie.

Ogni ospite ha a disposizione nella propria camera un letto, un comodino ed un armadio.

Nel piano seminterrato si trovano i magazzini, la lavanderia e la palestra.

La struttura dispone anche di una camera mortuaria attrezzata e separata dall'edificio principale.

3.2 Destinatari

La Casa di Riposo – Residenza Protetta, amministrata dalla Fondazione Opera Pia Lavatori Mariani di Ripe è una struttura residenziale con **capacità ricettiva di 53 posti** per persone anziane che abbiano compiuto il 65° anno di età. I posti disponibili sono così ripartiti:

- **23 posti di Casa di Riposo** per anziani autosufficienti finalizzati ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo. La stessa fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento nonché attività di sostegno a favore dell'anziano autosufficiente nella gestione della vita quotidiana. La "Casa di Riposo" garantisce, altresì, la continuità dell'accoglienza agli ospiti che presentano una parziale e temporanea riduzione dei livelli di autosufficienza entro limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.
- **20 posti destinati a "Residenza Protetta per Anziani"** non autosufficienti, finalizzati ad erogare assistenza a persone non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio, e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.
Vengono erogati trattamenti di lungo assistenza, di recupero e mantenimento funzionale compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure a persone non autosufficienti. Tutti i posti letto sono in convenzione con l'ASUR Zona Territoriale n. 4 di Senigallia (ora AST 2).
- **10 posti di Residenza Protetta per anziani con demenze/Alzheimer** finalizzati all'assistenza di persone con deficit cognitivi ma con basso livello di disturbo comportamentale, non assistibili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. Vengono erogati trattamenti di lungo assistenza, di recupero, di mantenimento funzionale e di riorientamento. La permanenza può essere temporanea o permanente, garantendo la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.
Per il nucleo RP demenze l'Opera Pia Lavatori Mariani dispone di sia posti a libero mercato che posti in convenzione con l'ASUR Zona Territoriale n. 4 di Senigallia (ora AST 2).

3.3 Ricettività del Servizio

I servizi residenziali di Casa di Riposo e Residenza Protetta sono aperti ed operativi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

3.4 Prestazioni offerte

Agli ospiti della struttura vengono fornite prestazioni di carattere assistenziale e sociosanitario offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento nonché attività di sostegno a favore dell'anziano autosufficiente e non autosufficiente nella gestione della vita quotidiana.

Servizi compresi nella retta di soggiorno

a) Assistenza sociosanitaria

L'assistenza sociosanitaria è fornita da personale in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa vigente.

Per gli ospiti di Casa di Riposo l'assistenza sociosanitaria è erogata agli anziani con parziale riduzione dei livelli di autosufficienza in relazione alle loro necessità. Per gli ospiti di Residenza Protetta è garantita assistenza diretta agli ospiti per almeno 80 minuti al giorno pro capite e comunque nella misura necessaria a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utenza.

Per gli ospiti della Residenza Protetta nucleo Demenze l'assistenza sociosanitaria è erogata agli anziani non autosufficienti che presentano forma accertata di demenza ed assicura assistenza diretta agli ospiti per almeno 100 minuti al giorno pro capite e comunque nella misura necessaria a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utenza.

Tale assistenza consiste in:

- assistenza diretta per l'igiene personale e per fare il bagno
- assistenza diretta per la vestizione
- assistenza diretta nell'assunzione del cibo
- assistenza diretta per qualsiasi spostamento (deambulazione)
- assistenza diretta per il controllo degli sfinteri.

b) Assistenza infermieristica:

Il servizio di assistenza infermieristica è fornito da personale regolarmente iscritto all'Ordine degli Infermieri e secondo i minutaggi previsti da normativa Regionale e comunque per 13 ore al giorno. Per gli ospiti di Casa di Riposo l'assistenza infermieristica è erogata in relazione alla tipologia ed alle problematiche degli ospiti, per la Residenza Protetta sono garantiti 20 minuti al giorno ad utente.

Le prestazioni infermieristiche avvengono in conformità alle prescrizioni mediche.

Apposito locale Ambulatorio è messo a disposizione per questo servizio.

Nello specifico l'infermiere effettua le seguenti prestazioni:

- Rilevazione dei parametri vitali
- Somministrazione della terapia orale, intramuscolare, sottocutanea, endovenosa
- Medicazioni
- Prenotazione visite specialistiche presso ambulatori ed ospedali del SSN.
- Somministrazione delle terapie prescritte dal medico e controllo della loro efficacia;
- Rilevazione delle condizioni generali del paziente;
- Raccolta ed invio in laboratorio di prelievi per analisi e conservazione dei referti;

- Interventi d'urgenza, (respirazione artificiale, ossigeno terapia, massaggio cardiaco esterno e manovre emostatiche);
- Individuazione tempestiva di eventuali modificazioni dello stato di salute;

c) Assistenza sanitaria:

E' garantita a tutti dal SSN l'assistenza di medicina generale, con medico di libera scelta dell'ospite, con accessi programmati coordinati dal 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 trasposto 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.

Le visite mediche specialistiche vengono effettuate presso ambulatori ed ospedali del SSN.

L'ospite può liberamente scegliere di effettuare consulenze presso ambulatori o specialisti privati.

d) Servizio di mantenimento abilità motorie:

All'interno della struttura è presente il servizio di fisioterapia finalizzato al mantenimento delle abilità motorie. Non si effettuano interventi di tipo riabilitativo.

e) Servizio di animazione:

E' garantita a tutti un servizio di animazione presso la struttura, ad opera di personale qualificato, per almeno 6 ore settimanali. Le attività svolte sono:

- Fotografia, decoupage, lavori ad uncinetto, pittura, canti, ascolto musica, balli, ecc.;
- Organizzazione di uscite, piccole gite, passeggiate;
- Organizzazione di visite agli ospiti da parte di associazioni, scolaresche, gruppi folkloristici, volontari;
- Organizzazione di feste, predisposizione di addobbi natalizi e carnevaleschi, ecc..
- Animazione S. Messa;
- Visione di film, documentari, lettura articoli di giornale, ecc..;
- Ogni tipo di attività che consente all'ospite di mantenere le capacità residue;

f) Servizio religioso:

E' presente, a richiesta, un sacerdote per soddisfare le esigenze spirituali degli ospiti.

Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa aperta, con possibilità di partecipazione di persone esterne (qualora il contesto lo consenta) oltre che naturalmente agli ospiti stessi.

g) Servizio di cucina e refezione interno:

I pasti giornalieri sono fissati in specifici menu con rotazioni stagionali. Resta inteso che detto menu deve intendersi redatto a titolo orientativo e lo stesso potrà subire delle variazioni in ordine alle esigenze degli ospiti e comunque ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione;

I pasti possono essere personalizzati sulla base di necessità sanitarie (intolleranze ed allergie), prescrizioni mediche (diete specifiche), osservanze religiose e abitudini culturali

h) Servizio di lavanderia, stireria interna e guardaroba:

Al momento dell'ingresso i capi dovranno essere contrassegnati per permetterne il riconoscimento. Il servizio prevede lavaggio, asciugatura, stiratura degli indumenti personali degli ospiti, solo dei tessuti che possono essere lavati in acqua e in lavatrici industriali.

i) Servizio di Pulizia locali:

Tutti gli ambienti vengono puliti e sanificati quotidianamente.

- j) Servizio amministrativo a cui compete:
- Fornire informazioni sulle modalità di accesso alla struttura
 - Fornire informazioni agli ospiti e ai familiari circa i procedimenti amministrativi all'interno dell'Ente
 - Gestione della consegna e della presa in carico delle domande di ammissione
 - Fornire informazioni circa la lista d'attesa
 - Fornire informazioni e tenuta della contabilità delle spese a carico dell'ospite
 - Ricevimento di segnalazione di eventuali disservizi
 - Fatturazione delle rette

Servizi non compresi nella retta di soggiorno

- Parrucchiere: Il servizio è disponibile a richiesta 1 volta ogni 7/15 giorni a seconda delle necessità. Sono disponibili i trattamenti di piega, taglio, tinta.
- Podologo
- Odontoiatra
- Pasto in struttura per i familiari
- Trasporti sanitari a pagamento
- Visite specialistiche

3.5 Personale Impiegato

| Ruolo | Attività | Titolo di studio | n. |
|-------------------------------------|--|------------------|-----------|
| Responsabile di struttura | Effettua attività di programmazione sorveglianza, di raccordo con il territorio, rappresenta la fondazione per gli aspetti legali. Presiede il consiglio di amministrazione della Fondazione | | 1 |
| Responsabile amministrativo | E' alle dirette dipendenza del responsabile di struttura e lo rappresenta in caso di assenza, trasmette i dati necessari al commercialista al fine di produrre i documenti necessari al pagamento della retta, mantiene i rapporti con i fornitori, effettua pagamenti per conto della Fondazione, invia le presenze dei posti convenzionati all'AST | | 1 |
| Coordinatore del personale | Predisporre i turni del personale, effettua sostituzioni del personale assente, monitora l'andamento del servizio, raccoglie e gestisce eventuali lamentele e segnalazioni ricevute da parte della Fondazione | | 1 |
| Coordinatore infermieristico | Organizza gli aspetti igienico-sanitari, coordina tutte le figure coinvolte nei progetti di cura | | 1 |
| Infermieri | Erogano assistenza infermieristica | | 3 |
| Oss | Erogano assistenza alla persona | | 18 |
| Educatore Professionale | Attua i progetti concordati con la Fondazione, | | 1 |

| | | | |
|-----------------------|---|--|------------------------------|
| | effettua attività di animazione | | |
| Fisioterapista | Eroga assistenza fisioterapica | | 1 |
| Podologo | Si occupa della cura del piede | | 1 |
| Parrucchiere | Effettua trattamenti di taglio, piega, tinta | | 1 |
| Manutentori | Effettuano le manutenzioni necessarie degli impianti e dei locali | | Vari secondo esigenze |
| | | | |

3.6 Distribuzione del personale nelle 24 ore

Sulla base della concentrazione delle attività il personale è distribuito nelle 24 ore nel seguente modo:

| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 00 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------|---|---|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|
| Yellow bar spanning all hours | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Yellow bar spanning all hours | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Yellow bar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Yellow bar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Blue bar spanning from 6:00 to 20:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Yellow bar | | | OSS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Blue bar | | | Infermieri | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|-----------|----------------|---|---|----|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|
| Lunedì | Blue bar | | | | | | | | Orange bar | | | | | |
| Martedì | Blue bar | | | | | | | | Green bar | | | | | |
| Mercoledì | | | | | | | | | | | | | | |
| Giovedì | Blue bar | | | | | | | | Orange bar | | | | | |
| Venerdì | Green bar | | | | | | | | | | | | | |
| Sabato | | | | | | | | | | | | | | |
| Domenica | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | Coord. Inferm. | | | | | | | | | | | | | |
| | Fisioterapista | | | | | | | | | | | | | |
| | Animatrice | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

3.7 Descrizione della giornata tipo

Alle ore 06.00 iniziano le attività di igiene, cura e vestizione degli ospiti e alzata

Dalle 08.30 alle 09.30 viene servita la prima colazione in salone o nelle stanze in base alle necessità dell'ospite

Dalle 09.30 alle 11.00 attività di svago e ricreazione. Durante la mattinata sono previsti momenti dedicati all'idratazione degli ospiti.

Dalle ore 12.00 alle 13.00 viene servito il pranzo in salone o nelle stanze in base alle necessità dell'ospite

Terminato il pranzo è previsto il riposo pomeridiano a letto e successivo aiuto per alzata

Alle ore 16.30 viene servita la merenda in salone o nelle stanze in base alle necessità dell'ospite

Dalle 18.30 alle 19.30 viene servita la cena in salone o nelle stanze in base alle necessità dell'ospite

Dalle ore 19.30 preparazione e messa a letto per il riposo notturno

3.8 Metodologia d'intervento

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 attraverso schede di valutazione adottate anche dalla Regione Marche.

Per ogni anziano inserito viene elaborato un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) al fine di fornire assistenza adeguata alle necessità dell'ospite. Il Piano Assistenziale Individualizzato è elaborato attraverso il coinvolgimento di tutte le professionalità e condiviso con la famiglia e l'equipe assistenziale.

3.9 Rapporti con altri servizi e associazioni del territorio

Gli ospiti della Casa di Riposo e Residenza Protetta vengono stimolati al mantenimento dei rapporti con la realtà esterna. A tal fine, sono istituiti e mantenuti rapporti di fattiva collaborazione con:

- a) Comune di Trecastelli;
- b) Parrocchie;
- c) Istituzioni sociali e benefiche presenti nel territorio di Ripe;
- d) Associazioni di volontariato operanti nel territorio;
- e) Scuole di ogni ordine e grado;

3.10 Piano di selezione del personale

La selezione del personale avviene attraverso la verifica del possesso dei titoli necessari e seguendo specifica procedura atta a verificare le soft skills dei candidati. Hard skills e soft skills vengono attenzionate e valutate durante il periodo di prova. Tutto il personale neoassunto segue periodo di affiancamento con personale esperto.

3.11 Piano di formazione

Annualmente viene elaborato il piano di formazione sulla cui base tutto il personale viene formato in materia di sicurezza sul lavoro, piani di evacuazioni nelle emergenze e gestione dell'impiantistica. Inoltre, sulla base della valutazione ed autovalutazione delle competenze, l'Ente effettua formazione specifica sul corretto svolgimento delle procedure, sulla comunicazione, o su argomenti proposti dal personale stesso. Il personale afferente l'area sanitaria provvede alla propria formazione continua frequentando corsi accreditati ECM.

3.12 Presenza di volontari

E' prevista la presenza di volontari come supporto di compagnia agli ospiti. Essi possono agire in numero singolo o in associazione previa stipula di convenzione con l'Ente. Il personale di volontariato non può fornire alcun tipo di prestazione assistenziale agli ospiti, ed è tenuto all'osservazione di tutti i regolamenti della struttura.

4. AMMISSIONE, INSERIMENTO E RECESSO

4.1 Ammissione

a. Ammissione in Casa di Riposo

La domanda di ammissione dovrà essere presentata all'Ufficio Amministrativo dell'Ente, esclusivamente da parte dell'ospite, oppure del familiare dell'ospite od altra persona garante, allegando i seguenti documenti, tutti in carta libera, riferiti all'ospite:

- 1) Domanda di ammissione completa di dati anagrafici e recapiti dei familiari
- 2) Documento di riconoscimento in corso di validità
- 3) Codice fiscale e tessera sanitaria europea
- 4) Eventuale di visita collegiale concernente il riconoscimento di invalidità civile
- 5) Relazione medica attestante le patologie pregresse, le problematiche di salute, la terapia in atto.
- 6) Eventuale copia decreto di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore
- 7) Al momento dell'ingresso la documentazione dovrà essere integrata da
 - Relazione medica aggiornata circa la terapia in atto, l'esenzione da malattie infettive diffuse ed idoneità alla vita di comunità;
 - Eventuali cartelle cliniche in possesso dell'interessato;
 - Analisi di laboratorio recenti;
 - Eventuali certificati attestanti l'assegnazione di presidi sanitari in possesso (es: pannoloni; carrozzine; materassi antidecubito; deambulatori; ecc.);
 - Eventuali piani terapeutici in corso validata dal medico curante;
 - Certificati attestanti l'avvenuta somministrazione del vaccino anti Covid-19 o eventuale certificato di esenzione alla vaccinazione;
 - Consenso informato;
 - Autorizzazione al trattamento dei dati come da regolamento Privacy GDPR 2016;

L'ammissione alla Casa di Riposo viene disposta ad insindacabile giudizio dell'Ente ed è subordinata:

- al compimento del 65° anno di età o in prossimità dell'età sopraindicata e con particolari problemi;
- alla presentazione di certificazione medica redatta da personale incaricato dalla Fondazione o dal Medico di Medicina Generale; Eventuali costi per il rilascio delle certificazioni mediche sono a carico del richiedente di ammissione;
- all'impegno di terzi (familiari, parenti obbligati agli alimenti ai sensi del Codice civile, Amm.ni Comunali, Enti vari, ecc.) al pagamento della retta di degenza;

Sono ammesse persone di età inferiore su insindacabile parere favorevole del CDA che ne verifica lo stato di necessità anche attraverso eventuale presenza di invalidità (invalidità che comunque non pregiudica l'autosufficienza)

Non sono ammesse persone affette da malattie infettive, che non siano idonee alla vita di comunità o che comunque arrechino pregiudizio all'Ente anche per fattori psichici.

Eventuali richieste di ammissioni urgenti effettuate da parte dell'Amministrazione Comunale, possono essere perfezionate successivamente all'ingresso ma comunque entro il termine di 30 giorni.

Le persone a cui è stata riconosciuta l'integrazione di retta da parte di Amministrazioni Comunali devono presentare opportuno atto deliberativo concernente la concessione dell'integrazione di retta, comprensiva dell'importo concesso e degli estremi per la fatturazione.

Precedenza e preferenze

A parità di data di presentazione della domanda hanno precedenza:

- Chi ha l'integrazione retta da parte del Comune di Trecastelli, secondo la data della comunicazione del Comune.
- I residenti del Comune di Trecastelli e i residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale n. 8.

In caso di aggravamento dell'ospite, lo stesso verrà rivalutato al fine dell'inserimento in RP. In attesa di posto letto libero nel nucleo RP verrà erogata adeguata l'assistenza al fine di garantire tutte necessità dell'ospite. In tal caso verrà applicata retta per persone non autosufficienti.

b. Ammissione in Residenza Protetta e Residenza Protetta per anziani affetti da demenza

La richiesta di fruizione di un posto letto convenzionato va inoltrata alla segreteria Organizzativa delle Cure Domiciliari del Distretto Sanitario dall'anziano interessato, da un familiare referente, da Amministratore di Sostegno, dal Medico di Medicina Generale o Ospedaliero, dall'Assistente Sociale di riferimento. La richiesta va presentata di norma alla Segreteria Organizzativa delle Cure Domiciliare del Distretto Sanitario o alla Fondazione che provvederà a trasmetterla successivamente al Distretto Sanitario.

La domanda è corredata da una scheda compilata dal sanitario, utilizzando l'apposita modulistica regionale. L'accesso ai posti letto convenzionati può avvenire soltanto a seguito di parere favorevole del UVI dell'AST 2 – Zona territoriale n. 4 di Senigallia e relativo inserimento in graduatoria redatta dall'UVI.

Gli inserimenti vengono effettuati attraverso chiamata dalla graduatoria redatta dall'UVI AST 2 Distretto Sanitario 4 di Senigallia. A seguito di chiamata, deve essere formalizzata la domanda di ingresso presso la sede amministrativa della Fondazione. La mancata presentazione della domanda entro 4 giorni dalla chiamata da parte della Fondazione comporta la decadenza all'ingresso e la Fondazione provvederà ad effettuare chiamata della posizione successiva in graduatoria dandone comunicazione all'UVI di riferimento.

La domanda di ammissione può essere presentata all'Amministrazione dell'Ente, esclusivamente da parte dell'ospite, oppure del familiare dell'ospite od altra persona garante, allegando i seguenti documenti , tutti in carta libera , riferiti all'ospite:

- 1) Domanda di ammissione completa di dati anagrafici e recapiti dei familiari
- 2) Documento di riconoscimento in corso di validità
- 3) Codice fiscale e tessera sanitaria europea
- 4) Eventuale di visita collegiale concernente il riconoscimento di invalidità civile
- 5) Relazione medica attestante le patologie pregresse, le problematiche di salute, la terapia in atto.
- 6) Eventuale copia decreto di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore
- 7) Al momento dell'ingresso la documentazione dovrà essere integrata da
 - relazione medica aggiornata circa la terapia in atto, l'esenzione da malattie infettive diffuse ed idoneità alla vita di comunità;
 - Eventuali cartelle cliniche in possesso dell'interessato;

- Analisi di laboratorio recenti con specifica per HIV, HBV, HCV.
- Copia di elettrocardiogramma e visita cardiologica recente (opzionale)
- Eventuali certificati attestanti l'assegnazione di presidi sanitari in possesso (es: pannoloni; carrozzine; materassi antidecubito; deambulatori; ecc..);
- Eventuali piani terapeutici in corso validata dal medico curante;
- Eventuali relazioni provenienti da servizi attivi precedenti al ricovero;
- Certificati attestanti l'avvenuta somministrazione del vaccino anti Covid-19 o eventuale certificato di esenzione alla vaccinazione;
- Consenso informato
- Autorizzazione al trattamento dei dati come da regolamento Privacy Art. 13 Reg UE GDPR 2016/679

Le persone a cui è stata riconosciuta l'integrazione di retta da parte di Amministrazioni Comunali devono presentare opportuno atto deliberativo concernente la concessione dell'integrazione di retta, comprensiva dell'importo concesso e degli estremi per la fatturazione.

In caso di aggravamento dell'ospite, lo stesso verrà rivalutato al fine dell'inserimento in setting assistenziale adeguato. In attesa di reperimento di struttura idonea, continuerà ad essere erogata assistenza nel limite delle prestazioni che possono essere effettuate all'interno di strutture sociosanitarie che non prevedano assistenza infermieristica nelle 24 ore.

4.2 Liste di attesa

Per il nucleo Casa di Riposo qualora non vi siano momentaneamente posti disponibili, sarà redatta una lista di attesa che verrà evasa per ordine cronologico in base alla data di presentazione della domanda di ammissione.

A parità di punteggio riportato in graduatoria hanno precedenza:

- Chi ha l'integrazione retta da parte del Comune di Trecastelli, secondo la data della comunicazione del Comune.
- I residenti del Comune di Trecastelli e i residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 8.

Per il nucleo Residenza Protetta le chiamate avvengono attraverso l'accesso alla graduatoria redatta dall'UVI di riferimento. Chi ha l'integrazione retta da parte del Comune di Trecastelli, secondo la data della comunicazione del Comune.

Per i posti letto a libero mercato del nucleo RP demenze qualora non vi siano momentaneamente posti disponibili, sarà redatta una lista di attesa che verrà evasa per ordine cronologico in base alla data di presentazione della domanda di ammissione.

A parità di punteggio riportato in graduatoria hanno precedenza:

- Chi ha l'integrazione retta da parte del Comune di Trecastelli, secondo la data della comunicazione del Comune.
- I residenti del Comune di Trecastelli Ripe e i residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale n. 8.

4.3 Accettazione ospiti

Gli ospiti ammessi dovranno entrare o, quanto meno, far decorrere il pagamento della retta di soggiorno dal quinto giorno successivo alla comunicazione dell'Amministrazione da effettuarsi in una delle seguenti forme:

- a) contestualmente alla stipula della convenzione;

- b) tramite comunicazione scritta consegnata direttamente al garante;
- c) tramite telegramma presso il domicilio eletto dal garante. A tal uopo farà fede la data di invio del telegramma.

Prima dell'effettivo ingresso nella struttura gli obbligati debbono sottoscrivere il "contratto di assistenza" e prendere conoscenza delle norme che regolano la convivenza e i conseguenti diritti e doveri delle parti.

4.4 Accoglienza ospiti

Il giorno dell'ingresso dovrà essere comunicato il nominativo di un familiare di riferimento (caregiver) per le comunicazioni. La persona individuata è colui che manterrà principalmente i rapporti con la struttura e si fa carico di mantenere aggiornati i restanti familiari.

Espletate le procedure di accettazione della documentazione, viene aperto il fascicolo sociosanitario dell'ospite. Il coordinatore del servizio e il coordinatore del personale (o persona da loro incaricata) provvederà a raccogliere tutte le informazioni necessarie circa le necessità e le abitudini dell'ospite al fine di facilitare l'inserimento. Successivamente l'ospite e il suo familiare saranno accompagnati all'interno della struttura alla fine di prendere confidenza con gli spazi comuni e con la stanza assegnata all'ospite.

Per primo periodo l'ospite sarà oggetto di monitoraggio al fine di rilevare tutte le specifiche necessità utili alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato, documento in cui saranno riportati obiettivi e priorità di interventi. La Fondazione non adotta, se non previa prescrizione medica e nel rispetto del principio di autodeterminazione, misure contenitive o restrittive eccedenti l'ordinaria sorveglianza degli Ospiti, non garantendo, quindi, la sorveglianza a vista degli Ospiti stessi.

4.5 Fruizione del servizio

I servizi offerti dall'Ente saranno fruibili esclusivamente presso la struttura della Casa di Riposo e Residenza Protetta L'Ente non effettuerà, quindi, alcuna prestazione al di fuori della propria sede (ricoveri ospedalieri, visite mediche esterne alla struttura, ecc.).

In caso di ricovero ospedaliero è possibile far lavare i ricambi di indumenti in presso la lavanderia interna della Casa di Riposo Residenza Protetta.

Non è ammessa la fruizione parziale dei servizi offerti dall'Istituto.

4.6 Assenze temporanee

Assenze volontarie

In caso di assenza volontaria, debitamente documentata e concordata con la direzione, il posto viene conservato per un massimo di n. 15 giorni complessivi nell'anno. Le rette per giornate di assenza volontarie viene decurtata del 50%.

Assenze per ricovero ospedaliero

Per gli ospiti accolti nel nucleo Casa di Riposo In caso di ricovero ospedaliero, trascorsi 7 giorni la retta è decurtata del 30% di sconto sul totale periodo di ricovero ospedaliero. Per ricoveri inferiori a 7 giorni la retta si applica per intero.

Per gli ospiti accolti nel nucleo di Residenza Protetta in caso di ricovero ospedaliero o in RSA si applica la decurtazione del 50% della retta dal primo all'ultimo giorno di ricovero. Il posto letto sarà conservato fino alla dimissione accetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un ricovero presso un altro

tipo di struttura residenziale. Per eventuali ricoveri in RSA la durata massima per cui sarà conservato il posto è di 60 giorni.

4.7 Dimissione ospiti

- Dimissione volontaria

La disdetta volontaria del posto da parte dell'ospite o del garante dovrà essere data da quest'ultimo con almeno trenta giorni di anticipo tramite preavviso scritto.

Il mancato preavviso da diritto all'Amministrazione di addebitare l'importo di una mensilità o quota di essa quantificata proporzionalmente al minore preavviso.

Fermo restando l'obbligo della disdetta scritta, il periodo di preavviso di cui sopra non verrà applicato nel caso in cui l'ospite, per motivi fisici e/o psichici, non potesse più essere ricoverato presso la struttura. In questo caso dovrà essere presentato opportuno e motivato certificato medico.

- Dimissioni d'ufficio

L'ospite sarà dimesso d'ufficio dalla Casa di Riposo e dalla Residenza Protetta, con deliberazione motivata del consiglio d'amministrazione:

- ✓ Per inadempimento proprio o dei garanti al pagamento della retta, trascorsi 45 giorni dall'ultima mensilità pagata;
- ✓ Per mancato rispetto del regolamento interno;
- ✓ Per comportamento non idoneo alla vita di comunità, ossia per azioni tali da rendere incompatibile la sua presenza nella convivenza;
- ✓ 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.
- ✓ Per rinuncia del garante salvo che un altro soggetto (Ente pubblico o privato) non subentri con l'assunzione dell'impegno.

Qualora all'atto della rinuncia di cui sopra non sia pervenuto un impegno da parte di altro soggetto (pubblico e/o privato) il garante stesso dovrà provvedere direttamente al ritiro dell'ospite.

Alla dimissione dell'ospite il garante dovrà provvedere al saldo di tutto quanto eventualmente dovuto all'Ente. In caso negativo quest'ultimo si riserva ogni azione, anche legale.

L'ospite potrà essere dimesso, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione e dietro specifico esame di ogni singolo caso, per morosità riaffidandolo al di lui garante.

5. RETTA GIORNALIERA, DIRITTI E RESPONSABILITA'

5.1 Corresponsione della retta

| Camera | Camera doppia senza servizi | | Camera doppia con servizi | | Camera singola senza servizi | | Camera singola con servizi | |
|---|-----------------------------|-------------|---------------------------|-------------|------------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| | mensile | giornaliero | mensile | giornaliero | mensile | giornaliero | mensile | giornaliero |
| Autosufficienti | € 1160 | € 38.14 | € 1210 | € 39.79 | € 1210 | € 39.70 | € 1260 | € 41.43 |
| Semi autosufficienti | € 1390 | € 45.70 | € 1440 | € 47.35 | € 1440 | € 45.5 | € 1490 | € 48.99 |
| Non autosufficienti in attesa di inserimento RP | € 1640 | € 53.92 | € 1690 | € 55.57 | € 1690 | € 55.57 | € 1740 | € 57.21 |
| Non autosufficienti convenzionati | | | € 1390 | €45.70 | | | | |

L'ammontare della retta di ospitalità viene annualmente determinato dal Consiglio di Amministrazione e tiene conto della categoria assistenziale dell'ospite e della sua sistemazione "alberghiera".

Le rette di soggiorno possono essere soggette a revisione annuale in base all'indice ISTAT. (solo per Casa di Riposo)

La retta di soggiorno dovrà essere corrisposta mensilmente (moltiplicando la retta giornaliera per i giorni effettivi del mese) ed anticipatamente con pagamento da effettuare dal 5 al 20 del mese di riferimento.

Il ritardo darà diritto all'Amministrazione di addebitare gli interessi nella misura del Tasso Ufficiale di Sconto (T.U.S.).

Nel caso in cui alla data fissata dall'Amministrazione per l'ingresso dell'ospite quest'ultimo fosse ricoverato in ospedale è facoltà dell'Amministrazione applicare, nel periodo intercorrente tra la data fissata per l'ingresso e la dimissione dall'ospedale, una retta ridotta del 50%.

Il pagamento a titolo di acconto versato in sede di stipula della convenzione verrà imputato al primo mese di degenza e con decorrenza dal giorno che verrà fissato dall'Amministrazione in considerazione della disponibilità dei posti letto.

Lo stesso non verrà restituito qualora l'ospite e/o il proprio garante decidesse di non procedere più al ricovero.

Alla disposizione di cui sopra verrà derogato esclusivamente nei seguenti casi:

- Nel periodo intercorrente tra l'accettazione della domanda e l'ingresso è sopraggiunta la morte dell'ospite;
- Nel periodo di cui alla precedente lettera a) l'ospite, per motivi psico-fisici, non può più essere ricoverato nella struttura o altra struttura dell'Ente (In questo caso dovrà essere presentato opportuno certificato medico).

Nel caso in cui la retta di soggiorno fosse integrata da un'Amministrazione Comunale e/o altro Ente all'uopo preposto, l'Ente pretenderà dall'ospite esclusivamente la differenza tra l'importo totale della retta di soggiorno e la relativa integrazione.

Qualora nel corso del periodo di degenza l'impegno parziale del Comune e/o altro Ente all'uopo preposto dovesse cessare, lo stesso verrà interamente attribuito all'ospite e/o il di lui garante privato.

5.2 Diritti dell'utente e della famiglia

L'ospite ha diritto di:

1. Godere di piena libertà di entrata e di uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti ed il rientro serale fissato dalla Direzione (se non gravato da momentanea malattia);
2. Di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose;
3. Di avere riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
4. Di essere al sicuro in caso di emergenza e pericolo;
5. Di personalizzare gli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri, purché conformi alle normative in vigore;
6. Di manifestare reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
7. Ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
8. Ad accedere alla documentazione personale tramite richiesta scritta da presentare all'amministrazione dell'ente che provvederà a consegnare copia conforma entro 30 giorni dalla data della richiesta in caso di cartella ospite chiusa per dimissione o di 7 giorni in caso di cartella ospite aperta.

5.3 Responsabilità dell'utente e della famiglia

L'ospite e la famiglia hanno il dovere di:

1. Informare il personale in caso di indisposizione o malattia affinché gli venga prestata un'assistenza sanitaria adeguata;
2. Avvisare il personale in caso di eventuali uscite dalla struttura, anche se accompagnati dai propri familiari;
3. Mantenere un atteggiamento educato e manifestare senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
4. Mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;
5. Rispettare il regolamento interno della struttura;
6. Non disturbare gli altri ospiti;
7. Osservare gli orari della struttura, dei pasti, del riposo ect.;
8. Tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia;
9. Rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;
10. Non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri (eventuali alimenti e bevande portate dai familiari devono essere consegnati esclusivamente al personale in servizio);
11. Pagare regolarmente la retta;
12. Osservare il regolamento interno.

5.4 Contestazioni e reclami

La "Casa di Riposo e Residenza Protetta Fondazione Opera Pia Lavatori-Mariani" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami in apposita modulistica su eventuali disservizi che si dovessero presentare prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente, oppure un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata riguardante la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

La presentazione dei reclami è regolamentata da apposita procedura che viene consegnata insieme alla carta dei servizi.

Tutte le segnalazioni raccolte saranno utilizzate al fine di conoscere e comprendere al meglio le ragioni di eventuali disservizi o problemi esistenti.

Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere possibili miglioramenti delle prestazioni offerte oppure a correggere eventuali disservizi.

5.5 Accesso agli atti

La richiesta di singola documentazione (es.ematici, visita specialistica) può essere fatta al Coordinatore infermieristico che rilascerà copia previa autorizzazione del MMG di riferimento dell'ospite o del Responsabile di struttura.

La richiesta di copia conforme dell'intero fascicolo dell'ospite viene rilasciata entro 30 giorni previa richiesta scritta presentata all'amministrazione dall'interessato o da un suo delegato.

6. QUALITA' DEL SERVIZIO

6.1 Standard di qualità

La qualità dei servizi forniti viene monitorata annualmente attraverso indicatori specifici al fine di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Questa carta dei servizi intende informare gli interessati circa le prestazioni alle quali l'ospite ha diritto e sono presentate nella forma base intese come i livelli minimi di qualità del servizio erogato.

A seguire i principali indicatori monitorizzati annualmente.

Qualità del personale

Verifica del possesso dei titoli richiesti e rispetto della formazione ECM per il personale sanitario.

Verifica della consapevolezza del personale circa la conoscenza del Regolamento Interno, delle procedure, delle norme sulla sicurezza e sulla Privacy

Assistenza alla persona

Verifica dell'erogazione di assistenza alla persona in base ai Piani Assistenziali Individualizzati

Correttezza nella somministrazione della terapia e dei trattamenti prescritti

Prestazioni alberghiere

Verifica della conformità dei prodotti alimentari

Varietà dei pasti somministrati con possibilità di scelta

Applicazione di protocolli interni per pulizia e sanificazione

Presenza delle schede di sicurezza dei prodotti utilizzati.

Sicurezza

Possesso della certificazione degli impianti e regolare manutenzione degli stessi come da normativa vigente

Piano di emergenza e piano di evacuazione visibile attraverso cartellonistica opportunamente collocata

Regolarità di esecuzione delle prove di evacuazione

Esecuzione di audit interni periodici

Informazione, accoglienza e rapporti con la famiglia

Colloqui con la famiglia per la conoscenza dell'ospite

Revisione periodica del PAI

Incontri con la famiglia a cadenza periodica

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei familiari attraverso somministrazione di questionario di indagine

7. REVISIONE ED EMISSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è soggetta a revisione annuale e/o a seguito di introduzione di nuove normative.
La carta dei servizi è disponibile sul sito web della Residenza Protetta Lavatori Mariani lavatorimariani.it o in formato cartaceo presso gli uffici amministrativi.

8. DISPOSIZIONI FINALI

8.1 Rappresentazione della Fondazione

Rappresentanza della Fondazione

8.2 Foro competente

Per qualsiasi controversia è competente il Tribunale di Ancona - Sezione distaccata di Senigallia.

Trecastelli, 01.04.2024

IL PRESIDENTE
Dott. Paolo Lavatori