

IRCEA

CASA DI RIPOSO E RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI O.P. “BENIAMINO FORLINI”

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l’Ente si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un “vademecum” che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l’informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

ART. 1

FINALITA’ E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura denominata O.P. “Beniamino Forlini” ubicata in Via Pierantozzi, 31 – 63035 OFFIDA - AP tel. 0736 889378, è una struttura polifunzionale che eroga i servizi residenziali per anziani con le seguenti caratteristiche:

CASA DI RIPOSO definita come struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata 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 Casa di Riposo O.P. “B. Forlini” è organizzata in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all’interno della comunità.

RESIDENZA PROTETTA definita come struttura ad elevata integrazione socio sanitaria, destinata ad accogliere anziani non autosufficienti e bisognosi di assistenza residenziale con basso carico sanitario come anziani colpiti da sindromi ad andamento cronico degenerativo non guaribili o da eventi morbosi che richiedono assistenza tutelare continua ed interventi di riabilitazione al fine di prevenire le conseguenze negative connesse alla immobilità ed allo scopo di limitare i ricoveri in ambiente ospedaliero.

Tipologie di ospiti che la Residenza Protetta può accogliere.

- Anziani con forme di demenza, che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità del singolo Ospite con la Residenza.
- Anziani con esiti di patologie croniche stabilizzate, non assistibili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse .

La Residenza Protetta e la Casa di Riposo sono organizzate per nuclei. Il governo funzionale dei nuclei è assicurato dalla figura istituzionale del Coordinatore che assicura l’organicità dei servizi e una corretta armonizzazione dei servizi di supporto (infermieristico, medico, alberghiero, socio-assistenziale, altri).

La struttura residenziale O.P. "B. Forlini" ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, offrire spazi di riabilitazione specifica e di attività di animazione, offrendo, altresì, attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé ed i rapporti interpersonali per limitare la dipendenza.

L'obiettivo dell'attività è quello di tutelare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

La struttura è situata nel centro storico di Offida in una zona facilmente accessibile, dotata di parcheggio e ampio giardino con due ingressi indipendenti.

L'edificio è articolato su 5 piani così suddivisi:

- piano secondo sottostrada destinato a deposito biancheria, deposito vario e camera mortuaria
- piano primo sottostrada destinato a stireria, lavanderia, mensa, deposito stoviglie, servizi comuni, servizi collettivi (conversazione, lettura, giochi, spettacoli ed attività ludiche) deposito biancheria pulita, spogliatoio, mensa ed infermeria
- piano terra destinato a camere ed uffici amministrativi
- piano primo destinato a camere, cucina, dispensa e salone ricevimento
- piano secondo destinato a camere

La struttura è dotata di un ambulatorio medico e di un impianto montalettighe.

ART. 2

MODALITA' DI AMMISSIONE, GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA, RETTA DI RICOVERO, RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO, DIMISSIONI

2.1 AMMISSIONE

L'ammissione nella struttura è richiesta dall'interessato con domanda rivolta al Presidente dell'O.P. Beniamino Forlini per i posti di Casa di riposo ed alla ASUR 13 per i posti di Residenza Protetta.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso la sede amministrativa dell'ente, l'Ufficio Servizi alla Persona del Comune di Offida, la sede dell'Ambito Territoriale n. XXIII, la ASUR 13 o direttamente scaricabile dal sito internet www.casariposoforlini.it.

La stessa deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.

Essa deve essere corredata da:

- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)
- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza, situazione di famiglia, pensioni percepite
- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art. 433 del C.C. o coloro che se ne occupano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;
- garanzia per un importo pari a n. 2 mensilità della retta di ricovero da prestarsi o con versamento presso il conto di tesoreria dell'O.P. Forlini o fideiussione bancaria o assicurativa, rilasciata da aziende di credito o assicurative autorizzate.

La cauzione prestata mediante fideiussione bancaria o assicurativa deve prevedere, le seguenti condizioni:

- a) rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- b) operatività della stessa entro 15 gg. a semplice richiesta scritta dell'O.P. Forlini
- c) impegno del fideiussore a provvedere al suo reintegro in caso di attivazione della stessa.

Detta garanzia, che ha la funzione di garantire l'O.P. B. Forlini in caso di mancato pagamento delle rette mensili di ricovero, sarà svincolata dopo la dimissione o il decesso dell'ospite.

La garanzia non è richiesta in caso di accoglimento con retta a carico degli Enti Pubblici.

L'ospite è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

1. copia fotostatica fronte / retro di documento di identità valido;
2. tessera S.S.N.;
3. tessera codice fiscale;
4. eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
5. eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
6. documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti;
7. copia fotostatica libretto di pensione dal quale risultino chiaramente tutte le categorie e l'ammontare delle pensioni percepite.

Per la richiesta di posti di Residenza Protetta il Dirigente Medico del Distretto, entro 10 gg. dal ricevimento della domanda, provvederà a convocare l'Unità Valutativa Distrettuale (U.V.D.).

L'U.V.D., integrata con l'Assistente Sociale dell'Ambito Territoriale, valuta le condizioni di non autosufficienza attraverso l'utilizzo di scale di valutazione multidimensionali individuate dalla Regione Marche (ADL, IADL, SPMSQ, DMI, GEFI).

Le aree che l'U.V.D. esplora per la valutazione sociosanitaria sono:

- salute fisica
- stato cognitivo
- stato psico-emozionale
- stato funzionale
- condizione socio-economica
- ambiente di vita

A cura del Coordinatore viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare ed economico. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Responsabile del Servizio ed al Coordinatore della struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. Sia al momento della messa a punto del piano che ad ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali (medico, infermiere, terapeuta, animatori, personale ausiliario, familiari dell'ospite).

Al momento dell'ingresso l'ospite viene allocato in camera doppia tenendo conto della disponibilità della struttura.

A richiesta dell'interessato la sistemazione può avvenire anche in camera singola, se disponibile, purché venga corrisposto il supplemento per camera singola.

La sistemazione, tuttavia, può essere modificata in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Coordinatore della struttura.

L'ammissione alla struttura avviene previo provvedimento del Responsabile del Servizio teso alla verifica del possesso dei requisiti previsti per l'ammissione.

2.2 FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

Per i posti della Casa di Riposo l'ammissione alla struttura avverrà secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere la lista di attesa gestita in ordine cronologico di arrivo al protocollo dell'ente.

Per i posti di Residenza Protetta il Dirigente Medico dell'U.V.D. provvederà a stilare **la graduatoria** (in base alle seguenti priorità: valutazione del bisogno sanitario e sociale, nel caso di pari valutazione si terrà conto dell'ordine di presentazione della domanda, in caso di ulteriore parità viene preso in

considerazione il punteggio riferito alle ADL e successivamente al luogo di residenza dell'ospite). L'esito della valutazione viene comunicato per iscritto al richiedente.

Accertata la disponibilità del posto letto, il Dirigente Medico del Distretto provvederà ad informare e programmare con il Responsabile della Residenza Protetta l'inserimento e a darne comunicazione all'interessato, al Medico di Medicina Generale e, nel caso di compartecipazione alla retta da parte del Comune, al Dirigente dei Servizi Sociali.

L'U.V.D., nel disporre l'ammissione dell'Ospite, indica il periodo entro cui procedere a nuova valutazione.

Nel caso di inserimento a termine, la valutazione programmata verifica le condizioni dell'Ospite e propone eventuale proroga o dimissioni.

La dimissione può avvenire anche anticipatamente, su richiesta dell'Ospite o di un familiare referente, comunicando per iscritto al Responsabile della Residenza la decorrenza della dimissione. Tale richiesta viene conservata in cartella.

Per garantire la continuità assistenziale, in caso di rientro a domicilio, si prevede la comunicazione tempestiva al medico curante che provvederà, previa valutazione, all'attivazione delle Cure Domiciliari per il proseguimento dell'assistenza a domicilio.

Nel caso di non disponibilità del posto letto nella struttura chiesta dall'utente, potrà essere inserito temporaneamente presso un'altra struttura o essere inserito in una lista di attesa. L'inserimento avverrà non appena si rende disponibile un posto letto nella struttura indicata

2.3 RETTA DI RICOVERO

Le rette sono determinate ed aggiornate con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'ente annualmente ai fini della predisposizione del Bilancio di Previsione annuale sulla base della valutazione degli effettivi costi di gestione.

Il relativo aggiornamento verrà comunicato agli obbligati al pagamento della retta ed avrà effetto a decorrere dal mese successivo a quello in cui ne verrà fatta espressa comunicazione.

Per gli ospiti che non dispongono di redditi o beni propri, che non abbiano familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art.433 del Codice Civile, sufficienti per il pagamento della retta, il Comune di residenza dovrà provvedere all'integrazione di una somma pari alla differenza tra la retta di ricovero e la somma a carico dell'ospite stesso. Gli oneri relativi all'integrazione della retta gravano, comunque, sul Comune in cui l'ospite ha la propria residenza al momento dell'ammissione, restando a tal fine irrilevante il cambiamento della stessa connesso esclusivamente a tale ospitalità.

In tal caso il Comune di residenza dovrà lasciare a disposizione dell'ospite una quota-parte della pensione, determinata ai sensi delle disposizioni legislative vigenti in materia, per il soddisfacimento di particolari esigenze personali esulanti dai servizi offerti.

La retta di ricovero dovrà essere versata entro i primi venti giorni del mese di riferimento e, parimenti, entro i venti giorni successivi all'ammissione a mezzo versamento a favore della Tesoreria dell'Ente o tramite bollettino di conto corrente postale.

In caso di degenza ospedaliera o rientro a domicilio o, comunque, per assenza temporanea dalla struttura per periodi superiori ai 30 giorni gli ospiti mantengono il diritto alla conservazione del posto ed hanno diritto alla riduzione della retta mensile nella misura pari al 30% dell'intero importo.

Il diritto alla conservazione del posto decade quando l'assenza si protrae oltre i 90 giorni per motivi diversi dalla degenza ospedaliera.

2.4 RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO

Per il ritardo nel pagamento della retta di ricovero si applicheranno gli interessi legali sulla somma dovuta.

In caso di mancato pagamento di n. 1 mensilità l'Ente emetterà sollecito di pagamento nei confronti del soggetto garante stabilendo un termine di 15 giorni entro il quale provvedere.

In difetto l'Ente procederà, senza ulteriore avviso, all'attivazione della garanzia prestata (polizza fideiussoria o deposito cauzionale) con obbligo di reintegro della stessa da parte del soggetto obbligato entro i successivi 15 giorni.

Qualora il mancato pagamento della retta si protragga per 2 mesi consecutivi o qualora il soggetto tenuto non reintegri la garanzia prestata si disporrà la dimissione dell'ospite dalla struttura e si darà corso all'avvio del procedimento di recupero coattivo delle somme.

2.5 DIMISSIONI

L'Opera Pia "B. Forlini" si riserva la facoltà, anche dopo l'accettazione della domanda di ammissione, di approfondire attraverso colloqui o ulteriore documentazione, la conoscenza dell'ospite per valutarne meglio le possibilità di adattamento e, ove dovesse accertare l'inesistenza di requisiti generali previsti per l'ammissione, potrà recedere dal rapporto al quale avesse già aderito e predisporre il procedimento di dimissione.

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria con preavviso di almeno 5 giorni;
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite qualora l'Ente non sia nelle condizioni di approntare le necessarie condizioni di assistenza sia dal punto di vista della struttura, sia dal punto di vista del personale;
- per mancato pagamento della retta di ricovero a termini del precedente punto 2.4.

Il provvedimento di dimissione è adottato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente anche su proposta del Coordinatore della struttura.

ART. 3

SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni di natura alberghiera, assistenziale e sanitaria nel rispetto dei tempi e modi stabiliti dal Regolamento regionale n. 1 del 25.02.2004 ad oggetto "Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale":

- Alloggio.
- Servizio mensa: la preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico di base. Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.
- Servizio lavanderia e guardaroba: l'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale quale biancheria intima, vestiario, biancheria per il letto e quant'altro necessario. Ogni capo verrà contraddistinto da un numero identificativo dell'ospite. Il servizio lavanderia è garantito mediante personale interno il quale provvede al lavaggio, alla stiratura, al rammendo ed alla riconsegna della biancheria nelle rispettive camere. L'ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca a lavanderie esterne a proprie spese.
- Pulizia giornaliera ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature.
- Servizio di comunicazione telefonica nei reparti e distribuzione posta;
- Servizi di natura assistenziale diurna e notturna: alzata, cura dell'igiene della persona (bagno settimanale assistito e igiene giornaliera), vestizione, somministrazione dei pasti, aiuto alle persone in caso di semi autosufficienza, messa a letto, disbrigo delle pratiche amministrative, prescrizione e ritiro medicinali e sussidi medici, interventi rivolti alla cura della persona.
- Interventi di natura infermieristica e sanitaria: è garantito il servizio di assistenza infermieristica giornaliera (solo diurno) da parte di operatori qualificati professionali ed il servizio di accesso

settimanale del medico di base. E', inoltre, possibile usufruire del servizio di guardia medica notturna e festiva. Il costo del servizio infermieristico è a carico dell'A.S.U.R. competente.

- Interventi tesi al miglioramento della qualità della vita: attività sociali, cognitive e ricreative, giochi di società ludico – ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, esercizi per lo stimolo della motorietà, test, gite e passeggiate esterne, musiche, feste in occasione di ricorrenze religiose, incontri con scolaresche ed associazioni), attività culturali ed espressive (partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, lavori di cartonage, laboratori di pittura, laboratorio teatrale, ginnastica dolce ed altre attività espressive.
- Servizio di barbieria e parrucchieria.

Oltre all'assistenza del Medico di Medicina Generale e del personale infermieristico, agli ospiti vengono garantite le prestazioni specialistiche, gli esami strumentali e gli esami di laboratorio. Quando tali prestazioni non possono essere eseguite nella Residenza, l'Ospite è trasportato presso la struttura di riferimento.

Per gli ospiti della Residenza Protetta si provvede alla fornitura diretta dei farmaci previsti dal prontuario terapeutico nazionale e aziendale e alla fornitura degli ausili e dei presidi.

Con cadenza almeno trimestrale si valuta il bisogno assistenziale anche tramite scale di valutazione (RUG).

In caso di ricovero in ospedale l'Ospite è accompagnato da copia del diario giornaliero e referti di esami recenti; sarà compito della Responsabile mantenere i rapporti con l'Unità Operativa durante il periodo di ricovero.

Il Responsabile della Residenza cura l'ammissione dell'Ospite, ne facilita i rapporti interpersonali e gestisce i rapporti con i familiari. Inoltre, cura l'organizzazione della struttura e si fa carico di tutte le necessità inerenti il suo buon funzionamento sia sotto l'aspetto assistenziale che amministrativo. Il Responsabile elabora un programma delle attività giornaliere dell'ospite, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione della attività (piano di lavoro), di raccordo ed integrazione tra gli operatori, l'infermiere ed i Medici di Medicina Generale.

Facilita la partecipazione degli operatori ad attività formative per aggiornamento e formazione permanente.

La responsabilità clinica degli Ospiti è affidata al **Medico di Medicina Generale** secondo quanto previsto dalla convenzione nazionale e dall'accordo integrativo regionale.

Il Medico di Medicina Generale dichiarerà la volontà di seguire il proprio assistito in Residenza Protetta. In caso di indisponibilità del Medico, l'Ospite potrà scegliere tra i Medici di Medicina Generale dell'Ambito dove è ubicata la R.P. Verrà garantita all'Ospite la possibilità di riacquisire il proprio medico curante in caso di dimissione e ritorno al domicilio.

Il Medico di Medicina Generale dell'assistito è componente di diritto della U.V.D.

L'accesso del Medico di Medicina Generale avviene in maniera programmata, in base a quanto stabilito dall'U.V.D. e a quanto contenuto nel **Piano Assistenziale Individuale** (P.A.I.) dove vengono esplicitati obiettivi, strumenti e metodi di intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica.

Il Medico di Medicina Generale è tenuto inoltre ad assicurare visite ed interventi anche in situazioni non programmate, come in caso di urgenze, con le stesse modalità previste a domicilio. In caso non sia possibile ricorrere al Medico di Medicina Generale per le urgenze-emergenze l'operatore in servizio attiva il Servizio di Continuità Assistenziale o la C.O.118.

L'**Infermiere Professionale** svolge un'attenta e continua osservazione e monitoraggio dell'ospite, segnalando al MMG gli aspetti rilevati; garantisce l'assistenza di base e una fattiva collaborazione con gli operatori addetti alla cura della persona per soddisfare globalmente i bisogni dell'anziano fragile.

È prevista l'**assistenza riabilitativa** presso la Residenza.

Su richiesta del Medico di Medicina Generale vengono erogati gli interventi di rieducazione funzionale e di mantenimento previsti dal Piano Individuale di Assistenza redatto dagli specialisti del Dipartimento di Riabilitazione della Zona Territoriale n.13.

L'assistenza socio-sanitaria è garantita da personale in possesso di specifiche qualifiche: OSS, OTA, OSA, ADEST, ASS, in alternativa 2 anni di esperienza in strutture/servizi anziani o disabili.

L'assistenza socio-sanitaria prevede:

- bagno in vasca, doccia o bagno al letto, lavaggio dei capelli almeno una volta a settimana;
- cure igieniche parziali una volta al giorno o quando necessario, igiene orale dopo i pasti;
- prevenzione e trattamento dell'incontinenza;
- assistenza all'alimentazione nel rispetto dei tempi di deglutizione.

Il servizio alberghiero viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura. Sono inoltre a disposizione, su richiesta, parrucchiera e podologa per trattamenti periodici (spesa a carico dell'ospite). Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali e arredi secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione.

ART. 4

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Non sono compresi nella retta di ricovero le seguenti prestazioni per le quali il soggetto tenuto al pagamento della retta deve provvedere a proprie spese:

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- Medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
- Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
- Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali;
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

ART. 5

REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta dell'Ente di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Risarcire l'Ente di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
5. Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
6. Rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.

E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

Compatibilmente con le norme sulla installazione, l'ospite potrà, previa autorizzazione dell'Ente, usufruire di apparecchiatura telefonica privata in camera a suo totale carico e spese per quanto concerne la installazione della linea, la manutenzione e il pagamento delle fatture di consumo. L'Ente potrà in qualsiasi momento revocare tale autorizzazione quando riscontri un uso improprio degli apparecchi, contrario al buon senso ed alle disposizioni di legge.

Di norma le somme di denaro degli ospiti dovranno essere gestite dai familiari da loro incaricati.

L'Ente provvederà alla custodia dei beni e delle somme di denaro che gli vengono affidati dagli assistiti o dai loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito e potranno essere gestite dal personale amministrativo della struttura secondo modalità che verranno individuate di caso in caso dietro apposito rendiconto.

L'Ente declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge e potranno essere trattiene dall'Ente.

ART. 6

ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ore 6.00-9.00 sveglia, igiene personale e colazione
- ore 9.00-12,00 attività sanitarie, ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- ore 11.30 pranzo
- ore 12.30-17.30 eventuale riposo pomeridiano, attività ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- ore 18,00 cena
- ore 20.00 messa a letto

ART. 7

VISITE DI PARENTI ED AMICI

Sono ammesse le visite di parenti ed amici esclusivamente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

MATTINO dalle ore 9.00 alle ore 11.30

POMERIGGIO dalle ore 15.00 alle ore 17.30

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Gli ospiti godono di piena libertà di entrata e uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e il rientro serale fissato alle ore 19.00. L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amici e personale facente parte del volontariato previo consenso dell'Ente.

ART.8

DIRITTI DEGLI OSPITI

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione: l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione: La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

Proposte e reclami : Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'Ente il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

ART. 9

RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

La struttura si avvale dell'ausilio di volontari che svolgono anche compiti di collaborazione e sussidio nell'espletamento dei servizi quotidiani quali, a titolo esemplificativo, la supervisione degli ospiti, il servizio di portineria, lo smistamento della posta e delle telefonate, i rapporti con i familiari.

E' favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

La struttura può avvalersi, inoltre, dei volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge che regolano la materia.

ART. 10

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Al fine di migliorare e garantire il buon funzionamento del servizio viene istituito l'Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari della struttura residenziale O.P. "B. Forlini" composto come segue:

- n.1 rappresentante degli anziani ospiti dagli stessi designato
- n.1 rappresentante dei familiari degli ospiti dagli stessi designato

All'Organismo è consentito l'accesso a tutti gli atti concernenti la gestione e l'amministrazione della struttura, nonché a tutti i locali della struttura ed alle camere degli ospiti.

L'Organismo può avanzare proposte, suggerimenti e pareri per una migliore gestione ed ottimizzazione dei servizi erogati e del funzionamento generale della struttura.

Le proposte, i pareri ed i suggerimenti espressi dall'Organismo sono presi in considerazione ed attentamente valutati dall'Amministrazione comunale, ma non risultano vincolanti per la stessa.

La durata in carica dell'Organismo è pari a cinque anni ed in caso di assenza prolungata di uno dei componenti si dovrà procedere all'elezione di uno nuovo.

ART. 11

PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

Il Consiglio di Amministrazione, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

La struttura seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza.

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne il loro inserimento ed il rapporto con gli ospiti.

Analoghe disposizioni sono impartite dal Consiglio di Amministrazione nella predisposizione di bandi di gara nel caso in cui la stessa intenda avvalersi di soggetti esterni ai quali affidare lo svolgimento del servizio di assistenza degli ospiti.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l'Ambito Sociale XXIII, l'A.S.U.R. di zona e le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

Viene attuata, inoltre, la promozione di incontri con operatori e responsabili di altre strutture, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione è spesso coinvolto in iniziative comuni ad altre strutture).

Art. 12

NORMA DI CHIUSURA

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.