



CARTA DEI SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO

ART.1 – FINALITA' E CARATTERISTICHE

La struttura adibita a Casa di Riposo è sita in Filottrano, via V.Veneto 100: dispone di varie camere, di una sala polifunzionale e di un locale destinato al culto.

La struttura dà ospitalità a persone anziane **autosufficienti e parzialmente autosufficienti** di ambo i sessi ed offre alle stesse servizi collettivi; garantisce altresì la continuità dell'assistenza agli ospiti che presentano una riduzione parziale e temporanea dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.

Per autosufficiente si intende:

- Persona totalmente autonoma nell'espletamento delle funzioni vitali: camminare da solo, si veste e sveste, è in grado di curare l'igiene personale da sé, va al bagno da solo; gestisce le eventuali cure mediche per proprio conto; è persona lucida e orientata nel tempo e nello spazio.

Per parzialmente autosufficiente si intende:

- Persona che pur possedendo una generale buona condizione psico-fisica, presenta una parziale riduzione dei livelli di autosufficienza che rientra comunque entro limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura e necessita quindi di una generale supervisione da parte del personale di assistenza nel vestirsi e/o nella cura dell'igiene e di essere seguita nelle terapie; è in grado comunque di partecipare alle attività sociali e di animazione offerte dalla struttura in modo consapevole

Nell'ipotesi di peggioramento delle condizioni generali degli Ospiti presenti nella Casa di Riposo, che passano a non autosufficienti, questi vengono messi in lista d'attesa presso la Residenza Protetta e nel frattempo corrispondono la retta prevista per i non autosufficienti.

ART.2 - AMMISSIONE

Le ammissioni avranno luogo seguendo il criterio cronologico di presentazione della domanda, e sulla base del criterio uomo su uomo - donna su donna, con precedenza per:

- 1) Coloro la cui ammissione viene richiesta dal Comune di Filottrano per motivazioni specifiche di natura socio-economica.
- 2) Coloro che hanno la residenza o sono nati nel Comune di Filottrano
- 3) Coloro che si trovano in particolare stato di necessità stabilita con specifica relazione motivata dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune .

Nel caso che non vi sia nella lista di attesa la possibilità di procedere uomo su uomo e donna su donna per assenza di genere nella lista di attesa si procederà secondo i criteri di cui ai punti sub 1), sub 2), sub 3) del presente articolo.

L'ammissione alla Casa di Riposo avviene su istanza sottoscritta dall'interessato, su apposito modello fornito dall'Ente. Ad essa dovranno essere allegati in carta semplice i seguenti documenti:

- a) Certificato di residenza
- b) Stato di famiglia
- c) Certificato del Medico di Medicina di base attestante l'autosufficienza
- d) Risultato degli esami di laboratorio riguardanti: Markers Epatite B e C

Le ammissioni avranno luogo seguendo il criterio cronologico di presentazione della domanda, e sulla base del criterio uomo su uomo - donna su donna, con precedenza per:

- 1) Coloro la cui ammissione viene richiesta dal Comune di Filottrano
- 2) Coloro che hanno la residenza o sono nati nel Comune di Filottrano
- 3) Coloro che si trovano in particolare stato di necessità stabilita con specifica relazione motivata dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune .

Nel caso che non vi sia nella lista di attesa la possibilità di procedere uomo su uomo e donna su donna per assenza di genere nella lista di attesa si procederà secondo i criteri di cui ai punti sub 1), sub 2), sub 3) del presente articolo.

Qualora il pagamento della retta non sia garantito dall'anziano o dai familiari, il Comune del domicilio di soccorso al momento dell'ammissione dovrà rilasciare una dichiarazione di impegno di massima ad integrare la suddetta retta, dichiarazione che dovrà essere consegnata all'Ente all'istanza di ammissione.

E' facoltà dell'Ente richiedere ulteriori certificati e documenti per eventuali integrazioni o supplementi di giudizio. Nell'ipotesi in cui, al momento della richiesta, l'Ente non disponga di posti letto, i richiedenti verranno inseriti nella lista di attesa secondo i criteri di cui ai precedenti punti 1),2) e 3).

L'istanza di ammissione nella lista di attesa avrà validità sino all'accettazione della stessa ovvero sino al ricovero dell'anziano presso un'altra struttura, che dovrà essere tempestivamente comunicato all'Ente. L'Ente si riserva la facoltà di richiedere all'anziano in lista di attesa l'integrazione dei certificati presentati; il familiare dello stesso, in caso di evidenti mutamenti delle condizioni fisiche di questo, dovrà darne comunicazione all'Ente.

L'inserimento nella lista di attesa verrà comunicato per iscritto, tramite A/R.

L'istanza di ammissione verrà esaminata dal Coordinatore del servizio il quale apporrà in calce alla stessa l'attestazione della completezza della documentazione e dal Medico responsabile che apporrà il parere favorevole.

L'Ente si riserva la possibilità di sottoporre l'istante, prima di procedere all'ammissione, alla visita del Medico Responsabile dell'Ente. In caso di parere negativo di quest'ultimo, la documentazione sarà trasmessa all'UVI per gli opportuni provvedimenti.

L'accettazione dell'istanza di ammissione, alla quale saranno allegati copia della presente carta dei servizi, nonché una dichiarazione di accettazione della stessa, da restituire sottoscritta dall'anziano e da un suo familiare o chi per lui, n.3 (tre) giorni prima dell'ingresso, sarà comunicata a mezzo RACC. A.R. preceduta da un avviso telefonico o, su richiesta dall'interessato, potrà essere ritirata direttamente presso l'ufficio Amministrativo dell'Ente. Qualora l'ingresso o l'accettazione scritta con ricevuta di ritorno non avverranno entro il quinto giorno dalla ricezione della comunicazione, salvo particolari situazioni da concordare, il diritto decade ed il richiedente sarà superato in graduatoria dal successivo avente titolo.

Al momento dell'ingresso nella Casa di Riposo, l'Ospite o chi per lui, fornirà il nome, l'indirizzo ed il numero di telefono del medico curante, nonché i nomi, gli indirizzi e il numero di telefono di familiari o conoscenti ai quali l'Amministrazione potrà rivolgersi in caso di necessità, e dovrà presentare la seguente documentazione:

- 01) fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità (carta d'identità o patente di guida)
- 02) tessera sanitaria
- 03) tesserino esenzione dal pagamento del ticket
- 04) dichiarazione di assenso come richiesta dalla legge sulla riservatezza dei dati personali.

Al fine di consentire all'Ente di acquistare eventuali medicinali, prescritti all'anziano dal suo Medico di Medicina Generale l'ospite, o chi per lui, dovrà costituire un fondo di € 150,00 presso l'ufficio Amministrativo, che rilascerà apposita ricevuta.

L'Ufficio inoltre provvederà a fornire dettagli delle ricette medicinali pagate nonché i relativi scontrini e, se necessario, richiederà eventuali integrazioni.

Di norma le ospitalità hanno luogo di mattina entro le ore 11,00 con esclusione del sabato e dei giorni festivi, salvo casi particolari valutati di volta in volta dal Coordinatore del Servizio, dall'Infermiere e dall'Animatrice che forniranno all'anziano e ai familiari tutte le notizie circa i servizi offerti.

L'Ente, a mezzo del Coordinatore del servizio, stabilisce la sistemazione dell'ospite in camera. La direzione dell'Ente ha facoltà di trasferire l'ospite in alloggio diverso da quello assegnatogli all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia necessario, tenuto conto delle esigenze della vita comunitaria, delle esigenze gestionali o delle mutate condizioni fisiche e psichiche dell'ospite stesso.

ART.3 - DIMISSIONI

Dimissioni volontarie

L'ospite può lasciare volontariamente e definitivamente la Casa di Riposo in qualsiasi momento, con un preavviso all'Ente di almeno n.30 (trenta) giorni; in caso di mancato preavviso, l'ospite dovrà corrispondere la retta per n.30 (trenta) giorni.

Dimissioni d'ufficio

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente, con provvedimento motivato, provvederà alla dimissione dell'ospite nei casi seguenti:

- 01) mancato pagamento della retta da parte dell'ospite entro il quinto giorno del mese di riferimento
- 02) cattiva condotta od azioni tali da rendere incompatibile la sua permanenza nella struttura, previa formale contestazione degli addebiti all'ospite o all'avente titolo.
- 03) condizioni psico-fisiche dell'ospite incompatibili con la capacità e le prestazioni assistenziali della struttura: l'UVI integrata provvede, entro dieci giorni, su richiesta dell'ospite e/o dell'Ente, a rivalutare le condizioni dei soggetti che presentano una riduzione significativa dei livelli di autosufficienza al fine di definire il profilo assistenziale più appropriato e la struttura più idonea a ricoverarlo.

ART.4 - RETTA DI RICOVERO

La retta di degenza nelle camere per ogni singola categoria di ospiti (comprendente i servizi elencati successivamente) è determinata con provvedimento del Consiglio di Amministrazione

entro il 31 dicembre di ogni anno o, in caso di motivata necessità, in corso d'anno ed entrerà in vigore il 1° giorno del mese successivo.

La retta verrà determinata in relazione alla variazione dei costi di gestione, tenendo conto della variazione degli indici ISTAT e sulla base di ogni altra considerazione ritenuta importante ai fini della valutazione della stessa.

Di tale determinazione verrà data comunicazione agli ospiti e/o ai loro familiari.

Vengono determinate le seguenti categorie di ospiti con le relative rette a fianco indicate:

- a) autosufficienti residenti a Filottrano - € 35/50 (trentacinque/50) giornaliera
- b) autosufficienti non residenti a Filottrano - € 37/50 (trentasette/50) giornaliera
- c) parzialmente autosufficiente residenti a Filottrano - € 48/50 (quarantotto/cinquanta) giornaliera
- d) parzialmente autosufficiente non residenti a Filottrano - € 48,50 (quarantotto/cinquanta) giornaliera

Nell'ipotesi di parziale o temporanea riduzione dei livelli di autosufficienza dell'anziano entro limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura, la retta non subirà modifiche al di sotto di n.10 (dieci) giorni di infermità .

L'ospite o chi per lui dovrà versare la retta anticipatamente, mensilmente e non oltre il quinto giorno del mese di riferimento.

Per i nuovi ingressi la retta dovrà essere corrisposta dalla data di comunicazione della riserva del posto. La retta mensile va pagata compreso il giorno di ingresso e quello di uscita. Il versamento dovrà essere effettuato esclusivamente presso la Tesoreria della Casa di Riposo, che rilascerà regolare quietanza. In caso di decesso dell'ospite, la retta è dovuta sino al giorno dell'evento. Gli oggetti di proprietà dell'ospite saranno restituiti alla famiglia. Se per volontà dei familiari o dello stesso ospite, rimangono di proprietà dell'Ente, lo stesso si riserva la facoltà di farne l'uso più appropriato. Nell'ipotesi di ricovero ospedaliero o di permanenza presso la famiglia o in altre strutture per periodi superiori ai 10 (dieci) giorni, si applicherà dal primo giorno in poi la riduzione del 25% sulla retta di ricovero. In tal caso è obbligatoria la presentazione del certificato del ricovero ospedaliero o di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà del familiare o del responsabile dell'Ente ospitante.

La durata massima di conservazione del posto è di n. 3 (tre) mesi decorrenti dal giorno dell'assenza, salvo casi particolari che verranno trattati in sede di Consiglio di Amministrazione.

Servizi

La retta di degenza nelle camere è comprensiva dei seguenti servizi:

- a) vitto (colazione, pranzo, merenda e cena). Il vitto è a carattere familiare ed è preparato con rigorosa osservanza delle norme a carattere igienico e sanitario. Il vitto risponderà a precise indicazioni dietetiche prescritte del servizio medico della ASUR MARCHE Zona n.5 competente e avallate dal Medico responsabile dell'Ente. Il vitto normalmente è servito nella sala da pranzo; potrà essere servito in camera solo quando particolari esigenze di salute del ricoverato lo richiedano.
- b) L'alloggio con il suo arredo (camera regolarmente pulita ed ordinata, riscaldamento, luce, acqua calda e fredda, televisione)
- c) Servizio di lavanderia e stireria di tutta la biancheria e servizio guardaroba
- d) Servizio di assistenza diurna e notturna con particolare attenzione all'igiene ed alla cura della persona (pulizia, vestizione etc)
- e) Attività di animazioni varie
- f) Presenza dell'infermiere professionale
- g) Presenza programmata del Medico di base
- h) Servizio di fisioterapia

ART.5 - ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza medica, farmaceutica e specialistica od ospedaliera è a carico del Servizio Sanitario Regionale e Nazionale; le prestazioni sanitarie non gratuite sono a carico degli ospiti e/o delle loro famiglie. Le persone necessarie per particolari assistenze e quant'altro occorra (medici specialisti, medicinali ecc) restano a carico dell'ospite.

ART.6 - I DIRITTI ED I DOVERI DEGLI OSPITI

I diritti

All'interno della struttura e nei rapporti con l'esterno, l'ospite gode della massima libertà, fatte salve le limitazioni imposte dal suo stato di salute psico-fisico. La determinazione di tali limitazioni di competenza del medico curante.

L'entrata e l'uscita degli ospiti dalla struttura consentita dalle ore 8,00 alle ore 20,00, previa compilazione da parte del familiare di apposito modulo da ritirare presso l'infermeria e da consegnare compilato all'Infermiere di turno.

L'ospite ha l'obbligo di rispettare i seguenti orari dei pasti:

- colazione h. 08,00
- pranzo h. 11,30
- merenda h. 16,00
- cena h. 18,30,

salvo che il familiare dichiari nel modulo di trattenere l'anziano anche al di fuori di tali orari.

La Casa di Riposo riconosce ai propri anziani ospiti:

- il diritto alla vita

Ogni anziano deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, eccetera);

- il diritto di cura e assistenza

Ogni anziano deve essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà ;

- il diritto di prevenzione

Ad ogni anziano deve essere assicurato ogni intervento possibile (attività , strumenti, presidi sanitari, informazioni) atto a prevenire peggioramenti o danni alla salute e alla sua autonomia;

- il diritto alla difesa

Ogni anziano in condizioni psicofisiche di inferiorità deve essere difeso da speculazioni e raggiri o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;

- diritto di parola e di ascolto:

Ogni anziano deve essere ascoltato e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;

- diritto di informazione

Ogni anziano, o chi per lui, deve essere informato circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è interessato;

- diritto di partecipazione

Ogni anziano deve poter partecipare alle prese di decisione che lo riguardano;

- diritto di accettazione

Ogni anziano deve essere accettato come individuo portatore di valori;

- diritto alla critica

Ogni anziano può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che lo riguardano;

- diritto al rispetto ed al pudore

Ogni anziano deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo concetto di pudore;

- diritto alla riservatezza

Ogni anziano ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;

- diritto di pensiero e religione

Ogni anziano deve poter esplicitare le sue idee filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

I doveri

L'ospite è tenuto a osservare le norme del vivere civile intese ad ottenere che nella struttura regni il principio della saggia economia familiare, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo e dovrà comportarsi in modo che mai venga offesa la dignità del luogo in cui è stato ospitato.

Coloro che daranno motivo a rilievi saranno ammoniti; in caso di recidiva saranno invitati a dimettersi, o verranno espulsi, a insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione, che provvederà anche a stabilire la data dell'allontanamento.

L'ospite dovrà provvedere alla totale rifusione degli eventuali danni materiali arrecati.

Al momento dell'ingresso l'ospite si impegna ad osservare le seguenti regole:

- non lasciare denaro o propri effetti personali di valore incustoditi
- non introdurre animali di qualsiasi specie all'interno dei locali
- non fumare all'interno della struttura
- non introdurre nella struttura bevande alcoliche non autorizzate e droghe di qualsiasi natura
- non far uso di elettrodomestici e congegni ad azionamento meccanico, elettrico ed elettromeccanico
- non gettare rifiuti o altri oggetti dalla finestra o lasciare oggetti incustoditi
- non vuotare nel water, bidet e lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da alterare o nuocere al buono stato delle condutture
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano ed adeguarsi alle richieste dell'Amministrazione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare al personale della residenza l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio; è vietato ricorrere a interventi da parte di persone non autorizzate dall'Amministrazione;

- consentire al personale di servizio di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;

Sono a carico dell'ospite le provviste di vestiario, ivi compresa la biancheria personale.

Gli effetti dovranno essere contrassegnati, al momento dell'ingresso, da un numero indicato dall'Amministrazione, per facilitare la attribuzione dei capi sottoposti a lavaggio presso la lavanderia.

L'Amministrazione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti; declina altresì ogni responsabilità per danni che possono derivare senza colpa, agli ospiti ed alle loro case.

ART.7 - ALTRE NOTIZIE UTILI

Il coinvolgimento familiare

La Casa di Riposo ritiene di dover attivare ogni azione atta al mantenimento delle relazioni affettive familiari dei propri ospiti.

In virtù di ciò, gli operatori tengono sempre informate le famiglie su ogni iniziativa che possa interessare i loro congiunti. In particolare, invitano i familiari a partecipare, a fianco dell'anziano, a tutte le manifestazioni e iniziative comunitarie che vengono organizzate all' interno delle residenze.

Servizio di animazione

La Casa di Riposo intende garantire ai propri ospiti servizi di assoluto rilievo per quel che concerne la qualità della vita, ben al di là del puro soddisfacimento dei bisogni primari. La finalità è quella di attivare ogni giorno gli stimoli affinché gli anziani, compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche, possano trovare anche le motivazioni per una vita attiva e ricca di interessi. Per questa ragione la struttura dotata di una animatrice che svolge le seguenti attività :

- organizzazione degli eventi (manifestazioni tipo Halloween, Carnevale, Natale, Pasqua, Festa dei Nonni)
- laboratorio artistico (per la realizzazione di attività manuali e artistiche)
- laboratorio fotografico (per rivivere con gli anziani i momenti più belli trascorsi insieme)
- laboratorio teatrale
- laboratorio musicale.

Agli ospiti autosufficienti e semiautosufficienti della Casa di Riposo la struttura offre una serie di attività ed iniziative capaci di coinvolgerli e motivarli in modo pieno e consapevole.

Le visite esterne

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari e amici, nelle seguenti fasce di orario:

tutti i giorni dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e dalle ore 15,30 alle ore 19,30.

Per le visite al di fuori di dette fasce orarie l'interessato dovrà presentare richiesta scritta al Coordinatore del Servizio il quale, previa opportuna valutazione, rilascerà la relativa autorizzazione.

I familiari e i visitatori in generale della struttura devono osservare e rispettare le norme di sicurezza presenti nella struttura e usare un comportamento rispettoso dei diritti degli altri anziani. Devono quindi astenersi di entrare più di due la volta dentro la camera del proprio parente o conoscente (se la camera è di dimensione contenuta opportuno che entri una persona la volta), non ostacolare il passaggio al compagno di stanza, non entrare nella camera mentre il personale provvede ad effettuare medicazioni o ad assistere l'ospite (igiene personale, alzarlo, metterlo a letto), o uscire se tali servizi devono essere fatti.

I familiari ed i visitatori, se intendono presentare reclamo per disservizi o carenze, possono farlo rivolgendosi all'Ufficio Amministrativo, possibilmente per iscritto.

Quanto sopra ovviamente è un diritto riconosciuto anche agli ospiti. Il Coordinatore del Servizio verificati i fatti e le osservazioni, prenderà gli eventuali provvedimenti del caso e comunque fornirà spiegazioni.

E' facoltà dell'anziano, e/o dei familiari, che intendano garantirsi un servizio personalizzato ed aggiuntivo, rispetto ai servizi assistenziali assicurati dall'Istituto, richiedere per iscritto al Coordinatore del Servizio di farsi assistere nell'arco della giornata da persone di propria fiducia. L'equipe interna della struttura valuterà detta richiesta e deciderà in merito, dandone comunicazione scritta all'interessato. Il rapporto è regolato privatamente tra le parti. L'assistente ha l'obbligo di:

- rispettare i diritti e la privacy dell'eventuale compagno/a di stanza del suo assistito;
- rispettare le norme di sicurezza e generali previste nell'Istituto;
- di non intralciare il lavoro del personale di assistenza dell'Istituto, con il quale viceversa dovranno essere concordate modalità operative per una migliore esecuzione delle prestazioni;
- indossare, in occasione della somministrazione dei pasti, qualora venga effettuata dall'assistente personale, la cuffia ed indumenti appropriati, che potranno essere forniti dall'Ente, ed essere in possesso di regolare libretto di idoneità sanitaria.

Il volontariato

La Casa di Riposo è aperta al contributo delle associazioni di volontariato che esercitano un ruolo molto importante all'interno della struttura.

La presenza dei volontari consente, infatti, una ulteriore e significativa interazione sociale degli ospiti che, in sinergia con la quotidiana azione condotta dagli operatori e dall'animatrice assicura una stimolante ed articolata attivazione delle capacità cognitive degli anziani.

Il volontariato coadiuva l'animatrice nella realizzazione di iniziative che risultano particolarmente gradite agli ospiti, come ad esempio gite e uscite all'esterno della struttura, varie attività ricreative.

La meritoria azione di volontariato può essere svolta, all'interno della struttura, solo in qualità di aderenti ad associazioni costituite.

Al momento, i volontari che operano all'interno dell'Ente appartengono alle seguenti associazioni:

- Gruppo Protezione Civile - Filottrano
- Croce Rossa Italiana – sezione di Filottrano
- Associazione Gioia di Vivere - Filottrano

L'utilizzo dei volontari è preceduto ed è accompagnato da attività informative atte a favorire un proficuo inserimento nella struttura.

I volontari hanno l'obbligo di :

- rispettare le norme di sicurezza previste dall'Istituto
- di non intralciare il lavoro del personale di assistenza dell'Istituto
- indossare in occasione della somministrazione dei pasti la cuffia ed indumenti appropriati ed essere in possesso di regolare libretto di idoneità sanitaria.

La tutela della privacy

Tutti gli operatori della Casa di Riposo sono tenuti a mantenere la massima riservatezza in merito alle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisico degli ospiti.

Per contattarci

Gli uffici amministrativi (tel.071/7221402 e fax 071/7221711) sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00 ed il mercoledì pomeriggio dalle ore 16,30 alle ore 18,00, salvo diversi accordi con l'Ufficio Amministrativo.

In via telefonica è possibile fissare preventivamente un appuntamento con i Responsabili degli uffici.

Il Presidente riceve solo su appuntamento.

ART. 8 - ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

A ciascun utente e/o familiare/referente è garantita la piena facoltà di intervento in merito agli aspetti organizzativi e gestionali del servizio erogato relativamente a contestazioni, proposte di integrazioni, aggiornamenti, richiesta di informazioni attraverso l'interazione con il Coordinatore dei Servizi e/o direttamente con il Consiglio di Amm.ne.

L'Ente favorisce la costituzione di un Comitato Ospiti/Famigliari, composto da ospiti e familiari degli utenti della struttura che svolgerà i seguenti compiti:

- a) collaborazione con l'ente gestore per la migliore qualità della erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- b) promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- c) partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

L'Ente garantisce comunque ai familiari la convocazione durante l'anno di una o più assemblee per discutere della vita e della organizzazione della struttura

ART. 9 RECLAMI

La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio o di un atto o comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità.

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo inviando una lettera in carta semplice o utilizzando la modulistica messa a disposizione dalla struttura, reperibile presso gli Uffici amministrativi o tramite il sito istituzionale, indirizzata al Presidente della Fondazione ovvero tramite un colloquio con il Coordinatore dei servizi.

Gli Uffici provvedono a dare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione.

Nei casi più complessi, i reclami verranno esaminati dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione i quali, raccolte informazioni in merito, si attiveranno per risolvere il reclamo, coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

Il residente e/o familiare riceveranno risposta scritta al reclamo, in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti.

APPENDICE

Filottrano lì 20 luglio 2020

Protocolli per la gestione e la prevenzione del covid-19 all'interno della Residenza Protetta per Anziani e Casa di Riposo della Fondazione Il Chiostro di Filottrano, definiti sulla base della DGRM n.685 del 08 giugno 2020 e delle Linee Operative per le Strutture Residenziali contenute negli Indirizzi Applicativi di cui alla nota della Direzione Generale ASUR Marche del 25/06/2020

A - GESTIONE NUOVI INGRESSI

E' previsto l'allestimento di un modulo di accoglienza temporanea dedicato ai nuovi ospiti e l'adozione di misure idonee a garantire adeguato distanziamento sociale fra gli ospiti, allo scopo di garantire un'ulteriore barriera contro la diffusione del virus da soggetti in una possibile fase di incubazione.

La FONDAZIONE IL CHIOSTRO ha individuato una camera singola con bagno dedicato (contrassegnata con il n.1 nell'allegata planimetria) e relativo ambiente per la svestizione degli operatori (contrassegnato con il n. 1A nell'allegata planimetria) debitamente segnalato isolato e fisicamente delimitato

Tale area prevede l'adozione di misure idonee ad assicurare un adeguato distanziamento sociale fra gli ospiti, allo scopo di garantire un'ulteriore barriera contro la diffusione del virus da soggetti in una possibile fase di incubazione.

L' ammissione di nuovi soggetti e la riammissione da ricoveri ospedalieri nella struttura, potrà avvenire soltanto previa esecuzione di tampone seguito non oltre le 72 ore precedenti la data di accesso e avente esito negativo.

L'ammissione in struttura senza il periodo di quarantena e relativo tampone, è consentito solo previa certificazione, da parte della Direzione Sanitaria dell'Ospedale di provenienza, in cui si attesta il percorso "pulito/Covid free" seguito dall'ospite durante tutta la fase di degenza/ricovero.

Per quanto riguarda gli accessi di nuovi utenti, si darà priorità ad accessi relativi a casi urgenti e improcrastinabili o anche di emergenza sociale di cui sopra, cioè quelli senza i quali potrebbe verificarsi un rapido peggioramento delle condizioni cliniche della persona, nonché il probabile ricorso all'ospedalizzazione o all'irreversibile deterioramento del tessuto domestico dovuto essenzialmente all'improvvisa mancanza del supporto del familiare.

Esauriti i casi urgenti ed improcrastinabili segnalati dalla UVI del distretto e/o dai servizi sociali del Comune si procederà ai nuovi accessi attraverso le normali liste di attesa, ferma restando, anche per le situazioni non urgenti, un'attenta valutazione da parte della Direzione della struttura.

Anche in presenza di tampone con esito negativo, va comunque sempre verificata l'assenza di sintomi quali febbre e/o tosse e/o problemi respiratori e/o dolori muscolari diffusi, mal di testa, rinorrea, mal di gola, congiuntivite, diarrea, vomito, ageusia, anosmia negli ospiti e nei familiari e valutata la presenza di eventuali contatti a rischio nei 14 giorni precedenti.

L'accertamento viene eseguito mediante visita da parte del MMG di riferimento se la persona proviene dal domicilio, dal medico responsabile del reparto di provenienza, se la persona proviene da un ricovero ospedaliero o dal pronto soccorso.

Il medico deve verificare, secondo le indicazioni del Ministero della Salute (circolare ministeriale prot. 0013468 del 18.04.2020), che la persona non si trovi nelle condizioni di "caso sospetto", "caso probabile", "caso confermato".

In tali circostanze l'ammissione in struttura non sarà ammessa.

L'eventuale negatività del tampone effettuato all'ingresso non implica la sicurezza che questo residente non possa sviluppare una malattia nei giorni successivi per cui il tampone negativo all'ingresso deve essere ripetuto dopo 14 gg, prima che l'ospite venga ammesso alla vita comunitaria.

B - GESTIONE CASI SOSPETTI O POSITIVI COVID

Nei casi di sospetta/probabile/accertata infezione da COVID-19 occorre attivare il Dipartimento di Prevenzione territorialmente competente (USCA). Saranno attivati i protocolli operativi emanati dall'ASUR e in particolare si farà riferimento alla Determina del DG ASUR n. 162 del 3/4/2020.

L'area di isolamento è destinata a residenti che hanno avuto contatti a rischio, ai residenti sintomatici con sospetto di infezione, mentre i residenti risultati con tampone positivo asintomatici, paucisintomatici e sintomatici verranno avviati presso una struttura ospedaliera regionale destinata ad accogliere pazienti Covid positivi come da D.G.R.M. n. 523/2020 in quanto la Residenza Protetta per Anziani della Fondazione Il Chiostro è nella impossibilità di garantire un setting assistenziale adeguato e previsto dalla normativa.

Viene identificata una stanza singola con bagno dedicato (contrassegnata con il n.2 nella allegata planimetria) e relativo ambiente per la svestizione degli operatori (contrassegnato con il n. 2A nell'allegata planimetria) debitamente segnalato, isolato e fisicamente delimitato, che consenta l'isolamento del caso confermato positivo in attesa di trasferimento ad altra struttura idonea e dei casi sospetti e probabili, in attesa di definizione diagnostica e/o prima del trasferimento ad altra struttura.

C - PROCEDURA

Per la gestione dei nuovi ingressi di cui al punto sub A) durante il periodo di quarantena ed in attesa del tampone da ripetersi dopo 14 giorni e per la gestione dei casi sospetti di cui al punto sub B) di confermata infezione in attesa di trasferimento ed i casi di sospetta/probabile infezione da COVID-19 in attesa dei risultati del tampone verranno rispettati:

- i percorsi pulito-sporco
- i percorsi di fornitura materiali (farmaci, presidi, biancheria)
- i percorsi del servizio ristorazione soprattutto per quanto riguarda il riassetto post prandiale (privilegiando materiali monouso)
- i percorsi per l'eliminazione dei rifiuti speciali e non, con la disponibilità di contenitori vicino all'uscita all'interno della stanza del residente per scartare i dispositivi e DPI monouso qualora fosse necessario
- i percorsi di servizio per le celle mortuarie
- i percorsi di accesso per il personale dedicato, con identificazione di un punto fisico separato da quello delle altre aree o, comunque, prevedendo che l'accesso alle aree di isolamento disponga di uno spazio spogliatoio per indossare (in entrata) e per togliere (in uscita) i dispositivi e DPI in sicurezza e per effettuare un'accurata igiene;
- i presidi e dispositivi medici/sanitari utilizzati prima di immagazzinarli, eliminarli e riconsegnarli devono essere sanificati e sterilizzati;
- la fornitura ai medici curanti e/o ad ogni altro eventuale professionista identiche indicazioni in ordine alla riorganizzazione per aree separate e all'utilizzo dei dispositivi e DPI
- che nelle condizioni di isolamento temporaneo siano messe in atto tempestivamente e rispettate le seguenti procedure:
 - fare indossare al residente una mascherina chirurgica, se tollerata
 - quando è necessaria assistenza diretta al residente, applicare rigorosamente le precauzioni da contatto e droplets nell'assistenza di casi sospetti o probabili/confermati di COVID-19
 - guanti, dispositivo di protezione respiratoria, occhiali di protezione/visiera, grembiule/camice monouso (possibilmente idrorepellente); se invece non fosse necessario contatto diretto, indossare la mascherina chirurgica, mantenersi alla distanza di almeno 1 metro ed evitare di toccare le superfici nella stanza del residente
 - praticare frequentemente l'igiene delle mani con soluzione idroalcolica o se non disponibile o le mani sono visibilmente sporche, lavare le mani con acqua e sapone e asciugare con salvietta monouso
 - effettuare pulizia frequente (almeno due volte al giorno) nella stanza del residente con acqua e detersivi
 - disinfettare con alcol etilico al 70% i dispositivi di cura o attrezzature riutilizzabili (ad esempio i termometri e gli stetoscopi) ogni volta che si usano da un residente all'altro
 - avvertire il medico di medicina generale/di struttura o di Continuità Assistenziale
 - concentrare le attività assistenziali (es. terapia/colazione/igiene) al fine di ridurre gli accessi alla stanza del residente
 - sia riposta con cautela in un sacchetto chiuso la biancheria della persona in isolamento in attesa di essere lavata e, evitando il contatto diretto con la propria cute e i propri vestiti. Non agitare la biancheria per arieggiarla. Lavare vestiti, lenzuola, asciugamani e teli da bagno in lavatrice a 60–90°C con uso di comune detersivo
 - lavare in lavastoviglie o a mano con acqua calda e detersivo le stoviglie utilizzate dal caso sospetto/confermato

- indossare guanti e mascherina durante le operazioni di lavaggio di biancheria e vestiti, di disinfezione e igiene dei locali.
- se dovessero essere necessari trasferimenti all'interno della struttura, si garantisce la minima esposizione ad altri ospiti evitando spazi comuni durante il percorso
- si garantisce una ventilazione regolare degli ambienti
- resta invariato il percorso di gestione dei Rifiuti Ospedalieri Trattati (ROT) in essere all'interno di ogni struttura. I contenitori dei ROT devono essere collocati all'interno della stanza della persona in isolamento sino alla chiusura, una volta chiusi devono essere subito collocati all'interno del deposito individuato all'interno della struttura.

Inoltre, verrà effettuata immediatamente la sanificazione accurata degli ambienti dove il residente eventualmente risultato positivo soggiornava e dove è stato esaminato

LA STRUTTURA NON GARANTISCE laddove siano presenti ospiti COVID-19 accertati (ANCHE IN ATTESA DI TRASFERIMENTO) la presenza di infermieri h24 e supporto medico, per cui il paziente dovrà essere trasferito con immediatezza presso una delle strutture ospedaliere regionali destinate ad accogliere pazienti Covid positivi come da D.G.R.M. n. 523/2020.

D - MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI

Verranno informati adeguatamente i familiari sia dell'impossibilità di effettuare visite di cortesia durante l'epidemia sia della necessità di sottoporsi a screening della temperatura e di adottare misure di protezione, qualora le visite venissero eccezionalmente autorizzate.

La visita di familiari può essere autorizzata nei casi necessari soltanto dalla Direzione della struttura, previa appropriata valutazione dei rischi-benefici.

Nelle situazioni di fine vita, su richiesta del morente o dei familiari, si è considerata anche la possibilità di autorizzare l'assistenza spirituale, ove non sia possibile attraverso modalità telematiche, con tutte le precauzioni raccomandate per la prevenzione della trasmissione dell'infezione da COVID-19.

Si privilegia in comune accordo con i familiari, forme a distanza anche attraverso l'utilizzo di strumenti alternativi al contatto diretto (es. telefono, videochiamate).

Non essendo presente nella struttura un Direttore Sanitario, la possibilità di ricevere informazioni sullo stato di salute del proprio familiare residente è demandata al MMG che ha in cura l'ospite.

Per i casi che richiedono un incontro in forma diretta, lo svolgimento di tale incontro avverrà secondo le seguenti indicazioni:

- su appuntamento, in modo da scaglionare le visite/colloqui per evitare assembramenti;
- il visitatore/familiare, all'ingresso sarà sottoposto a triage con misurazione della temperatura corporea. La scheda di valutazione sarà conservata in un apposito registro per ingresso di visitatori;

- È vietato l'accesso a persone che presentino sintomi di infezione respiratoria acuta, anche di lieve entità, o che abbiano avuto un contatto stretto con casi di COVID19 sospetti/probabili/confermati negli ultimi 14giorni;
- All'interno della struttura e nei casi ritenuti indispensabili potrà accedere un solo visitatore/familiare che dovrà indossare la mascherina chirurgica, un camice monouso e praticare l'igiene delle mani con lavaggio / uso del gel a base alcolica prima e dopo l'accesso la visita alla stanza di degenza; inoltre dovrà essere mantenuta una distanza di almeno 1 metro.
- le visite, se e quando possibile, sono organizzate in spazi all'aperto, oppure in una stanza dedicata, che viene poi sanificata, aerata e che permetta il distanziamento fisico
- Si riservare l'accesso nella struttura e in stanza di degenza solo per i pazienti non mobilizzabili.

Il Coordinatore di struttura
Fondazione

Elisabetta Fammelume

Il Referente di Reparto

Selenia Petroselli

Il Presidente della

Dario Pasquini

Approvata con delibera n° 71 del 13/12/2007

Ultima modifica con delibera n.12 del 09/10/2020