

FONDAZIONE **IL CHIOSTRO**

CARTA DEI SERVIZI

Casa di Riposo – Residenza Protetta – Centro diurno



DOVE SIAMO

Via Vittorio Veneto, 100 – Filottrano (AN)

CONTATTI

Tel. 071-7221402 Fax: 071-7221711

Email: info@fondazioneilchiostro.it

**CARTA DEI SERVIZI
REDATTA DALLA
FONDAZIONE IL
CHIOSTRO**

Rev.02 del 03/06/2025

La presente Carta dei Servizi è esposta nella bacheca informativa della Residenza e pubblicata sul sito web www.fondazioneilchiostro.it

Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato, ai Medici di Medicina Generale, ai Distretti di AST Ancona. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti e dei loro familiari.

SOMMARIO

1.PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
RIFERIMENTI NORMATIVI	4
LA FONDAZIONE IL CHIOSTRO: STORIA E VALORI	5
2.ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO	6
PRINCIPI DEL SERVIZIO	8
3.CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA	9
COME RAGGIUNGERCI.....	10
MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO	11
RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA	12
GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA.....	13
4.ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO	15
SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	19
MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE	19
5.ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	20
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	23
MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI.....	24
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI.....	25
MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE	25
6.ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO	26
COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	29
PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO	30
POLIZZE ASSICURATIVE.....	30
7.ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO	31
LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA.....	33
8.CONTATTI E NUMERI UTILI.....	35
ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI.....	36

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è redatta dalla Fondazione Il Chiostro e rappresenta un documento di trasparenza a tutela degli ospiti e dei loro familiari ed ha l'obiettivo di:

INFORMARE il cittadino/residente sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi
IMPEGNARE l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presente documento.

INDICARE i diritti e i doveri del cittadino/residente ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità.

FACILITARE una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/residente, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e socio-sanitari.

Con la Carta dei Servizi gli ospiti ed i loro familiari hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti dalla Fondazione e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione presso l'ufficio amministrativo.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata annualmente e inviata, per conoscenza, all'Azienda Sanitaria Territoriale di competenza ed il Comune di Filottrano. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e degli Ads/tutori in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa della Fondazione. Viene condivisa con gli ospiti e loro familiari al momento della stipula del contratto di ammissione ed è pubblicata sul sito web www.fondazioneilchiostro.it

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

L. Regionale 20/2000 "requisiti realizzazione, autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie".

Legge Regionale del 30/09/2016 n.21: "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari".

DGR 938 del 20/07/2020 e successive modifiche: "L.R. n. 21/2016 art. 3 comma 1 lett. b) – Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture socio-sanitarie di lungo-assistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale".

DGR 940 del 20/07/2020 e successive modifiche: "L.R. n. 21/2016, art. 3, comma 1, lettera b) - requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali" Regolamento Regionale 01/02/2018 n.1: "Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell'articolo 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016, n. 21 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati".

DGR n.1572 del 16.12.2019 e successive modifiche: "Legge regionale n. 21/2016, e ss.mm. ii. Capo III, Art. 16 Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie".

LA FONDAZIONE IL CHIOSTRO: STORIA E VALORI

L'istituzione del servizio di assistenza agli ospiti a Filottrano ha una storia lunga che si perde nella storia. Il primo Statuto Organico per lo Stabilimento dei Cronici in Filottrano risale all'anno 1874. Le vicissitudini e la storia di questa gloriosa istituzione giunge agli anni 70/80 del secolo scorso quando gli allora amministratori decisero di ristrutturare l'ex convento dei Cappuccini sito in via Vittorio Veneto, 100 e trasferirvi la Casa di Riposo. A questo edificio ristrutturato si aggiunse nel 2008 un nuovo padiglione costruito nelle adiacenze.

L'organigramma costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione degli ospiti e familiari e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico. La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia rappresenta noiprincipi guida che i destinatari del Codice Etico della Fondazione sono tenuti a seguire nei loro rapporti con i propri ospiti. I comportamenti assunti dal personale della struttura sono improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso del proprio lavoro, nonché della vigente normativa in tema di privacy e trattamento dati personali.

Il Chiostro nel rispetto e nella tutela dei propri ospiti:

- ne ascolta e riconosce le esigenze garantendo loro un trattamento rispettoso;
- promuove l'autonomia personale nelle scelte e contrasta illeciti condizionamenti;
- valorizza le abilità individuali, rigettando condotte lesive dell'integrità personale;
- tutela e rispetta la loro l'intimità e il loro pudore e vieta ogni forma di contenzione.

Le protezioni attraverso ausili posturali sono consentite solo su prescrizione medica, nei modie termini prescritti.

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Quello che spesso accade nei confronti dell'individuo fragile, anziano, malato, nell'ottica dei professionisti della relazione di cura, è che l'attenzione si focalizzi sugli aspetti di bisogno anziché considerare complessivamente la persona. Da questa tendenza, che talvolta rappresenta un "automatismo" inconsapevole, si innesca un circolo vizioso per cui l'assistito viene influenzato, nella percezione di sé, dalle modalità e dall'approccio adottati nei suoi confronti, conformandosi sempre di più al ruolo di persona bisognosa di cure. In opposizione a questo orientamento, La Fondazione Il Chiostro ha adottato l'Approccio alla vita che si fonda sui concetti di **Umanizzazione e Personalizzazione dell'assistenza** e abbraccia i seguenti riferimenti:

APPROCCIO CAPACITANTE (Pietro Vigorelli, 2011)

Promuove il riconoscimento e il mantenimento delle competenze elementari che hanno tutti gli esseri umani, a prescindere dalle loro condizioni psicofisiche e dal loro stato cognitivo:

- la competenza a parlare (produrre parole in modo indipendente dal loro significato, valorizzando sempre e comunque quanto pronunciato attraverso opportune tecniche verbali);
- la competenza a comunicare (interagire col linguaggio verbale, non verbale e paraverbale);
- la competenza a contrattare (su cose che riguardano la vita quotidiana durante gli scambi verbali);
- la competenza a decidere (autodeterminazione rispetto alla propria vita);
- la competenza emotiva (provare emozioni, riconoscere quelle dell'interlocutore e condividerle).

L'Approccio Capacitante focalizza l'attenzione sulle capacità della persona e non sui deficit, al fine di **creare le condizioni per la felicità** attraverso il mantenimento delle autonomie e delle relazioni sociali offrendo l'aiuto necessario affinché ciascun assistito possa fare ed essere ciò che ritiene importante e significativo. Strettamente collegati a questo concetto, sono due gli aspetti da sottolineare:

- i **livelli crescenti di supporto**: l'operatore, a partire dalla comprensione delle reali capacità della persona anziana, delle sue difficoltà e dei bisogni a livello emotivo e motivazionale, agisce modulando il suo grado di intervento nell'ottica di non sostituirsi all'ospite, invalidando le sue potenzialità, bensì di spronarlo e supportarlo nello svolgimento delle attività quotidiane nella misura strettamente necessaria;
- l'**ascolto attivo**: l'operatore si pone in un atteggiamento di ascolto che non si esprime solo nell'ascolto delle parole ma in una forte attenzione a tutti i livelli comunicativi (verbale, non verbale, prossemica, ecc.) soprattutto ad intenzioni, sentimenti, stati d'animo, paure, angosce e timori, cercando di cogliere i messaggi nel momento e nella modalità in cui si manifestano, senza interrompere o giudicare, nel rispetto della dignità e delle competenze della persona.

DIMENSIONE DELL'ABITARE

La parola "abitare" deriva dal latino e il suo significato corrisponde ad avere consuetudine in un luogo. Nella parola ci sono dunque le idee dell'abitudine, della familiarità, dello stare in un posto per un certo tempo. Nel nostro approccio di cura all'anziano questo concetto è accolto in due accezioni: **abitare l'intimità** e **abitare il luogo**.

Abitare l'intimità presuppone accogliere ogni persona nella sua globalità e unicità, nel rispetto della sua storia, delle sue capacità, aspettative, speranze, ma anche delle sue paure, frustrazioni, dolori. Significa valorizzare e rispettare il mondo interiore dell'individuo, la sua mentalità, le sue convinzioni.

Abitare il luogo significa promuovere spazi di vita fisici adeguati, curati, idonei a rispondere ai bisogni, funzionali alle capacità residue, attrezzati e su misura per garantire la massima autonomia del singolo, la sua autodeterminazione e qualità di vita. Significa anche tenere in vita le abitudini che danno forma all'identità personale e i contesti relazionali di riferimento di ogni individuo, il mondo di relazioni e affetti, sostenendoli e valorizzandoli.

MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

È una strategia di approccio alla persona che muove dalla concezione multidimensionale della salute promossa dall'OMS (1948) quale stato di completo benessere fisico, mentale e sociale. L'assunzione fondamentale del modello è che ogni condizione di salute o malattia sia la conseguenza dell'interazione tra fattori biologici, psicologici e sociali. Tra le implicazioni per noi più rilevanti, l'adozione del modello bio-psico-sociale implica la partecipazione attiva dell'assistito, in quanto principale esperto della sua salute, e della sua famiglia, ai percorsi di cura e assistenza che lo riguardano. L'Approccio alla Vita si riflette nel PAI: il **Piano Assistenziale Individualizzato**, strumento operativo fondamentale per impostare percorsi di cura e assistenza multidisciplinari e personalizzati, con lo scopo ultimo di migliorare la qualità della vita dell'anziano.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività della Fondazione sono:

Rispetto della persona La Residenza promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone anziane in struttura.

Coinvolgimento I familiari degli ospiti sono coinvolti nel progetto di cura e di erogazione del servizio. Sono garantiti i rapporti tra gli ospiti e i loro familiari durante il periodo di permanenza in struttura per non determinare un loro distacco dal nucleo familiare di origine.

Uguaglianza La Residenza garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto.

Integrazione In un'ottica di integrazione con il territorio, la Residenza lavora in stretta collaborazione con e fornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e socio-sanitari del territorio.

Imparzialità di ogni persona anziana saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Umanizzazione e Personalizzazione L'inserimento della persona anziana all'interno della Residenza deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione Tutte le attività svolte all'interno della Residenza intendono offrire alle persone anziane adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale.

Continuità I servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

Partecipazione La persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami.

Professionalità Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

Efficienza ed Efficacia I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni degli ospiti e di promuoverne il benessere

3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA

La Fondazione Il Chiostro è organizzata e gestita in modo tale da offrire alle persone anziane la possibilità di risiedere in un ambiente adatto a soddisfare le loro esigenze e che offra sicurezza, tutela e assistenza, assicurando contemporaneamente un buon livello di qualità di vita, socializzazione, mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche.

I posti disponibili sono complessivamente 57, di cui:

- 7 posti in Casa di Riposo (CR) per ospiti autosufficienti e semi-autosufficienti;
- 50 posti in Residenza Protetta (R3) per ospiti non autosufficienti;
- 6 posti in Centro Semiresidenziale (SR) per ospiti non autosufficienti;

La Fondazione Il Chiostro dispone di una superficie di circa 2000 mq circondata da un ampio spazio esterno. Ogni stanza è dotata di televisore, telefono, servizi igienici e dei dispositivi di chiamate per emergenza. La Fondazione è divisa in due strutture collegate internamente.

Nella struttura originaria (Prima struttura) si trovano alcuni posti della RP, mentre nella struttura di nuova costruzione (Seconda struttura) abbiamo la Casa di Riposo, altri posti letto della RP e il Centro Diurno. La Prima struttura è collegata internamente da un ascensore e un montalettighe, mentre la Seconda Struttura è collegata internamente da un montalettighe.

Prima struttura:

Piano interrato:

- palestra
- locali deposito biancheria
- locali depositi/magazzini

Piano Terra:

- 6 camere tra singole e doppie
- sale comuni (soggiorno, sala polivalente, sala pranzo)
- uffici di segreteria amministrativa
- ingresso
- locale servizio cucina

Primo Piano:

- locale servizi infermieristici con servizi igienici annessi
- 16 camere tra singole e doppie
- 1 bagno assistito
- deposito materiale

Piano Secondo:

- spogliatoio del personale
- 2 bagni
- Archivio documentazione
- deposito materiale

Seconda struttura:

Piano interrato:

- sala polivalente
- 2 bagni
- Sala di culto

Piano Terra:

- 4 camere doppie
- 1 bagno assistito
- locale servizi infermieristici

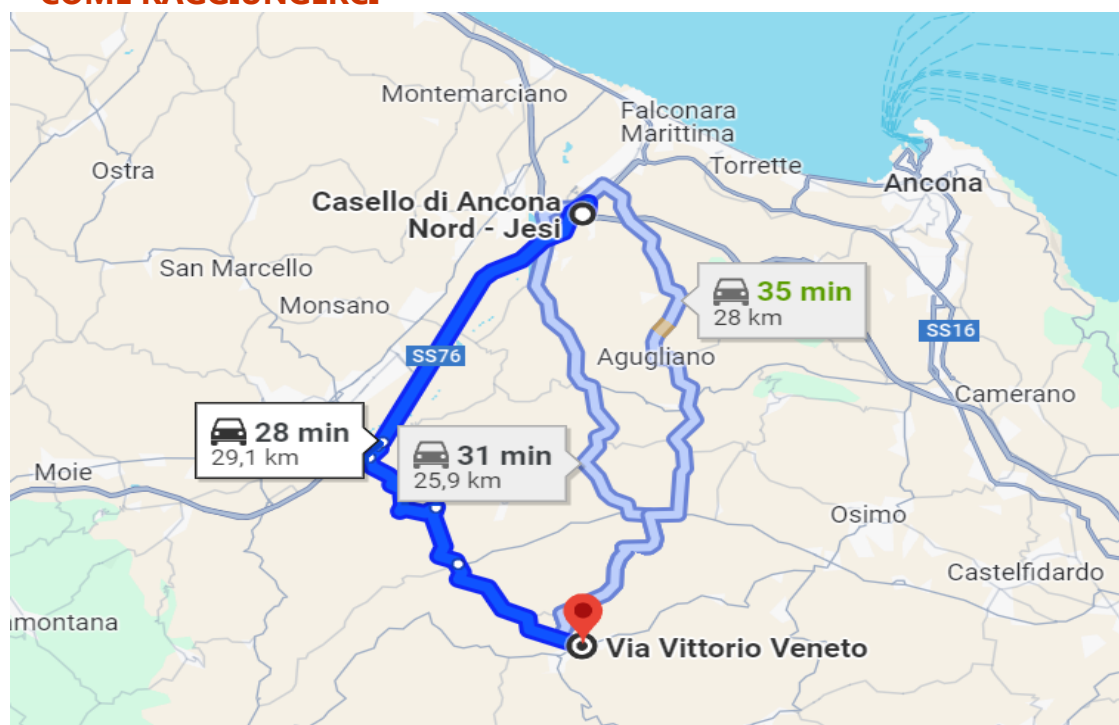
Primo Piano:

- 6 camere tra singole e doppie

Piano Secondo:

- deposito materiale animazione
- locale per deposito materiale vario

COME RAGGIUNGERCI



La Fondazione Il Chiostro si trova in via Vittorio Veneto, 100 - Filottrano (AN). All'uscita del casello autostradale di Ancona Nord, proseguire in direzione Jesi e seguire le indicazioni per Filottrano.

MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

La Fondazione Il Chiostro 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 ospiti. 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 della struttura appartengono alle seguenti associazioni: Gruppo Protezione Civile – Filottrano; Associazione Gioia di Vivere – Filottrano; Parrocchia di S. Maria Assunta di Filottrano.

I volontari hanno l'obbligo di:

- rispettare le norme di sicurezza previste dalla Struttura;
- di non intralciare il lavoro del personale di assistenza della Residenza;
- indossare, in occasione della somministrazione dei pasti, la cuffia ed indumenti appropriati ed essere in possesso di regolare libretto di idoneità sanitaria.

A ciascun ospite, familiare o Ads/tutore 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 Amministrazione.

RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

Per la **Casa di Riposo** è possibile presentare richiesta di ammissione in struttura direttamente all'ufficio amministrativo, compilando modulistica specifica predisposta dalla Fondazione. Ad essa dovranno essere allegati in carta semplice i seguenti documenti:

- certificato di residenza;
- stato di famiglia;
- certificato del Medico di Medicina di base attestante l'autosufficienza.

Per la **Residenza Protetta** è possibile presentare richiesta di ammissione in struttura direttamente all'Ufficio Amministrativo, compilando modulistica specifica predisposta dall'Ente, compreso il modello di rispetto della privacy. Al momento dell'accesso l'ospite/familiare/tutore, sottoscrive un contratto di ospitalità e riceve copia della carta dei Servizi e del Regolamento Interno. Nel caso di impossibilità dell'anziano o assenza di familiari, la richiesta di ammissione può essere inoltrata dal Medico di Medicina Generale o dall'Assistente Sociale del Comune. Ad essa dovranno essere allegati in carta semplice i seguenti documenti:

- certificato di residenza;
- stato di famiglia;
- certificato del medico di base attestante il grado di non autosufficienza.

La richiesta di ammissione, unitamente al certificato del Medico di Medicina Generale, verrà trasmessa dall'Ente alla Unità Valutativa Distrettuale, che invierà a domicilio dell'anziano una équipe, la quale deciderà l'eventuale inserimento in struttura.

La richiesta di ammissione verrà esaminata dall'Ufficio Amministrativo della Struttura per verificarne la completezza. All'accettazione della domanda di ammissione verranno allegati copia della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno, nonché una dichiarazione di accettazione della stessa, da restituire sottoscritta dall'ospite, da un familiare o dal tutore/Ads.

Per il **Centro Diurno** è possibile presentare richiesta di ammissione, sottoscritta dall'interessato da un familiare o dal tutore/Ads, direttamente all'ufficio amministrativo, compilando modulistica specifica predisposta dalla Fondazione, compreso il modello di rispetto della privacy. Al momento dell'ingresso, viene sottoscritto un contratto di ospitalità e viene consegnata una copia della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno. La richiesta di ammissione può essere inoltrata dal Medico di Medicina Generale o dall'Assistente Sociale del Comune. Ad essa dovranno essere allegati in carta semplice i seguenti documenti:

- stato di famiglia e residenza in carta libera
- documento identità valido (in fotocopia)
- codice fiscale
- eventuale Certificato di invalidità
- scheda medica sottoscritta dal medico curante
- tessera sanitaria (In originale, al momento dell'ingresso)
- documento di iscrizione al servizio sanitario nazionale
- indicazione medico curante.

Quando la domanda di ingresso viene accettata, è necessario recarsi presso l'ufficio amministrativo per il completamento delle pratiche di accesso. Prima dell'ingresso nel Centro Diurno è necessario sottoscrivere l'atto di impegno al pagamento delle rette dovute e di accettazione delle disposizioni, condizione e norme per l'erogazione delle prestazioni assistenziali previste dal Regolamento di gestione. Avuto conferma della possibilità di accedere al Centro Diurno, previo colloquio con il Coordinatore Responsabile dei Servizi, l'anziano o il familiare concordano orario e modalità di accesso.

CASA DI RIPOSO PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI

La Casa di Riposo garantisce altresì l'accoglienza e la continuità assistenziale agli ospiti già presenti in struttura che presentano una parziale riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili in struttura.

La Struttura si colloca nell'Area Sociale e nel Livello assistenziale "Tutela".

RESIDENZA PROTETTA PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

Ospiti non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La permanenza può essere temporanea o permanente. Il servizio garantisce la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.

CENTRO SEMIRESIDENZIALE PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

Il Centro semiresidenziale per ospiti non autosufficienti, accoglie anziani con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate. Durante la permanenza nel Centro Semiresidenziale, l'anziano viene coinvolto in diverse attività ricreative, stimolando le capacità residue. Il servizio ha la funzione di sollievo alla famiglia

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Per la **Casa di Riposo** le liste di attesa sono redatte dalla Fondazione dall'Ente, secondo il criterio cronologico di presentazione della domanda, e sulla base del criterio uomo su uomo e donna su donna, con precedenza per:

- coloro la cui ammissione viene richiesta dal Comune di Filottrano per motivi socio-assistenziali debitamente documentati,
- coloro che hanno la residenza o sono nati nel Comune di Filottrano,
- coloro che si trovano in particolare stato di necessità, stabilita con specifica relazione motivata dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

Qualora il pagamento della retta non sia garantito dall'anziano, dai familiari o dal tutore/Ads, 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. È facoltà dell'Ente richiedere ulteriori certificati e documenti per eventuali integrazioni o supplementi di giudizio.

Per la **Residenza Protetta**, i posti letto sono distinti tra quelli convenzionati con la AST Ancona e quelli autorizzati ma non convenzionati. Per le ammissioni sui posti convenzionati hanno precedenza le richieste approvate e inviate dal servizio UVI dell'AST. Se ci sono dei posti liberi, avranno comunque la precedenza assoluta, gli ospiti ricoverati nel reparto della Casa di Riposo i quali, a seguito di mutamento di livelli di autosufficienza accertati dall'UVI, richiedano una assistenza maggiore. Qualora non vi siano richieste da parte dell'UVI, le ammissioni sui posti accreditati ma non convenzionati avranno luogo con le stesse modalità attuate per la Casa di Riposo. Per i posti non convenzionati, la lista d'attesa è redatta dall'Ufficio Amministrativo, secondo il criterio cronologico di presentazione della domanda, corredata dall'idoneità rilasciata dall'unità di valutazione integrata.

Per il **Centro Diurno** la domanda, debitamente compilata, viene registrata nella lista d'attesa.

Gli ospiti per essere ammessi al Centro Diurno devono necessariamente presentare le seguenti caratteristiche:

- non autosufficienza in condizioni di disabilità lieve e di limitata autonomia, dove non risultano compromesse tutte le funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione
- non necessitano di interventi sanitari continui praticabili in reparti ospedalieri per malati acuti o in altre strutture sanitarie
- essere immuni da malattie infettive o contagiose ed idonei alla convivenza in comunità.

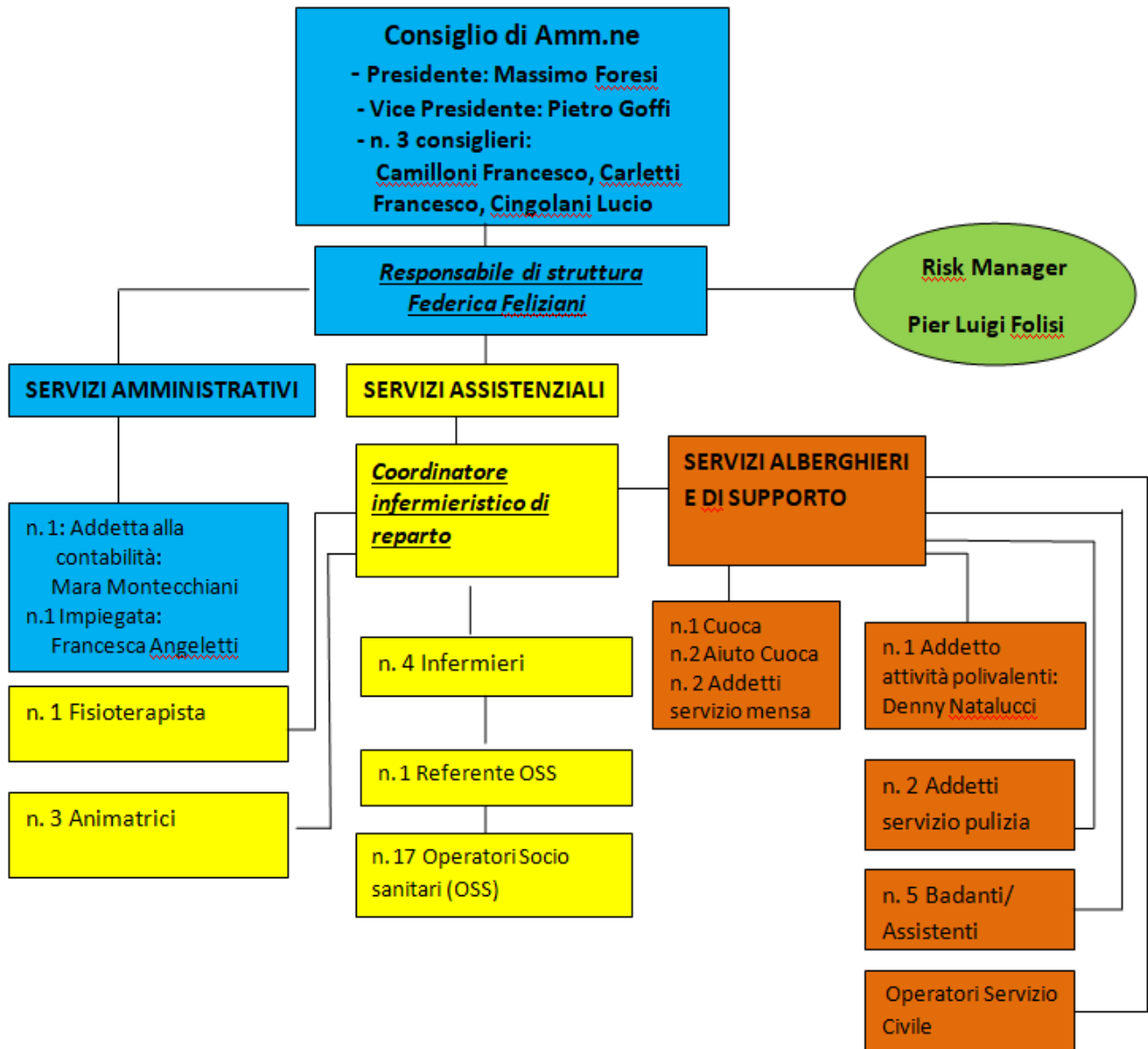
La lista di attesa viene redatta sulla base dell'ordine cronologico delle richieste con precedenza per i seguenti casi:

- residenti nel Comune di Filottrano,
- eventuali particolari situazioni familiari e sociali debitamente certificate dai Servizi Sociali del Comune di Filottrano.

4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

Il gruppo di lavoro della Struttura Il Chiostro è composto da professionisti sanitari e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.

Organigramma della Fondazione Il Chiostro – Filottrano



RESPONSABILE/COORDINATRICE DI STRUTTURA

Svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività di raccordo e integrazione con i servizi territoriali. Coordina ed assicura la Direzione tecnica della struttura ed è responsabile dei servizi erogati. Garantisce la gestione di tutto il personale, nel rispetto delle normative vigenti. È responsabile della corretta applicazione delle procedure e dei protocolli di sicurezza previsti all'interno della struttura.



**dal lunedì al venerdì
08.30-13.30**

COORDINATRICE INFERMIERISTICA

Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario. Programma le visite e coadiuva il Medico di Medicina Generale. Gestisce gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale.



**dal lunedì al venerdì
08.30-13.30**

ADDETTE AMMINISTRATIVE

Adempie all'espletamento delle attività amministrative e contabili in materia di gestione delle rette degli ospiti, delle fatturazioni attive, riscossione crediti e controllo incassi. Assicura il rilascio della dichiarazione annua relativa alla spesa di assistenza specifica ai fini della detrazione degli oneri in sede di dichiarazione dei redditi. Cura i rapporti con la PA ai fini dell'erogazione dei contributi alle rette e per la fornitura dei dati statistici.



**dal lunedì al venerdì
08:30 - 13.30**

MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Hanno la responsabilità della gestione clinica degli ospiti in collaborazione con il personale sanitario della struttura. I MMG accedono regolarmente in struttura almeno ogni 15 giorni o anche con maggiore frequenza in caso di necessità.

RISK MANAGER

Collabora alla realizzazione dei programmi o progetti di cui al piano aziendale per gestione del rischio clinico; collabora alle attività di formazione ed aggiornamento specifiche; esercita un ruolo attivo nell'azione del network per la promozione della sicurezza del paziente.

INFERMIERI

Risponde a tutti i bisogni sanitari degli ospiti sulla base delle indicazioni fornite dai medici responsabili e dai programmi individuali di cura. Si occupa della preparazione e somministrazione della terapia, del monitoraggio dei parametri vitali, dell'esecuzione delle medicazioni. Supervisionano la corretta esecuzione delle attività assistenziali da parte del personale socio-



**dal lunedì al venerdì
06.00-14.00
13.00-21.00
08.30-10.30
sabato e domenica
06.00-14
12.00-21.00
reperibilità 21.00-06.00**

assistenziale. In caso di necessità, intervengono per il tempestivo soccorso del residente, attivano il Medico di Medicina Generale o i servizi di continuità assistenziali.

REFERENTE OSS

È referente degli OSS, espleta mansioni di verifica e controllo del lavoro svolto dagli OSS, riferisce alla Coordinatrice infermieristica di eventuali criticità nel servizio e ne propone la soluzione. Elabora i turni di servizio degli OSS.

O.S.S.

L'OSS eroga le prestazioni di cura assicurando la soddisfazione delle esigenze primarie, come l'alimentazione, l'aiuto nello sviluppo delle attività quotidiane quali la mobilizzazione e la socializzazione, stimolando la persona al mantenimento delle proprie capacità residue; assicura la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in stretta collaborazione con il personale infermieristico.

La presenza del personale è garantita 24 ore su 24.



**7giorni su 7
H24**

FISIOTERAPISTA

Effettua interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, su prescrizione del Medico di base o dello specialista, in accordo con le altre figure professionali. Propone l'adozione di protesi ed ausili, addestra l'anziano all'uso e ne verifica l'efficacia.



**dal lunedì al venerdì
08.30-11.30
martedì 14.30-17.30**

ANIMATRICE

Programma e organizza attività di animazione individuali e di gruppo. Sostiene e incentiva l'espressione della propria identità e l'appartenenza alla comunità. Stimola gli interessi individuali e svolge attività culturali, ricreative e di intrattenimento. Cura un rapporto individualizzato con ciascun anziano nell'ottica di valorizzazione della persona e contribuisce al perseguimento degli obiettivi previsti dai PAI e collabora al loro monitoraggio periodico.



**lunedì, martedì
giovedì, venerdì
e sabato
08.30-11.30
venerdì 15.00-18.00**

ADDETTI AI SERVIZI ALBERGHIERI

Cuoca

Cura le attività di cucina necessarie per garantire il quotidiano servizio mensa agli ospiti, l'approvvigionamento e la gestione delle scorte. Cura la predisposizione del menù insieme al Coordinatore di Struttura. Adempie operazioni di carattere prevalentemente tecnico per la preparazione dei pasti e verifica il rispetto delle norme igienico-sanitarie.



**dal lunedì alla
domenica
07.00-12.45**

Aiuto cuoche

Svolgono le attività di conduzione della cucina, provvede alla preparazione dei pasti secondo le indicazioni dietetiche, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie. Riferisce alla Cuoca ogni disservizio



**dal lunedì alla
domenica
07.00-12.15
15.30-19.30**

Addetti servizio assistenza/badanza

Svolge attività di sorveglianza degli ospiti nella Sala Polifunzionale e nella Sala Comune. Accoglie i familiari e visitatori durante gli orari stabiliti. Collabora nella attività ludiche.



**7 giorni su 7
09.00-14.00
14.00-19.30**

Addetti servizio pulizie

Mantengono l'igiene e la pulizia degli ambienti, tramite attrezzature specifiche.



**7 giorni su 7
07.30-13.00**

Addetto attività polivalenti

Gestisce i rapporti con farmacie, Distretti Sanitari, Uffici AST. Si occupa del magazzino e consegna i pasti agli ospiti a domicilio.



**dal lunedì al venerdì
07:00-13.00
lunedì e mercoledì
14.00-18.00**

Operatori del servizio civile

Quando presenti, svolgono attività di compagnia, collaborano con l'animatrice in servizio, supportano le attività di assistenti/badanti.



**dal lunedì al venerdì
08-00-12.00
14.00-18.00**

Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono alla presenza effettiva massima in carico alla struttura. In presenza di minor numero di ospiti gli orari possono subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.

Tutto il personale della Fondazione Il Chiostro indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale, di seguito le diverse divise associate alle figure professionali presenti in struttura:

Camice bianco: cuoche, aiuto cuoche e addetti servizio di pulizia.

Pantaloni bianchi e casacca blu: Coordinatrice Infermieristica e Infermieri

Pantaloni bianchi e casacca gialla: Referente OSS e Operatori Socio Sanitari

Pantaloni bianchi e casacca verde: Fisioterapista

Pantaloni bianchi e casacca rossa: Animatori

Pantaloni bianchi e casacca celeste: Assistenti/Badanti

Casacca viola: Operatori Servizio Civile

SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

I servizi socio-sanitari vengono svolti da personale di Società/cooperativa di servizi a cui vengono affidati tramite appalto pubblico.

La Cooperativa di servizio si assume la responsabilità ed il compito tra gli altri di:

- mantenere e coordinare i rapporti con i soggetti sociali e sanitari del territorio;
- scegliere gli operatori da avviare presso la struttura attraverso metodi di selezione che individuino caratteristiche e capacità adeguate
- individuare e realizzare tempi e metodi di formazione necessari e rispondenti alle normative vigenti La Fondazione avrà cura di controllare gli adempimenti previsti a carico della Cooperativa.

MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

Il Responsabile/Coordinatore della struttura pianifica e partecipa alle riunioni dell'équipe multidisciplinare. Durante l'anno sono diversi i momenti strutturati di incontro, tra cui:

- passaggi di informazioni costanti, a cadenza quotidiana, tramite diario consegne, tra il personale socio-sanitario per ricordare e valutare il lavoro della giornata e stabilire le indicazioni da fornire al personale del pomeriggio e della notte;
- riunioni PAI effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica dei PAI. Si svolgono con cadenza periodica programmata e in caso di variazioni significative delle condizioni di salute del residente;
- riunioni tra la Responsabile di struttura e le varie figure professionali, in base alle esigenze che emergono

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

INGRESSO IN STRUTTURA

L'ingresso in Casa di Riposo o in RP sarà comunicato tramite lettera scritta, 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 non avvengano entro il quarto 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, l'ospite, un familiare o il tutore/Ads, fornirà il nome, il nome e recapito telefonico 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. Per l'ingresso in Casa di Riposo è necessario presentare la seguente documentazione:

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

Per l'ingresso in RP è necessario presentare, oltre alla documentazione sopra indicata, anche:

- fotocopia verbale della visita collegiale di riconoscimento di invalidità civile e compagno;
- documentazione sanitaria da cui risulti la diagnosi di malattie croniche in corso e terapie in atto (cartelle cliniche, dimissioni recenti da strutture sanitarie);
- fotocopia verbale rilasciato dalla Pretura in caso di inabilitazione e/o interdizione.

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. L'Ente, a mezzo del Coordinatore del servizio Infermieristico, stabilisce la sistemazione dell'ospite in camera. Lo stesso ha facoltà di trasferire l'ospite per esigenze di vita comunitaria. L'anziano dovrà disporre di un idoneo corredo personale (biancheria intima, tute, pantaloni, gonna ecc.) debitamente siglata, idonea a garantire il cambio necessario. Qualora l'anziano disponga di ausili (carrozzina, girello) a titolo personale ovvero dati in gestione dalla AST è opportuno che li porti con sé. Per il Centro Diurno, l'ingresso dell'interessato dovrà essere concordato con il Coordinatore/Responsabile della Struttura.

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

Il nuovo residente sarà atteso per il giorno stabilito e il personale della struttura sarà preventivamente a conoscenza del suo nome, dell'orario di ingresso e della stanza nella quale dove risiederà. L'anziano e i suoi familiari saranno ricevuti dal Coordinatore della Struttura per la compilazione della cartella personale e sanitaria e per la consegna dei documenti necessari per l'inserimento. In seguito, il residente verrà accompagnato nella camera assegnatagli e già predisposta. Il nuovo residente sarà soggetto ad un periodo di osservazione, propedeutico alla predisposizione del PAI. L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalle schede di inserimento/osservazione e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, ecc. Sarà cura dell'OSS e del Coordinatore e degli Infermieri verificare più volte, nel corso della giornata di accoglienza, l'ambientamento del nuovo residente ed intervenire su eventuali iniziali difficoltà. Sarà possibile in ogni momento prima e dopo il ricovero, ricevere dagli operatori ulteriori informazioni relative alla struttura e alle regole ed orari della convivenza.

ASSENZE E DIMISSIONI

Le dimissioni dalla **Casa di Riposo** possono avvenire per:

- volontà del residente o suo familiare di riferimento con preavviso all'Ente di almeno di almeno n.15 giorni; in caso di mancato preavviso, l'ospite dovrà corrispondere la retta per n.15 giorni;
- mancato pagamento della retta dovuta entro il quinto giorno del mese di riferimento;
- cattiva condotta od azioni tali da rendere incompatibile la sua permanenza nella struttura, previa formale contestazione degli addebiti all'ospite o all'avente titolo;
- condizioni psico-fisiche dell'ospite incompatibili con la capacità e le prestazioni assistenziali della Residenza: l'UVI integrata provvede, entro dieci giorni, 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 individuare la struttura più idonea alle sue necessità.

Le dimissioni dalla **Residenza Protetta** possono avvenire per:

- volontà del residente o suo familiare di riferimento con preavviso all'Ente di almeno di almeno n.15 giorni; in caso di mancato preavviso, l'ospite dovrà corrispondere la retta per n.15 giorni;
- mancato pagamento della retta dovuta entro il quinto giorno del mese di riferimento;
- necessità di un ricovero in ospedale o in altra residenza sanitaria, a causa di aggravamento delle condizioni di salute e/o assistenziali dell'anziano, che richieda particolari interventi terapeutici/riabilitativi tali da non permettere la permanenza presso la Residenza.

Le dimissioni dal **Centro Diurno** possono avvenire per:

- in caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta;
- per particolari condizioni di salute, ove il soggetto abbia bisogno di interventi sanitari continui o richieda tipologie di intervento terapeutico diverse;
- il soggetto può essere dimesso in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta alla direzione del Centro Diurno redatta dai familiari o in loro vece dal tutore.

Nell'eventualità di ricoveri ospedalieri o di permanenza presso la famiglia o in altre strutture per periodi superiori a 10 giorni, per gli ospiti della Casa di riposo verrà applicata una riduzione della retta del 25%, mentre agli ospiti della RP verrà applicata una riduzione del 50% dal primo giorno di assenza. È obbligatorio presentare il certificato di ricovero ospedaliero o una dichiarazione del familiare o del Responsabile dell'Ente ospitante. La durata massima per la conservazione del posto è di 1 mese, salvo casi particolari che verranno trattati in sede di Consiglio di Amministrazione.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane viene elaborata dal Coordinatrice della Struttura in collaborazione con la Referente OSS, in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI degli ospiti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

ORARI	ATTIVITÀ
6:00 - 8:00	Sveglia, igiene e cura nel rispetto delle esigenze e dei ritmi individuali
8:00	Prima colazione in stanza o nella sala da pranzo
9:00 - 11:00	Svolgimento attività varie
9.30	Merenda e passaggio bevande
11.15	Pranzo in stanza o nella sala da pranzo
12.30-14.00	Riposo
14.00	Mobilizzazione
15.30	Merenda e passaggio bevande
16.00-18.00	Attività di animazione e ricreative
18.15	Cena in stanza o nella sala da pranzo
19.30	Preparazione per la notte

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il **diritto**:

- di 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);
- di essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ad avere ogni intervento possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) atto a prevenire peggioramenti o danni alla salute e alla sua autonomia;
- di essere difeso da speculazioni e raggiri o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;
- di essere ascoltato e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;
- di essere informato circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è interessato;
- di poter partecipare alle prese di decisione che lo riguardano;
- di essere accettato come individuo portatore di valori;
- di esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che lo riguardano;
- di essere chiamato con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo concetto di pudore;
- al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- di poter esplicitare le sue idee filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

Ogni ospite ha il **dovere**:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- di rispettare il regolamento interno della struttura;
- 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 far uso di elettrodomestici e congegni ad azionamento meccanico, elettrico ed elettromeccanico;
- non vuotare nel water, bidet e lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da alterare o nuocere al buono stato delle condutture;
- 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;
- di non disturbare gli altri ospiti;

- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite con familiari;
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.;
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri,
- di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature, è vietato ricorrere a interventi da parte di persone non autorizzate dall'Amministrazione,
- di pagare regolarmente la retta.

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.

MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI

Gli ospiti sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con i propri familiari, amici e conoscenti e possono ricevere visite nel rispetto degli altri ospiti specialmente nelle ore di riposo e dei pasti.

La Residenza è aperta tutti i giorni a familiari e visitatori dalle ore 09:00 alle 11:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00. Per le visite al di fuori di dette fasce orarie l'interessato dovrà presentare richiesta scritta all' Ufficio Amministrativo.

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 ospiti. 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 utilizzando il modulo apposito. 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. È 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'équipe 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.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI

All'interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all'ospite, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. La struttura gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette agli ospiti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dall'Ufficio Amministrativo, tramite colloquio diretto, via email e/o posta ordinaria. Le comunicazioni dirette agli ospiti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura sanitaria e socio-assistenziale sono trasmesse dal Coordinatore infermieristico e/o Referente infermieristico tramite colloquio diretto, telefonico e via email. In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura professionale più adeguata. Il Coordinatore di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni cliniche del paziente.

MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

Il Coordinatore/Responsabile di Struttura assicura l'invio agli ospiti della copia della documentazione personale nonché copia della documentazione clinica in accordo con quanto disposto dall'art.4 della **Legge 8 marzo 2017, n. 24** "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", secondo il quale: "La direzione sanitaria della struttura pubblica o privata, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto [...] fornisce la documentazione preferibilmente in formato elettronico; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta"

6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Nella tabella sottostante sono riportate le prestazioni fornite all'interno della Fondazione Il Chiostro, espresse in minuti di servizio erogati giornalmente ad ogni ospite, previsti dalla normativa Regionale e recepiti dalle convenzioni con AST Ancona.

TIPOLOGIA	STANDARD			
	OSPITI	minuti per ospite al giorno	minuti totali al giorno	ore totali al giorno
RP (R3)				
Infermieri	46	20	920	15,33
OSS	46	80	3680	61,33
RPD (R3D)				
Infermieri	4	20	80	1,33
OSS	4	100	400	6,67
CR				
Infermieri	7	0	0	0
OSS	7	20	140	2,33
CD (SR)				
Infermieri	6	10	60	1
OSS	6	30	180	3,00
TOTALE INFERMIERI				18,07
TOTALE OSS				73,33

Area Sanitaria

Servizio di assistenza medica

L'ospite conserva il rapporto con il suo Medico di Medicina Generale (MMG) al quale la Fondazione Il Chiostro fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione tramite proprio personale. Il MMG ha la responsabilità clinica del proprio paziente, valuta lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, prescrive la terapia farmacologica, le visite e gli esami diagnostici. Il Medico è tenuto ad assicurare visite ed interventi programmati e nei casi di urgenza non programmabili.

Servizio di assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a ciascun ospite. In collaborazione con il Medico, l'infermiere identifica i bisogni del residente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura, valuta e gestisce gli interventi assistenziali di competenza infermieristica; collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

Servizio di assistenza alla persona

L'Operatore Socio Assistenziale (OSS) si occupa dell'assistenza diretta alla persona sulla base della programmazione individuale. In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzata (PAI) di ciascun ospite.

Servizio di animazione

L'animatore promuove, stimola e organizza attività socio culturali e ricreative. Favorisce l'incontro e l'interazione tra le persone, facilita la comunicazione e l'espressione.

Area Direzione e Amministrazione

Direzione e Servizio Accoglienza

Il Coordinatore/Responsabile di Struttura dirige ed assicura la direzione tecnica della Fondazione, è responsabile dei servizi erogati.

Servizio di custodia valori

La Direzione della Struttura suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Fondazione non risponde di eventuali furti, e declina ogni responsabilità del personale della residenza e dell'amministrazione per smarrimenti o furti di eventuali valori o oggetti di particolare valore, quali ad esempio le protesi.

Servizio religioso

A tutti gli ospiti è garantito il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa. Viene garantita la libertà di praticare altri culti religiosi mettendo a disposizione spazi idonei per la preghiera.

Area Servizi Alberghieri

Servizio pulizia e lavanderia

Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei ospiti, degli arredi e delle attrezzature. Il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (es: lenzuola e asciugamani, ecc.) e personale è affidato a ditta specializzata esterna ed è compreso nella retta.

Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati direttamente dalla cucina della Struttura da personale specializzato, nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti giornalmente tre pasti: prima colazione, pranzo e cena. Nel corso del pomeriggio è servita la merenda; la somministrazione di bevande è prevista in qualsiasi momento della giornata. I pasti sono serviti nella sala da pranzo o nelle proprie stanze a giudizio del personale sanitario, sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in quantità sufficienti al fabbisogno e che ciascun residente assuma il pasto conforme alla dieta definita. L'alimentazione degli ospiti è organizzata sulla base di menù dietetici che possono essere di tre tipologie: solida, liquida e semiliquida. Sono possibili modifiche alle tre tipologie per meglio rispondere alle esigenze cliniche dei ospiti (es: dieta per diabetici, ipoproteica, ecc.). Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i regimi alimentari ai bisogni dei ospiti su diretta richiesta e/o segnalazione del medico curante.

Area Servizi Tecnologici

Cartella sanitaria informatizzata

All'interno della Residenza è in uso un software per la gestione della documentazione amministrativa e sanitaria del residente. Cartella Zucchetti è una piattaforma per la gestione digitale del percorso di cura, presa in carico, contratto e profilazione ospite, completamente integrata con il dossier socio-sanitario elettronico. La piattaforma agevola il coordinamento dell'équipe e favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni, snellendo le procedure e i processi e garantendo al contempo sicurezza e tracciabilità.

PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Per tutti gli ospiti la retta non comprende servizi alberghieri e/o personalizzati, ulteriori rispetto i servizi base. Sono pertanto a totale carico dell'utente:

- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal Servizio Sanitario Regionale;
- farmaci di fascia C e C-bis;
- ausili non riconosciuti dal Servizio Sanitario Regionale;
- trasporti ed accompagnamento per attendere cure mediche, terapie medicoriabilitative, visite specialistiche e ricoveri presso centri specializzati o a richiesta per altri motivi;
- spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali;
- spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- spese per parrucchiere/a personale, estetista, podologo;
- assistenza in caso di ricovero presso strutture ospedaliere;
- prestazioni fisioterapiche private;
- consulenze specialistiche e servizi di sostegno psicologico per ospiti e familiari;
- spese funerarie in caso di decesso di un residente.

COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La retta è stabilita dall'Amministrazione dell'Ente gestore ed è differenziata in base alla tipologia di servizio. Per tutte le tipologie, sono da intendersi comprese all'interno della retta tutti i servizi indicati nel paragrafo

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

RESIDENZA PROTETTA Retta giornaliera	
POSTO LETTO	€ 51,50
CASA DI RIPOSO Retta giornaliera autosufficienti	
POSTO LETTO	€ 46,50
CASA DI RIPOSO Retta giornaliera semi-autosufficienti	
POSTO LETTO	€ 51,50
CENTRO DIURNO Retta giornaliera non autosufficienti	
INTERA GIORNATA	€ 25,00
META' GIORNATA	€ 22,00
MATTINA (pranzo escluso) O SOLO POMERIGGIO	€ 15,00

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'Ente gestore e il residente e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della struttura consegnato al momento della sottoscrizione del contratto. Il residente dovrà altresì comunicare l'intenzione di richiedere eventuale contributo economico per l'integrazione della retta al Servizio Sociale del Comune di provenienza; fino alla fine dell'istruttoria, il residente è tenuto al pagamento della retta per intero e dovrà presentare copia di delibera assunta dal Comune di appartenenza con relativo impegno di spesa. Da quel momento saranno rivisti gli importi a carico del residente, ripartiti con il Comune. La retta annualmente potrà essere rivalutata tenendo conto che la rivalutazione non potrà essere inferiore all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie. L'ospite o chi per lui dovrà versare la retta anticipatamente, mensilmente e non oltre il quinto giorno del mese di riferimento. In presenza di mancato assolvimento del pagamento l'ospite potrà essere dimesso. 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 dell'Ente, 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.

PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO

In caso di decesso dell'ospite, la retta è dovuta sino al giorno dell'evento, per la parte della retta già versata, la Fondazione provvede al rimborso. 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.

POLIZZE ASSICURATIVE

La Fondazione è dotata di Polizze Assicurative relative alla copertura di Incendi, Rischi diversi, Infortuni e tutela giudiziaria

La Cooperativa di servizio è dotata di Polizza relativa alla copertura di rischi per responsabilità civile verso terzi e per prestatori d'opera dipendenti dell'appaltatore ed eventuali terzi che prestano opera per conto dell'appaltatore.

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

La Fondazione pone al centro della sua *mission* la soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari. Gli standard che seguono, predisposti in collaborazione con la Cooperativa di servizio, si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli ospiti e i loro familiari possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi e quanto realmente erogato dal Servizio. La qualità dei servizi erogati presso la Fondazione Il Chiostro e il gradimento degli ospiti e dei loro familiari sono monitorati tramite indagini di soddisfazione *Customer Satisfaction* (attraverso la somministrazione di questionari), indicatori di qualità, la gestione dei reclami e lo svolgimento di audit interni da parte dell'Ufficio Sistema Gestione Integrato della Cooperativa COOSS Marche (Cooperativa di servizio)

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore di formazione e aggiornamento, in base alla normativa ECM.
Documentazione	Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella informatizzata.
Assistenza infermieristica	Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti. Segnalazione di sintomi e malattie al personale sanitario e registrazione degli interventi sulla cartella del residente.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
Cura della persona/igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzati.

Governo dell'alloggio	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, ecc.). Definizione di procedure e protocolli di gestione.
------------------------------	--

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli ospiti di diversi regimi alimentari. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
Servizio di lavanderia e guardaroba	Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana che personale viene effettuata da ditta esterna; il ritiro della da parte dell'addetto della lavanderia, ogni due giorni.

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).
Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo residente attraverso colloqui individuali e con la famiglia.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia.

<p style="text-align: center;">Informazione</p>	<p>Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.</p>
<p style="text-align: center;">Suggerimenti e reclami</p>	<p>Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.</p>

Reclami e suggerimenti

La Fondazione Il Chiostro garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti dei propri ospiti, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, la Fondazione Il Chiostro ha istituito la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato **“Scheda segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti, elogi”** (si veda Allegato A alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso l’Ufficio Amministrativo. Il Coordinatore ha il compito di adottare i provvedimenti del caso e, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia, risponderà ai reclami scritti entro i 15 giorni successivi al ricevimento degli stessi. Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo “Contatti e numeri utili”.

Customer Satisfaction

Annualmente, viene inoltre somministrato un questionario di soddisfazione (in forma anonima) quale strumento per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari. Il questionario viene consegnato una volta all’anno e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. Rispetto ai risultati dell’anno precedente vengono predisposte relazioni annuali di **Customer Satisfaction e di Analisi degli Indicatori** che vengono affisse in bacheca per la condivisione con gli ospiti, i loro familiari e tutte le parti interessate.

LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

La Fondazione gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori. Nel rispetto della normativa applicabile, la Fondazione gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati. Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti

e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione della struttura. La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La Fondazione ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

8. CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti l'Ufficio Accoglienza della Fondazione Il Chiostro è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e il mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 18.00, salvo diversi accordi con l'ufficio amministrativo. Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

Fondazione Il Chiostro

Via Vittorio Veneto, 100 60034 - Filottrano (AN)

Tel. 071.7221402

Email: info@fondazioneilchiostro.it

Pec: ilchiostro-filottrano@pec.it

Sito: www.casariposofilottrano.it



ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Casa di riposo
 Residenza Protetta
 Centro diurno

Nota: il presente modulo può essere richiesto alla reception – accettazione ogni qualvolta l'ospite e/o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.

La segnalazione ha luogo in forma:

verbale
 telefonica
 con lettera
 con modulo

Da parte del Sig/ra:

Familiare di:

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

.....

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

.....

NOTA: la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione

La risposta all'utente ha avuto esito immediato

Sì

No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

Rappresentante Direzione Ente gestore

Direttore generale struttura

In data:

Risoluzione del caso segnalato:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma operatore che ha attuato la risoluzione:

Posta agli atti il:

.....

.....