



**FONDAZIONE
A. Conti**

**FONDAZIONE CASA DI RIPOSO
“A. CONTI”**

Via C. Battisti, 48 60030 MERGO (AN)

Tel. e Fax. 0731/814821 - email: operapia50@libero.it

§§§§§§§§

**CARTA
DEI
SERVIZI**

Sommario

Introduzione.....	4
Presentazione e finalità istituzionali dell'Ente	5
1 – La storia dell'Ente	5
2 – La collocazione geografica	5
3 - L'ispirazione cristiana	5
4 - La natura giuridica dell'Ente	5
5 - Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente.....	6
6 - Gli scopi dell'Ente	6
7 - I principi fondamentali.....	6
Uguaglianza e imparzialità	6
Continuità	6
Partecipazione	6
Efficacia ed Efficienza	7
8 – La missione dell'Ente	7
8.1 – L'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza.....	7
9 – Il personale	8
10 – Le nostre strutture assistenziali	9
Casa di Riposo	9
Residenza Protetta	10
I due Nuclei e gli spazi comuni	10
Gli alloggi	10
I servizi igienici.....	11
Gli spazi per i servizi generali	11
11 - I Servizi offerti	11
I servizi amministrativi.....	12
L'assistenza sanitaria	12
Il Servizio di Medico di struttura	13
Il sostegno psicologico.....	13
Il servizio fisioterapico.....	13
Il servizio infermieristico.....	13
Il servizio socio-assistenziale	14
Il servizio di animazione.....	14
La biblioteca.....	15
L'assistenza religiosa.....	15
Il vitto	15
La parrucchiera	15
La lavanderia	16

Il servizio di pulizia	16
La televisione	16
Il servizio telefonico	16
La custodia dei valori	16
Il servizio di manutenzione.....	16
12 – Come si accede ai servizi	17
Le modalità di accesso	17
La procedura di ammissione	17
La lista di attesa	18
La procedura di ingresso	18
L'ingresso e la valutazione dell'Ospite	19
13 – I diritti e doveri degli Ospiti	19
I diritti	19
I doveri	20
14 – Rette di degenza	21
La tipologia degli Ospiti	21
Le rette.....	21
15- Qualità del Servizio	22
Valutazione dell'Assistenza	22
Formazione del personale	22
Sistemi informativi scritti	22
Attuazione del D. Lgs. n. 81/2008 e Piano operativo di emergenza ed evacuazione	22
HACCP	23
La tutela della privacy	23
Reclami e suggerimenti	23
16 – Altre notizie utili	24
Il Coinvolgimento familiare	24
Il Comitato dei Familiari	24
Le visite esterne.....	24
L'Assistenza privata	24
Il Volontariato	25
17 - Il futuro	25
Per contattarci.....	25
SCHEMA RETTE VIGENTI.....	26

Introduzione

La Carta dei Servizi della Fondazione “A. Conti” individua e rappresenta uno strumento finalizzato a “tutelare le posizioni soggettive degli utenti”, così come previsto dalla Legge Quadro sui Servizi Sociali (n. 328 dell’8 novembre 2000).

La Carta dei Servizi della Fondazione “A. Conti” sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio-assistenziali e socio-sanitarie dell’Ente, che mettono sempre al centro l’Anziano, i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità di vita.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno contrattuale che l’Ente assume con l’Ospite e con i suoi Familiari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all’interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

La Carta dei Servizi della Fondazione “A. Conti” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli Ospiti, attraverso la concreta attribuzione al cittadino di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. La Fondazione “A. Conti”, pertanto, si impegnerà ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti o gli eventuali reclami dei fruitori dei servizi.

Presentazione e finalità istituzionali dell'Ente

1 – La storia dell'Ente

La Fondazione “A. Conti” ha iniziato ad operare negli anni '50, grazie alla generosità del Sig. Adolfo Conti, che con un atto testamentario dell'anno 1931 decise di destinare parte delle sue ingenti sostanze alla *“edificazione e mantenimento di un Ospizio in Mergo”*.

L'Istituzione è stata poi eretta in Ente Morale con Reale ed Imperiale Decreto del 24 febbraio 1941.

La Struttura, che per espressa volontà del Fondatore assunse il nome di “Opera Pia A. Conti”, con la modifica statutaria dell'anno 2002 ha visto mutata la sua denominazione in “Fondazione Casa di Riposo “A. Conti”.

Negli anni successivi, vari interventi strutturali e funzionali sono stati attuati dagli Amministratori che si sono succeduti alla guida dell'Ente. Con le realizzazioni portate a termine nel decennio 2006-2016, la Struttura ha raggiunto una ricettività di 47 posti.

La Fondazione “A. Conti” è oggi un'Istituzione privata a partecipazione pubblica, ex L.R. n. 36/1991, e rappresenta un'importante risorsa della rete dei servizi per l'assistenza della popolazione anziana del Comune collinare di Mergo e del vasto territorio dell'intera provincia di Ancona.

Gli anziani trovano un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari.

Da anni, infatti, l'Ente risponde alle esigenze della “Terza Età”, che esprime bisogni sempre più complessi e differenziati, arricchendo e valorizzando la rete dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

2 – La collocazione geografica

La Fondazione “A. Conti” si trova nel pieno centro abitato del Comune di Mergo, in via C. Battisti n. 48, con ingresso che si affaccia lungo la Strada Provinciale n. 9, è dotata di un ampio parco che lo circonda in tutti i suoi lati con la quasi totalità di spazi verdi, presenta un ingresso comodo e indipendente così come l'uscita risulta autonoma e agevole alla viabilità.

3 - L'ispirazione cristiana

La Fondazione “A. Conti” è una istituzione di dichiarata ispirazione cristiana, secondo la precisa volontà e la particolare devozione religiosa del Fondatore, sig. Adolfo Conti, che nel suo testamento assegnò un ruolo preminente nell'organizzazione della Istituzione al Parroco pro-tempore del paese.

Non a caso nella Fondazione è presente una Comunità religiosa di Suore, prima carmelitane ora francescane clarisse, da oltre cinquanta anni.

4 - La natura giuridica dell'Ente

La Fondazione “A. Conti”, sorta come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) ai sensi della Legge 17 luglio 1890, n. 6972, è oggi - a seguito dell'art. 2 della

Legge Regionale Marche n.5/2008 – una Fondazione con personalità giuridica di diritto privato.

5 – Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente

L'Ente, è retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri. Sono membri di diritto il Parroco pro-tempore di Mergo, con funzioni di Vicepresidente, ed il congiunto più prossimo del benefattore Adolfo Conti; gli altri 3 membri sono Cittadini di Mergo eletti, al di fuori di esso, dal Consiglio Comunale di Mergo, di cui 2 espressione della maggioranza consigliare e 1 espressione della minoranza consigliare. Questi ultimi possono essere rieletti.

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica 5 anni; ad esso competono tutti gli atti fondamentali dell'Istituzione, compresa la nomina del Presidente.

Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Ente.

La gestione è coordinata dal Consiglio di Amministrazione in collaborazione con il Direttore dell'Ente.

6 - Gli scopi dell'Ente

Lo Statuto definisce gli scopi dell'Ente.

Essi sono la gestione e l'erogazione di Servizi assistenziali e di Servizi socio-sanitari integrati in favore di persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

7 - I principi fondamentali

L'attività della Fondazione "A. Conti" si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e imparzialità

Ogni persona ha diritto di ricevere i servizi e l'assistenza più adeguata senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e rispetto della personalità.

Continuità

L'Ente assicura la regolarità e la continuità dell'assistenza mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio. In caso di interruzione o funzionamento irregolare del servizio, adotta misure volte a garantire agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione

L'Ente:

- garantisce agli ospiti il diritto di partecipazione attraverso le associazioni di rappresentanza e di tutela dei diritti;
- garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;

- assicura agli ospiti l'accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge sulla riservatezza dei dati (Reg. UE 679/2016.).

Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività dell'Ente.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.

8 – La missione dell'Ente

La missione della Fondazione "A. Conti" è quella di ospitare, assistere e curare le persone anziane autonome e non, assicurando una gestione adeguata delle risorse, rispondente alle richieste e ai bisogni dell'attuale realtà sociale.

Nel dettaglio, gli obiettivi generali della Fondazione "A. Conti" sono qui di seguito riassunti:

1. promuovere il benessere psico-fisico dell'ospite ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni;
2. garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua al personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione tecnica professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;

Tali obiettivi si esplicitano nei seguenti aspetti:

- umanizzare il servizio;
- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi-dimensionali e multi-professionali, progetti e interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- creare nuove relazioni sociali per l'anziano;
- recuperare le abitudini di vita dell'anziano;
- offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti;
- lavorare con serenità e disponibilità per formare una squadra sinergica;
- recuperare la partecipazione sul territorio (feste, gite, ecc.);
- recuperare spazi personali in struttura (comodini, armadi, ecc.);

Tale tipologia di azione si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

8.1 – L'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza.

Per realizzare una buona assistenza e il benessere degli ospiti, la direzione si impegna ad impartire apposite direttive a cui tutto il personale dovrà dare puntuale rispetto.

La Casa di Riposo, nei suoi tre nuclei, deve essere intesa non solo come “**luogo di cura e assistenza**” ma anche come “**luogo di vita**”.

È impegno della direzione pertanto lavorare per realizzare, fin dove possibile, un clima e un ambiente in cui sia presente il senso della “**Casa**”.

Tutte le figure professionali dovranno favorire un ambiente che aiuti gli ospiti non solo a conservare il più a lungo possibile la loro autonomia, secondo le istruzioni operative e i protocolli assistenziali, ma anche **a rispettare e valorizzare la loro identità di persone**: uomini e donne con storie personali uniche e irripetibili, bisognose di riconoscimento e di sostegno umano. In tale dinamica, utile sarà accrescere un rapporto con i familiari finalizzato alla migliore collaborazione.

I bisogni degli ospiti non sono solo di natura sanitaria (assistenza medica, infermieristica, e tutelare, ecc.) ma anche di natura affettiva. Per far fronte a tali bisogni verranno **favorite** in tutte le occasioni possibili (alzata, aiuto ai pasti, somministrazioni terapie, attività di qualsiasi genere) la presenza di una relazione interpersonale con l'ospite, evitando atteggiamenti di distacco, indifferenza o addirittura di esclusione.

Sarà attraverso la **relazione di aiuto quotidiano** che si potrà rispondere alle richieste degli ospiti.

La qualità delle relazioni Operatori-Ospiti è tra le principali **fonti di benessere** per gli anziani e pertanto l'organizzazione intende fortemente investire su questa dinamica.

Essere consapevoli dell'esigenza di coniugare **qualità di cure** e **qualità di vita** impegna tutte le figure di tutti i Servizi (direzione, gestione, servizi amministrativi, assistenziali e generali) a **cooperare** sulla base di un **principio di interdipendenza** e a unire gli sforzi lavorativi attraverso il lavoro di squadra a carattere multi - professionale.

Tutte le figure professionali sono conseguentemente impegnate a creare le condizioni che favoriscano

- **l'integrazione dei saperi, un'efficace comunicazione e la massima collaborazione**
- **il rispetto dell'altro, la fiducia, la correttezza nei rapporti interpersonali, il riconoscimento dei ruoli, l'assenza del sospetto e della rivalità, l'eccessivo protagonismo dei singoli.**

Le differenze dei ruoli professionali e dei modi di pensare non dovranno essere fonte di separazione e di barriere ma scambi utili alla crescita umana e professionale.

Si dovrà sempre evitare che gli ospiti subiscano gli effetti negativi delle conflittualità interpersonali degli Operatori e poiché i bisogni degli ospiti sono mutevoli i comportamenti dei singoli operatori e in generale di tutta l'organizzazione non dovranno essere rigidi né autoreferenziali, bensì dovranno essere elastici, flessibili e aperti al cambiamento così da fornire le risposte appropriate.

9 – Il personale

Tutti i Nuclei della Fondazione “A. Conti” sono coordinati dal Direttore dell'Ente, a cui è affidata la responsabilità dell'organizzazione dei servizi.

La gestione tecnica, amministrativa ed organizzativa dell'Ente è affidata al Consiglio di Amministrazione che unitamente al Direttore, assicura il perseguimento degli obiettivi prefissati.

L'organigramma del personale della Fondazione "A. Conti" prevede la presenza, in numero adeguato, delle professionalità necessarie per assicurare tutte le funzioni utili a garantire la migliore qualità di vita degli ospiti e precisamente:

- direzione
- servizi amministrativi
- coordinamento del servizio
- assistenza socio-sanitaria
- assistenza infermieristica
- assistenza medica
- assistenza alberghiera
- animazione

Ogni Operatore è dotato di tessera di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale, che deve essere opportunamente indossata dagli interessati durante l'orario di lavoro.

10 – Le nostre strutture assistenziali

La Fondazione "A. Conti" eroga servizi ad anziani autosufficienti, ad anziani che presentano una parziale riduzione dei livelli di autosufficienza e ad anziani non autosufficienti, attraverso le tre strutture:

- Casa di Riposo;
- Residenza Protetta con presidio medico settimanale;
- Residenza Protetta Demenze con presidio medico settimanale;

Casa di Riposo

La **Casa di Riposo** è una struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera, destinata a dare ospitalità a persone anziane autosufficienti che, per loro scelta, preferiscono usufruire di servizi collettivi o che, per senilità, per solitudine o altre ragioni, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

La Casa di Riposo identifica una struttura aperta: gli Ospiti, infatti, compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche, possono entrare e uscire liberamente, nel pieno rispetto dei bisogni, dei ritmi e delle esigenze della collettività.

La Casa di Riposo fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. La struttura sostiene l'Anziano nella gestione della vita quotidiana.

Residenza Protetta e Residenza Protetta Demenze

La **Residenza Protetta** è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere Anziani 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 Residenza Protetta fornisce ospitalità ed assistenza assicurando un livello medio di assistenza medica e infermieristica accompagnato da un livello elevato di assistenza tutelare e alberghiera.

In particolare, la Residenza Protetta offre occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; attività finalizzate al mantenimento e all'attivazione delle capacità residue, assistenza medica e infermieristica.

La **Residenza Protetta Demenze** è una struttura con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani con deficit cognitivo ma con basso livello di disturbo comportamentale non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

Il parco esterno Un grande parco alberato, che circonda la struttura, consente agli Ospiti di trascorrere molte ore di relax all'aperto, in particolare nella bella stagione. Da maggio a ottobre diverse attività di animazione vengono svolte in mezzo al verde, comprese quelle per la cura degli orti, in condizioni di sicurezza.

I tre Nuclei e gli spazi comuni

Nella Fondazione "A. Conti" sono presenti tre nuclei deputati all'assistenza di Anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

La Fondazione "A. Conti" offre ai suoi ospiti gli spazi comuni che sono a disposizione dei Nuclei (Casa di Riposo, Residenza Protetta e Residenza Protetta Demenze). In essi si trovano ambienti per i servizi collettivi, che comprendono

- saloni per la visione dei programmi televisivi, la conversazione, la lettura e attività del tempo libero;
- ambiente ad uso palestra;
- sala da pranzo;
- guardiola;
- chiesetta;

Gli spazi ad uso collettivo sono dotati, o dispongono nelle immediate vicinanze, di servizi igienici.

Tutti gli ambienti comuni della Fondazione "A. Conti", i corridoi e l'area di ingresso consentono la mobilità di persone disabili o in carrozzina.

Gli alloggi

Gli alloggi sono costituiti da camere a uno o due posti letto.

All'interno di ogni camera, la disposizione dei letti e delle suppellettili assicura sempre lo spazio sufficiente per un facile movimento sia degli anziani, sia del personale.

Ogni camera mette a disposizione dell'ospite un armadio per gli effetti personali, un tavolino, o scrittoio, con sedia, un dispositivo di chiamata di emergenza.

Gli alloggi garantiscono agli ospiti una vita autonoma nei momenti della giornata in cui non debbono ricorrere a servizi collettivi.

Gli arredi delle camere e degli spazi collettivi, nonché tutte le attrezzature e le suppellettili della Struttura sono conformi ai requisiti previsti dalla vigente normativa.

È disponibile una linea telefonica a disposizione degli Ospiti.

I servizi igienici

I servizi igienici dei Nuclei presentano dimensioni e accorgimenti tali da permetterne un utilizzo sicuro e agevole da parte degli Anziani, anche di coloro che accusano ridotte capacità motorie o che si muovono su carrozzine.

Gli spazi per i servizi generali

Gli spazi per i servizi generali comprendono:

- un ampio parcheggio per i familiari;
- l'area di ingresso;
- la sede direzionale con l'Ufficio Amministrativo, che svolge anche funzioni di reception;
- i magazzini;
- lo spogliatoio per il personale con servizi igienici;
- la lavanderia con il deposito distinto per la biancheria sporca e la biancheria pulita;
- la cucina con la dispensa e le celle frigorifere;
- il guardaroba;
- la camera mortuaria;

11 - I Servizi offerti

Agli Anziani Ospiti presso le strutture residenziali vengono erogati i seguenti servizi, anche nella logica della longevità attiva:

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| – i servizi amministrativi | – il servizio fisioterapico |
| – la biblioteca | – la lavanderia |
| – l'assistenza sanitaria | – il servizio infermieristico |
| – l'assistenza religiosa | – il servizio di pulizia |
| – l'assistenza medica | – il servizio socio-assistenziale |
| – il vitto | – la televisione |
| – la parrucchieria | – il bagno di pulizia |
| – il servizio barbieria | – il servizio telefonico |
| – il sostegno psicologico | – il servizio di animazione |

- la custodia dei valori
- le gite esterne
- il servizio di manutenzione
- il servizio sorveglianza

I servizi amministrativi

Gli Uffici Amministrativi provvedono alla regolare gestione tecnico organizzativa e finanziaria dell'Ente e alla tenuta di tutta la documentazione anagrafica, amministrativa e sanitaria relativa agli Ospiti.

Gli Uffici amministrati sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

da lunedì a venerdì: dalle 9.00 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30;

sabato: al mattino (solo su appuntamento);

sabato pomeriggio e domenica: chiuso.

Al bisogno è assicurato l'intervento del Servizio Sociale del Comune di residenza dell'Ospite.

L'assistenza sanitaria

L'Ente assicura agli ospiti l'erogazione della assistenza sanitaria di base tramite il Servizio Sanitario Regionale.

Il coordinamento e il controllo dell'assistenza medica e farmaceutica vengono effettuati dall'Amministrazione, che si avvale, per questa opera, del medico di struttura e degli infermieri della Residenza per Anziani.

Con l'assistenza sanitaria di base e l'assistenza medica individuale si ha costantemente cura dei singoli ospiti, particolarmente in caso di malattia o di trattamenti sanitari di mantenimento.

Vengono inoltre erogati tutti gli interventi di prevenzione ritenuti necessari, orientando l'intera organizzazione ad adottare comportamenti e accorgimenti che possano favorire una vita sana degli anziani. In caso di necessità, il medico curante, e/o il medico di struttura in caso d'emergenza, dispone il ricovero dell'Ospite presso l'Ospedale di riferimento più vicino, fornendo la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

L'assistenza farmaceutica viene erogata secondo le modalità fissate dalle leggi sanitarie vigenti. L'Amministrazione provvede all'approvvigionamento settimanale dei farmaci per le necessità di ciascun ospite.

Oltre ai farmaci, vengono assicurati la pronta disponibilità dei presidi sanitari (pannoloni, garze, cateteri, eccetera) e il reperimento delle relative prescrizioni mediche presso i medici di base degli Ospiti.

In caso di necessità, il personale medico e infermieristico organizza per gli ospiti il trasferimento eventualmente necessario per l'espletamento di visite specialistiche in strutture esterne.

Per ogni ospite viene aperta un'apposita cartella clinica in cui vengono registrate tutte le informazioni cliniche dell'ospite. All'atto delle dimissioni, entro 30 giorni dalla richiesta dell'interessato, si può procedere alla consegna della cartella clinica.

Il Servizio di Medico di struttura

Il Medico generico di base è presente nelle giornate di martedì e venerdì, negli orari prestabiliti.

Egli cura ed assiste quasi tutti gli ospiti, in qualità di Medico di medicina generale, e collabora nel perseguimento di una assistenza sanitaria di elevata qualità.

Il medico interviene nei momenti di urgenza e di emergenza, adottando le opportune decisioni terapeutiche nei confronti degli ospiti.

Il sostegno psicologico

È garantita la consulenza di uno/a psicologo/a, che si occupa di provvedere, oltre alle attività di riabilitazione cognitiva e alle attività di animazione, al sostegno psicologico degli ospiti, con particolare riguardo alle situazioni di maggior disagio.

Lo psicologo presta servizio ed è a disposizione dei familiari, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì mattina.

Il servizio fisioterapico

Il Servizio di fisioterapia è finalizzato a prevenire ogni disabilità legata all'immobilizzazione e ad applicare interventi di recupero in tutte le situazioni di necessità.

La fisioterapia, inoltre, esercita un benefico influsso sulle condizioni mentali degli anziani, riuscendo quasi sempre a stimolare in essi l'auto-miglioramento della qualità della vita.

Presso i Nuclei il Servizio viene attivato, a richiesta dell'ospite che ne necessita, anche a carico del S.S.N. ove concesso. Si offrono servizi che garantiscono interventi riabilitativi personalizzati, sia al letto degli ospiti, sia nella palestra della Struttura, adeguatamente attrezzata.

Il servizio infermieristico

Per rispondere adeguatamente alle esigenze di ordine sanitario degli ospiti, la presenza di Infermieri professionali presso i nuclei della Fondazione "A. Conti" è un elemento caratterizzante.

Gli infermieri rappresentano un fondamentale punto di riferimento per gli ospiti che necessitano di essere curati, visitati, soccorsi.

Gli infermieri intervengono come primo soccorso, procedono alla rilevazione dei bisogni e collaborano con il Medico negli interventi del caso.

Gli infermieri sono presenti, secondo una organizzazione centralizzata nel Nucleo di Residenza Protetta e Residenza Protetta Demenze, tuttavia, in caso di necessità e urgenza prestano il loro servizio anche nell'altro Nucleo di Casa di Riposo.

In particolare, quotidianamente gli infermieri:

- preparano e distribuiscono le terapie prescritte, secondo i tempi indicati dal Medico di Famiglia;

- collaborano con gli altri operatori all'attuazione del piano di assistenza individualizzato di ogni ospite, secondo gli obiettivi di loro competenza;

- collaborano con i medici nell'espletamento delle visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti.

Il servizio socio-assistenziale

Il Servizio socio-assistenziale è rappresentato dall'aiuto prestato all'ospite nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e della cura della persona.

L'assistenza è offerta dagli operatori socio-assistenziali, il cui compito specifico è quello di preoccuparsi che gli ospiti siano sempre puliti e ordinati e che il loro abbigliamento risulti sempre adeguato e comodo.

Ogni ospite è stimolato dagli operatori socio-assistenziali ad un corretto e costante utilizzo delle proprie capacità residue e incoraggiato a instaurare relazioni interpersonali con gli altri ospiti.

Il bagno di pulizia in vasca/doccia è assicurato a tutti gli ospiti residenti che lo possano effettuare, sia in forma autonoma, sia con l'aiuto di operatori, quando si tratta di anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti

Il servizio di animazione

La Fondazione "A. Conti" 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 è operativo un qualificato servizio di animazione al quale lavora settimanalmente una animatrice appositamente formata ad aiutare gli ospiti a riempire di senso il proprio tempo.

C'è poi la presenza costante e continua di una religiosa della Comunità che vive all'interno della Struttura, che collabora con l'animatrice nell'attività di animazione, e offre costantemente attività di sostegno e conforto a ciascun ospite, ed in special modo a quelli più bisognosi.

Ogni pomeriggio una religiosa propone la recita del Rosario e avvia gli Ospiti che lo desiderano all'ascolto della Messa feriale o festiva celebrata costantemente dal Parroco di Mergo.

Nel salone della Fondazione "A. Conti" durante la settimana vengono portate avanti diverse attività:

- pratiche ludiche da tavolo;
- lavori manuali;
- giochi collettivi.

Periodicamente vengono organizzati:

- feste;
- rappresentazioni teatrali;
- incontri con i bambini delle scuole materne ed elementari della città;
- incontri con la comunità cittadina e quelle parrocchiali.

La biblioteca

La Fondazione “A. Conti” dispone di una piccola biblioteca destinata alla fruizione degli ospiti.

In essa è possibile trovare testi di vario genere: romanzi, gialli, saggi.

Inoltre, ogni giorno è a disposizione degli ospiti un quotidiano.

L’assistenza religiosa

Per volontà del benefattore Adolfo Conti è garantita nella struttura la presenza del Parroco del paese, che oltre ad avere un preciso incarico amministrativo, si adopera per l’assistenza spirituale e per la celebrazione dei riti cattolici.

Il Rosario viene recitato tutti i giorni all’interno delle Residenze per Anziani.

È consentita all’ospite l’assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

Il vitto

Al personale di cucina è affidata la preparazione quotidiana dei pasti.

La distribuzione del vitto nei Nuclei avviene con l’ausilio di appositi carrelli, che assicurano la corretta protezione degli alimenti.

Il vitto è a carattere familiare ed è preparato con rigorosa osservanza delle norme a carattere igienico-sanitario.

Il menù è organizzato secondo un calendario settimanale con possibilità di eventuali variazioni su richiesta dell’ospite.

Il Medico può prescrivere in base allo stato di salute dell’ospite diete speciali.

Due diverse sale da pranzo ospitano quotidianamente gli anziani per la colazione, il pranzo e la cena. Gli ambienti, accoglienti e luminosi, sono arredati con tavolini per 4 persone, in modo da assicurare intimità e socializzazione allo stesso tempo.

La cucina propone ogni giorno un menù differenziato, con due diverse linee per i primi, i secondi, i contorni e la frutta, realizzando così un’offerta in grado di soddisfare ogni gusto e richiesta.

Nel corso del pomeriggio viene servita una merenda che gli ospiti possono consumare nei diversi luoghi di aggregazione.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- prima colazione: dalle ore 07,00 alle ore 08,30;
- pranzo: tra le ore 11,45 e le ore 12,30;
- cena: tra le ore 18,30 e le ore 19,00;
- intermezzo/merenda: ore 15,30

Al servizio di cucina lavorano n. 2 cuoche.

È consentita all’Ospite la possibilità di scelta del menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa.

La parrucchieria

Ogni settimana è a disposizione degli ospiti il servizio di parrucchieria.

In un locale appositamente attrezzato, due parrucchiere si occupano delle acconciature femminili e maschili e provvedono alla rasatura, nei giorni di lunedì e giovedì.
Il servizio non è compreso nella retta di degenza.

La lavanderia

Il servizio di lavanderia dei capi di ciascun ospite residente è assicurato dalla Struttura, che dispone di una moderna e articolata struttura appositamente predisposta.
In idonei locali, opportunamente distanziati dalle residenze, ma raggiungibili tramite percorso interno, sono funzionanti grandi lavatrici, l'essiccatoio, ferri da stiro professionali per stiraggio di lenzuola, abiti e biancheria.
Al servizio di lavanderia lavora una responsabile ed altre collaboratrici.

Il servizio di pulizia

La pulizia di tutti gli ambienti della Fondazione "A. Conti" è curata quotidianamente da personale idoneo. Analogamente avviene per le aree del parco.

La televisione

Ogni luogo di aggregazione dei Nuclei offre la possibilità di assistere ai programmi televisivi.

Il servizio telefonico

Il servizio telefonico è garantito tramite apparecchi mobili disponibili all'interno della struttura.
Nei Nuclei della Casa è possibile ricevere telefonate dall'esterno. La Direzione provvede a dirottare la chiamata sull'apparecchio telefonico più vicino alla persona desiderata.

La custodia dei valori

Il servizio di custodia dei valori è centralizzato presso gli Uffici Amministrativi. Il referente di tale servizio è il Segretario.
In ogni caso, gli ospiti in buono stato cognitivo possono usufruire di una cassetta personale con chiusura a chiave posta all'interno di ciascun armadio personale della propria camera.

Il servizio di manutenzione

All'interno dell'Ente è funzionante uno specifico servizio interno che provvede alla manutenzione, alle riparazioni e alla buona conservazione delle strutture, delle attrezzature e degli impianti.

12 – Come si accede ai servizi

Le modalità di accesso

L'ospitalità presso la Fondazione "A. Conti", avviene a seguito di presentazione di domanda individuale che l'anziano, o un suo familiare, o il tutore/Amministratore di Sostegno, deve indirizzare al Presidente della Fondazione.

Per ogni ospitalità, viene garantita una prima informazione, un incontro cioè con l'ospite o suo delegato, in cui vengono date le principali notizie sulle procedure e sui Servizi offerti dalla struttura. A tale riguardo, dopo tale colloquio viene consegnato un Modulo di domanda con relativa scheda delle quotazioni delle rette vigenti.

Le ammissioni, restano riservate al giudizio insindacabile del Consiglio di Amministrazione.

La domanda di ospitalità deve essere presentata debitamente sottoscritta dall'ospite o suo familiare o Tutore/Amministratore di Sostegno;

I documenti da produrre al momento dell'ingresso sono:

- fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- fotocopia della tessera sanitaria cartacea e magnetica
- certificazione medica attestante l'assenza nell'anziano/ospite di malattie infettive e/o contagiose che impediscano la convivenza del soggetto in comunità;
- fotocopia del verbale della visita collegiale per il riconoscimento di invalidità civile e accompagnamento;
- fotocopia del verbale rilasciato dal Tribunale in caso di inabilitazione/interdizione dell'ospite o nomina di un Amministratore di Sostegno;
- dichiarazione di assenso sul trattamento dei dati personali sanitari.

I Servizi Sociali dei Comuni marchigiani possono inoltrare domanda di accesso per propri cittadini indigenti e senza affini di primo grado.

In tal caso l'istanza dovrà essere corredata dall'impegno di spesa per la copertura della retta.

La procedura di ammissione

Le ammissioni alla Casa di Riposo e alla Residenza Protetta, limitatamente ai posti letto non convenzionati, avranno luogo seguendo, di norma, il criterio cronologico di presentazione della domanda, dando comunque precedenza a coloro che risiedono nel Comune di Mergo, come stabilito dal Consiglio di amministrazione, con apposita delibera.

La domanda relativa alla richiesta di un posto nel Nucleo Residenza Protetta con posti letto in Convenzione con l'ASUR, debitamente compilata in ogni sua parte, viene poi inviata in copia al Distretto ASUR competente, in particolare all'UVIRP (Unità valutativa), la quale, avvalendosi di strumenti valutativi omogenei dichiara la congruità e l'appropriatezza delle necessità del richiedente alla struttura ove si è fatta la richiesta.

In tal modo, la struttura inserirà la domanda nella lista dei posti letto in convenzione con allegata la specifica valutazione UVI.

Il criterio poi della suddetta lista terrà conto dei seguenti criteri:

- data di presentazione della domanda;
- requisiti di urgenza sociale/sanitaria;

La lista di attesa

Le domande di ingresso vengono depositate presso la Segreteria-Direzione.

Fermo restando quanto specificato nel punto precedente, tutte le altre domande (relative ai posti letto di R.P. non convenzionati, ed alla Casa di Riposo) in caso di mancanza di posti disponibili per l'immediata ammissione nella struttura, rimangono giacenti e vanno a costituire la lista di attesa.

Le domande in lista di attesa vengono posizionate in una graduatoria stilata tenendo conto dei seguenti requisiti:

- provenienza territoriale (sono privilegiate le istanze di cittadini residenti sul territorio municipale di Mergo)
- cronologia della presentazione;
- sesso e tipologia del futuro ospite (in funzione della collocazione del posto rimasto libero);

Appena torna a rendersi disponibile un posto, vengono interpellati, in ordine di graduatoria, gli aspiranti che presentino le caratteristiche adatte a ricoprirlo.

In caso di rifiuto per qualunque motivazione, l'aspirante viene collocato in coda alla graduatoria, a meno che non provveda a ritirare l'istanza.

Le domande di ospitalità decadono dopo 1 anno di permanenza nella lista di attesa e alla scadenza possono essere rinnovate, mantenendo la posizione nel frattempo acquisita.

La procedura di ingresso

L'ingresso deve avvenire, di norma, entro tre giorni dalla data della comunicazione relativa alla disponibilità del posto.

Diversamente, l'ospite, o chi per Lui, potrà mantenere il diritto acquisito, impegnandosi al pagamento della retta giornaliera ridotta del 30 per cento, a decorrere dal quarto giorno.

Al momento dell'ingresso, l'ospite, o chi per Lui, è tenuto fornire i nomi e gli indirizzi di familiari o conoscenti ai quali l'Amministrazione potrà rivolgersi in caso di necessità, e che non siano già stati menzionati nella domanda di ingresso.

L'ospite potrà mantenere il proprio Medico di medicina generale, che garantirà l'assistenza primaria. Altrimenti l'ospite, o chi per lui, dovrà optare per il Medico coordinatore sanitario della Struttura.

L'ospite, o chi per lui, è tenuto inoltre a collaborare, fornendo la documentazione relativa alla sua storia sanitaria.

Il mutamento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite può portare all'introduzione di una variazione della retta giornaliera, che verrà comunicata per iscritto ai familiari.

L'ingresso e la valutazione dell'Ospite

L'accoglienza degli anziani che fanno il loro ingresso non avviene, di norma, nei giorni festivi.

Al momento dell'ingresso verrà effettuata dall'équipe assistenziale (Responsabile di Residenza – Infermiere professionale) una valutazione preliminare. La valutazione verrà effettuata attraverso un colloquio con l'anziano e i familiari dell'ospite al fine di individuare le sue abitudini e i suoi bisogni socio-sanitari.

Nei primi giorni di presenza dell'ospite, il Direttore, e le operatrici forniscono tutte le notizie affinché l'anziano possa formarsi un adeguato quadro di riferimento dei servizi offerti, con particolare riguardo a:

- le figure professionali che operano nella struttura e come riconoscerle;
- a chi rivolgersi per le diverse necessità;
- la configurazione e l'utilizzo dei luoghi interni ed esterni della Fondazione "A. Conti";
- gli orari quotidiani (alzata, colazione, pranzo, riposo pomeridiano, merenda, cena);
- le attività di animazione;
- la possibilità di depositare denaro ed effetti personali di valore presso la Segreteria-Direzione;
- le modalità per uscire dalla struttura e gli orari dei servizi pubblici.

Decorso un adeguato periodo di osservazione dell'ospite (circa 20-30 giorni), l'équipe assistenziale, previa valutazione multidimensionale, redigerà un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

13 – I diritti e i doveri degli Ospiti

I diritti

All'interno della Fondazione "A. Conti" 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 è di competenza del Medico curante.

L'entrata e l'uscita degli ospiti dalla Struttura è consentita dalle ore 8 alle ore 20.

Per l'entrata e l'uscita al di fuori di tali limiti di orario, l'ospite dovrà fornire preventivo avviso all'Amministrazione.

La Fondazione "A. Conti" 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 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 e 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 Residenza regni il principio del buon vivere tipico di una vita 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 a osservare le seguenti regole di igiene ambientale:

- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano e 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.
- sottostare a un periodo di prova di venti giorni, atto ad accertare la sua idoneità psico-fisica alla vita comunitaria e all'organizzazione della residenza in cui viene ospitato; in caso di esito negativo l'ospite verrà dimesso;

Sono a carico dell'ospite le provviste di vestiario, ivi compresi asciugamani, telo da bagno per non autosufficienti, accappatoio per autosufficienti, 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.

14 – Rette di degenza

La tipologia degli Ospiti nella Residenza Protetta e Residenza Protetta Demenze

La tipologia degli Ospiti della Residenza Protetta e R.P. Demenze della Fondazione “A. Conti” riguarda soltanto la categoria degli:

- Ospiti Non autosufficienti

Si tratta di persone che dipendono in tutto dal servizio reso dall’assistenza.

La tipologia degli Ospiti nella Casa di Riposo

La tipologia degli Ospiti della casa di Riposo Fondazione “A. Conti” può essere suddivisa in due categorie:

- Ospiti Autosufficienti

Si tratta di persone che godono di condizioni di salute tali da non essere costrette alla permanenza a letto o nella propria camera; che sono in grado di svolgere le comuni attività della vita quotidiana autonomamente e di integrarsi socialmente nel gruppo degli altri Ospiti. Per loro scelta, queste persone, preferiscono avere servizi collettivi, anziché gestire in maniera autonoma la propria camera e la propria vita;

- Ospiti che presentano una parziale riduzione dei livelli di autosufficienza;

Si tratta di persone che hanno bisogno di assistenza parziale, ma costante, e che dopo accurata valutazione sono ritenuti compatibili con la permanenza nel Nucleo Casa di Riposo.

Per la determinazione del grado di autosufficienza degli ospiti verranno applicate scale di valutazione, oltre al consulto fra il personale OSS ed infermieristico.

Le rette

L’Ospite, o chi per lui, è tenuto a versare la retta mensile, anticipatamente, entro la prima decade di ciascun mese e a saldare le spese extra addebitate (farmaci, trasporto, prestazioni aggiuntive di parrucchiera, ecc.).

In presenza di mancato assolvimento del pagamento, l’ospite potrà essere dimesso.

L’importo della retta viene fissato annualmente dal Consiglio di amministrazione, in relazione al variare dei costi di gestione e al variare delle condizioni psico-fisiche dell’ospite. Per l’anno in corso le tariffe approvate sono riportate in appendice alla presente Carta.

L’Ospite che richieda di essere alloggiato in camera singola avrà una maggiorazione della retta base nell’ordine di €. 150,00 mensili.

L’Ospite che richieda di poter usufruire singolarmente di una camera doppia avrà una maggiorazione della retta base stabilita all’uopo dal CdA.

Qualora un Ospite si assenti per ricoveri ospedalieri o altre esigenze connesse al suo stato di salute, avrà diritto a una riduzione della retta, relativa ai giorni di assenza, nell’ordine del 30%.

In caso di decesso o di dimissioni volontarie dell'Ospite, la retta è dovuta fino al giorno dell'evento.

Le dimissioni volontarie dalla Residenza per Anziani debbono essere comunicate senza alcun preavviso.

15- Qualità del Servizio

I principali impegni e indicatori della Qualità adottati nelle nostre Strutture sono:

- Valutazione dell'assistenza
- Formazione del personale
- Sistemi informativi scritti
- Attuazione del D.lgs. 81/08 e s. m. e i. (Sicurezza lavoro, emergenze)
- HACCP (autocontrollo alimentare)
- Tutela della Privacy (Reg. UE 679/2016)
- Reclami e suggerimenti

Valutazione dell'Assistenza

Con periodicità prestabilita vengono monitorati dalla Direzione gli indicatori di qualità che in particolare riguarderanno: l'assenza delle cadute causate per negligenza, la contenzione, le piaghe da decubito, il cateterismo, l'uso di psicofarmaci, l'incontinenza urinaria e l'efficacia dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI).

Formazione del personale

All'interno della Fondazione "A. Conti" la formazione del personale riveste una funzione strategica per la qualità dell'erogazione dei servizi agli ospiti.

Tale obiettivo viene generalmente sviluppato attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, lo scambio di esperienze nonché la promozione di convegni e percorsi di studio all'esterno dell'Ente.

Periodicamente vengono organizzati corsi di formazione per il personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti degli operatori.

Viene anche pianificata la partecipazione delle diverse Figure professionali a corsi di formazione esterni e a convegni su tematiche di specifico interesse.

Sistemi informativi scritti

Sono a disposizione del personale, strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nella Residenza in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piani di assistenza individualizzati e piani di lavoro.

Attuazione del D. Lgs. n. 81/2008 e Piano operativo di emergenza ed evacuazione

La Fondazione "A. Conti" ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, provvedendo ad

elaborare documento di valutazione del rischio e di seguito predisponendo idoneo piano di emergenza.

A tutti i dipendenti è stata data informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Dal tempo in cui la Fondazione "A. Conti" ha redatto il primo piano di emergenza e di evacuazione, ha provveduto all'adeguamento della struttura e degli impianti, alle vigenti normative sulla sicurezza, e, di pari passo, ha proseguito nella formazione ed aggiornamento professionale del personale dipendente. Il piano di emergenza e di evacuazione iniziale è stato aggiornato, revisionato ed integrato congiuntamente con il progredire dei miglioramenti strutturali ed impiantistici.

Sono stati affissi in tutte i piani ed aree di interesse una planimetria di tutto il piano interessato dalla Residenza, con le aree limitrofe, indicando la posizione dei dispositivi di spegnimento, di rilevazione fumi, dei quadri elettrici, delle vie di fuga, delle avvertenze da seguire in caso di incendio, con specifica indicazione del punto preciso di posizionamento e successivi percorsi da seguire.

HACCP

In adempimento a quanto previsto dalle disposizioni del Decreto Legislativo 155/97 (e ss.mm.ii.) inerente all'autocontrollo alimentare, basandosi sui principi HACCP, l'Ente ha elaborato il relativo manuale, mettendo così in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

La tutela della privacy

Tutti gli operatori della Fondazione "A. Conti" sono tenuti a mantenere la massima riservatezza in merito alle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisico degli Ospiti. La Fondazione nel rispetto della privacy, si è adeguata ad ogni adempimento richiesto per la sua particolare attività a quanto disciplinato in materia dal D. Lgs. 196/2003 e dal successivo GDPR Reg. UE 2016/679 e successive m. e i..

Reclami e suggerimenti

Qualora un Ospite della Fondazione "A. Conti", o un suo familiare, intenda segnalare un qualunque tipo di disservizio o di suggerimento, può rivolgersi direttamente al Segretario, al Presidente o ai componenti il C.d.A., oppure compilare un questionario appositamente disponibile presso la struttura, compilarlo nelle parti che interessa e presentarlo alla Direzione.

La Direzione dovrà fornire in ogni caso motivata risposta entro 10 gg. dalla segnalazione.

Ogni segnalazione sarà accolta e valutata. L'Ente, infatti, si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi. In tale ottica, l'opinione degli Ospiti e dei

loro familiari costituisce la migliore piattaforma progettuale possibile su cui costruire il miglioramento della qualità del servizio.

Un apposito questionario, denominato *“Questionario per la rilevazione della soddisfazione e per la segnalazione di reclami degli utenti della Residenza Protetta e della Casa di Riposo della Fondazione “A. Conti”* è a disposizione degli Ospiti e dei familiari per formulare, per iscritto, suggerimenti, rilievi ed eventuali critiche sulle procedure, sui tempi e sui metodi di erogazione dei servizi.

16 – Altre notizie utili

Il Coinvolgimento familiare

La Fondazione “A. Conti” ritiene di dover attivare ogni azione diretta 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.

Le visite esterne

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari e amici, di norma negli orari appositamente stabiliti. La Fondazione “A. Conti” non applica rigorosi orari di visita, ma si limita a sollecitare cortese attenzione nei confronti della vita e delle abitudini degli Ospiti. L’unico accorgimento richiesto è che le visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere che si svolgono all’interno della Struttura e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli Ospiti.

Comitato dei Familiari

Presso la Fondazione è istituito un Comitato dei Familiari degli Ospiti allo scopo di concorrere con la Direzione e l’Amministrazione dell’Ente a migliorare i livelli assistenziali, a segnalare problematiche relative ai servizi e suggerire interventi migliorativi.

L’Assistenza privata

La Fondazione “A. Conti” assicura ai propri Ospiti ogni assistenza necessaria.

Tuttavia, qualora i familiari lo desiderino, è possibile inserire operatori di assistenza privata in alcune ore della giornata.

Il personale esterno per l’assistenza privata potrà iniziare l’attività di assistenza solo dopo averne dato comunicazione alla Direzione ed aver ottenuto apposito “Benestare” e il relativo “Contrassegno”.

Nell’evento del decesso di un ospite, la Fondazione lascia totalmente ai propri congiunti ogni decisione circa la collocazione della salma in attesa del rito funebre, così come ogni decisione circa la scelta dell’impresa funebre da chiamare.

Resta ferma la disponibilità della camera mortuaria della Fondazione per coloro che decidessero di lasciare la salma presso la struttura.

Il Volontariato

La Fondazione “A. Conti” è aperta al contributo delle associazioni di volontariato, che possono esercitare 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 dagli animatori, assicura una stimolante e articolata attivazione delle capacità cognitive degli Anziani.

17 - Il futuro

Gli obiettivi sui quali la Fondazione “A. Conti” intende lavorare per il futuro sono:

- il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli anziani, nell’ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto agli anziani, finalizzate a rendere la vita all’interno della Struttura più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
- l’apertura alla comunità del paese con l’obiettivo di creare una integrazione e un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante;
- l’efficienza, la flessibilità e l’ottimizzazione nell’utilizzo delle risorse, come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l’aumento dell’offerta e della qualità delle prestazioni.

Per contattarci

La sede della Fondazione è in **Via Cesare Battisti, 48 – Mergo (AN)**.

Il numero di tel./fax è 0731- 814821.

Le chiamate, in via ordinaria, si ricevono dalle ore 07.00 alle ore 20.00 di ogni giorno, sia feriale che festivo.

È possibile fissare preventivamente appuntamenti in via telefonica con il Direttore della Fondazione. Il Presidente riceve solo su appuntamento.

L’indirizzo di posta elettronica (email) è: operapia50@libero.it

Gli Uffici amministrativi sono aperti al pubblico da lunedì a venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

Il sito internet della Fondazione “A. Conti”, contenente ogni informazione sulla struttura, può essere consultato all’indirizzo **<http://www.casadiriposoconti.it>**

SCHEMA RETTE VIGENTI

RETTE DI DEGENZA

La retta di degenza a carico degli Ospiti è applicata secondo questa classificazione:

- Ospiti autosufficienti: quota giornaliera pari a **€. 35,26** che quantifica una retta mensile pari a **€. 1.058,00**;
- Ospiti che presentano una riduzione parziale dei livelli di autosufficienza: quota giornaliera pari a **€. 40,66** che quantifica una retta mensile pari a **€. 1.220,00**;
- Ospiti non autosufficienti: quota giornaliera pari a **€. 46,06** che quantifica una retta mensile pari a **€. 1.382,00**;

Eventuali maggiorazioni sulla retta di degenza:

Ad ogni ricoverato che chiede ed ottiene il godimento della camera singola viene applicata la maggiorazione pari a **€. 150,00** mensili.

Il C.d.A. si riserva di valutare la retta da determinare per alcuni eventuali casi particolari riguardanti ospiti che dichiarano oggettive difficoltà economiche, che dovranno essere documentalmente provate mediante presentazione di Attestazione ISEE che dovrà essere inferiore a €. 10.000,00.

È altresì riservata al C.d.A. la decisione dell'importo della retta per eventuali degenti ospitati e non rientranti nella quota di posti letto convenzionati con la AST di riferimento.

L'importo della retta, così come sopra differenziato, è determinato con apposita delibera del C.d.A. dell'Ente che, discrezionalmente, ed in modo assolutamente autonomo, decide nel tempo di deliberare eventuali modifiche.

Nella retta di degenza non sono compresi:

- il servizio barbieria e parrucchieria;
- le spese per i medicinali e per eventuali trasporti in strutture ospedaliere, in particolari casi non coperti dal S.S.N.;

- il costo per l'assistenza infermieristica ed ausiliaria agli ospiti, che resta di competenza dell'AST di riferimento.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione "A. Conti" con delibera n. 1 – verbale n. 7 del 19/12/2005 e successivamente modificata e/o integrata con specifiche delibere del C.d.A..