



*FONDAZIONE PAPA GIOVANNI PAOLO II*

*CUPRAMONTANA*

*CARTA DEI SERVIZI*



*Approvata con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 9 del 08/6/2016*

## INDICE DEGLI ARGOMENTI

1 - CARATTERISTICHE E FINALITA' DEL CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI	Pag. 3
2 - FINALITA'	Pag. 3
3 - LA MISSIONE	Pag. 4
4 - ORGANIZZAZIONE	Pag. 4
5 - MODALITA' DI AMMISSIONE	Pag. 5
6 - GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA, GRADUATORIA	Pag. 7
7 - PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	Pag. 8
8 - AMMONTARE E MODALITA' DI CORRESPOSIONE DELLA RETTA	Pag. 9
9 - SISTEMAZIONE ABITATIVA	Pag. 10
10 - VITTO	Pag. 10
11 - REGOLE DI VITA QUOTIDIANA	Pag. 11
12 - RAPPORTI TRA GLI OSPITI E IL PERSONALE	Pag. 12
13 - DIMISSIONI	Pag. 13
14 - DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI, COMITATO DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI, ASSISTENTI PERSONALI	Pag. 13
15 - VOLONTARIATO	Pag. 14
16 - ATTIVITA' RICREATIVE	Pag. 14
17 - RAPPORTO CON LA COMUNITA' LOCALE, I SERVIZI TERRITORIALI E LE ORGANIZZAZIONI DI TUTELA DEGLI UTENTI	Pag. 15
18 - PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE	Pag. 15
19 - MODALITA' DI COMPORTAMENTO IN CASO DI DECESSO DI ANZIANI OSPITI PRESSO L'ISTITUTO	Pag. 15
20 - DENARO ED ALTRI VALORI	Pag. 16
21 - TUTELA DEI DATI PERSONALI E DELLA PRIVACY	Pag. 16

## **1. CARATTERISTICHE E FINALITÀ DEL CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI**

Il Centro Residenziale per Anziani di Cupramontana, che per praticità sarà di seguito abbreviato con “C.R.A.”, è una struttura, amministrata dalla Fondazione Papa Giovanni Paolo II°, la quale persegue le sue finalità senza scopo di lucro.

La struttura si trova ubicata nell’area del centro storico del Comune di Cupramontana, con accesso principale sito in via Marianna Ferranti n. 53.

Contiguo al Centro Residenziale per Anziani si trova l’ex presidio ospedaliero con il quale si hanno delle comunicazioni che consentono l’accesso diretto ed interno, sia al piano dei locali distretto, poliambulatori specialistici, riabilitazione e sala raggi, sia con i locali della RSA.

A poca distanza si trova la sede della Croce Verde, associazione che assicura il soccorso e il trasporto degli ammalati con ambulanze abbinato con il 118.

La posizione del C.R.A. consente agli anziani che vi sono ricoverati, in grado di uscire, nonché ai familiari degli stessi, di accedere con facilità, oltre che ai servizi sanitari e amministrativi dell’ex ASL, anche ai servizi esterni, quali: banche, negozi vari, uffici comunali, luoghi di culto; che si trovano ad appena 300-500 metri di distanza.

Gli autobus di linea che collegano Cupramontana con i vari Comuni limitrofi e Jesi, possono fare fermata dinanzi l’ingresso del C.R.A.

Il Centro Residenziale per Anziani è una struttura mista, che accoglie sia persone anziane autosufficienti, sia persone anziane non autosufficienti.

Le prestazioni sono erogate in via continuativa 365 giorni l’anno, con assistenza tutelare per tutte le 24 ore.

La struttura si articola su quattro piani:

- piano seminterrato: dove sono collocati i locali cucina, la lavanderia, la sala mensa, locali soggiorno e locali per lo svolgimento di manifestazioni varie e feste, locali tecnici, cappellina;
- piano terra: dove sono collocati alcuni locali di servizio, gli uffici, la palestra e le camere di degenza del reparto Casa di Riposo;
- piano primo: occupato principalmente da camere di degenza, oltre che da qualche locale servizio;
- piano secondo: dove si trovano varie camere di degenza, ambienti per depositi vari, spogliatoio del personale e l’infermeria.

La struttura dispone di un’adeguata area verde recintata.

Il C.R.A. articolerà la propria attività interna, tesa all’accoglienza ed assistenza degli anziani, mediante organizzazione dei servizi e degli spazi per “nuclei” omogenei, tenendo conto della tipologia degli anziani, ai sensi delle disposizioni della L.R. n. 20/2002 e del regolamento regionale n. 1/2004.

A tal fine, è previsto un nucleo di “Casa di Riposo” destinato ad accogliere persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti e altri due/tre nuclei, destinati a “Residenza protetta”.

## **2. FINALITÀ**

Il Centro Residenziale per Anziani ha come finalità quella di assicurare un’assistenza migliore possibile alle persone anziane residenti nel territorio Comunale e negli altri Comuni, che per varie ragioni preferiscono e/o necessitano di questa forma di assistenza residenziale.

In via del tutto particolare ed in base alle singole situazioni, da verificarsi di volta in volta, possono essere accolte anche persone non anziane che si trovino in condizione di fragilità e difficoltà, allorquando non sussistano servizi idonei alternativi e previo confronto con i servizi sociali competenti e/o dell’Unità Valutativa Distrettuale dell’ASUR.

La Fondazione garantisce inoltre un servizio di assistenza a persone anziane e/o in stato di difficoltà, esterne (cioè non ricoverate nel C.R.A.), mediante un servizio di “mensa sociale” e altri servizi che saranno sviluppati e precisati, previo accordo con il Comune di Cupramontana.

Per situazioni particolari o sulla base di accordi da stilare con gli Enti preposti (Ambito Sociale Territoriale, Comune, ASUR), potrà essere fornita assistenza residenziale anche in via temporanea.

I servizi erogati nel C.R.A. tengono conto dei seguenti principi essenziali:

- Principio dell'eguaglianza e rispetto. Con ciò intendendo il riconoscimento ad ogni singolo ricoverato, indipendentemente dalle condizioni in cui si trova, fisiche o psichiche, della dignità di persona umana. L'esecuzione delle prestazioni da parte del personale preposto sarà fatta con pari impegno e dedizione, seppur nell'ambito di interventi che comunque devono essere personalizzati in base agli effettivi bisogni e quindi differenziati. Nel C.R.A. sono adottate appropriate misure tese a garantire la privacy del ricoverato.
- Principio dell'Imparzialità e Obiettività. Ogni operatore che presta servizio presso il C.R.A. deve operare con imparzialità e obiettività al fine di garantire un'assistenza adeguata. Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato (P.A.I.) con precisi momenti di verifica, al fine di garantire interventi puntuali e mirati.
- Principio di partecipazione ed informazione. La persona è la protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per una partecipazione attiva all'interno della vita del C.R.A., cercando di stimolarlo e coinvolgerlo nelle varie attività e favorendo le sue capacità residue, favorendo anche il coinvolgimento dei familiari. È sempre garantita la corretta informazione nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro, nei limiti del rispetto della privacy.

### **3. LA MISSIONE**

Gli obiettivi principali del C.R.A. possono essere così riassunti:

- Garantire agli ospiti una qualità assistenziale qualificata;
- sviluppare le capacità residue dell'anziano;
- favorire l'approccio globale alla persona con interventi mirati;
- coinvolgere i familiari e la comunità locale nelle attività dell'istituto, perché gli anziani ricoverati non si sentano isolati ed abbandonati;
- formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione ed accrescere la loro professionalità;
- applicare concretamente i principi di efficacia ed efficienza, al fine di verificare periodicamente i risultati ottenuti e la qualità dei servizi e gestire economicamente la struttura con razionalità e senza dispersione.

### **4. ORGANIZZAZIONE**

UTENZA. Il C.R.A. dispone attualmente di 72 posti letto.

I posti letto sono così ripartiti:

piano terra capienza 10 posti letto: autorizzati come Casa di Riposo;

piano primo capienza 25 posti letto: destinati a Residenza Protetta;

piano secondo capienza 37 posti letto adibiti a Residenza Protetta.

L'amministrazione. La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque componenti (il Presidente e due componenti nominati dal Comune di Cupramontana, il Vice Presidente e un componente nominato dalla Fondazione CARIFAC).

La Direzione e Segreteria. Si compone dal Segretario-Direttore amm/vo, che svolge anche le funzioni di coordinatore dei servizi del C.R.A.

Il Segretario è coadiuvato da una collaboratrice nel disbrigo delle pratiche d'ufficio.

Orario di apertura al pubblico degli uffici: dal lunedì al venerdì

Durante il mattino dalle ore 9.00 alle 12,30

Durante il pomeriggio dalle ore 16,30 alle ore 18,30.

Quanto sopra, fatte salve esigenze organizzative diverse e periodi particolari dell'anno.

Il personale di assistenza. Si compone di:

- a) addetti all'assistenza agli anziani e servizi tutelari, in numero adeguato rispetto agli standard regionali e agli accordi convenzionali con l'ASUR;
- b) del personale infermieristico presente 24 ore su 24ore;
- c) Il personale adibito a servizi generali ed ausiliari: si compone di alcune unità utilizzate per la pulizia degli ambienti e per la dispensa dei pasti e imboccare gli anziani.

In ogni reparto è presente la figura del responsabile degli operatori socio assistenziali

E' prevista inoltre la figura del responsabile del servizio infermieristico, che funge da capo-sala dell'intero centro residenziale.

Per ogni problematica relativi ai servizi resi agli ospiti è quindi possibile fare riferimento a tali figure.

I vari responsabili si raccordano per l'organizzazione generale dei servizi con il Coordinatore della struttura, che è il Direttore dell'Ente.

Alcuni servizi, quali la lavanderia per la biancheria piana e la cucina, sono affidati in appalto.

## **5. MODALITA' DI AMMISSIONE**

Per essere accolti presso il C.R.A. occorre presentare apposita domanda, come da modulistica in uso da ritirare presso l'ufficio amministrativo o scaricabile dal sito istituzionale della Fondazione.

L'Ammissione presso la Residenza Protetta può avvenire previo accertamento delle condizioni psico-fisiche da parte dell'unità Valutativa Distrettuale dell'ASUR, integrata con gli operatori sociali dell'Ambito Sociale Territoriale, che accertino il relativo livello di non autosufficienza e sulla base di eventuali disposizioni convenzionali tra l'Ente gestore e le istituzioni preposte.

L'Ammissione presso la "Casa di Riposo" può invece avvenire, con richiesta diretta dell'interessato, previa constatazione da parte dell'Ufficio di Segreteria che i bisogni assistenziali del richiedente siano compatibili con quelli previsti dalla normativa regionale per l'ingresso nella tipologia di struttura suddetta.

Condizione preliminare per l'accoglimento delle varie domande è inoltre l'impegno al pagamento della retta di degenza, da assumere dall'anziano stesso o dai familiari o dal Comune di residenza ovvero di domicilio di soccorso.

Acclusa alla domanda di ricovero, da redigersi su modulistica predisposta dall'Ente, dovrà essere presentata la seguente documentazione:

- a) certificazione attestante le condizioni psico-fisiche dell'anziano e l'assenza da parte del medesimo di malattie contagiose, da redigersi dal medico curante su modulistica apposita, da ritirare presso l'ufficio amministrativo del C.R.A., ed eventualmente su schede di valutazione che saranno previste dalla Regione Marche;
- b) fotocopia di un documento di riconoscimento di chi scrive la domanda;
- c) qualora l'anziano non sia più in condizione di far fronte economicamente al pagamento della retta:
  - impegno di un familiare o di persona che segue il medesimo, per impegno al regolare pagamento della retta; oppure, in alternativa:
  - impegno da parte del Comune titolato a coprire la differenza tra la retta di degenza e il reddito dell'anziano;
- d) qualora l'anziano sia in condizioni si far fronte autonomamente al pagamento della retta:
  - fotocopia dei cedolini da cui risulti l'importo delle pensioni riscosse;

- indicazione di ulteriori fonti di reddito.

L'ASUR non ha al momento convenzionato tutti i posti letto di residenza protetta. Per questo motivo nel reparto ci sono 45 ospiti accolti nei posti convenzionati e 17 accolti nei posti fuori convenzione.

La differenziazione è puramente economica.

Quando si libera, causa decesso o dimissione, un posto, tra quelli convenzionati, subentra il primo ospite della lista d'attesa virtuale formulata, tra gli utenti accolti nei posti letto non convenzionati.

La predetta lista d'attesa viene stilata tenendo conto esclusivamente dell'ordine dell'entrata dell'utente in istituto.

Chi entra dall'esterno, subentra quindi nei posti liberatesi tra i 17 non convenzionati.

È possibile da parte dell'Ente accettare eventuali donazioni modali o la costituzione di lasciti, di beni immobili (fabbricati, terreni) e/o liquidità, appartenenti all'anziano, in luogo del pagamento della retta di degenza qualora l'entità del valore della donazione o del lascito, sia ritenuta congrua rispetto ai servizi da rendere.

Nel caso suddetto, oltre ai normali servizi garantiti dall'Istituto a favore dei propri ospiti, potrebbero essere pattuiti tra le parti la fornitura di servizi supplementari o l'accettazione di incombenze particolari.

All'atto dell'ingresso ogni ospite dovrà possedere un numero congruo di biancheria personale, debitamente cifrata, con la numerazione fornita dalla Fondazione.

In via esemplificativa per i capi intimi, di norma di cotone, si consiglia una dotazione di almeno 10 mutande, 8 canottiere leggere, 8 canottiere più pesanti, diversi pigiama, tre tute, una idonea scorta di calzini / calze, ecc....

Per la scelta degli indumenti da portare è comunque opportuno rapportarsi con le responsabili assistenziali del reparto, che in base alle problematiche dell'utente potranno utilmente consigliare la tipologia e la quantità più adatta.

Non potranno essere portati capi non trattabili in lavatrice.

E' altresì vietato portare asciugamani personali.

La Fondazione non risponde per smarrimento di capi non siglati e deterioramento di capi nuovi non rispondenti ai requisiti sopra descritti.

Ogni ospite deve avere con se' un set appropriato per la cura dell'igiene: pettine, spazzola, forbicine, tronchesine, deodorante, spazzolino da denti, dentifricio.

La dotazione relativa ai capi personali e all'igiene, va verificata periodicamente al fine di consentire la puntuale sostituzione degli elementi mancanti.

### GESTIONE PROTESI, OCCHIALI

All'atto dell'ingresso i famigliari dovranno compilare e sottoscrivere l'elenco e le condizioni delle eventuali protesi appartenenti al proprio congiunto che vengono portate con se'(protesi dentarie, acustiche), o degli occhiali e sarà necessario segnalare l'idoneità o meno del proprio congiunto a gestirli in proprio. Tale inventario dovrà essere successivamente aggiornato al variare delle situazioni, mediante apposita segnalazione da farsi da parte del congiunto.

Qualora l'anziano possessore delle protesi o degli occhiali, non sia lucido, il famigliare o comunque colui che si occupa dell'ospite, è tenuto a concordare con la capo sala dell'istituto, le modalità più idonee di comportamento per evitare eventuali danni alla salute dell'utente, per uso improprio della protesi (quella dentaria in particolare), o per evitare il suo smarrimento.

I famigliari dovranno fornire degli appositi contenitori dove riporre le protesi quando non utilizzate dall'utente.

I famigliari dovranno altresì acquistare i prodotti necessari per la pulizia e la manutenzione delle protesi stesse (prodotti igienizzanti per le dentiere, creme adesive, pile per gli apparecchi acustici, ecc.), nonché provvedere direttamente alla loro riparazione o sostituzione in caso di rotture.

L'ospite, qualora gestisca in proprio le protesi o gli occhiali, quando non li utilizza dovrà tassativamente riporli dentro il cassetto del proprio comodino, avendo cura di inserirli negli appositi contenitori.

La Fondazione non risponde in alcun modo per eventuali smarrimenti o danneggiamenti di protesi o di occhiali, allorquando gli utenti non li abbiano riposti nel modo sopra descritto.

Per facilitare il ritrovamento delle suddette protesi, o degli occhiali, nel caso in cui l'ospite li abbia smarriti, dovrà darne tempestiva comunicazione al personale in servizio, spiegando l'accaduto.

## **6. GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA, GRADUATORIA**

Le domande appena pervenute saranno protocollate e, qualora non vi sia immediata disponibilità, saranno inserite in lista di attesa, sulla base della tipologia di utenza (da Casa di Riposo o da Casa protetta).

Le domande che risultino essere regolari saranno accolte tenendo conto dei seguenti elementi, per quanto concerne l'ammissione in Casa di Riposo:

- a) data di arrivo;
- b) residenza dell'anziano con la seguente scaletta di preferenza:
  - 1) residenza nel Comune di Cupramontana;
  - 2) residenza nei Comuni limitrofi con cui si siano stipulati appositi accordi;
  - 3) residenza in altri Comuni del territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di competenza;
  - 4) residenza nel territorio Regionale.

La priorità dell'accoglimento delle domande terrà conto anche dei seguenti ulteriori fattori:

- 1) condizioni generali psico-fisiche dell'anziano, se compatibili rispetto all'organizzazione dell'Istituto e al posto letto da assegnare (ovvero tenendo conto della collocazione della camera e della situazione dell'altro ospite già presente, se trattasi di camera a più letti).
- 2) Per un servizio migliore possibile e per favorire condizioni di vivibilità ideali all'interno del nucleo residenziale, si tende infatti ad accoppiare soggetti con problematiche e situazioni compatibili;
- 3) accordi economici particolari (esempio costituzione di donazione modale, donazione senza obblighi, ecc...);
- 4) la disponibilità alla permanenza prolungata nella struttura.

Per quanto riguarda l'ammissione in Residenza Protetta, l'attuale convenzione con l'ASUR prevede condizioni particolari per l'ammissione degli anziani non autosufficienti, ovvero l'ammissione è coordinata con l'U.V.D., previa presentazione sempre della domanda da indirizzare alla Fondazione Papa Giovanni Paolo II°.

La lista d'attesa è formulata, in questo caso, sulla base di intese con l'UVD, tenendo conto dell'eventuale regolamentazione prevista in merito da parte dell'Ambito Sociale Territoriale.

Fino all'esistenza di posti letto fuori convenzione, tra i posti di residenza protetta, tutti i nuovi ospiti entrano nei posti fuori convenzione. Al liberarsi del posto convenzionato, questo viene occupato dal primo anziano inserito nella lista d'attesa virtuale dei ricoverati tra i posti fuori convenzione.

Ingresso presso l'istituto. All'atto dell'ingresso dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- n. 2 fotografie recenti dell'anziano;
- tessera sanitaria;
- fotocopia tesserino codice fiscale;
- documentazione sanitaria da cui risulti la diagnosi di malattie croniche e/o in corso e la terapia in atto (fogli di dimissioni recenti da strutture sanitarie, copia cartelle cliniche, ecc...);
- copia del verbale di riconoscimento dell'invalidità (se in possesso);
- eventuale libretto per il ritiro di presidi (pannolini, traverse, ecc...).

L'anziano dovrà inoltre disporre di un idoneo corredo personale (biancheria intima, tute, pantaloni e/o gonne, ecc...) debitamente siglato, idoneo a garantire il cambio necessario.

Qualora l'anziano disponga di ausili (carrozzina, girello) dovrà portarli con sé.

L'ingresso presso la struttura avviene tramite apposita comunicazione da parte della direzione del C.R.A., che comunica la disponibilità del posto letto.

L'utente deve entrare in Istituto non oltre dieci giorni dal ricevimento della comunicazione predetta, pena decadenza del relativo diritto, fatta salva la conferma dell'interesse al ricovero da parte dell'utente con impegno a pagare la retta sin dal decimo giorno dell'avvenuta comunicazione, anche se l'ingresso effettivo sarà posticipato.

In questo caso per i giorni di mancata occupazione del posto letto sarà dovuta una retta pari all'80% dell'importo della retta prevista per autosufficienti.

Al momento dell'ingresso l'anziano o il familiare dovrà comunicare le abitudini alimentari, eventuali allergie di cui soffre (da farmaci, alimentari e di qualsiasi altra natura), problematiche comportamentali.

Il personale preposto provvederà a compilare in occasione dell'ingresso, anche in collaborazione con l'UVD, il "PAI" piano assistenziale individualizzato, dove saranno indicate le varie necessità dell'ospite per l'assistenza infermieristica, medica e per l'assistenza personale.

Il PAI andrà poi aggiornato periodicamente in base al mutare delle condizioni.

## **7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI**

L'istituto assicura al singolo anziano ricoverato le seguenti prestazioni:

- a) prestazioni alberghiere: vitto, alloggio, pulizia ambientale, riordino del letto e della camera;
- b) Lavaggio della biancheria personale (eccetto capi delicati, cappotti)
- c) Servizio di barberia e taglio dei capelli unisex (il taglio dei capelli viene fatto dal barbiere sia per gli uomini che per donne). Le donne che preferiscono farsi tagliare i capelli da una parrucchiera dovranno sostenere le relative spese a proprio carico.
- d) assistenza tutelare e all'igiene personale sulla base delle indicazioni del piano assistenziale individualizzato (PAI);
- e) assistenza infermieristica sulla base delle indicazioni del "PAI".

La retta ricovero comprende le prestazioni di tipo alberghiero, nonché, per la parte non coperta dal servizio sanitario regionale, dell'assistenza tutelare e all'igiene alla persona e all'assistenza infermieristica.

L'assistenza medica è a carico del servizio sanitario regionale, così come le prestazioni del terapeuta della riabilitazione.

L'assistenza medica viene assicurata dal Medico di Medicina Generale, mediante presenza programmata e accessi su chiamata sulla base delle disposizioni normative nazionali e regionali.

Per quanto concerne in particolare gli anziani ricoverati nei posti letto convenzionati con l'ASUR di residenza protetta, si precisa che:

le prestazioni comprese nella tariffa base pro-capite giornaliera (attuali €. 66,51) comprendono il vitto, l'alloggio, la biancheria piana, la pulizia degli ambienti e le prestazioni socio-sanitarie con i minutaggi previsti dalla delibera di giunta n. 1729 del 29/11/2010 (cioè 100 minuti)

Vengono addebitate all'utente come prestazioni aggiuntive:

- a) il servizio di lavanderia e guardaroba dei capi personali;

Vengono addebitate all'utente come prestazioni extra tariffa contrattualizzate:

- servizio di taglio dei capelli e barba;
- servizio pasti in camera, per coloro che pur potendo mangiare in sala mensa, chiedono espressamente di usufruire del servizio personalizzato in camera;
- camera singola;
- eventuali prestazioni socio-sanitarie erogate in misura superiore ai 100 minuti pro-capite



giornalieri.

Fermo restando eventuali successivi servizi opzionali di cui si potrà dotare l'Istituto per un maggior confort alberghiero o per garantire servizi vari (ad esempio: podologo, terapeuta, uso telefono in camera, ecc...), l'Istituto mette a disposizione dell'utente anche l'approvvigionamento dei farmaci. Nel caso in cui l'utente abbia necessità di assumere farmaci non mutuabili, questi sarà tenuto al relativo rimborso.

Sono a carico dell'utente e non compresi nella retta altri servizi extra di carattere personale quali:

- a) il trasporto e l'accompagnamento dell'anziano presso strutture sanitarie per visite specialistiche ed esami (a cura direttamente dei familiari, salvo disponibilità di volontari);
- b) l'assistenza eventuale di cui abbia bisogno l'utente in caso di ricovero in struttura ospedaliera (da garantire direttamente dai familiari o chi per loro);
- c) il pagamento di consulenze mediche specializzate o esami di laboratorio e diagnostica;
- d) sono a carico dei familiari o del Comune domicilio di soccorso, le vestizioni della salma e spese funebri, fatti salvi particolari accordi pattuiti tra l'Amministrazione del C.R.A. e il singolo ospite;
- e) vestiario;
- f) accompagnamento per passeggiate all'interno o all'esterno dell'istituto (fatta salva la disponibilità di volontari e giovani del servizio civile operanti nell'istituto);
- g) fornitura ordinaria di presidi per incontinenza (pannoloni, mutande, ecc...), al di fuori di quelli usufruiti dall'utente dal SSN.

## **8. AMMONTARE E MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA**

La retta di degenza viene determinata ogni anno sulla base del fabbisogno delle spese da sostenere per il funzionamento dell'Istituto e dell'erogazione delle prestazioni per i posti letto convenzionati, tenendo conto delle tariffe previste dalla Regione e dei relativi accordi tra ASUR ed enti gestori.

Sono previste diverse rette, a secondo il grado di bisogno dell'ospite da rilevarsi dal P.A.I. e da apposite schede di valutazione. A tal fine gli ospiti sono classificati nelle seguenti categorie:

Per la Casa di Riposo:

- Autosufficienti,
- Parzialmente autosufficienti.

Per la Residenza Protetta:

Nei posti convenzionati con l'ASUR:

- Non autosufficienti a "bassa intensità";
- Non autosufficienti a "media intensità";
- Non autosufficienti ad "alta intensità".

Per i posti letto fuori convenzione:

- Media intensità;
- Alta Intensità.

La retta di degenza va pagata anticipatamente, entro la prima decade del mese di competenza. Può essere pagata mediante bonifico bancario a favore dell'Ente, oppure, per esigenze particolari, a mezzo assegno bancario o circolare presso l'ufficio di Segreteria.

Nel caso in cui l'anziano non abbia congiunti che provvedano al pagamento della retta o qualora lo stesso goda dell'integrazione della retta, salvo casi particolari, è tenuto a delegare il Segretario dell'Ente, o altro incaricato dell'Ente, alla riscossione delle pensioni di cui è titolare.

Non è prevista una differenziazione tra l'importo retta dovuta da persone che si alimentano normalmente e quelle che vengono nutrite con sondino.

La retta va pagata sulla base dei giorni di occupazione del posto letto. Essa è soggetta a variazione sia per effetto dei vari adeguamenti annui, sia per effetto delle mutate condizioni assistenziali dell'anziano.

### ASSENZE

In caso di assenza dall'Istituto, la retta va pagata:

- a) per intero, qualora l'assenza sia dovuta per brevi soggiorni presso familiari;
- b) con riduzione della retta nella misura del 5% (cinqueper cento) per soggiorni presso familiari superiori a 10 (dieci) giorni, a partire dall'undicesimo giorno;
- c) con riduzione della retta, in caso di ricovero ospedaliero superiore a giorni dieci, nella misura del 20% (ventiper cento) della retta di competenza, a far data però dall'undicesimo giorno di assenza.

Il posto letto può essere mantenuto per assenze non superiori a mesi tre, salvo situazioni particolari (esempio caso di donazioni, lasciti, ecc...).

**Per i letti convenzionati con l'ASUR, le assenze vengono disciplinate sulla base di quanto previsto in sede di convenzione tra l'ente e l'ASUR stessa.**

## 9. SISTEMAZIONE ABITATIVA

L'ospite sarà sistemato in camera, prevalentemente a due posti letto, salvo richiesta di poter soggiornare in camera singola, pagando il relativo supplemento.

La direzione dell'Ente ha facoltà di trasferire l'ospite, in un alloggio diverso da quello assegnatogli all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia necessario, tenuto conto delle esigenze della vita comunitaria, delle esigenze gestionali o delle mutate condizioni fisiche-psichiche dell'ospite stesso.

È facoltà della direzione dell'Ente provvedere, oltre al cambio della camera, anche allo spostamento dell'anziano in altro reparto al mutare delle condizioni.

L'alloggio comprende un mobilio minimo composto da: letto, comodino, armadio personale, tavolo personale o in comune, sedia.

## 10. VITTO

Il menù è predisposto sulla base delle esigenze dietetiche degli anziani. Il menù ordinario, si distingue in menù estivo e menù invernale e varia ogni settimana. Ciascun ospite, fatto salvo necessità di diete particolari (liquide, semi-liquide, ecc...), potrà scegliere più opzioni, per la colazione, per i primi, per i secondi, per il contorno, laddove le condizioni mentali lo consentano, mediante ordinazione dei pasti da effettuare il giorno prima.

Il vitto viene servito nella sala da pranzo.

In casi particolari, oltre che per gli anziani allettati, la Direzione potrà autorizzare il servizio in camera.

L'orario di distribuzione dei pasti viene stabilito dall'Amministrazione dell'Ente sulla base delle necessità organizzative.

Una volta fatta la scelta, potrà essere effettuata la modifica al vitto prenotato, qualora ciò venga segnalato al personale preposto entro le ore 9,00 del giorno della somministrazione. E' possibile operare la sostituzione del vitto anche dopo le ore 9,00 in caso di sopraggiunti ed imprevisti problemi di salute.

Al di fuori dei casi suddetti, non è possibile effettuare la sostituzione dei cibi già prenotati con altri.

L'ospite è tenuto a rispettare l'orario di distribuzione dei pasti.

Qualora l'anziano debba assentarsi per effettuare visite mediche o per altre necessità, e quindi non sia in grado di essere presente al momento della distribuzione del vitto, può avvisare preventivamente di ciò il personale preposto, perché quest'ultimo conservi i pasti, che saranno poi adeguatamente riscaldati al ritorno dell'ospite.

## **11. REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

Ogni ospite ha il diritto di vivere ed agire liberamente nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La libertà di azione trova il suo limite nella libertà degli altri e nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per un buon andamento della vita comunitaria. Gli ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà. Gli ospiti dovranno osservare gli orari stabiliti dalla Direzione. Dovranno altresì osservare le regole di sicurezza degli ambienti e d'igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole di buone educazione.

Il responsabile del reparto di appartenenza dell'anziano potrà richiamare l'ospite al rispetto delle suddette norme oralmente. In caso di ripetute inosservanze sarà data opportuna informazione di ciò alla Direzione che provvederà poi a richiamare per iscritto l'ospite, avvisando per conoscenza i familiari e l'Amministrazione dell'Ente. Dopo il secondo richiamo scritto, la Direzione può proporre all'Amministrazione la dimissione dell'ospite

L'ospite è tenuto ad osservare, nei limiti ovviamente delle capacità mentali possedute, le seguenti regole:

- 1) mantenere in buono stato la propria camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate;
- 2) segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature;
- 3) consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione, di entrare nelle camere per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni. E' fatto divieto, anche per motivi di sicurezza, chiudere la camera a chiave;
- 4) osservare le regole della civile convivenza nei confronti del proprio o propri compagni di stanza e in generale nei confronti di tutti gli altri anziani, personale, visitatori, volontari;
- 5) è consentito l'uso del televisore o della radio personale in camera, purché però non si crei disturbo al compagno o ai compagni di stanza. Se l'ospite ha problemi di udito, per l'ascolto della televisione o della radio, dovrà avvalersi delle cuffie. E' vietato vedere la televisione anche se con volume basso o con l'uso delle cuffie, dopo le ore 22,00, qualora dentro la camera ci sia un altro anziano, a meno che il compagno di stanza sia consenziente;
- 6) l'ospite non può lavare la biancheria per proprio conto all'interno della camera o in altri locali. Potrà lavare alcuni piccoli indumenti solo in locali a ciò eventualmente autorizzati dalla Direzione della Casa di Riposo e con l'osservazione delle relative prescrizioni;
- 7) l'ospite non può apporre di propria iniziativa quadri o altri oggetti nei muri della propria camera. L'apposizione dei suddetti oggetti è permessa, ma in numero minimo e a determinate condizioni, da verificarsi di volta in volta, al fine di evitare il più possibile danni alla tinteggiatura della camera. Non può inoltre mettere vasi di fiori e piante né all'interno né fuori dalle finestre;
- 8) è vietato l'uso di apparecchi, mobilio, effetti lettereschi, tende personali, se non preventivamente autorizzato dalla direzione;
- 9) è vietato fumare negli ambienti non autorizzati;
- 10) l'ospite è tenuto a rispettare gli orari previsti per le varie fasi organizzative assistenziali e di fruizione dei servizi (orario di rientro serale nell'istituto, orario previsto per eventuali medicazioni di cui abbia bisogno o somministrazione dei farmaci, orario per la somministrazione del vitto, ecc...). L'ospite, il familiare e\o l'accompagnatore devono

altresì avvisare il personale in caso di uscita dall'Istituto, preavvisando inoltre, il giorno prima, qualora l'anziano non rientri in occasione dei pasti;

- 11) l'anziano è tenuto a lavarsi e se non in grado, a farsi lavare, quotidianamente (mani, viso, bidet) e a fare il bagno completo settimanalmente, in ogni caso, almeno ogni due settimane;
- 12) *l'ospite gravemente demente, che cerca di uscire da solo dall'istituto e che comunque potenzialmente potrebbe uscire dall'istituto, evadendo il controllo, potrà essere accolto nel C.R.A., o continuare ad essere assistito nel C.R.A., solo se la forma di demenza o comunque problemi che determinano tale atteggiamento consentano un adeguato controllo dell'anziano e la compromissione dello stato di lucidità dell'anziano sia talmente accentuata da rendere possibile l'uso di mezzi tecnologici, come ad esempio un orologio con microchip, in grado di evitare l'apertura della porta automatica, da mettere previo consenso dei familiari o tutori. Diversamente, poiché l'Istituto non è attrezzato per poter controllare puntualmente gli ingressi della struttura, si dovrà prendere atto dell'ingestibilità di tali casi e quindi non si darà corso all'accoglimento di tali soggetti, o, nell'ipotesi che l'anziano che manifesti tali problematiche sia già presente in Istituto, si darà luogo alle sue dimissioni;*
- 13) in ogni piano dell'istituto è disponibile un frigorifero, che può essere utilizzato anche dagli ospiti per conservare eventuali generi alimentari o bevande, che occasionalmente siano state acquistate o portate dai congiunti.

L'utilizzo del frigorifero suddetto è subordinato all'osservazione delle seguenti norme:

- 1) E' necessario chiedere al personale di reparto di mettere in frigorifero il genere o la bevanda da conservare. Analoga richiesta va presentata per il ritiro. Ovvero al frigorifero non possono accedere direttamente persone diverse rispetto al personale.
  - 2) Il genere alimentare va chiusi in apposito contenitore fornito dall'ospite o dal familiare, indicante il nominativo dello stesso. Anche sulla confezione della bevanda va riportato il nominativo.
  - 3) E' a carico dell'ospite o del familiare il controllo delle date di scadenza dei prodotti personali messi in frigorifero.  
Laddove comunque il personale dovesse verificare che tali prodotti siano scaduti, è autorizzato ad eliminarli, senza necessità di permesso da parte del proprietario a tutela dell'utente stesso.
  - 4) La quantità dei suddetti generi deve essere modica.
- 14) L'approvvigionamento degli ausili, carrozzine, deambulatori, pompe per l'alimentazione, ecc..., o l'eventuale sostituzione fa carico ai famigliari dell'ospite.  
La Fondazione potrà in ciò intervenire, nei limiti delle proprie possibilità in termini di risorse umane, nei casi di difficoltà da parte dei famigliari a farsene carico, o in caso di loro assenza.

## **12. RAPPORTO TRA GLI OSPITI ED IL PERSONALE**

I rapporti tra il personale del C.R.A. e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, da esprimersi nelle forme di una corretta educazione ed in un clima di cordiale e serena collaborazione. E' vietata qualunque diversità di trattamento fra gli ospiti, che non sia dovuta a particolari esigenze ben motivabili e riconoscibili, così pure non sono ammesse mance, compensi o regali di valore al personale da parte degli ospiti stessi o dei loro congiunti. Eventuali richieste straordinarie o reclami inerenti ai servizi e al personale addetto devono essere presentati alla Direzione dell'Ente.

## **13. DIMISSIONI**

L'ospite della C.R.A. può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta, da presentarsi alla Fondazione Papa Giovanni Paolo II° a mezzo di domanda scritta, con preavviso minimo di 15 giorni. Se l'anziano intende lasciare l'istituto prima della scadenza del termine di preavviso, o in assenza di preavviso, esso è comunque tenuto al pagamento integrale dell'importo della retta di competenza in rapporto al periodo di giorno quindici;
- b) per decisione motivata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, su proposta della Direzione, con 5 giorni di preavviso;

Alla dimissione di cui al punto b) si fa luogo:

- 1) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme del presente regolamento, di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti;
- 2) qualora non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo un periodo di assenza dalla C.R.A., entro i termini concordati con la Direzione. Quando l'assenza supera i 3 mesi, si darà comunque atto alle dimissioni, salvo che l'assenza sia dovuta a ricovero ospedaliero;
- 3) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale, o in altra residenza socio-sanitaria o socio assistenziale, a causa di aggravamento delle condizioni di salute e/o assistenziali dell'individuo, che richieda particolari interventi terapeutici e riabilitativi tali da non permettere la ulteriore permanenza presso il reparto del nostro Istituto;
- 4) qualora l'ospite, o i suoi familiari, ometta di pagare la retta per due mensilità consecutive;
- 5) nei casi di ingestibilità dell'ospite, causa il suo stato mentale, che richieda una forma di tutela e controllo che questo Istituto non sia in grado di assicurare.

In caso di dimissioni, tutto ciò che è di proprietà dell'ospite (mobili, oggetti, vestiario e biancheria) verrà restituito all'ospite stesso o alla famiglia. In caso di morte gli effetti personali saranno ugualmente consegnati ai familiari. Qualora i suddetti rifiutino gli oggetti di cui sopra, essi passeranno di proprietà della C.R.A., che né farà l'uso ritenuto più opportuno. In caso di morte il libretto di pensione, qualora sia stato consegnato alla Segreteria dell'ente dall'ospite, sarà restituito ai familiari.

#### **14. DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI. COMITATO DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI. ASSISTENTI PERSONALI**

La frequentazione del C.R.A. da parte dei familiari degli ospiti e dei loro conoscenti ed amici è auspicabile e ben accolta dall'Amministrazione perché evita l'isolamento degli anziani.

Tale frequentazione senza creare problemi organizzativi e di disturbo da parte degli ospiti, deve avvenire nell'ambito di fasce orarie stabilite dall'Amministrazione dell'Istituto, ovvero dalle ore 9,30 alle ore 13 e dalle ore 15,30 alle ore 19,30. Fatto salvo situazioni ed esigenze particolari (anziani che necessitano di assistenza continua, ospiti che stiano morendo, ecc...)

I familiari e i visitatori della struttura devono osservare e rispettare le norme di sicurezza, presenti nella struttura e usare un comportamento rispettoso dei diritti degli altri anziani. Devono quindi astenersi di entrare più di due la volta dentro la camera del proprio parente o conoscente (se la camera è di dimensione contenuta è 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 e i visitatori, se intendono presentare reclamo per disservizi o carenze, possono farlo rivolgendosi all'Ufficio di Segreteria, possibilmente per iscritto. Quanto sopra ovviamente è un diritto riconosciuto anche agli ospiti. La Direzione, verificati i fatti e le osservazioni, prenderà gli eventuali provvedimenti del caso e comunque fornirà spiegazioni.

E' facoltà dell'anziano, o dei familiari, che intendano garantirsi di un servizio personalizzato ed aggiuntivo, rispetto ai servizi assistenziali assicurati dall'Istituto, farsi assistere nell'arco della

giornata da persone di propria fiducia. Il rapporto è regolato privatamente tra le parti. L'assistente ha però l'obbligo di:

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

La presenza di tali soggetti nel C.R.A. è inserita nell'apposito regolamento, a cui si rinvia.

Presso il C.R.A. è previsto un Comitato degli ospiti e dei familiari, che ha lo scopo di confrontarsi con la direzione e l'Amministrazione dell'Ente per migliorare i livelli assistenziali, segnalare problematiche relative ai servizi o suggerire interventi migliorativi. La nomina e il funzionamento del Comitato è disciplinato da un apposito regolamento.

## **15. VOLONTARIATO**

La presenza di volontari presso il C.R.A. è regolamentata da apposita intesa tra l'Associazione di volontariato e l'Amministrazione dell'Istituto. Per ogni persona ammessa al servizio di volontario deve essere garantita l'assicurazione infortuni con apposita polizza.

La presenza di volontari non obbliga l'Ente ad alcun impegno economico nei loro confronti o nei confronti della loro associazione, salvo eventuali rimborsi spese o contributi da riconoscere in situazioni particolari.

Il volontario intrattiene con il C.R.A. rapporti di collaborazione, studio e stimolo, al fine di migliorare i servizi e di venire incontro alle esigenze degli ospiti, con l'ottica di incentivare un ruolo attivo dei medesimi ed evitare il loro isolamento dal contesto sociale.

## **16. ATTIVITA' RICREATIVE**

Gli ospiti sono liberi di organizzare la loro giornata nel modo che ritengono più opportuno, occupando il tempo in attività ricreative, culturali od occupazionali, spontaneamente scelte.

A tal fine all'interno del C.R.A. dovrà essere favorita la vita attiva degli ospiti fornendo loro e agli operatori volontari che se ne assumano l'impegno, materiale e attrezzature all'uso predisposte (libri, riviste, giornali, televisione, radio, giochi di carte ecc.), e favorendo altre iniziative che consentano lo svago e la socializzazione degli ospiti, nei limiti delle possibilità organizzative ed economiche dell'Istituto.

## **17. RAPPORTO CON LA COMUNITA' LOCALE, I SERVIZI TERRITORIALI E LE ORGANIZZAZIONI DI TUTELA DEGLI UTENTI**

L'Amministrazione del C.R.A. incentiva la partecipazione di tutte le associazioni locali, delle istituzioni sociali, culturali ed economiche, nonché di ogni cittadino, alle attività dell'Istituto, anche se con presenza non programmata, perché sia data la possibilità agli anziani ricoverati di non trovarsi isolati dal contesto della cittadinanza e per acquisire stimoli utili e nuove esperienze.

Nell'ottica del miglioramento qualitativo dei servizi, l'Amministrazione del C.R.A. è aperta al confronto con le organizzazioni sindacali dei pensionati e con le associazioni di tutela degli utenti, per il confronto delle problematiche del settore.

A tal fine è disposta ad incontri e a scambi di informazioni.

Così come è volontà dell'Amministrazione del C.R.A. incentivare al massimo il confronto con l'Amministrazione comunale, titolare della programmazione dei servizi socio assistenziali da organizzare nel proprio territorio, e con gli altri soggetti istituzionali (Ambito Sociale Territoriale, ASUR, Provincia, Comunità Locale, Regione), al fine di definire, nel quadro delle normative nazionali e regionali, livelli assistenziali adeguati e al contempo contenere i costi per l'utente.

Questo Istituto si pone a servizio della rete dei servizi socio assistenziali territoriali da istituire nell'Ambito sociale territoriale di Jesi, al fine di garantire l'accoglienza a persone anziani. I rapporti con i servizi territoriali sociali e sanitari tengono e terranno conto delle disposizioni normative regionali del settore e di specifiche convenzioni ed accordi da stilarsi tra le parti.

## **18. PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'amministrazione del C.R.A. predispone annualmente, anche in collaborazione con ditte che svolgono i servizi in appalto presso l'Istituto, un piano di aggiornamento e di formazione del personale, al fine di garantire un miglioramento delle conoscenze professionali dello stesso a beneficio della qualità del servizio da rendere agli ospiti.

L'aggiornamento e la formazione riguarda temi specifici relativi alle varie mansioni da svolgere presso l'istituto, norme compartimentali, addestramento per fronteggiare situazioni di emergenza e per l'evacuazione, organizzazione del lavoro.

## **19. MODALITA' DI COMPORTAMENTO IN CASO DI DECESSO DI ANZIANI OSPITATI PRESSO L'ISTITUTO**

L'anziano che sta' per morire, se è ricoverato in camera a più posti letto, sarà isolato mediante un paravento.

Qualora il personale si renda conto o sia stato informato dal medico curante, circa la gravità delle condizioni dell'ospite, provvederà ad avvisare tempestivamente i familiari o conoscenti segnalati dall'anziano, perché possano essere vicini a quest'ultimo. Così come saranno tempestivamente informati in caso di morte improvvisa dell'anziano.

I familiari o chi per essi, appena l'ospite sia deceduto, sono tenuti a rivolgersi ad un'impresa di pompe funebri, la quale nell'arco di due ore dal decesso deve provvedere a recarsi sul posto e procedere al trasloco della salma presso la camera mortuaria.

La vestizione del defunto non dovrà avvenire all'interno dell'Istituto, ma presso la camera mortuaria. Il personale di assistenza del C.R.A. non è tenuto ad aiutare l'impresa nel trasloco della salma e nella vestizione della stessa.

Qualora i familiari non esistano, o non siano reperibili, o diano incarico al personale del C.R.A. di scegliere loro un'impresa di pompe funebri, questo dovrà contattare con tempestività l'impresa in questione. Nell'ipotesi sopra indicata l'onere della spesa conseguente rimarrà naturalmente a carico dei familiari o degli eventuali Comuni domicilio di soccorso per gli anziani indigenti.

## **20. DENARO ED ALTRI VALORI**

Gli ospiti devono evitare di portare con se', o comunque di tenere, presso la struttura somme di denaro rilevanti (superiori a €. 100,00) o altri valori e beni preziosi (gioielli, opere d'arte, ecc...).

L'Ente non risponde in caso di furti o di smarrimento dei predetti valori e somme di denaro.

Viene offerta la possibilità agli ospiti che lo desiderino, di avvalersi del servizio di custodia dei valori (libretti, Buoni, denaro ecc...), che potrà essere assicurato presso l'ufficio di segreteria dell'Ente, fruibile nei giorni ed orari di apertura dello stesso.

## **21.TUTELA DEI DATI PERSONALI E PRIVACY**

La tutela dei dati personali è disciplinata con apposito regolamento, a cui si rinvia.

In via generale, per tutelare al massimo la privacy degli ospiti, il personale di assistenza, laddove si stia effettuando la cura dell'igiene personale, medicazioni o altro, dovrà avere l'attenzione di chiudere le porte delle relative stanze.

Tenuto conto anche delle varie eventuali normative nazionali e regionali, l'amministrazione del C.R.A. si attiverà a porre in essere varie iniziative e provvedimenti tesi a migliorare la privacy individuale degli ospiti.