

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA PROTETTA

INDICE

Presentazione

1.Struttura Polifunzionale “Vittorio Emanuele II”- Settore Residenza Protetta

I requisiti funzionali

La capacità ricettiva

I requisiti strutturali

2.Modalità di accesso e dimissioni

L'istruttoria della domanda

L'accoglienza degli ospiti

3.Requisiti organizzativi

- i servizi e le attività
- il personale

4.Metodologia assistenziale

l'assistenza personalizzata

5. Oneri a carico degli ospiti

6. Diritti degli ospiti

7. Vita comunitaria

8. Volontariato

9. Politica della qualità

10. Garanzia della qualità

La Carta dei servizi ha lo scopo di definire la natura e le modalità organizzative dei vari servizi rivolti alla popolazione anziana e di disciplinarne l'utilizzo.

Ad ogni persona interessata ad usufruire della struttura dovrà esserne consegnata una copia allo scopo di far conoscere il servizio e le relative regole.

Ogni utente ed e/o i suoi familiari dovranno poi, al momento dell'ingresso, sottoscrivere l'impegno al rispetto del presente regolamento.

Orario delle visite: 10.30 – 19,00

La struttura è sempre aperta, non occorre avvertire prima di effettuare la visita e neanche chiedere permessi particolari.

Le visite dovranno avvenire nel rispetto degli ospiti presenti e del personale che vi lavora.

1. LA RESIDENZA PROTETTA “Vittorio Emanuele II”

La Residenza Protetta “Vittorio Emanuele II” è ubicata nel centro storico della città di Fabriano , in posizione panoramica, sull’antico Colle di Castelvecchio.

L’edificio che la ospita è stato ristrutturato nel 1996, con l’obiettivo di trasformare l’antica struttura

(ex Convento) in una Residenza moderna e funzionale e renderla idonea a rispondere in modo organico ai

bisogni degli anziani ospiti.

L’Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione, nominato dal Consiglio Comunale, che opera come previsto dalla Statuto organico e dalle leggi in materia.

La Residenza Protetta costituita da due nuclei per un totale di 71 posti letto, fa parte di una Struttura Polifunzionale che prevede anche n.6 posti in Casa di Riposo e un Centro diurno per anziani con 12 posti.

I nuclei di Residenza Protetta si configurano come unità strutturali ed organizzative di base, con spazi , nell’ambito dei quali, sono organizzate aree abitative che ospitano un numero adeguato di posti letto ed articolate nei servizi necessari alla vita comunitaria degli anziani.

Ogni nucleo è composto da una zona giorno e da una zona notte ed è dotato di ausili specifici per le persone disabili così da coniugare comfort e sicurezza.

Nel nucleo la persona è al centro dell’azione organizzativa, tutte le diverse figure professionali interagiscono ed elaborano i programmi assistenziali personalizzati di intervento. In ogni nucleo le persone vengono accolte ed aggregate in base agli aspetti funzionali, comportamentali ed alle capacità relazionali. Il nucleo adatta il piano di lavoro della struttura alle specifiche esigenze del gruppo di anziani ospitati. In ognuno dei nuclei lavora un gruppo fisso di assistenti al fine di favorirne l’aspetto familiare.

Requisiti funzionali

La Residenza Protetta “Vittorio Emanuele II” fornisce servizi di assistenza residenziale destinati ad un utenza di anziani non autosufficienti che necessitano di una assistenza residenziale a permanenza , assicurando un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnato da un livello elevato di assistenza tutelare ed alberghiera.

Tale servizio è rivolto ad anziani prioritariamente residenti nel Comune di Fabriano, che abbiano compiuto il

sessantacinquesimo anno di età.

L’Istituzione ha come obiettivi di provvedere al benessere dell’anziano:

-sotto il profilo fisico, fornendo vitto, alloggio e soggiorno

-sotto il profilo sociale, culturale e ricreativo con iniziative volte al mantenimento ed il recupero

-delle autonomie personali e della vita di relazione;

-sotto il profilo assistenziale garantendo all’ospite non autosufficiente un’assistenza continua nell’arco delle 24 ore;

-sotto il profilo sanitario, con l’ausilio di personale infermieristico e medico;

-sotto il profilo riabilitativo mettendo a disposizione degli ospiti personale idoneo ed attrezzature adatte.

La Capacità ricettiva

La capacità ricettiva della Residenza Protetta è di 71 posti, dislocati al primo piano dell’edificio, disposti in camere singole e doppie.

Al piano terra sono presenti spazi collettivi e locali di servizio:

Un Chiostro chiuso e riscaldato, dotato per tutto il percorso di un corrimano, arredato con diversi tavoli e sedie che permettono la sosta degli ospiti;

una palestra attrezzata per la ginnastica dolce;

un locale di parrucchieria

un soggiorno biblioteca

un soggiorno con televisione e divani

una sala mensa

n.2 ascensori

giardino esterno con panchine e locale coperto per soste ed attività all'aperto

I requisiti strutturali

La RP ha il suo fondamento strutturale nel nucleo, in quanto valorizza il ruolo della residenzialità come

luogo di vita quotidiana degli ospiti.

Le camere sono ampie e confortevoli, al fine di garantire facilità di movimento sia per le operazioni assistenziali che per l'autonomia degli ospiti. Gli arredi presenti coniugano il bisogno di sicurezza e funzionalità con l'armonia tipica delle abitazioni.

In ogni nucleo di **Residenza Protetta** è presente un'ampia sala soggiorno-pranzo nell'obiettivo di favorire la vita di relazione, un angolo salotto dotato di TV, un angolo cottura, un ambulatorio, un bagno assistito e locali di servizio.

La Residenza possiede le caratteristiche strutturali adeguate per accogliere persone anziane non autosufficienti, come di seguito indicate:

“sono prive di barriere architettoniche

“sono dotate di ascensore e montalettighe

Le camere hanno una superficie idonea a consentire ampia possibilità di movimento per le carrozzine e manovre assistenziali (di superficie non inferiore a mq.9,60 per le camere singole e non inferiore a mq.14,40 per quelle doppie).

I servizi igienici sono adeguati nel numero , nelle dimensioni e negli accessori . Sono presenti bagni per disabili accessibili nelle camere da letto e negli spazi comuni.

Sono presenti:

- locali adibiti a bagno assistito, dotati di vasca doccia con gestione elettronica di tutte le funzioni.

- sollevapazienti elettronici
 - dispositivi di chiamata di allarme
 - luci di emergenza notturne
 - linee telefoniche a disposizione degli ospiti
 - TV in ogni ambiente destinato alla socializzazione e in ogni camera a richiesta degli ospiti
-
- Il sistema di riscaldamento è dotato di termostati per settore

Sono presenti locali comuni multifunzionali per le attività di animazione e socializzazione per gli ospiti che conservano ancora alcune autonomie ; gli stessi vengono impegnati in creazioni artistiche, aiutati da personale qualificato(animatrice/educatrice) oltre che da volontari

dell'AVULSS e della CROCE ROSSA che di norma operano nella struttura.

Sono presenti spazi verdi attrezzati e fruibili agli ospiti in carrozzina.

Al primo piano in una zona centrale è situata una cappella dove ogni mattina viene celebrata la funzione religiosa alla quale gli ospiti sono liberi di partecipare.

“L’organizzazione degli spazi interni garantisce il massimo di fruibilità di ogni ambiente, il rispetto della

privacy ed il mantenimento dei livelli di autonomia personale

La Residenza , inoltre dispone delle seguenti attrezzature idonee alla tipologia degli ospiti ed è a norma con le disposizioni vigenti in materia:

* letti articolati con sponde

*materassi e cuscini antidecubito in funzione alle necessità

*apparecchiature mobili per la somministrazione di ossigeno

*ausili per la mobilità ed il mantenimento delle autonomie residue

*attrezzature per il sollevamento e cambio postura

* cuscini , materassi e coperte ignifughe

*corrimano a parete nei percorsi principali

2. MODALITA' DI ACCESSO

a- L'istruttoria della domanda di ammissione

Per presentare domanda di ammissione alla Residenza Protetta "Vittorio Emanuele II", si segue la seguente procedura di accesso:

- ritiro dei moduli per la presentazione della domanda disponibili presso la struttura, il Comune di Fabriano e il Distretto Sanitario.

Nella domanda, oltre alla richiesta diretta firmata da parte dell'interessato/familiari, è presente anche un certificato medico su apposito modulo per facilitare la comprensione del livello di autonomia dell'ospite ed un certificato per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

La domanda va presentata e protocollata presso l'accettazione territoriale (PUA) del Distretto sanitario unico di Fabriano, situato in Fabriano - via Brodolini,107.

L'UVI con personale sociale del Comune di residenza effettua una valutazione domiciliare del paziente ed esprime un parere favorevole o meno sulla idoneità dell'ingresso in struttura, che comunica per iscritto al Responsabile della RP, corredata di tutta la documentazione originale, al fine di istruire la pratica.

L'UVI si avvale nel suo giudizio di schede di valutazione certificate, in grado di quantificare numericamente il livello di non autosufficienza e consentire una trasparente gestione delle liste di attesa, tenendo conto delle priorità sociali e sanitarie. Nella valutazione collegiale si tiene in giusta considerazione della capacità e tipologia di assistenza che la struttura con il personale presente è in grado di garantire.

Presso il PUA è presente la lista di attesa degli ospiti valutati ed il regolamento che ne garantisce la trasparenza delle decisioni collegiali.

L'ammissione alla residenza è sempre concordata con il Responsabile della struttura.

Quando si libera un p.l. la Responsabile informa il PUA per ricevere la documentazione del primo paziente idoneo, dopo di che il Responsabile contatta i familiari per procedere all'inserimento e fornire tutte le informazioni al riguardo

La valutazione multidimensionale analizza tutte le aree della autonomia dell'anziano, il grado di autosufficienza conservato, i bisogni specifici anche sociali, la validità del supporto familiare etc.

L'esito della valutazione consiste quindi in una:

- classificazione del livello di autonomia funzionale globale dell'anziano
- individuazione del percorso assistenziale e del servizio idoneo
- riconoscimento dello stato di urgenza sociale del ricovero

Per i casi ritenuti urgenti l'UVI redige una adeguata documentazione socio-assistenziale che giustifica solo in casi particolari la precedenza nell'inserimento rispetto alla lista d'attesa.

- Rivalutazione della situazione individuale

Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente che determini una variazione del livello di non autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale sociale e sanitario deve essere ugualmente effettuato dall'UVI entro 10 giorni dalla richiesta da parte del Responsabile della struttura.

- Autorizzazione all'ingresso

Ogni qualvolta si rende disponibile un posto letto si procede ad una nuova ammissione secondo i requisiti di precedenza e idoneità al posto resosi disponibile (sesso, tipologia assistenziale, autonomia funzionale, caratteristiche comportamentali, etc)

L'ammissione è preceduta dalla comunicazione di ammissione e dalla firma di un contratto da parte dei familiari o altra persona referente che si rendano garanti del pagamento della retta di ricovero.

- Rinuncia temporanea all'ammissione

La rinuncia temporanea all'ammissione, comporta l'inserimento della richiesta alla fine della lista d'attesa., senza necessità al momento opportuno di ripresentare nuovamente la domanda, al massimo nell'arco di tempo di un anno.

b- L'accoglienza degli ospiti

L'accoglienza dell'ospite è preceduta da un colloquio con il Responsabile del nucleo di destinazione, volto alla conoscenza dei bisogni, delle abitudini di vita della persona e delle modalità assistenziali messe in atto dalla famiglia al fine dare continuità allo stile di vita precedente.

Durante il colloquio viene pianificato nel dettaglio il ricovero dell'ospite.

Viene richiesto l'aggiornamento del certificato medico e della terapia in atto se ci sono state variazioni rispetto a quelle indicate nel certificato medico esibito all'atto della presentazione della domanda.

Contestualmente al familiare viene informato anche il medico curante.

Viene inoltre consegnato l'elenco degli indumenti e di ogni altra eventuale documentazione necessaria.

- Impostazione del piano di assistenza individualizzato

Il RAA predispose un piano di assistenza in base alla documentazione allegata alla domanda ed al colloquio avuto con l'ospite e i suoi familiari. Il piano verrà aggiornato ad ogni modificazione che si verifichi.

- Arrivo dell'ospite

L'accoglienza dell'ospite viene organizzata dalla RAA del nucleo, l'anziano viene accompagnato nella propria camera, presentato al compagno di camera ed agli altri ospiti e con gradualità gli vengono mostrati gli altri ambienti della struttura e il posto assegnatogli in sala da pranzo.

Anche i familiari vengono accolti con la stessa cura ed informati dell'organizzazione della struttura.

- Registrazione delle proprietà dell'ospite

La RAA registra su moduli i capi di vestiario, gli effetti personali e la documentazione portata dall'ospite.

La documentazione viene consegnata all'Uff. Segreteria per esser custodita nella cartella personale dell'ospite.

- Colloquio con l'infermiere

L'infermiere effettua un colloquio con il familiare per conoscere dettagliatamente le condizioni di salute

e le prescrizioni terapeutiche che verranno trascritte nella cartella individuale.

- Osservazione e registrazione dei dati.

Fin dal primo giorno dell'ingresso , gli assistenti e gli infermieri compileranno il diario assistenziale giornaliero.

Che fa parte della cartella nursing predisposta per ogni ospite, registrandovi il suo stato di salute, comportamentale e gli interventi da eseguire.

- Definizione delle attività amministrative

Il familiare di riferimento dell'ospite , il giorno dell'ingresso deve recarsi presso l'Uff. di Segreteria per

la definizione delle pratiche relative all'ammissione nella struttura.

L'ospite firma inoltre il modulo di consenso ed autorizzazione dei dati personali riferito ad ogni attività

svolta nella Casa che comprenda l'utilizzo degli stessi.

3. REQUISITI ORGANIZZATIVI

a- I servizi e le attività

La Residenza Protetta “Vittorio Emanuele II”, garantisce l’assistenza agli ospiti attraverso l’erogazione dei seguenti servizi:

- servizi socio assistenziali
- servizi medico infermieristici
- servizi alberghieri
- servizi di supporto

1) Servizi socio assistenziali

Comprendono tutte quelle attività dirette alla cura della persona sotto il profilo psico-fisico e nella globalità dei suoi bisogni, oltre alle attività indirette necessarie allo svolgimento delle funzioni assistenziali. Il tutto al fine di mantenere e recuperare le autonomie funzionali della vita quotidiana e della vita di relazione.

Agli ospiti della Residenza Protetta sono garantiti 80 minuti di assistenza tutelare pro-capite nell’arco della giornata.

- **Attività dirette alla persona:**

cure igieniche

igiene giornaliera della cute

igiene intima quotidiana

bagno in vasca o in doccia ogni 15 gg.

applicazione dei dispositivi per l'incontinenza
assistenza nell'espletamento delle funzioni fisiologiche
aiuto nella vestizione
aiuto nell'alzata e messa a letto
aiuto nell'assunzione dei pasti
aiuto nella deambulazione e cambio postura
aiuto nell'uso corretto dei presidi, degli ausili e delle protesi
aiuto nell'apprendimento delle posture corrette
attività legate al confort e all'ambiente di vita
cura degli effetti personali
cambio della biancheria

Attività di barbieria e parrucchieria :

la struttura mette a disposizione i propri spazi per eventuali interventi a carattere privato di parrucchieri e barbieri esterni.

Attività di riordino degli armadi e della biancheria personale dell'ospite, compresa la personalizzazione degli spazi di vita quotidiana e di ogni altra attività finalizzata a favorirne l'autonomia.

b - Attività assistenziali indirette:

registrazione quotidiana, sulla cartella assistenziale, dei dati relativi alla rilevazione dei bisogni dell'ospite e all'esecuzione degli interventi. Prenotazione di menù personalizzati, ordinazione di materiale ed ausili.

Predisposizione dei carrelli di servizio per l'esecuzione delle attività.

c- Attività di animazione

Nella residenza protetta l'attività di animazione si sviluppa a partire dalla rilevazione del bisogno socio relazionale.

Nella programmazione delle iniziative, ogni singola attività viene pensata e sviluppata nell'ottica del mantenimento e della sollecitazione delle capacità cognitive, relazionali, manuali e creative dell'ospite.

L'articolazione del programma operativo redatto dal coordinatore interno prevede anche l'organizzazione di attività di comunità, laddove possibile come le gite all'esterno della struttura, feste di compleanno ed eventi vari che prevedono la partecipazione quasi costante delle associazioni di volontariato presenti nel territorio.

Inoltre, nella residenza è attivo ormai da più anni anche un "Laboratorio della carta" gestito dall'animatrice, in collaborazione con i volontari ed il personale religioso che opera nella struttura.

Il laboratorio di norma è aperto due pomeriggi a settimana..

2-Servizi medico infermieristici

L'attività medico - infermieristica è improntata sulla prevenzione ed è finalizzata al miglioramento del benessere fisico, psicologico e sociale dell'ospite, infatti l'attività infermieristica si integra con l'attività medica, di animazione e di riabilitazione ed è orientata al mantenimento delle funzionalità residue di ogni singola persona.

Tutte le attività sono pianificate in appositi piani di attività e disciplinate da procedure e protocolli emanati dalla ASUR in funzione dei bisogni degli ospiti.

Le possibili attività svolte sono:

- **Attività quotidiane:**

somministrazione terapie

controllo e programmazione dell'evacuazione

controllo cutaneo allo scopo di prevenire lesioni da decubito

medicazioni

controllo glicemia , temperatura, pressione e diuresi

controllo alimentare

somministrazione di alimentazione enterale e parentale

b- Attività periodiche

misurazione della pressione a tutti gli ospiti

Ispezioni cutanee

Prelievi ematici ed urinari

Controlli ematici, urinari e fecali ad ospiti con patologie che richiedono controlli frequenti

Esami strumentali di controllo

Visite specialistiche residenziali e presso i presidi medici esterni

d- Attività annuali

Vaccinazione antinfluenzali ed antipneumococciche

e- Attività indirette

Ordinazione e monitoraggio degli ausili per l'incontinenza

Ordinazione dei farmaci

Ordinazione del materiale sanitario per l'esecuzione delle attività igienico-sanitarie

Attivazioni delle pratiche per il riconoscimento dei benefici e degli ausili per l'incontinenza

indicazioni per la deambulazione, per la prevenzione e cura delle piaghe antidecubito, per il mantenimento delle autonomie ecc..

Agli ospiti non autosufficienti della RP, è garantito un minutaggio totale di 100' ad ospite al giorno, di cui 20' per l'assistenza infermieristica e 80' per l'assistenza erogata dagli OSS.

Per l'assistenza ad anziani con forme di demenza è garantito un minutaggio totale di 120' ad ospite al giorno, di cui 20' per l'assistenza infermieristica e 100' per l'assistenza erogata dagli OSS

Secondo gli standard assistenziali previsti nella DGRM 1011/13.

L'assistenza medica nel sistema della residenzialità è regolamentata dall'Accordo Collettivo Nazionale e dall'accordo integrativo regionale (AIR) per i rapporti con i medici di medicina generale.

L'assistenza sanitaria medica presso le strutture che ospitano pazienti non autosufficienti come la RP, è svolta dal medico di famiglia che ha la responsabilità clinico-terapeutica dell'ospite. Nelle fasce orarie in cui non è operativo è sostituito nell'urgenza dai medici di continuità assistenziale- ex guardia medica.

Fermo restando il diritto alla libera scelta del medico di famiglia da parte dell'assistito, la struttura promuove i medici che assicurano la loro presenza programmata con continuità settimanale..

I medici che operano nella struttura concordano la loro attività con la Direzione della struttura e con il Distretto.

Il Distretto ha individuato un medico con funzioni di coordinamento, con la finalità stabilita nell'AIR di :

- indirizzare la collaborazione del personale infermieristico e di assistenza
- mantenere i rapporti tra Distretto e Direzione della struttura
- coordinare la presenza dei medici nella struttura.

Per ogni ospite il medico compila una cartella clinica; la scheda deve essere accessibile a tutti gli operatori, per quanto di loro competenza compresi i medici del servizio urgenza ed emergenza, la stessa accompagna l'assistito nel caso di ricovero ospedaliero

3 - Servizi alberghieri

I servizi alberghieri erogati nella RP consistono nella:

- ristorazione
- pulizia e la sanificazione degli ambienti interni ed esterni
- rifacimento dei letti ed il riordino degli ambienti
- preparazione dei singoli tavoli per il pasto, lavaggio delle stoviglie e rigoverno delle sale da pranzo
- lavaggio e stiratura degli indumenti personali, della biancheria da letto e da bagno
- smaltimento dei rifiuti.

4 -Servizi di supporto

Questi consistono in:

- attività di portineria
- attività amministrative

- attività di culto (la S. Messa viene celebrata giornalmente nella cappella interna alla Casa)
- attività di manutenzione della struttura e degli impianti
- attività di manutenzione e cura del verde
- attività di disinfestazione e derattizzazione
- attività di smaltimento rifiuti sanitari speciali.

Ogni attività del servizio viene controllata, monitorata e verificata, sia nel processo di erogazione sia nella capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati, con l'intento di garantire la tempestività della risposta al continuo mutamento dei bisogni.

Il personale

La Residenza Protetta "Vittorio Emanuele II" eroga il complesso dei servizi socio assistenziali, sanitari, alberghieri e di supporto, in parte con personale proprio ed in parte attraverso soggetti esterni, a cui sono affidati piccoli servizi o parte di questi. Il Comune di Fabriano (in qualità di proprietario dello stabile che ospita la RP) mette a disposizione della struttura il personale addetto alla manutenzione straordinaria dello stabile.

La ASUR-AV2 mette a disposizione n.1 infermiere professionale.

La Direzione della RP si individua: nella figura del Segretario per la gestione economico-finanziaria e nel Coordinatore Responsabile per la parte organizzativa sanitaria-assistenziale.

Le funzioni amministrative, di coordinamento, di supervisione e di controllo sui servizi erogati, sia in forma diretta che esternalizzata, sono interamente esercitate dal personale di ruolo della RP, mentre tutte le altre attività sono svolte in collaborazione ed integrazione con soggetti esterni.

L'organigramma della Struttura Polifunzionale prevede figure professionali destinate alla gestione del complesso dell'intera struttura, oltre a figure specifiche per le singole strutture residenziali Residenza Protetta e Casa di Riposo, ed altre ancora per il Centro diurno anziani non autosufficienti.

Sono figure generali:

- Segretario
- Coordinatore Responsabile della Struttura Polifunzionale
- Referente Sanitario Medico
- cuoca
- aiuto cuoca

- addetta alla lavanderia
- addetti ai servizi di supporto (pulizie, manutenzione etc)

Sono figure specifiche delle due residenze:

- infermieri professionali
- educatrice / animatrice
- OSS
- Responsabili attività assistenziali di nucleo (RAA)
- Assistenza aggiuntiva svolta da operatori tutelari e dall'opera volontaria del personale religioso.

All'interno del nucleo tutti gli operatori di base devono far riferimento alla RAA che si inquadra come unico referente interno delle attività e dei servizi del nucleo.

E' responsabilità della RP assicurare che il personale abbia il livello di competenza adeguato allo svolgimento delle mansioni assegnate. Gli operatori di base ed i RAA, sono il cardine di tutta l'organizzazione, in quanto sono le figure professionali che si occupano direttamente dell'anziano, essi svolgono le loro attività all'interno dello stesso nucleo al fine di favorire la continuità assistenziale.

FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Al fine di garantire all'utenza un servizio sempre più in grado di soddisfare i bisogni e le esigenze personali, di sviluppare le potenzialità individuali del personale in servizio, di essere in linea con le normative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (DL.81/2008), di sicurezza alimentare (DL 155/97 sistema HACCP) questo Ente provvede annualmente a formare, attraverso corsi di aggiornamento il proprio personale dipendente.

La giornata nella Residenza :

Il mattino, completate le cure igieniche, distribuita la terapia e la colazione (alle ore 8.30 circa), gli ospiti iniziano la loro vita di relazione, stimolati a partecipare alle varie attività, ma mai obbligati, secondo un programma di animazione che si sviluppa in ogni nucleo, gestito dall'animatrice, supportata dal personale religioso e dal volontariato.

I momenti di attività si alternano ai momenti di riposo per la distribuzione delle merende e bibite.

Le attività sono sempre finalizzate al recupero ed al mantenimento delle capacità funzionali e relazionali degli ospiti.

Nell'arco della mattinata il personale addetto all'assistenza provvede ad aiutare nella deambulazione le persone segnalate nei singoli PAI e viene effettuata la fisioterapia agli ospiti ai quali è stata prescritta dal medico curante e autorizzata dal fisiatra.

Durante la mattinata, inoltre, gli anziani che lo desiderano, possono partecipare ad attività di ginnastica dolce nella palestra al piano terra.

Tutte le mattine, intorno alle ore 10.00, nella Cappella interna alla struttura viene celebrata la S. Messa e le persone che lo desiderano vengono accompagnate alla funzione religiosa.

La mattina si conclude con la distribuzione del pranzo alle ore 12,00 ed il riposo pomeridiano secondo le abitudini individuali.

Nel pomeriggio si prediligono le attività ludiche e ricreative e si alternano:

- giochi a carte , la tombola etc..
- gli incontri con le associazioni di volontariato di norma tre volte a settimana
- le visite dei famigliari possono avvenire anche durante la mattinata
- feste di compleanno
- animazione tre volte a settimana nel pomeriggio
- fisioterapista due volte a settimana

La distribuzione della merenda con il thé, succhi di frutta, bibite e dolci scandisce l'intervallo pomeridiano

La cena viene servita alle ore 19.00 e conclude la giornata.

Dalle ore 19,00 alle ore 20,00 vengono eseguite le cure igieniche per la messa a letto serale nel rispetto delle abitudini e delle esigenze individuali.

Inoltre, nell'arco dell'anno, soprattutto durante le festività, si organizzano gite della durata giornaliera , feste danzanti , spettacoli ed altre occasioni ricreative per chi è ancora nelle condizioni di poter partecipare.

4- METODOLOGIA ASSISTENZIALE

L'assistenza personalizzata

Gli obiettivi generali che indirizzano l'intera attività socio-assistenziale della RP sono:

Il mantenimento ed il recupero delle autonomie personali

Il mantenimento ed il recupero dello stato di salute

La prevenzione del decadimento psico-fisico

Il mantenimento ed il recupero della vita di relazione

Il miglioramento della qualità di vita

Per ogni ospite viene definito un piano di assistenza personalizzato (PAI), progettato sul presupposto che ogni persona nella sua individualità necessita di cure specifiche.

La persona che arriva al centro viene quotidianamente osservata nei comportamenti e nei bisogni al fine di valutarne le autonomie presenti e definire gli obiettivi da raggiungere per il benessere dell'anziano; si pianificano gli interventi assistenziali da svolgere, si individuano le risorse da impiegare e si programmano i tempi di realizzazione delle azioni e di verifica finale.

Il piano di assistenza si costruisce giornalmente con un costante aggiornamento per tutta la permanenza dell'ospite.

Per ogni ospite della RP è disponibile una cartella con tutte le informazioni di carattere amministrativo conservata presso la direzione della struttura, una cartella sanitaria gestita dal medico e dall'infermiere, una cartella assistenziale con tutte le informazioni e la registrazione di tutte le attività significative di tipo assistenziale utili anche all'IP.

5. ONERI A CARICO DEGLI OSPITI

Le spese per il funzionamento della RP sono a carico degli ospiti , che versano una tariffa giornaliera base di euro 33,00 aumentata di quota valorizzata annualmente relativa al miglioramento del confort alberghiero o prestazioni extra accreditamento, concordate con il singolo ospite / familiare. Al riguardo il Comune interviene ad integrare la retta limitatamente alla quota base e solo per coloro che non possiedono redditi sufficienti a coprirne l'intero costo (previa valutazione e impegno di spesa del Comune di residenza prima dell'ingresso in struttura). Le rette vengono determinate annualmente in base alla direttive regionali.

Conservazione del posto letto.

- Nel caso di ricovero in ospedale, l'ospite ha diritto al mantenimento del posto letto fino alla dimissione, eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non si stabilisca un ricovero presso una diversa struttura residenziale; per eventuali ricoveri, in RSA per es., la durata massima di conservazione del posto è di 60gg.
- In caso di assenza volontaria, debitamente documentata, il posto viene conservato fino ad un massimo di n.15 gg. complessivi nell'arco dell'anno solare.
- Nei giorni di assenza con conservazione del posto, L'ASUR di competenza corrisponde alla residenza il 50% della quota a proprio carico e l'ospite è tenuto a corrispondere il 50% della propria quota..

6. DIRITTI DEGLI OSPITI

Durante la permanenza al centro l'ospite ha diritto:

- all'informazione, riguardo al proprio piano di assistenza
- alla massima riservatezza in merito alle notizie cliniche riguardanti la sua salute, come pure alla tutela dei dati sensibili rientranti nella sua "privacy".

Nello svolgimento delle pratiche mediche, infermieristiche, diagnostiche, terapeutiche e di igiene personale l'ospite ha diritto alla salvaguardia della sua intimità.

La RP utilizza la modulistica documentale relativa all'ospite nella tutela della sua riservatezza, secondo quanto stabiliscono le leggi sul rispetto della privacy.

Il trattamento dei dati personali dell'ospite avviene con la seguente modalità:

- i dati sono trattati in modo lecito e secondo correttezza
- i dati vengono raccolti e registrati per scopi determinati espliciti e legittimi
- i dati raccolti sono sempre pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e successivamente trattati
- i dati sono conservati in una forma che consente l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e successivamente trattati.

LIBERTA' USCITA E DI MOVIMENTO ALL'INTERNO DELLA CASA

Gli ospiti della RP sono in condizioni di non autosufficienza per cui non possono allontanarsi dalla struttura se non accompagnati dai familiari o da personale autorizzato; solo in casi eccezionali ed autorizzati da personale medico specialista, per es. psichiatra, è possibile l'autorizzazione all'autonoma uscita, secondo percorsi stabiliti preventivamente.

In ogni caso le eventuali uscite sono tutte registrate su apposito registro, con la precisazione dell'orario di uscita e rientro.

PARTECIPAZIONE

Gli ospiti e i loro familiari possono contribuire con suggerimenti agli operatori o direttamente alla Direzione, in merito all'organizzazione ed alla gestione del servizio, al fine di migliorarne qualitativamente l'erogazione.

La Direzione è attenta a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o contestazione esposta e si impegna a risolverla nel più breve tempo possibile, tenendo informato l'utente e i suoi familiari delle decisioni prese e delle azioni svolte a risoluzione del reclamo.

7.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'ospite è tenuto ad un comportamento consono alla vita comunitaria, osservando quelle norme del vivere civile intese ad assicurare nella RP, reciproca comprensione, tolleranza e rispetto della dignità degli ospiti e degli operatori. Nello specifico deve:

- avere cura della propria persona e del vestiario in base alle proprie possibilità
- evitare rumori molesti che possano disturbare gli altri ospiti, soprattutto nelle ore di riposo, compreso l'utilizzo di apparecchi audiovisivi
- utilizzare in modo adeguato e rispettoso i servizi igienici
- evitare di conservare negli armadi o comodini generi alimentari deperibili o oggetti impropri
- non arrecare disturbo agli altri ospiti, evitare comportamenti aggressivi e molesti non compatibili con una serena vita comunitaria
- non fumare e bere nelle camere ed in tutti i locali in cui ne è fatto divieto
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di provvedere alle pulizie nelle ore stabilite, ai controlli e alle riparazioni

Gli ospiti fin dal momento di assegnazione dell'alloggio devono avere la massima cura degli ambienti così come degli arredi, delle attrezzature e degli impianti.

Coloro che arrechino danni sono chiamati al risarcimento dei danni arrecati per propria incuria e trascuratezza.

Nei rapporti con il personale addetto all'assistenza, gli ospiti devono osservare i limiti delle mansioni professionali di ciascuno, senza sollecitare od incoraggiare trattamenti di favore.

Ove il comportamento dell'ospite non sia conforme a quanto stabilito dalla presente carta e dalle norme Statutarie e regolamentate che ne sono alla base, e che dopo diffida non intenda mutarlo si procederà alla Sua dimissione.

L'ospite, nel periodo di permanenza nella struttura, deve inoltre rispettare il divieto di tenere con sè, denaro od oggetti di valore, l'inosservanza di tale divieto non dà diritto ad alcun risarcimento del danno.

8. **VOLONTARIATO**

La RP è aperta ad accogliere collaborazioni esterne, compatibilmente alle esigenze degli ospiti e all'organizzazione in generale.

La RP è orientata all'inserimento di Associazioni di volontariato riconosciute e che forniscano garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli ospiti.

L'accesso dei volontari è subordinato alla presentazione di richiesta scritta, seguita da un colloquio conoscitivo e dall'autorizzazione della Direzione.

Il volontario svolge la sua attività per fini di solidarietà, in modo spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, rispettando la dignità personale, il diritto e la riservatezza degli utenti.

Il volontario deve rispettare le regole derivanti dall'organizzazione della struttura.

Le aree di attività in cui si esplica la grande opera del volontariato sono:

- sostegno affettivo e relazionale
- accompagnamento all'interno ed all'esterno della residenza
- coadiuvare il personale addetto all'assistenza nell'assunzione dei pasti
- collaborare con il personale addetto all'assistenza nella deambulazione assistita
- collaborare nell'organizzazione di attività ricreative e di animazione

POLITICA DELLA QUALITA'

La RP eroga servizi per anziani non-autosufficienti prioritariamente residenti nel Comune di Fabriano e nei Comuni dell'ambito territoriale n.10.

L'attività esplicita dalla RP ruota unicamente intorno all'ospite, cercando di fornire allo stesso un servizio qualitativamente alto e mantenendone saldi i valori personali e sociali.

Il servizio si impegna al miglioramento delle prestazioni erogate al fine della massima soddisfazione dell'utenza, tramite il Sistema di gestione della qualità, dandosi degli obiettivi mirati al mantenimento delle autonomie funzionali, cognitive e relazionali:

-recupero delle capacità residue,

-prevenzione degli stati degenerativi invalidanti

-integrazione sociale.

-rafforzamento dei legami con i familiari e con l'ambiente esterno

-miglioramento dell'efficacia del sistema attraverso il PAI ed il monitoraggio e verifica degli obiettivi prefissati.

GARANZIA DELLA QUALITA'

L'Ente garantisce il rispetto di tutti gli standards strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalla normativa in vigore.

Ad ogni ospite della Residenza Protetta vengono garantiti per l'anno 2014 n.100 minuti di assistenza, di cui 80' per prestazioni assistenziali e 20' minuti per prestazioni infermieristiche; per ogni ospite viene redatto un PAI che viene aggiornato preferibilmente ogni semestre: per ogni nucleo è stata individuata una figura di Responsabile delle attività assistenziali, garantendo così il coordinamento, la supervisione ed il controllo degli interventi stabiliti nel PAI.

Tutti i servizi gestiti internamente e quelli esternalizzati vengono supervisionati dalla Direzione della RP che ne controlla la progettazione, l'erogazione e l'efficacia , anche attraverso un monitoraggio basato sulla soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione annuale agli utenti di un questionario sulla qualità percepita.

Fabriano, 21/07/2014

La Responsabile della Struttura

Carla Palmieri