

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra la Fondazione e gli utenti. Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra struttura e cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna la struttura ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del cittadino al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

LA FONDAZIONE E LE SUE FINALITA'

La Fondazione Casa Religiosa "Bugnano-Sardi" è un presidio residenziale socio-assistenziale per anziani, che fornisce agli ospiti, autosufficienti e parzialmente autosufficienti, servizi e prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale e socio-sanitario. In ogni caso la domanda d'inserimento è subordinata alla verifica della idoneità in relazione al grado autosufficienza totale o parziale compatibile con l'autorizzazione ed il modello organizzativo della struttura.

La Fondazione Casa Religiosa "Bugnano-Sardi" garantisce eguaglianza ed imparzialità, continuità delle prestazioni, diritto di scelta e partecipazione, efficienza ed efficacia. Vi è la consapevolezza che il soddisfacimento di tali principi nella gestione dei servizi ed il rispetto delle norme statali e regionali pertinenti, costituiscano la premessa e la condizione necessaria per promuovere il benessere degli utenti.

LA MISSION

La Fondazione Casa Religiosa "Bugnano-Sardi" si è posta l'impegno di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, offrendo altresì attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé ed i rapporti interpersonali per limitare la dipendenza. L'obiettivo è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun ospite, i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali.

I principi fondamentali a cui si ispira l'attività della Casa Religiosa "Bugnano-Sardi" sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della continuità, dell'umanità dell'efficienza e dell'efficacia.

EQUITA' – Tutti gli operatori della struttura svolgono le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.

UGUAGLIANZA – A parità di esigenze la struttura garantisce un uguale trattamento a tutti gli ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, opinioni politiche e ceto sociale. Le azioni nei riguardi degli ospiti sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza.

CONTINUITA' – I servizi vengono erogati in maniera integrata, con regolarità e continuità.

UMANITA' – L'attenzione centrale è posta nei confronti dell'ospite, con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali, agendo con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

EFFICIENZA ED EFFICACIA – Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i migliori risultati in termini di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.

Al fine di rendere effettiva la tutela dei diritti degli ospiti, la struttura s'impegna a garantire:

- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo ed in relazione al suo stato di salute.

LA CARTA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Le attività svolte sono improntate a garantire il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita delle persone ospitate nella struttura, con l'impegno a:

- svolgere le proprie attività con il criterio della massima disponibilità operativa al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni bio-psico-sociali di ogni ospite;
- favorire la partecipazione del volontariato, in particolare per attività di animazione e risocializzazione;
- garantire alle persone ospitate il rispetto dei loro diritti, della loro personalità, anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione di ognuno attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno e all'esterno del presidio.

La Fondazione Casa Religiosa "Bugnano-Sardi" agisce in maniera da tutelare i diritti fondamentali:

- ⇒ **DIRITTO ALLA VITA:** ogni ospite 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, etc.).
- ⇒ **DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- ⇒ **DIRITTO DI DIFESA:** ogni persona in condizioni psico-fisiche-sociali di inferiorità deve essere difesa dalle speculazioni e raggiri e/o situazioni di pericolo fisico derivanti dagli ambienti circostanti.
- ⇒ **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ogni ospite deve poter avere quanto serve (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autostima.
- ⇒ **DIRITTO DI PAROLA ED ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono, nel limite del possibile, essere esaudite.
- ⇒ **DIRITTO D'INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi che la riguardano.
- ⇒ **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.
- ⇒ **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali".
- ⇒ **DIRITTO DI CRITICA:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.
- ⇒ **DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo concetto di pudore.
- ⇒ **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla vigente normativa sulla privacy.
- ⇒ **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, nel rispetto, tuttavia, dell'ispirazione cattolica del Pensionato.

DOVE SI TROVA E COME E' ARTICOLATA LA STRUTTURA

Notizie generali –

La struttura sorge nel centro del Comune di Antignano in via Malabaila, 6; l'edificio è articolato su 2 piani fuori terra e 1 piano seminterrato.

Al piano seminterrato si trovano: Cucina, sale refettorio, salone polivalente, cappella, camera mortuaria, servizi igienici, spogliatoi, lavanderia, disimpegni, dispense-depositi e locali tecnici.

Al piano terra si trovano: ingresso, ufficio segreteria, salone soggiorno, infermeria, n. 7 camere, servizi igienici e corridoi-disimpegni;

Al piano primo si trovano: n. 9 camere, servizi igienici e corridoi-disimpegni

Le camere degli ospiti sono: a due posti letto, e a un posto letto.

Oltre le normali scale, la struttura è asservita da n. 1 ascensore montalettighe e porta persone che garantiscono il collegamento fra tutti i piani.

AUTORIZZAZIONE - ACCREDITAMENTO - VERIFICHE

La struttura è stata autorizzata al funzionamento con Deliberazione N.49 dell'ASL n. 19 in data 19/06/2013.

In base alla vigente normativa regionale le attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi, sull'igiene dei locali e degli alimenti, sono svolti dall'ASL AT attraverso la Commissione di Vigilanza, l'Unità di Valutazione Geriatrica, i competenti Servizi di Igiene e di Sicurezza.

PROCEDURE DI ACCOGLIMENTO

Le persone che desiderano essere ospitate presso la struttura devono compilare un modulo per la "Richiesta di ricovero". Il modulo deve essere compilato e sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta (l'anziano stesso, un parente, l'eventuale tutore). Alla richiesta di accoglimento va allegato il modulo denominato "Relazione sanitaria" da compilarsi dal proprio medico curante.

La struttura consegna, unitamente ai suddetti moduli, copia della presente "Carta dei Servizi", e del "Regolamento interno di funzionamento e contratto di accoglienza e assistenza", documenti che disciplinano il rapporto giuridico con la struttura.

Al momento dell'accoglimento dovrà essere presentata alla Direzione della struttura la seguente documentazione:

- a) Carta d'identità in corso di validità;
- b) Fotocopia della tessera di attribuzione del Codice fiscale;
- c) Tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- d) Copia del verbale della Commissione di Medicina Legale;
- e) Eventuali cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche, ulteriori documenti sanitari;
- f) Elenco dei numeri di telefono dei parenti da contattare per ogni eventualità
- g) Modelli forniti dalla struttura.

All'atto dell'accoglimento la persona che s'impegna al pagamento della retta firmerà il "Regolamento interno di funzionamento e contratto di accoglienza e assistenza" e provvederà al versamento della retta anticipata per il residuo periodo del mese in corso secondo le modalità e gli importi indicati nel suddetto Contratto.

CORREDO PERSONALE

All'ingresso l'ospite deve disporre di:

- un corredo personale e di biancheria intima conforme alle sue condizioni fisiche,
- prodotti per l'igiene personale,
- lenzuola (3+3+ le federe),
- asciugamani

Il tutto deve essere opportunamente contrassegnato da numero o cifra secondo le indicazioni che saranno fornite, e concordato con la Segreteria prima dell'ingresso.

L'utente ed i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta ne viene segnalata la necessità.

ACCOGLIMENTO ED ASSEGNAZIONE ALLE CAMERE

L'assegnazione alla camera viene definita dall'Ufficio di Segreteria della struttura in base alle problematiche sanitarie ed assistenziali della persona e può essere modificata successivamente sulla base di specifiche motivazioni, dandone informazione all'ospite e ai familiari.

DIMISSIONI

L'ospite ed i suoi familiari o il tutore potranno decidere in qualsiasi momento d'interrompere la permanenza presso la Fondazione "Casa Religiosa Bugnano-Sardi". In tal caso presenteranno esplicita domanda scritta con un preavviso di almeno quindici giorni. La struttura fornirà all'ospite copia della documentazione sanitaria e sociale che lo riguarda.

Nel rispetto del libero arbitrio della persona e delle sue decisioni, la Fondazione, nell'eventualità di rifiuto o incompatibilità dell'ospite alla permanenza in struttura - previ colloqui con i familiari, con i servizi sociali territoriali e i servizi dell'A.S.L., e dopo aver attuato tutte le strategie assistenziali ed ambientali per favorire la sua permanenza - contatterà l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. per una rivalutazione del caso e per la ricerca di soluzioni alternative adeguate.

ACCESSO DI VISITATORI

La struttura opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

L'accesso dei parenti e dei visitatori alla struttura è consentito dalle ore 9,00 alle ore 11,00, dalle 15.00 alle 18.00 e dalle 19.00 alle 20.00. Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

1. nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia e quando devono essere svolte attività particolari di tipo sanitario e assistenziale; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
2. nelle sale da pranzo: durante la consumazione dei pasti, l'accesso sarà riconosciuto ad un solo visitatore per volta. Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti.

USCITE DALLA STRUTTURA

La Fondazione declina ogni responsabilità per l'ipotesi in cui l'ospite subisca incidenti in caso di uscite dalla struttura a seguito di autonoma decisione dell'ospite medesimo di allontanarsi, anche temporaneamente, senza essere accompagnato da parenti o comunque da altri soggetti che possano rispondere dell'incolumità dell'anziano.

Ad ogni buon conto, è indispensabile, per ragioni di sicurezza e di organizzazione, avvisare sempre il personale O.S.S. prima di uscire dalla struttura.

LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

Per garantire una migliore ed efficiente organizzazione della struttura sono utilizzati, conservati ed aggiornati tutti i dati relativi agli ospiti, nel pieno rispetto delle norme della legge n. 675/96 e relativo regolamento di attuazione (privacy), soprattutto in riferimento ai dati sensibili.

Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza, e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'ospite e degli altri soggetti interessati. Il trattamento dei dati personali è diretto esclusivamente all'espletamento da parte della struttura delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura degli ospiti.

I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendo espressamente il consenso alle parti interessate.

A tale scopo, al momento dell'ammissione in struttura, l'ospite (o il familiare di riferimento) deve consegnare alla Segreteria il modulo predisposto per l'assenso al trattamento dei dati personali.

ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA



IL MODELLO ORGANIZZATIVO ED I SERVIZI OFFERTI

Il Consiglio di amministrazione adotta gli atti di indirizzo gestionale, amministrativo e di programmazione delle attività istituzionali.

Il Segretario è responsabile della gestione della struttura e del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato. In particolare, progetta l'attività interna ed esterna e svolge funzioni di vigilanza sull'espletamento delle funzioni degli operatori dei vari servizi, garantendo il

raggiungimento di livelli ottimali di efficienza e di efficacia attivando opportune procedure in caso di inerzia degli operatori o di ritardo nell'attuazione degli obiettivi programmati.

Nella sua dimensione orizzontale, incentrata sul raggiungimento del risultato, la struttura si articola in una serie di servizi rivolti principalmente alle persone da assistere.

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono erogate:

- ⇒ nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- ⇒ sono svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

I servizi sotto elencati sono compresi nella retta.

L'assistenza religiosa è di carattere personale.

Nella Casa di riposo vi è una cappella adibita al culto cattolico e per gli ospiti che professano la religione cattolica, l'assistenza religiosa viene assicurata dal Parroco di Antignano o da altri sacerdoti o religiosi. La S. Messa viene, generalmente, celebrata il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì alle ore 8.45.

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore, è coordinato da una idonea figura professionale ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione. Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- ❖ l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino ed in ogni altro momento della giornata se ne verifichi l'esigenza;
- ❖ il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatrice a letto a seconda delle problematiche dell'ospite, il taglio delle unghie;
- ❖ il cambio della biancheria personale;
- ❖ il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene della camera dell'ospite;
- ❖ la mera somministrazione di farmaci solo per via orale e topica secondo le istruzioni e le procedure definite;
- ❖ l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- ❖ la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- ❖ l'accompagnamento in sala da pranzo e l'eventuale aiuto all'assunzione del cibo;
- ❖ l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta, acqua) ed il controllo della stessa con schede per gli ospiti con particolari problematiche;
- ❖ l'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo l'autonomia;
- ❖ il cambio dei prodotti monouso (pannolini, etc.) agli ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- ❖ il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti su apposita scheda;
- ❖ favorire il riposo dell'ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Socio Sanitario osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

L'assistenza infermieristica viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica); le posture e la mobilizzazione degli ospiti vengono garantite in collaborazione con eventuali fisioterapisti od altre figure professionali dell'area riabilitativa e con gli OSS; con questi ultimi gli infermieri collaborano nel soddisfacimento dei bisogni degli ospiti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione.

E' anche competenza dell'infermiere collaborare all'accoglimento e all'inserimento dell'ospite in struttura.

I servizi e le prestazioni dell'area infermieristica sono le seguenti:

- ❖ terapia farmacologica: l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica, rispettando gli orari prestabiliti; nella sola pratica della somministrazione di farmaci per via orale e topica, l'infermiere può delegare l'esecuzione agli Operatori Socio Sanitari secondo le istruzioni e le procedure definite;
- ❖ medicazioni: dopo aver valutato insieme al medico dell'ospite, l'infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito;
- ❖ programmazione di visite esterne ed esami: quando necessario, su richiesta del medico dell'ospite, si prenotano visite ed esami presso i vari servizi del Distretto o delle Aziende Ospedaliere/Sanitarie;
- ❖ prelievi ed esami ematochimici e raccolta campioni per esame urine, feci, etc. (eseguiti di norma 2 volte al mese);
- ❖ posture e mobilizzazioni: in collaborazione con gli eventuali fisioterapisti od altre figure professionali dell'area riabilitativa, l'infermiere si occupa di segnalare il fabbisogno di materiale necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. L'infermiere organizza e controlla i programmi di mobilizzazione per gli ospiti a rischio di lesioni da decubito e le alzate;
- ❖ bisogni primari dell'ospite: tali bisogni vengono soddisfatti in collaborazione diretta con gli Operatori Socio Sanitari;
- ❖ educazione sanitaria: l'infermiere sorveglia l'attività assistenziale affinché vengano usate tecniche e metodologie corrette applicando procedure, protocolli, linee guida;
- ❖ accoglimento: all'ingresso dell'ospite l'infermiere illustra il servizio infermieristico fornito dalla struttura. Ove necessario si occupa d'informare/educare l'ospite stesso ed i parenti con la finalità di correggere modi e stili di vita scorretti;

- ❖ inserimento e formazione del personale: l'infermiere partecipa all'inserimento dei neoassunti ed alla formazione per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

L'assistenza medica viene garantita attraverso i medici di medicina generale ed il Servizio di continuità assistenziale dell'A.S.L. sulla base delle disposizioni regionali.

L'assistenza medica specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'A.S.L. secondo le necessità degli ospiti definite nel progetto individuale.

Il servizio di animazione è garantito dal personale O.S.S. (o da gruppi di volontari esterni appositamente autorizzati dalla struttura) ed è finalizzato a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli ospiti attraverso attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motorie, canto, feste di compleanno, feste a tema).

In particolare, durante le feste i familiari e gli amici degli ospiti sono sempre i benvenuti.

Il servizio di ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena. I pasti sono preparati nella cucina della struttura da personale esperto. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante il pomeriggio.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Casa e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L., è articolato su 4 settimane ed è esposto nei refettori.

Sono possibili, su prescrizione medica, menù alternativi personalizzati a seconda di specifici bisogni dietetici e nutrizionali.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione.

La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente.

Gli attuali orari della ristorazione cercano di rispettare le abitudini alimentari domiciliari.

⇒ Prima colazione dalle ore 7.30 alle ore 8.00;

⇒ Pranzo dalle ore 11.15 alle ore 12.00;

⇒ Cena dalle ore 18.15 alle ore 19.00.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Il servizio di barbiere e parrucchiere per gli ospiti comprende le prestazioni costituite dal taglio dei capelli e della barba, lavaggio ed asciugatura. Tale servizio è a pagamento e la parrucchiera rilascia regolare ricevuta.

La pulizia dell'ambiente (camere degli ospiti, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, etc.) viene eseguita da appositi operatori e costituisce un aspetto importante per la permanenza degli ospiti.

Il servizio di lavanderia provvede al lavaggio della biancheria della casa e a quella personale degli ospiti. Gli ospiti o i familiari devono provvedere ad applicare sugli indumenti personali un contrassegno secondo le modalità indicate dalla struttura. La struttura non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia qualora non contrassegnati o per il loro deterioramento.

FARMACI - AUSILI - MATERIALE SANITARIO

Per i farmaci l'approvvigionamento è effettuato direttamente dalla struttura e gli ospiti o i loro parenti devono provvedere ogni mese al pagamento di quanto dovuto a ricevimento del rendiconto dalla Segreteria/Direzione.

I parenti che provvedono direttamente all'approvvigionamento dei medicinali devono garantire la disponibilità dei farmaci in tempi ragionevoli. Opportuni accordi vanno presi con il servizio infermieristico o la segreteria/direzione della struttura.

I farmaci da somministrare possono essere solamente quelli prescritti ad ogni singolo ospite dal proprio medico o specialista di fiducia.

Tutti i farmaci devono **tassativamente** essere consegnati al servizio infermieristico che provvede alla conservazione e alla preparazione della somministrazione secondo le opportune modalità e prescrizioni.

La fornitura di ausili per incontinenti, protesi, presidi tecnici e materiale sanitario è garantito dall'A.S.L. su formale richiesta del Medico di Medicina Generale e secondo le necessità degli ospiti.

TRASPORTI

Le spese per i trasporti degli ospiti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie per visite specialistiche sono a loro carico.

ALTRI SERVIZI

La manutenzione ed il funzionamento degli impianti e delle attrezzature sono garantite da personale tecnico di ditte specializzate.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- **L'uso di apparecchi telefonici** per telefonate esterne.
- **L'esecuzione di pratiche amministrative personali** (es.: indennità di accompagnamento, esenzioni ticket, etc.).
- **La fornitura di capi d'abbigliamento o calzature.**
- **Il servizio di barbiere e parrucchiere per gli ospiti** sono a pagamento.
- **Le cure estetiche.**
- **La fornitura di accessori da toilette personali** (dentifricio, saponi, pasta per protesi dentarie, etc.).
- **Lavanderia:** nel costo mensile della retta è incluso il lavaggio delle lenzuola e delle coperte. E' escluso il lavaggio dei singoli indumenti personali. La struttura mette a disposizione il servizio di lavanderia per gli indumenti personali, dietro corrispettivo aggiuntivo mensile da versare insieme alla retta di ricovero. Tutti gli indumenti personali dovranno essere contrassegnati dai parenti degli ospiti, con un numero identificativo che verrà rilasciato dal personale addetto alla lavanderia;
- **Camera singola:** se disponibile gli ospiti devono corrispondere il relativo supplemento annualmente stabilito dall'Amministrazione.

- **Televisione in camera:** è possibile l'uso di un apparecchio personale corrispondendo il supplemento annualmente stabilito dall'Amministrazione.

PRESENZA DEI FAMILIARI E ACCESSO DI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

L'accesso è consentito dalle ore 9,00 alle ore 11,00, dalle 15.00 alle 18.00 e dalle 19.00 alle 20.00. Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

1. nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
3. nelle sale da pranzo: durante la consumazione dei pasti, l'accesso sarà riconosciuto ad un solo visitatore per volta. Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni al Segretario della struttura.
4. L'accesso in cucina è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura.
5. La richiesta di visite in orari extra va concordata con il personale infermieristico o con il Segretario della struttura.

In presenza di familiari in grado di provvedere, è richiesta una collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo ospite e le possibilità/disponibilità delle famiglie, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine.

In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il congiunto fino al suo rientro nella struttura.

Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato:

- a) portare cibi cucinati all'esterno senza autorizzazione del Segretario o dell'infermiere;
- b) portare dolciumi o bevande alcoliche senza autorizzazione del Segretario o dell'infermiere.

ASSISTENZA PRIVATA

La struttura fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti.

Qualora l'ospite o i familiari ritenessero opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni, la proposta dovrà essere sottoposta al Segretario che definirà limiti e modalità delle prestazioni.

Il Segretario, sentiti gli operatori infermieristici e di assistenza, potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere la propria valutazione in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della struttura e non costituire intralcio. In caso di valutazione negativa, l'ospite o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

Ad ogni buon conto la Fondazione è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato per l'attività in questione, nel qual caso incombe sul datore di lavoro (cioè

l'ospite od il familiare) l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale.

SERVIZIO DI VOLONTARIATO

All'interno della struttura esiste una presenza di volontari opportunamente formati.

La struttura terrà un elenco del personale volontario.

LIVELLI DI QUALITA' DEI SERVIZI

La struttura intende stabilire un patto con i cittadini e gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi. Pertanto dichiara in modo trasparente i propri obiettivi ed i propri livelli di qualità dei servizi per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

I livelli di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti, mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte della struttura, sforzi organizzativi ed investimenti in termini di risorse umane, materiali e, quindi, finanziarie.

La struttura s'impegna ad individuare, acquisire ed utilizzare risorse umane, tecnologiche ed informative che garantiscano affidabilità per il conseguimento dei risultati nel rispetto della sicurezza degli ospiti e degli operatori e ad adottare le misure necessarie per accrescere le competenze e le motivazioni del personale, in riferimento ai seguenti obiettivi:

- tutelare la salute, rallentare i processi di deterioramento psico-fisico;
- minimizzare il rischio di patologie indotte;
- garantire il comfort e la sicurezza degli ambienti;
- garantire la collaborazione tra le diverse figure professionali;
- garantire la formazione e l'aggiornamento di tutto il personale;
- aumentare la soddisfazione degli utenti (ospiti e familiari) e dei fornitori.

La struttura ha adottato le seguenti linee guida al fine di migliorare il livello di qualità e l'efficacia degli interventi:

- ◆ protocollo per una corretta gestione dei farmaci;
- ◆ protocollo per una corretta gestione della biancheria sporca e pulita e modalità di lavaggio;
- ◆ protocollo per la prevenzione e cura della scabbia;
- ◆ protocollo per prevenzione infezioni e parassitosi;
- ◆ protocollo per pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli ausili, presidi e strumentario chirurgico;
- ◆ protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale;
- ◆ protocollo per lo smaltimento dei rifiuti sanitari prodotti nella struttura.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

La struttura opera perché tutti gli obiettivi, quantificabili e misurabili, con i rispettivi traguardi temporali, siano compresi e sostenuti da tutti gli operatori.

Gli obiettivi specifici per ogni funzione vengono definiti annualmente dal Segretario, previo confronto con il personale dei vari Servizi, illustrati nel piano annuale della qualità e diffusi a tutti gli operatori.

Saranno definiti indicatori per misurare il raggiungimento di ciascun obiettivo: essi verranno applicati e resi noti periodicamente.

E' prevista la rilevazione periodica, attraverso questionari, del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari rispetto ai servizi offerti.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

E' garantita la tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di inoltrare **reclami** su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Le segnalazioni saranno valutate dal Presidente e da uno o più amministratori insieme al Segretario e al personale dei Servizi interessati ed utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e poter intraprendere azioni volte a prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta mensile è a totale carico dell'ospite o del familiare richiedente, le rette possono essere aggiornate in base al livello di autonomia dell'ospite e dei servizi prestati. Entro i primi 15 giorni dall'ingresso in struttura sarà compilato il piano di assistenza individuale (PAI), che verrà aggiornato ogni 6 mesi, di norma, salvo non ci siano significativi cambiamenti nella salute dell'ospite, in caso di variazione dello stato di autonomia dell'ospite varierà l'importo della retta mensile. Ogni variazione della retta sarà comunicata per iscritto e sarà considerata accettata qualora non pervenga entro quindici giorni recesso scritto dal contratto. In ogni caso sino a che il posto rimarrà occupato si applicherà la nuova retta comunicata.

Prima dell'ammissione la struttura consegna all'ospite o ai suoi familiari copia della presente "Carta dei Servizi" e del "Regolamento interno di funzionamento e contratto di accoglienza e assistenza" documenti che disciplinano il rapporto giuridico con la struttura.

Unitamente ai suddetti documenti viene comunicato l'importo mensile della retta a carico dell'ospite e consegnato il prospetto indicante i costi dei servizi non compresi nella retta ed erogabili solo su specifica richiesta dell'ospite stesso o dei parenti.

La Fondazione Casa Religiosa "Bugnano – Sardi" attualmente prevede cinque livelli di intensità assistenziale (a seconda dell'autonomia dell'ospite) per quanto riguarda gli ospiti presenti in struttura alla data del 31-12-2016 :

- fascia 1 1.340,00 €
- fascia 2 1.430,00 €
- fascia 3 1.520,00 €
- fascia 4 1.610,00 €
- fascia 5 1.700,00 €

Inoltre la Fondazione Casa Religiosa "Bugnano – Sardi" prevede invece tre livelli di intensità assistenziale (a seconda dell'autonomia dell'ospite) per quanto riguarda gli ospiti che sono entrati o che entreranno in struttura dopo la data del 01-01-2017 :

- fascia 1 1.340,00 €
- fascia 2 1.520,00 €
- fascia 3 1.700,00 €

L' inserimento nelle relative fasce sopraindicate avverrà all'atto dell'ingresso definitivo dell'ospite nella struttura, a seguito dell'analisi della documentazione medico-sanitaria prodotta, ma

potrà variare in base all'evolversi della situazione psico-fisica dell'ospite, secondo le procedure di valutazione previste dalla vigente normativa.

Il "Regolamento interno di funzionamento e contratto di accoglienza e assistenza" contiene, fra l'altro, tutte le specificazioni riguardanti l'importo della retta, le modalità di pagamento, le riduzioni previste, le modalità di aggiornamento, le procedure in caso di insolvenza.

Le rette tengono conto sia dei vari servizi offerti e dell'intensità delle prestazioni per tipologia di ospite secondo gli esiti valutativi del Nucleo di Valutazione Interna, sia dei vari costi generali di ordine amministrativo, tecnologico, strutturale, etc..

La retta deve essere corrisposta anticipatamente il giorno 5 di ogni mese, secondo le modalità stabilite ed indicate nel "Regolamento interno di funzionamento e contratto di accoglienza e assistenza". Qualora la retta non sia corrisposta, saranno attivate le procedure per la dimissione dell'ospite, inoltre la struttura promuoverà azione legale per il recupero delle somme dovute.

All'atto dell'accoglimento la persona che s'impegna al pagamento della retta firmerà il "Regolamento interno di funzionamento e contratto di accoglienza e assistenza" e provvederà al versamento della retta anticipata per il residuo periodo del mese in corso all'accettazione, secondo le modalità e gli importi indicati nel suddetto Contratto.

In caso di decesso dell'ospite dopo i primi 15 giorni l'importo della retta sarà corrisposto per intero, in caso di assenza dell'ospite per un periodo superiore ai 15 giorni, la retta dovrà essere versata per intero.

REPERIBILITÀ DEI FAMILIARI

I familiari sono tenuti a fornire alla struttura i propri nominativi per la loro tempestiva reperibilità, specialmente nei casi di parenti non autosufficienti o in stato di salute che richieda continua sorveglianza. I familiari sono invitati a fornire numeri di telefono (casa, ufficio, telefono cellulare) e a dare informazioni sulla loro reperibilità anche nei periodi festivi e di vacanza.

NELLA CASA RELIGIOSA "BUGNANO-SARDI"

E' consentito:

- personalizzare la propria camera, previo consenso del Segretario, con arredi, oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti, nonché delle norme d'igiene e sicurezza.

Non è consentito:

- l'uso nelle camere di stufette elettriche, apparecchiature a gas, ferri da stiro, fornellini;
- tenere animali nelle camere;
- tenere alimenti senza il preventivo assenso dell'Infermiere;
- introdurre medicinali senza prescrizione medica e senza informare il Segretario o il servizio infermieristico della struttura;
- fumare all'interno della struttura. Gli ospiti fumatori, previa adeguata informazione/educazione igienico sanitaria, hanno a disposizione spazi esterni in cui possono mantenere abitudini acquisite, nel rispetto della libera determinazione.

NOTIZIE UTILI

- Telefono e fax: 0141/205118
- Indirizzo di posta elettronica: bugnanosardi@libero.it
bugnanosardi@pec.it
- Codice fiscale ; 80006860052
- Partita Iva : 00269460051

Antignano (AT) li 01.02.2017