

*Istituto Arseni-Ricovero S. Antonio*  
*Via Zoccolanti, 2*  
*61045 PERGOLA PU*

# **Carta dei Servizi**

<b>SEZIONE I - Presentazione della struttura e principi fondamentali</b>	<b>3</b>
STORIA	3
STRUTTURA	
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
<b>SEZIONE II - Informazioni sui servizi forniti</b>	<b>4</b>
SERVIZI	4
IL RICOVERO	5
MODALITA' D' ACCESSO	6
DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO	7
COSA PORTARE IN REPARTO	7
<b>ATTIVITA' ASSISTENZIALE DURANTE LA CONVIVENZA</b>	<b>7</b>
CONVIVENZA	7
<b>SERVIZI FORNITI</b>	<b>8</b>
ASSISTENZA	8
ASSISTENZA SANITARIA E FARMACEUTICA	9
SERVIZIO ALBERGHIERO	9
ASSISTENZA RELIGIOSA	9
SERVIZI VARI	9
ASSISTENZA SPECIFICA	10
SERVIZIO DIAGNOSI E CURA	10
PARRUCCHIERE	10
TELEFONO/TELEVIOSORE	10
RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	10
<b>CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' RICREATIVA</b>	<b>11</b>
ALTRE INFORMAZIONI PER GLI UTENTI E I VISITATORI	11
MODALITA' DI DETERMINAZIONE DELLA RETTA	11
ASSENZE	12
ALCUNE INDICAZIONI DI COMPORTAMENTO	12
PER GLI UTENTI	12
PER I VISITATORI	13
ORARI DI VISITA	13
IN CASO DI EMERGENZA	13
DIMISSIONI	14
ALTRE SITUAZIONI	14
ASSOCIAZIONI PRESENTI NELLA STRUTTURA	14
VOLONTARIATO	14
PERSONALE-FORMAZIONE AGGIORNAMENTO	14
<b>SEZIONE III – Meccanismi di tutela e di verifica</b>	<b>15</b>
ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI	15
CUSTODIA DEI VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE	16
AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI	16
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA	16
DOVE RIVOLGERSI	16
COME RAGGIUNGERCI	16

## **SEZIONE I - Presentazione della struttura e principi fondamentali**

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui l'Istituto Arseni –Ricovero S. Antonio intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione.

### ***STORIA***

L'Istituto Arseni - Ricovero Sant'Antonio, Ente Morale istituito con R.D. 15.11.1923 n. 214 ospita persone anziane prevalentemente di sesso femminile.

L'ente ha sede in un ex Convento, la cui edificazione iniziò nell'anno 1640 ad opera dei Monaci Minori Osservanti , sulla Collina di Ferbole, vicino al centro della cittadina di Pergola.

Il 23/12/1908 il Comune di Pergola stipulò una convenzione con la benefattrice Signora Nazzarena Arseni in Luchetti, poi Matteini, con cui concedeva l'uso gratuito di una parte dell'edificio per adibirli ad Istituto di assistenza per donne anziane abbandonate.

L'attività iniziò, dopo aver effettuato dei lavori di restauro all'edificio, nel lontano 1910, con la assistenza e direzione delle Suore della Carità.

Da allora l'attività di assistenza in favore delle anziane Ospiti è stata svolta senza soluzione di continuità.

Ospite illustre della struttura è stata il soprano di fama mondiale Virginia Colombati che vi morì nel 1956.

### ***STRUTTURA***

La struttura residenziale è costituita da un unico complesso architettonico edificato però in epoche diverse, ma interamente collegato, con ampi spazi esterni.

Dispone complessivamente di 40 posti letto, 2 per emergenze e impiega 23 dipendenti.

### ***I PRINCIPI FONDAMENTALI***

La struttura fa propri e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

#### **Eguaglianza**

Ogni utente della struttura residenziale ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

#### **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività,

giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

La struttura ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

### **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura residenziale e/o sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

### **Partecipazione**

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

### **Efficienza ed efficacia**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute ed il benessere dell'ospite, in modo da produrre, con le conoscenze disponibili da continuare ad aggiornare esiti validi per la salute stessa.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

## **SEZIONE II - Informazioni sui servizi forniti**

### ***SERVIZI***

La Struttura dispone di n. 40 posti letto autorizzati di cui 20 da destinare alle Ospiti del Nucleo adibito a Residenza Protetta, 10 al Nucleo Residenza Protetta Demenze e 10 da destinare al Nucleo adibito a Casa di Riposo.

La Residenza ha carattere polifunzionale ed è considerata di piccole dimensioni, con utenza mista ed un numero di posti non superiore a 60, i requisiti strutturali richiesti dalla attuale normativa sono in comune, sebbene adeguati nel numero, nelle dimensioni e nell'articolazione interna.

I servizi comuni sono rappresentati dall'infermeria, lavanderia, stireria, guardaroba, dispensa, parrucchiera, mensa e culto.

Le unità operative sono così distribuite:

- Nucleo Casa di Riposo
- Nucleo Residenza Protetta
- Nucleo Residenza Protetta Demenze

La composizione del nucleo tiene conto della tipologia di utenza e del relativo carico assistenziale

nonché delle misure idonee atte a garantire la convivenza e la sicurezza delle Ospiti.

### **IL RICOVERO**

Per essere ospitati, le aspiranti e/o i servizi territoriali competenti, devono compilare la domanda di ospitalità, su apposito modulo fornito dall'Amministrazione, specificando, le proprie generalità, il Comune di residenza, e con l'ausilio del proprio medico curante, lo stato di autosufficienza o di non autosufficienza, la possibilità di pagare in proprio la retta di soggiorno o in caso di impossibilità la specificazione dell'identità di chi provvede al pagamento o all'integrazione della retta stessa.

L'addetta all'attività di Segretariato Sociale della struttura inserisce il nominativo dell'utente in lista d'attesa in ordine alla data di presentazione della domanda.

Le Ospiti si possono suddividere in tre categorie:

- 1) AUTOSUFFICIENTI, coloro che sono in grado di muoversi, mangiare, abbigliarsi e utilizzare i servizi igienici da soli, coloro che godono di buone condizioni di salute e che non presentano condizioni psichiche compromesse.
- 2) SEMI-AUTOSUFFICIENTI, sono coloro che hanno bisogno di servizi parziali ma costanti nel bagno, nel vestirsi, nel mangiare ecc..
- 3) NON AUTOSUFFICIENTI, sono coloro che dipendono in tutto da qualsiasi servizio fornito da altre persone;
- 4) NON AUTOSUFFICIENTI GRAVI, coloro che dipendono in tutto da qualsiasi servizio fornito da altre persone con sindrome da allettamento e crolli vertebrali, con sondino naso – gastrico, o PEG con alimentazione nelle 12 ore.

La retta comprende prestazioni di servizi aggiuntive (ad es. lavanderia, fisioterapia, parrucchieria) che possono essere rifiutati dalle Ospiti, previa esplicita rinuncia.

La valutazione delle condizioni e dei livelli di non autosufficienza deve essere effettuata dalla Unità Valutativa Distrettuale (UVI) integrata con professionalità sociali dell'Ambito Territoriale attraverso l'utilizzo obbligatorio di medesime scale di valutazione multidimensionali individuate dalla Regione Marche.

Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente che determini una variazione del livello di autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale, sociale e sanitario, deve essere ugualmente certificato dall'UVI integrata entro dieci giorni dalla richiesta.

Qualora la valutazione dell'UVI, non sia disponibile, all'atto dell'ingresso nella Struttura la valutazione viene immediatamente effettuata dal Coordinatore della Struttura in collaborazione con il medico curante e, se presenti, gli operatori dei servizi sociali e sanitari.

Salvo situazioni di particolare bisogno che potranno essere valutate dal Consiglio di

Amministrazione, le Ospiti dovranno corrispondere la retta relativa alla categoria di appartenenza. Non possono essere ospitate persone affette da malattie contagiose o mentali in grado di non autogovernarsi.

Qualora il Coordinatore della struttura lo ritenesse opportuno potrebbero essere richiesti degli accertamenti sanitari, propedeutici all'ingresso nella struttura residenziale.

### ***MODALITÀ DI ACCESSO***

L'entrata nella Casa di Riposo dovrà avvenire entro sei giorni dalla data della comunicazione, per via breve, relativa alla disponibilità del posto.

Diversamente l'Ospite o chi per Lei, potrà mantenere l'acquisito diritto, impegnandosi al pagamento della retta a decorrere dal settimo giorno e per un massimo di trenta giorni.

Le domande di coloro che abbiano rinunciato al posto e che intendono essere chiamati successivamente saranno reinserite nella lista d'attesa con la data di comunicazione da parte del richiedente, anche per via breve.

Le domande saranno archiviate d'ufficio decorso un anno dalla data di presentazione delle stesse.

L'ammissione viene concordata con il Coordinatore-Responsabile della Struttura direttamente dall'interessato, dai familiari e/o dai servizi territoriali competenti tale ammissione può essere sottoposta a richiesta esplicita di ratifica da parte della Direzione al Consiglio di Amministrazione, qualora emergessero per la stessa problemi particolari per i quali il Consiglio di Amministrazione dovrebbe provvedere in merito.

Il giudizio del Consiglio di Amministrazione è insindacabile.

L'Ospite dovrà provvedere alla scelta del medico curante, qualora ne sia sprovvista.

All'atto di ingresso nella struttura, il Coordinatore provvederà a valutare, in collaborazione con il medico curante e, se presenti, gli operatori dei servizi sociali e sanitari le condizioni di autosufficienza dell'Ospite e redigere una scheda individuale denominata Piano di Assistenza Individuale (PAI) con esplicitazione di obiettivi, strumenti, metodi di intervento e tempi di verifica. Il PAI deve essere rivisto periodicamente con cadenza almeno trimestrale.

Dopo aver valutato le condizioni fisiche della Ospite la stessa verrà collocata, se autosufficiente nel Nucleo Casa di Riposo, altrimenti nel Nucleo Residenza protetta, la sistemazione avverrà in stanza singola o a due letti, con o senza bagno in camera.

L'Amministrazione ha la facoltà di trasferire l'ospite in una stanza diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della convivenza o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite.

La permanenza definitiva nella Casa, una volta accettata la domanda diverrà esecutiva dopo un mese di prova per accertare da ambo le parti la sussistenza dei requisiti di rimanere nella

convivenza.

In caso negativo l'Ospite farà ritorno al proprio domicilio a cure e spese personali o di chi ha promosso il ricovero.

## **DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO**

All'ingresso nella struttura è necessario recarsi presso la Direzione per la presentazione dei seguenti documenti:

- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- documento d'identità valido o altro documento di riconoscimento sia dell'interessato che dei richiedenti (patente, passaporto, etc.);
- recapiti telefonici con indicazione del familiare di riferimento;
- eventuale copia del verbale d'invalidità
- certificato medico che attesti il grado di autosufficienza / non autosufficienza;
- modulo UVI compilato recante la sottoscrizione del Distretto e l'indicazione del Nucleo di destinazione (Casa di Ripos, Residenza Protetta, Residenza Protetta Demenze)

Si consiglia di portare con sé eventuale documentazione clinica precedente e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.

## ***COSA PORTARE IN REPARTO***

Per il soggiorno nella struttura è opportuno munirsi di biancheria personale, pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani, il necessario per l'igiene personale e abbigliamento da giorno.

Ogni effetto che verrà mandato in lavanderia dovrà essere contrassegnato con il numero fornito dall'Amministrazione.

**Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né ingenti somme di denaro.**

L'Amministrazione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare senza colpa agli Ospiti od alle loro cose.

Eventuali oggetti smarriti o dimenticati rinvenuti all'interno della Struttura possono essere ritirati presso la Direzione.

## ***ATTIVITA' ASSISTENZIALI DURANTE LA CONVIVENZA CONVIVENZA***

Le ospiti faranno vita comune: vitto, orario, ricreazione, preghiera, ecc. Ognuna si atterrà al posto assegnatole nella camera.

Trascorrono il tempo adattandosi alla vita di famiglia, senza preferenze eccetto casi di malattia ed altri eventuali bisogni.

L'Ospite è tenuto a collaborare fornendo tutta la documentazione richiesta sia al momento dell'ingresso che successivamente al fine di agevolare l'inserimento e la convivenza all'interno della Struttura.

L'ospite si impegna a:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste dell'Amministrazione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- di segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle
- apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. E' vietata la riparazione o la manomissione
- da persone non autorizzate dall'Amministrazione;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'amministrazione di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controllo e riparazioni.

La pulizia generale delle camere è affidata al personale di servizio che vi provvederà nelle ore fissate.

L'ospite è tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Le Ospiti non possono introdurre animali per non creare inconvenienti di qualsiasi genere e per non pregiudicare la pulizia e l'ordine interno della Casa del Riposo.

In particolare non possono installare nelle camere stufe e fornelli elettrici o di altro tipo.

L'Ospite deve adeguarsi alle decisioni del Consiglio di Amministrazione assunte nell'interesse generale della Comunità, e non potrà richiedere al personale, il quale dovrà essere compreso e rispettato, alcuna prestazione al di fuori del normale programma di servizio, e non dovrà tanto meno esercitare alcuna pressione sul personale stesso con mance ed omaggi, per qualsiasi cosa occorrerà rivolgersi alla Direzione.

## **SERVIZI FORNITI**

### ***ASSISTENZA***



Il Coordinatore della struttura assicura il buon funzionamento del reparto e coordina gli infermieri, gli operatori tecnici addetti all'assistenza (OTA, ADEST) e gli ausiliari. L'utente può rivolgersi al coordinatore, presente nell'arco della giornata, per problematiche di tipo organizzativo, o ricorrere direttamente agli ausiliari, presenti in reparto nelle 24 ore, per tutte le esigenze di natura assistenziale.

L'assistenza generica diurna e notturna è garantita con personale socio – assistenziale.

L'assistenza infermieristica è garantita da infermieri professionali.

### ***ASSISTENZA SANITARIA E FARMACEUTICA***

Il coordinamento ed il controllo dell'assistenza medica e farmaceutica viene effettuato dall'Amministrazione che si avvale dei rispettivi medici di base dei relativi Ospiti.

L'assistenza medica è garantita dal S.S.N. tramite il medico generico dell'ospite.

L'Amministrazione mette a disposizione dei medici che prestano assistenza agli Ospiti adeguati locali per la visita.

In caso di necessità il medico curante disporrà il ricovero dell'Ospite nell' Ospedale più vicino.

L'assistenza farmaceutica è a totale carico dell'Ospite, nelle modalità previste dal S.S.N..

L'Amministrazione provvederà all'approvvigionamento dei farmaci per la necessità di ciascuna Ospite.

### ***SERVIZIO ALBERGHIERO***

I principali servizi alberghieri (ristorazione, pulizie e lavanderia) sono svolti da personale interno.

Per ragioni organizzative, l'orario dei pasti può variare rispetto alle consuetudini dell'Ospite.

La colazione viene servita alle ore 8.00, il pranzo alle ore 11.30, l'intermezzo alle ore 15.30, la cena alle ore 17.30. Il menù è in genere fisso; eventuali richieste particolari vanno concordate con il Coordinatore della Struttura.

In casi particolari si autorizzerà il servizio in camera. Qualora sia necessario, il medico curante può prescrivere una dieta. E' vivamente consigliato attenersi alle indicazioni dietetiche ricevute, evitando di integrare l'alimentazione con altri cibi e bevande.

Gli ausiliari provvedono a informare il degente qualora debba attenersi al digiuno.

### ***ASSISTENZA RELIGIOSA***

Le funzioni religiose si tengono presso la Cappella situata nella Struttura nei giorni feriali alle ore 18.00.

Il sacerdote è presente nei giorni feriali dalle ore 12.30 alle ore 13.00.

### ***SERVIZI VARI***

Comprendono: il servizio di fisioterapia, fornito da fisioterapisti professionali, il servizio di animazione, segretariato sociale.

### ***ASSISTENZA SPECIFICA***

L'Istituto non è tenuto a fornire forme di assistenza particolare per terapie speciali od altro in quanto non ha personale abilitato allo scopo: pertanto se un ospite ne avesse bisogno la famiglia o chi per essa, dovrà provvedere a proprie cure e spese affinché l'ospite stessa sia convenientemente assistita anche all'interno della convivenza.

In caso di ricovero ospedaliero la Casa di Riposo non presta alcuna assistenza all'ammalata durante la degenza, provvede soltanto al ricambio e pulizia degli indumenti personali.

Le persone necessarie per particolari assistenze e quant'altro occorra (medici specialisti, ecc.) restano a carico dell'Ospite.

L'Amministrazione autorizza preventivamente l'assistenza prestata da persone esterne alla Casa di Riposo.

Nel caso di ricovero in Ospedale l'Ospite o chi per Lui dovrà pagare direttamente le spese di degenza ospedaliera e della eventuale assistenza.

### ***SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA***

La Struttura fornisce, in collaborazione con l'INRCA di Ancona il servizio di elettrocardiogramma a distanza per eventuali necessità.

### ***PARRUCCHIERE***

E' possibile prenotare il servizio di parrucchiere rivolgendosi al Responsabile di Nucleo.

### ***TELEFONO /TELEVISORE***

La richiesta del telefono e/o del televisore in camera va effettuata direttamente alla Direzione.

Al primo piano si trova un telefono pubblico, e nel soggiorno comune un televisore.

Presso la Direzione è possibile richiedere le schede telefoniche.

### ***RISPETTO DELLA RISERVATEZZA***

Al momento dell'ingresso nella Struttura all'utente vengono richiesti l'autorizzazione alla divulgazione di informazioni sul proprio ricovero ed il consenso al trattamento dei propri dati sensibili.

E' garantito all'utente il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza.

L'utente, o, i familiari, hanno diritto ad essere informati e coinvolti nell'iter diagnostico e terapeutico.

Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte dei medici sia da parte del personale assistenziale operanti nel reparto, secondo le rispettive competenze.

## **CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' RICREATIVA**

L'attività ricreativa verrà modulata sulla base delle condizioni di salute e delle capacità cognitive di ogni Ospite.

Saranno valutate le iniziative ricreative eventualmente proposte dai familiari delle Ospiti, dal Comune, da parte di Associazioni di volontariato, dai gruppi parrocchiali e/o da parte di altri Enti pubblici e/o privati, alla Direzione, accogliendole favorevolmente ogniqualvolta le stesse non creino disagi alle Ospiti e problemi eccessivi all'organizzazione del lavoro all'interno della Struttura.

Autonomamente la Struttura provvede a festeggiare i compleanni delle Ospiti, e le altre ricorrenze festive annuali.

## **ALTRE INFORMAZIONI PER GLI UTENTI E I VISITATORI**

### ***MODALITA' DI DETERMINAZIONE DELLA RETTA***

La retta viene fissata con delibera del Consiglio di Amministrazione, sulla base della normativa vigente e deve essere versata al Tesoriere dell'Ente in forma anticipata entro i primi dieci giorni di ogni mese di presenza nella convivenza tramite bonifico bancario.

La retta comprende servizi generali di tipo alberghiero (cucina, servizio pasti, lavanderia, stireria, pulizie generali) assistenza per l'igiene personale, somministrazione medicinali, osservanza delle prescrizioni mediche.

L'ammontare previsto è il seguente:

AUTOSUFFICIENTI	1.100,00
SEMI - AUTOSUFFICIENTE	1.200,00
NON AUTOSUFFICIENTI	1.300,00
NON AUTOSUFFICIENTI GRAVI	1.400,00

Si prevede una maggiorazione per il bagno in camera di € 100 e una maggiorazione per la stanza singola di € 100.

## **ASSENZE**

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante.

L'entrata e l'uscita degli Ospiti è consentita dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Le Ospiti non possono assentarsi dalla Casa senza il permesso della Direzione. Possono uscire accompagnate dal personale della casa o dai familiari che si rendono responsabili della incolumità dell'assistita.

Le assenze sia di breve che di lunga durata non determinano esoneri dal pagamento della retta in quanto comportano la conservazione del posto nella convivenza, ma implicano una riduzione pari al 50% del totale mensile da corrispondersi unicamente per periodi di assenza non inferiori a giorni dieci.

Coloro che per qualsiasi motivo non faranno fronte agli impegni di pagamento che hanno assunto verso l'Amministrazione saranno dimessi.

Qualora l'ospite abbia corrisposto l'intera retta mensile, e pur mantenendo la conservazione del posto, non sia stato presente all'interno della struttura, lo stesso matura il diritto al rimborso del 50% della retta rapportata ai giorni di assenza.

## **ALCUNE INDICAZIONI DI COMPORTAMENTO**

E' vietato fumare in tutta l'area interna della Struttura.

E' consentito l'uso di telefoni cellulari.

### ***Per gli utenti***

Durante la permanenza nella Struttura gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature ed arredi.

E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi a terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

All'Ospite è in particolare fatto divieto di :

- stendere alla finestra capi di biancheria;
- utilizzare fornelli a gas e a spirito nonché apparecchi che siano pericolosi o che possano disturbare gli altri Ospiti;
- gettare immondizie rifiuti ed acqua dalle finestre;
- vuotare nel water , bidet, o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare nei locali non appositamente adibiti;

- uscire dalla camera con abbigliamento trasandato;
- recare disturbo ai vicini, come sbattere la porta, chiudere rumorosamente le persiane, trascinare le sedie;
- asportare dalle sale da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse

E' fatto altresì divieto all'ospite di portare oggetti di proprietà della Struttura al di fuori di essa.

In caso di inadempienza delle norme e delle disposizioni vigenti, la Direzione ha la facoltà di chiedere l'allontanamento dell'ospite dalla struttura.

### **Per i visitatori**

I visitatori sono tenuti al rispetto delle Ospiti e della Struttura, osservando rigorosamente gli orari di visita ed evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disagio o disturbo agli utenti o agli operatori nello svolgimento delle loro funzioni.

### ***ORARI DI VISITA***

Sono ammesse visite quotidiane alle ospiti da parte dei familiari, parenti, amici, volontari ed altri in orari stabiliti dalla Direzione della Casa, consentite di solito dalle ore 10.00 alle ore 11.00, dal lunedì al sabato, in caso di impossibilità sarà possibile concordare eventuali visite con la Direzione.

Non è consentito l'accesso ai reparti al di fuori degli orari di visita senza specifica autorizzazione.

### ***IN CASO DI EMERGENZA***

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Obiettivi del piano di emergenza sono: minimizzare i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento; portare soccorso alle persone eventualmente colpite; delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dipendente.

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore della Struttura che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione. In tutti i casi di emergenza, in caso di incendio o di presenza di fumo

Si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura si prega di attenersi scrupolosamente alle direttive del

personale in servizio, non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare oggetti personali, non ritornare nella propria stanza e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

Le Ospiti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie d'emergenza e le istruzioni del personale.

Le Ospiti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

### ***DIMISSIONI***

Le dimissioni volontarie dell'ospite dovranno essere comunicate con un preavviso di almeno sei giorni, con lettera raccomandata a.r., e tuttavia la stessa dovrà corrispondere l'intera retta del periodo.

### ***ALTRE SITUAZIONI***

Tutte le spese inerenti e conseguenti al decesso dell'Ospite saranno pagate con i fondi propri dell'interessata se ne ha la disponibilità. In caso contrario dai familiari o dal Comune di residenza per accertata povertà.

Anche alla custodia della salma e alle ulteriori necessità (cassa, trasporto, ...) devono provvedere i parenti.

## **ASSOCIAZIONI PRESENTI NELLA STRUTTURA**

### ***VOLONTARIATO***

La Struttura valuta favorevolmente le proposte di interazione che possono provenire da Gruppi parrocchiali, associazioni di volontariato enti pubblici e/o privati, accogliendole favorevolmente ogniqualevolta le stesse non creino disagi alle Ospiti e problemi eccessivi all'organizzazione del lavoro all'interno della Struttura.

### ***PERSONALE - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO***

La struttura favorisce la formazione e l'aggiornamento del personale impegnandosi a sviluppare le attitudini e le potenzialità di ciascun dipendente nello svolgimento delle proprie competenze, affinché le capacità e aspirazioni di ognuno trovino piena realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi della struttura.

La Struttura agevolerà la formazione di ognuno, invitando e stimolando tutti i dipendenti alla partecipazione a convegni e corsi di formazione sia obbligatori che facoltativi, di cui la Struttura viene a conoscenza nell'obiettivo di promuovere la qualificazione del personale.

L'attività di programmazione annuale della qualificazione del personale verrà attuata in modo dettagliato richiedendo agli Enti preposti la comunicazione con congruo anticipo dei corsi di formazione programmati.

Il Coordinatore, designato dal Consiglio di Amministrazione, è Responsabile della Struttura, con compiti di indirizzo, sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione dell'attività di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali.

Il Consiglio di Amministrazione nomina altresì i Responsabili di Nucleo che verificano quotidianamente gli interventi programmati.

Il modello operativo è improntato al lavoro d'équipe avente come indirizzo unificante la condivisione progettuale, la globalità dell'intervento e la verifica dei risultati, a tal fine devono essere effettuate riunioni degli operatori con cadenza settimanale al fine di programmare e verificare l'attività.

### **SEZIONE III – Meccanismi di tutela e di verifica**

#### ***ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI***

La Struttura agevolerà la creazione di un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari composto da tre rappresentanti eletti tra gli Ospiti o tra i familiari degli stessi, di cui uno viene designato Presidente.

Tale Organismo rimarrà in carica un triennio. Lo stesso si doterà di un registro dei verbali del Comitato, in cui verranno trascritti i verbali delle riunioni.

Le riunioni potranno avere carattere ordinario, con cadenza trimestrale e/o straordinario se verranno indette dietro richiesta di convocazione del Presidente; di due membri dell'Organismo di rappresentanza e di 1/5 degli Ospiti.

Le riunioni sono valide con la presenza della maggioranza dei componenti.

L'Organismo di rappresentanza ha lo scopo di ricevere e sviluppare l'istruttoria ai singoli reclami entro trenta giorni dalla presentazione, trasmettendoli in seguito alla conclusione dell'istruttoria al Consiglio di Amministrazione e di valutare le condizioni di assistenza delle Ospiti e le problematiche di interesse generale, oltre che di formulare proposte od osservazioni che verranno sempre trasmesse al Consiglio di Amministrazione che delibererà in merito.

#### ***CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE***

L' Amministrazione declina da ogni responsabilità per furti o danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti ed alle loro cose durante la permanenza presso la Casa di Riposo.

#### ***AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI***

Il Consiglio di Amministrazione si impegna a:

- predisporre, aggiornare e migliorare la Carta dei Servizi, anche sulla base delle proposte,
- osservazioni e richieste da parte dell'Organismo di rappresentanza;
- partecipare, per quanto di competenza, al miglioramento della qualità;
- attivare iniziative volte ad ottenere la disponibilità a cambiamenti culturali nella erogazione delle prestazioni, individuando obiettivi di miglioramento continuo;
- formazione specifica del personale, attivando percorsi idonei per le diverse tipologie di operatori.

## **RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA**

### ***Cartelle cliniche***

La richiesta della copia va effettuata dopo la eventuale dimissione alla Direzione.

### ***Certificato di degenza***

Su richiesta dell'interessato, la Direzione può rilasciare un certificato che attesti il ricovero e le somme corrisposte per il pagamento della retta .

## ***DOVE RIVOLGERSI***

### ***DIREZIONE Piano terra***

Lunedì-venerdì, 8.30-11.30 15.30-17.30

Sabato, 8.30-11.00

tel. 0721.735890

tel. 0721739196

e-mail: [istituto.arseniperg@libero.it](mailto:istituto.arseniperg@libero.it)

## **COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

L'ingresso della Struttura è in via Zoccolanti, 2 a Pergola (PU).

### ***DALLE AUTOSTRADE***

- Seguire le indicazioni per Marotta di Mondolfo (PU)
- Seguire le indicazioni per Pergola (PU).