



Fondazione Nostra Signora di Misericordia



CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO



Rev.	Data	Redatta da	Vista da	Approvata da
0	30.12.2020	Direttore Dott. Marco Molinari F.to Marco Molinari	Direttore Sanitario Dott. Aldo Marengo F.to Aldo Marengo	Consiglio di Amministrazione Deliberazione n. 41 del 30.12.2020
1	07.09.2022	Direttore Dott. Marco Molinari F.to Marco Molinari	Direttore Sanitario Dott.ssa Maddalena Altamura F.to Maddalena Altamura	Consiglio di Amministrazione Deliberazione n. 19 del 07.09.2022
2	11.10.2023	Direttore Dott. Marco Molinari F.to Marco Molinari	Direttore Sanitario Dott.ssa Brenda Rosito F.to Brenda Rosito	Consiglio di Amministrazione Deliberazione n. 27 del 11.10.2023

CARTA DEI SERVIZI

	INDICE	
1. INTRODUZIONE	PAG.	3
2. CENNI STORICI	PAG.	3
3. CARATTERISTICHE GENERALI	PAG.	4
3.1 Struttura		
3.2 Comfort ambientale		
4. FINALITÀ E PRINCIPI	PAG.	6
5. MODELLO ORGANIZZATIVO	PAG.	6
6. SERVIZI OFFERTI: TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE	PAG.	8
6.1 Servizio amministrativo		
6.2 Servizio medico		
6.3 Case manager - Piano Assistenziale Individuale (PAI).		
6.4 Servizio infermieristico		
6.5 Servizio socio – assistenziale		
6.6 Servizio di gestione di farmaci e presidi		
6.7 Servizio di fisioterapia		
6.8 Servizio di animazione		
6.9 Servizio di igiene ambientale		
6.10 Servizio di ristorazione		
6.11 Servizio di lavanderia-stireria e guardaroba		
6.12 Servizio di manutenzione		
6.13 Assistenza religiosa		
6.14 Servizi accessori		
7. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI	PAG.	18
7.1 Reclami e segnalazioni		
7.2 Valutazione della qualità dei servizi		
8. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	PAG.	18
8.1 Diritti		
8.2 Doveri		
9. MODALITÀ DI AMMISSIONE, INSERIMENTO E DIMISSIONI.	PAG.	19
10. RETTE DI DEGENZA	PAG.	20
11. SOSTEGNO INTEGRATIVO AGLI OSPITI	PAG.	20
12. GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE	PAG.	20
12Bis. PIANO PANDEMICO LOCALE	PAG.	21
Allegato 1 - Questionario di soddisfazione degli Ospiti della Residenza e loro familiari;		
Allegato 2 - Modalità di gestione dei casi COVID e programmazione delle visite dei familiari in funzione del COVID.		

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che illustra i servizi resi agli Utenti della Struttura e le modalità di fruizione degli stessi.

Il presente documento ha carattere di flessibilità ed è pertanto suscettibile di modifiche in relazione alle eventuali variazioni della normativa regionale di riferimento ed alle esigenze organizzative derivanti dall'evoluzione del contesto socio-sanitario e assistenziale.

2. CENNI STORICI

La “Fondazione Nostra Signora di Misericordia”, già “Casa Nostra Signora Di Misericordia - Fondazione Stefano Boagno” ha sede nel comune di Celle Ligure e trae le sue origini dal testamento di Stefano Boagno in data 29 Gennaio 1640, rogato in Palermo dal notaio Francesco Sergio: con tale atto venivano poste le premesse per la nascita, in Celle Ligure, di un ospedale per gli infermi poveri, la cui attività, iniziata nel 1680 con il nome di “Hospitale della Beatissima Vergine di Misericordia”, é proseguita con la denominazione di “Ospedale di Nostra Signora della Misericordia” sino alla metà degli anni settanta quando ha cessato ogni attività sanitaria per divenire Casa di Riposo, con la nuova denominazione di “Casa Nostra Signora di Misericordia”.

Fin dalle origini, la sede è stata quella in cui ancora oggi è ubicata ed nella quale dovrà restare affinché “l'Ospedale”, come ancora è spesso chiamato dai cellesi, possa continuare a “porre” l'anziano al centro del paese, tra la gente e nei cuori di tutti. La Cappella, all'interno dell'edificio, consente agli Ospiti di partecipare settimanalmente alla Santa Messa; la celebrazione della stessa, aperta a tutti i fedeli, favorisce momenti di socializzazione degli Ospiti con i cittadini e, in estate, anche con i turisti.

La comunità cellese, con il volontariato e la generosità che la contraddistingue, ha sempre sostenuto nel tempo le attività della Casa di Riposo. La stessa, operante per un lungo periodo sotto forma di Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza(I.P.A.B.), si è trasformata in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona nel 2003; allo scopo di perseguire una maggiore efficienza mediante lo snellimento dell'attività amministrativa si è infine nuovamente trasformata, dal 20 settembre 2018, in Fondazione di diritto privato dapprima con la denominazione di “Fondazione Casa di Riposo Fondazione Nostra Signora di Misericordia” e, successivamente, con quella attuale di “Fondazione Nostra Signora di Misericordia ”.



Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

3. CARATTERISTICHE GENERALI

3.1 Struttura.

La Struttura facente capo alla Fondazione opera sotto forma di Residenza Protetta accreditata dalla Regione Liguria e può accogliere fino a 70 anziani ospiti, autosufficienti e non, in camere a uno, due, tre e quattro letti.

Situata nel centro storico di Celle Ligure, in zona pedonale, consente agli Ospiti autosufficienti di raggiungere agevolmente la passeggiata mare, i negozi, i locali di ritrovo, permettendo in tal modo il mantenimento e lo sviluppo dei rapporti sociali.



La Struttura si articola su 4 piani e conta 34 camere in parte dotate di servizi igienici; questi ultimi sono comunque in numero congruo (almeno uno ogni due camere), dotati di doccia e adeguati anche alle esigenze delle persone disabili (sono presenti anche 2 bagni assistiti). Gli spazi comuni si articolano in una grande sala da pranzo con annesso locale di servizio ad uso cucina per smistamento pasti, in un salone per le attività di animazione e per l'incontro con i parenti e in più terrazzi. Al primo piano sono situati lo studio medico e quello infermieristico nonché il locale per la fisioterapia.; al piano terra si trovano invece gli uffici, la cucina con annessa dispensa, la lavanderia con stireria e guardaroba e la Cappella oltre a locali di servizio e ad uso spogliatoio. All'esterno esiste un piccolo cortile utilizzato per carico/scarico merci ed emergenza.

3.2 Comfort ambientale.

La Struttura è completamente fruibile da parte degli Ospiti data l'assenza di barriere architettoniche: tutti gli ambienti sono accessibili anche mediante collegamenti verticali rappresentati da 2 ascensori utilizzabili anche come montalettighe.

Gli arredi sono ignifughi e studiati per garantire la sicurezza degli Ospiti.

In particolare i letti, tutti snodati e dotati di sponde, vengono forniti di presidi anti decubito ove sia necessario in relazione alle condizioni degli Ospiti; sono inoltre corredati di dispositivi individuali di chiamata di facile utilizzo.



La Struttura è dotata anche di sollevapersone per agevolare la movimentazione degli Ospiti in difficoltà e, in numero congruo, di sedie a rotelle e deambulatori (ferma restando la facoltà per gli Ospiti di utilizzare attrezzature proprie previa verifica di idoneità).

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

Per facilitare l'orientamento sono presenti corrimano; inoltre gli arredi delle camere sono di colore differente a seconda del piano nel quale sono ubicate e gli Ospiti che lo desiderano possono personalizzare con piccoli arredi / oggetti le loro camere.

Il locale per la fisioterapia è attrezzato con idonei ausili: scale, parallele, spalliere e vari attrezzi. In caso di ginnastica collettiva è possibile usufruire di spazi comuni.

La Struttura è dotata di un ampio ed accogliente salone per il ritrovo e lo svago degli Ospiti, ove si svolgono iniziative - quali le attività di animazione, le numerose feste di compleanno e la distribuzione dei regali durante le festività natalizie - mirate a favorire momenti di socializzazione ai quali possono partecipare anche parenti ed amici degli Ospiti.

Inoltre gli ampi locali di ingresso, presenti a tutti i piani dell'immobile, consentono di fruire di ambienti comuni per la lettura, la visione della tv, il gioco delle carte o altre attività ludiche, grazie alla presenza di una piccola biblioteca nonché di apparecchi televisivi, registratori, lettori CD/ DVD. Parenti ed amici sono invitati, nei limiti del possibile, a partecipare alle attività, al fine di creare un ambiente familiare e consentire agli Ospiti di sentirsi a proprio agio limitando, per quanto possibile, il trauma o comunque la sensazione di disagio che derivano dal distacco dalla propria casa e/o dalla famiglia. È altresì consentita l'installazione di apparecchi nelle camere degli Ospiti che lo desiderino.

Nel periodo invernale le temperature all'interno delle camere e nei locali comuni vengono regolate da termostati zonali, mentre durante l'estate la temperatura viene valutata dagli addetti che, a seconda delle esigenze degli Ospiti, utilizzano ventilatori e, ove esistenti, condizionatori.

Le visite agli Ospiti sono consentite dalle ore 10,00 alle ore 11,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30; eventuali deroghe sono ammesse esclusivamente se concordate preventivamente. Le visite stesse devono comunque svolgersi nel rispetto della normale operatività delle attività sanitarie ed igienico/assistenziali al fine di tutelare la tranquillità e la privacy di tutti gli Ospiti.



Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

4. FINALITÀ E PRINCIPI.

La Fondazione, in considerazione della propria natura, non ha fini di lucro e si occupa esclusivamente dell'ospitalità e dell'assistenza socio-sanitaria di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

In tale attività è impegnata a tutelare gli Ospiti garantendo agli stessi una vita dignitosa, nonché la conservazione ed ove possibile il miglioramento, delle residue capacità motorie, sensoriali e relazionali.

La Residenza Protetta favorisce il mantenimento dei rapporti degli Ospiti con i familiari, amici e conoscenti e, più in generale, con il contesto sociale e culturale locale.

La convivenza nella Struttura è improntata ai seguenti principi di carattere generale:

- parità di diritti tra gli Ospiti.
- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni da parte degli operatori.
- continuità dei servizi e delle prestazioni.
- tutela e riservatezza dei dati degli Ospiti ai sensi della vigente normativa in materia di "privacy";
- coinvolgimento degli Ospiti nella definizione della qualità e quantità di prestazioni e servizi mediante raccolta di suggerimenti e osservazioni.

5. MODELLO ORGANIZZATIVO.

L'amministrazione della Fondazione è affidata ad un Consiglio di Amministrazione (nel seguito CdA) composto da cinque membri di cui uno nominato dalla Regione Liguria e quattro dal Comune di Celle Ligure: il CdA elegge al suo interno un Presidente, che assume la rappresentanza legale della Fondazione stessa, nonché un Vicepresidente. Le funzioni del Presidente e del Consiglio di Amministrazione sono regolamentate dallo Statuto della Fondazione.

L'attuazione delle decisioni del Consiglio è affidata al Direttore della Fondazione e, per quanto riguarda gli aspetti sanitari della Residenza Protetta, al Direttore Sanitario. Le attività della Fondazione, quale Residenza Protetta accreditata presso Regione Liguria, sono articolate come di seguito indicato.

- **Area Medicina di base, infermieristica e socio assistenziale.**

Garantisce agli Ospiti il servizio medico relativo alla diagnosi delle patologie ed alla definizione dei percorsi terapeutici; la responsabilità del servizio resta comunque in capo ai medici di medicina generale liberamente scelti dagli Ospiti, ove l'inserimento di questi ultimi nella Struttura avvenga in regime privatistico. Qualora invece l'inserimento stesso sia disposto in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regione Liguria le funzioni relative sono affidate, in base alla normativa regionale, al Direttore Sanitario della Residenza Protetta.

Il Direttore Sanitario della Struttura, scelto tra i soggetti in possesso dei requisiti professionali prescritti, coordina l'erogazione agli Ospiti dei servizi infermieristico, di igiene ed assistenza generale alla persona, di fisioterapia e di animazione, mediante l'impiego di professionalità adeguate quali appunto infermieri, operatori socio - sanitari, fisioterapisti, animatori.

Quale Responsabile dell'Area **Medicina di base, infermieristica e socio assistenziale** il Direttore Sanitario, nell'ambito delle funzioni di vigilanza e di organizzazione tecnico-sanitaria, assicura il collegamento e il coordinamento con medici di medicina generale ed eventualmente con gli specialisti indicati dagli Ospiti nonché, in caso di ricovero degli Ospiti stessi, con i sanitari ospedalieri al fine di garantire costantemente un adeguato livello di assistenza .

Il Direttore Sanitario pertanto *"è il garante ultimo dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario operante nella struttura, affinché tale attività sia sempre im-*

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

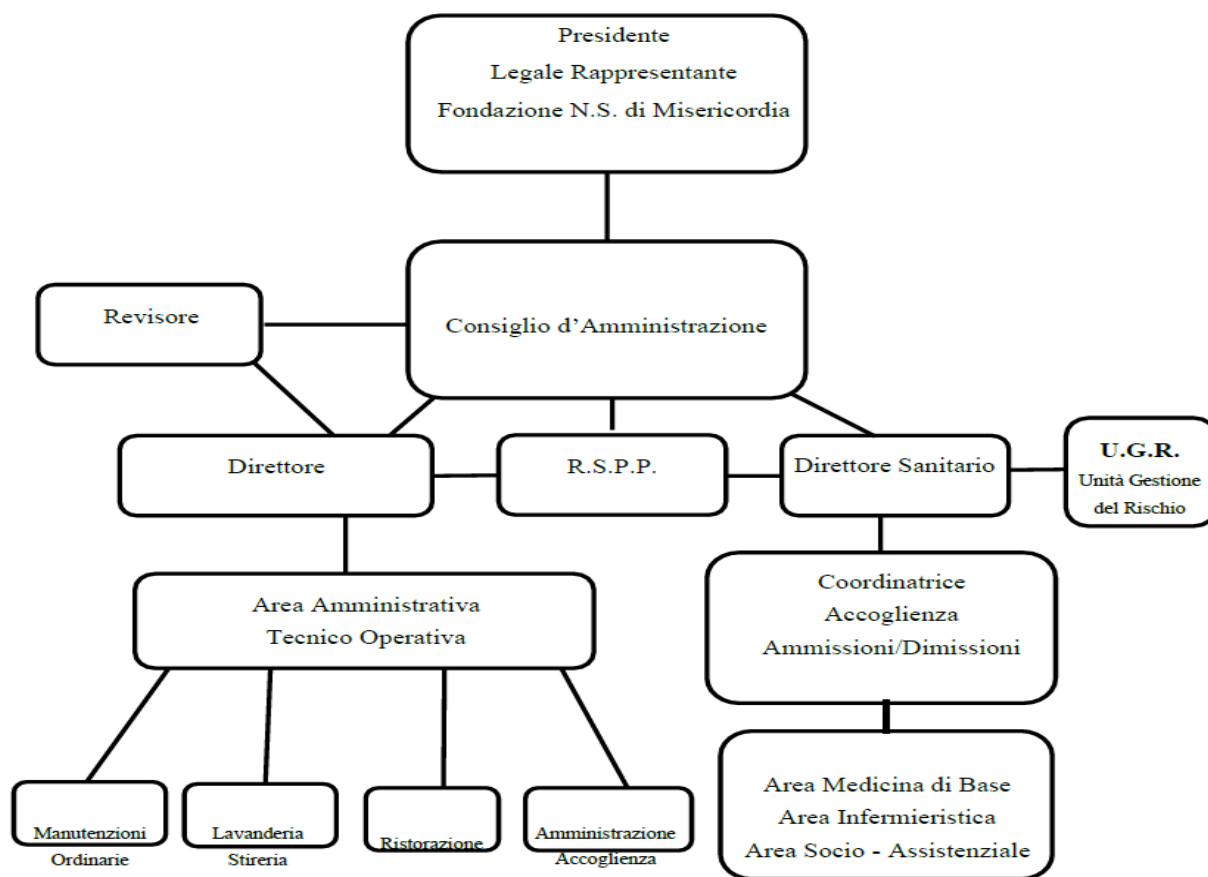
prontata a criteri qualità e di sicurezza¹ al fine di garantire efficacia ed efficienza del servizio, collabora con il Direttore della Fondazione e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. Attualmente le professionalità impegnate nell'Area in questione sono alle dipendenze della Cooperativa Ale.Mar di Vigevano (PV) nella sua qualità di soggetto Appaltatore dei servizi di assistenza socio-assistenziale e di pulizia.

- **Area Amministrativa e tecnico-operativa.**

Si occupa delle funzioni amministrative, delle manutenzioni ordinarie, del servizio di ristorazione, con cucina interna, nonché del servizio lavanderia.

La responsabilità dell'area è affidata al Direttore della Fondazione che assicura lo svolgimento delle funzioni di amministrazione della Struttura nonché l'attuazione delle direttive emanate dal CdA o dal Legale Rappresentante; nello svolgimento del proprio incarico il Direttore della Fondazione collabora con il Direttore Sanitario e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

- **Organigramma funzionale.**



1 Cass.32477/2019

6. SERVIZI OFFERTI: TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE.

6.1 Servizio amministrativo.

Provvede tra l'altro a :

1. fornire all'utenza informazioni circa l'inserimento nella Struttura e le condizioni economiche praticate, le diverse modalità di sistemazione ecc.;
2. ricevere le domande di ammissione curando la corretta istruttoria delle stesse;
3. monitorare l'incasso delle rette di degenza;
4. gestire l'acquisizione dei farmaci per conto degli Ospiti;
5. ricevere a nome e per conto degli Ospiti eventuale corrispondenza e pacchi curandone la consegna agli interessati e provvedendo, su richiesta, alla spedizione. Le spese di ricezione e spedizione sono naturalmente a carico dell'Ospite e la Fondazione non assume responsabilità diverse dalla corretta esecuzione delle suddette operazioni;
6. prenotare – con oneri a carico degli Ospiti – servizi opzionali quali parrucchiere, podologo, ecc..

Gli uffici sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 12,30 ed il martedì pomeriggio dalle 14,00 alle 16,00.

Per i contatti in via telematica possono essere utilizzati i seguenti indirizzi di posta elettronica:

- info@casansmisericordia.it per informazioni in generale
- reception@casansmisericordia.it per ogni esigenza relativa agli Ospiti della Residenza Protetta.

6.2 Servizio medico.

L'assistenza medica è fornita (come accennato in precedenza) con le modalità ordinarie vigenti dai Medici di medicina generale scelti liberamente, nell'elenco dei sanitari convenzionati, dagli Ospiti inseriti in regime privatistico; per gli Ospiti inseriti in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regione Liguria, le funzioni relative sono invece svolte, sulla base della normativa regionale di riferimento, dal Direttore Sanitario della Struttura.

I Medici di medicina generale sono responsabili dell'attività di diagnosi e cura dei loro assistiti: per ogni Ospite viene predisposto, compilato ed aggiornato il fascicolo sanitario personale.

La reperibilità medica è assicurata secondo le norme che vigenti per la medicina generale in orario diurno dai Medici di medicina generale e negli orari notturni e festivi dal Servizio Continuità Assistenziale (Guardia Medica).

Il Direttore Sanitario - scelto dal Consiglio di Amministrazione sulla base del possesso di adeguati requisiti di titoli, capacità ed esperienza - oltre a svolgere le funzioni già descritte, assicura il raccordo degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie : medici di medicina generale, consulenti specialistici, infermieri, vigilando sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie. Lo stesso è presente nella Struttura in giorni ed orari concordati con l'Amministrazione in base ad una valutazione di adeguatezza rispetto alle esigenze degli Ospiti.

L'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale.

La Struttura, operante quale **Residenza Protetta**, è organizzata in **un solo modulo**; la stessa garantisce a tutti gli Ospiti un'adeguata assistenza al fine di mantenere e, se possibile, migliorare le condizioni di salute degli Ospiti evitando o comunque riducendo al minimo i ricoveri presso strutture ospedaliere.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casansmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

La Struttura mette a disposizione dei medici il proprio ambulatorio e si impegna a:

- contattare in caso di necessità i Medici, di medicina generale o specialist, i di fiducia degli Ospiti;
- prestare agli Ospiti ammalati le cure necessarie;
- organizzare l'eventuale ricovero ospedaliero su disposizione del Medico di medicina generale competente o del Direttore Sanitario.

6.3 Case Manager - Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il Case manager verifica che l'assistenza alla persona di ciascun Ospite affidato sia sempre aggiornata rispetto ai bisogni individuali della persona nella loro evoluzione e che si basi sul Piano Assistenziale Individualizzato (**PAI**) di ogni Ospite.

Il Case Manager Coordinatore attua il coordinamento operativo tra le varie professionalità, intervenendo in maniera attiva nei rapporti con la famiglia, rendendo partecipe il personale medico e non, coinvolto nel processo di cura e le eventuali istituzioni.

La legge n. 24 del 3 marzo 2017, altrimenti nota come **Legge Gelli** è un provvedimento che, pur non citando il termine infermiere (ma più in generale quello di “esercitante le professioni sanitarie”), cambia radicalmente quella che è la **responsabilità infermieristica**; di fondamentale importanza è l'**art. 5** della riforma, che stabilisce come gli esercenti le professioni sanitarie debbano attenersi alle **pratiche clinico-assistenziali e alle raccomandazioni previste dalle linee guida**.

Il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Il Piano Assistenziale Individuale (nel seguito PAI) è l'elaborazione di un progetto costruito intorno ai bisogni della persona, considerata nella sua globalità, e si basa su un approccio assistenziale di tipo olistico.

Il PAI è uno strumento base all'interno di nuclei/strutture destinate a ospitare anziani non autosufficienti perché favorisce il passaggio da un'organizzazione del lavoro che affida agli operatori la semplice esecuzione delle mansioni (per compiti) a un'organizzazione in cui tutti coloro che operano nel nucleo vengono responsabilizzati in vista di determinati **obiettivi condivisi ed espliciti**. È uno strumento di comunicazione organizzata fra tutti i membri dell'équipe assistenziale necessario all'attuazione di un'assistenza globale e individualizzata.

Attraverso una raccolta dati, vengono identificati i bisogni/problemi dell'ospite, ed erogate prestazioni assistenziali – sanitarie rispondenti alle esigenze del singolo.

Gli obiettivi del PAI sono:

- focalizzare l'attenzione sull'ospite;
- progettare la successione e le modalità degli interventi in modo razionale;
- definire le funzioni e i tempi di azione di ogni membro dell'équipe;
- tenere in considerazione problemi prioritari attuali e potenziali;
- sviluppare un piano di cure che possa essere seguito da tutti;
- assicurare continuità, coerenza e completezza delle prestazioni assistenziali/sanitarie.

Il PAI consente di dare non solo una personale risposta ai bisogni delle persone, ma di “prenderci cura” dell'altro in **modo empatico, grazie alle focalizzazioni specifiche dedicate all'interno del PAI delle dimensioni** :

- **relazionale**
- **comunicativa**
- **affettivo-emotiva**

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

Concretamente il PAI è la formalizzazione del processo di Nursing, cioè un approccio ponderato, orientato all'identificazione e soluzione del problema per soddisfare i bisogni di assistenza del paziente.

È composto di una serie di fasi pianificate, di azioni dirette ad individuare e risolvere i problemi assistenziali dell'anziano insieme alla sua famiglia e si articola in 5 fasi che si ripetono ciclicamente per il rinnovo del PAI :

1. raccolta dati: percorso clinico assistenziale e risorse attivabili;
2. identificazione del problema : osservazione nel primo periodo e ricorsivamente ;
3. formulazione di obiettivi per aree : mobilità; continenza/incontinenza; alimentazione, igiene, vestizione, comunicazione, tono dell'umore, dinamiche comportamentali, collaborazione-socializzazione, orientamento, memoria, stato della cute, altri.
4. pianificazione ed attuazione degli interventi (BREVE-MEDIO-LUNGO PERIODO ; integrazione con il Progetto di Vita);
5. valutazione finale.

6.4 Servizio infermieristico.

Il servizio infermieristico ha come finalità quella di erogare assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa in sinergia con le indicazioni medico-sanitarie.

L'infermiere garantisce lo svolgimento delle seguenti funzioni :

- **Assistenziali** : analisi dei bisogni assistenziali, rilevando tempestivamente modificazioni dello stato di salute dell'ospite e ulteriori compromissioni funzionali ; programma di prevenzione (cadute, infezioni, sindrome da immobilizzazione, deterioramento cognitivo, lesioni da decubito) ; rilevazione immediata delle situazioni emergenziali e immediato pronto intervento.
- **Relazionali** : perseguimento della compliance terapeutica secondo il modello infermieristico di Hildegard Peplau (nursing psicodinamico).
- **Organizzativo-Amministrative** : registrazione parametri, gestione ausili, stesura cartelle infermieristiche, gestione farmaci, pianificazione visite, rinnovo piani terapeutici.

In estrema sintesi il servizio infermieristico è caratterizzato da : Coordinamento Socio Sanitario (Responsabile Infermieristico); Adozione di pratiche di **Evidence Based Nursing**; Adozione della metodologia 'relazionale' IP TUTOR.

Piano di lavoro-tipo Infermieri

(**Legenda tabelle** : OS = bocca (orale) IM = intramuscolo SC = sottocutanea EV = endovena)

Mattino	<p>Consegne del cambio turno ; Somministrazione di terapia per OS, IM, SC ; Svolgimento delle medicazioni all'alzata degli ospiti ; Effettuazione prelievi necessari ; Determinazione/registraz. di parametri vitali, drenaggi, ristagno urinario e gastrico per chi necessita ; Supervisione e supporto al personale OSS nell'igiene e alzata ospiti richiedenti particolari cautele ; Predisposizione dispositivi per alimentazione indotta (sondini naso-gastrico e peg) per necessitanti ; Supervisione e assistenza agli operatori addetti nella somministrazione del vitto (colazione), nelle operazioni di imboccamento per gli ospiti che non si alimentano per vie naturali, con attenzione al rispetto rigoroso per le diete speciali ;</p> <p>Ritiro in copia da parte del personale dedito alla ristorazione del modulo dei vitti aggiornato ; Giro visita giornaliero degli ospiti insieme all'équipe medica ; Aggiornamento delle cartelle degli ospiti per quanto di competenza infermieristica ; Organizzazione/pianificazione delle visite specialistiche ; Controllo della scorta dei</p>
----------------	---

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

	medicinali e dei parafarmaci (carico e scarico) ; Svolgimento delle medicazioni ; Somministrazione di terapia per OS, IM, SC, EV ; Raccolta e riordino del materiale usato ; Predisposizione dispositivi per alimentazione indotta (sondini naso-gastrico e peg) per necessitanti ; Supporto ai programmi terapeutici della riabilitazione ; Supervisione e assistenza agli operatori addetti nella somministrazione del vitto (pranzo), nelle operazioni di imboccamento per gli ospiti che non si alimentano per vie naturali, con attenzione al rispetto rigoroso per le diete speciali ; Svolgimento delle medicazioni ; Somministrazione di terapia per OS, IM, SC, EV ; Consegne del cambio turno
Pomeriggio	Consegne del cambio turno ; Supervisione e supporto all'Operatore addetto all'assistenza nell'effettuazione dei bagni assistiti ; Svolgimento delle medicazioni ; Somministrazione di terapia per OS, IM, SC, EV ; Supporto ai terapisti nei programmi di riabilitazione ; Aggiornamento delle cartelle degli ospiti per quanto di competenza infermieristica ; Predisposizione dispositivi per alimentazione indotta (sondini naso-gastrico e peg) per necessitanti ; Supervisione e assistenza agli operatori addetti nella somministrazione del vitto (spuntino), nelle operazioni di imboccamento per gli ospiti che non si alimentano per vie naturali, con attenzione al rispetto rigoroso per le diete speciali ; Raccolta e riordino del materiale usato ; Preparazione carrelli infermieristici ; Predisposizione dispositivi per alimentazione indotta (sondini naso-gastrico e peg) per necessitanti ; Supervisione e assistenza agli operatori addetti nella somministrazione del vitto (cena), nelle operazioni di imboccamento per gli ospiti che non si alimentano per vie naturali, con attenzione al rispetto rigoroso per le diete speciali ; Controllo degli ospiti e giro letti degli ospiti allettati ; Svolgimento delle medicazioni ; Somministrazione di terapia per OS, IM, SC, EV ; Consegne del cambio turno
Notte	Consegne del cambio turno ; Controllo di tutti gli ospiti presenti ; Controllo a frequenza e intensità doppie per gli ospiti giudicati in condizioni di fragilità e bisogno maggiori ; Svolgimento delle eventuali medicazioni ; Somministrazione di eventuale terapia per OS, IM, SC, EV ; Supervisione e supporto all'Operatore addetto all'assistenza nei cambi e nelle posture ; Aggiornamento delle cartelle degli ospiti per quanto di competenza infermieristica ; Consegne del cambio turno

6.5 Servizio socio-assistenziale.

Il Servizio, detto anche di assistenza tutelare, si basa sul PAI di ogni Ospite.

L'attività di assistenza segue il PAI e ogni altra indicazione registrata nelle cartelle dell'utente e definita dal piano di lavoro condiviso dall'equipe multidisciplinare.

Sarà cura di ogni operatore l'effettiva realizzazione di quanto programmato, rispettando le esigenze, i tempi, le autonomie residue dell'assistito e curando particolarmente l'aspetto relazionale.

Gli operatori inoltre lavorano in sinergia con le altre professionalità presenti attraverso il supporto attivo alle attività di infermieri, fisioterapisti e animatori.

Le OSS stimolano gli ospiti alla vita sociale e di relazione e ad un impiego costruttivo del tempo libero.

Il personale tutelare ha inoltre il compito cruciale di monitorare lo stato di salute e benessere di ciascun ospite, collaborando alla compilazione delle parti del PAI, per quanto di competenza, per verificare l'efficacia degli interventi e dei piani di lavoro svolti.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

Piani di lavoro.

Nell'organizzazione dell'azione complessiva di cura l'articolazione di turni e piani di lavoro, così come di tutti gli interventi assistenziali, è conformata sui bisogni assistenziali e globali dei residenti, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal capitolato e al **modello bio-psico-sociale di salute promosso dall'OMS**.

Il modello assistenziale adottato privilegia :

- la personalizzazione delle cure a partire dai profili di bisogno, dal PAI e dal Progetto di Vita;
- la dimensione familiare dell'azione di cura (équipe di Nucleo);
- la *compliance* (collaboratività) assistenziale di ospiti/utenti e familiari.

Piano di Lavoro-tipo Assistenza Tutelare (OSS)

MATTINO	Lettura consegne e scambio informazioni, <i>briefing con gli operatori smontanti</i> Alzata (con massimo rispetto dei ritmi biologici e delle abitudini e secondo le indicazioni PAI, compatibilmente con le esigenze organizzative generali); igiene, vestizione, affiancamento all'Infermiere per le medicazioni e per i clismi, posturazione, idratazione ospiti che rimangono a letto
	Colazione (eventuale somministrazione nelle camere), alimentazione assistita (secondo PAI). Lavori di reparto (rifacimento letti – cambio biancheria piana, agli ospiti per cui è programmato il bagno/ al bisogno ; riordino)
	Bagni/docce (secondo indicazioni PAI) e schema programmazione bagni/docce (frequenza settimanale) ; conduzione ospiti/utenti negli spazi comuni, in palestra e in sala animazione. Alzate posticipate (secondo indicazione Inf. e PAI). Affiancamento all'Inf. per le medicazioni. Svolgimento progetti socio assistenziali multidisciplinari personalizzati. Supporto attività riabilitative, animative, educative.
	Pranzo, alimentazione assistita con supervisione dell'Inf. (se necessario nelle camere); applicazione protocollo disfagia; riordino
	Stesura consegne assistenziali e <i>briefing</i> con operatori montanti
POMERIGGIO	Lettura delle consegne e <i>briefing</i> con operatori smontanti.
	Strutturazione programma pomeridiano e sorveglianza. Alzata pomeridiana (secondo indicazioni PAI e Inf.); idratazione e variazione posturale degli eventuali residenti allettati. Spuntino, bevanda (ore 15:30). Svolgimento progetti socio assistenziali multidisciplinari personalizzati. Supporto alle attività riabilitative, animative, educative e di socializzazione secondo indicazioni PAI / igiene e idratazione
	Cena/alimentazione assistita (supervisione Inf.); dispensa a letto per allettati
	Riconduzione negli spazi comuni o nelle camere. Messa a letto serale (secondo indicazione PAI e IP); valutazione condizione biancheria personale residenti / predisposizione biancheria pulita; preparazione carrelli per la notte / cambio presidi igienici; posturazione; idratazione; aggiornamento schede progetti; riordino e sorveglianza. Sorveglianza e distribuzione <i>Infuso della Buona Notte</i> ; stesura consegne e compilazione schede progetti
	Stesura consegne assistenziali e <i>briefing</i> con operatori montanti
NOTTE	Lettura delle consegne e <i>briefing</i> con operatori smontanti.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

	Giri di controllo (ogni h.); posturazione (prevenzione LDD); controllo programmazione bagni g. successivo; aggiornamento Schede Presenze, Evacuazioni, Incontinenza, Alimentazione, Appuntamenti (parrucchiera/manicure), Visite specialistiche etc.; Lavori di reparto
	Primo cambio presidi per l'incontinenza (se necessario)
	Giri controllo, secondo cambio presidi incontinenza (al bisogno o in base al PAI), posturazione, idratazione; Preparazione carrelli per alzata.
	Secondo cambio presidi per incontinenza (se necessario)
	Stesura e passaggio consegne; <i>briefing</i> con operatori montanti

6.6 Servizio di gestione di farmaci e presidi.

La Struttura provvede, almeno a cadenza bisettimanale, all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dai Medici di medicina generale curandone la conservazione e la somministrazione: non è consentita l'assunzione, da parte degli Ospiti, di farmaci o sostanze con proprietà terapeutiche al di fuori del controllo del servizio medico e/o infermieristico.

Provvede altresì al ritiro presso l'Azienda Socio Sanitaria Locale n. 2 "Savonese" (nel seguito ASL 2) alle cadenze dalla stessa stabilite:

- dei farmaci prescritti dal Direttore Sanitario agli Ospiti in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regione Liguria;
- del materiale sanitario specifico (presidi per diabetici e per medicazione) fornito da ASL 2, previo svolgimento dei prescritti adempimenti di carattere sanitario ed amministrativo, agli Ospiti che ne hanno necessità. Gli ausili per incontinenti vengono invece forniti direttamente da ASL 2 alla Struttura tramite corriere previa comunicazione di domiciliatura dell'Ospite presso la Struttura stessa.

6.7 Servizio di fisioterapia.

Il fisioterapista imposta tutti i propri programmi di recupero e rieducazione funzionale sotto attenta supervisione fisiatrica: ad ogni nuovo ingresso segnalato dal medico, il Fisioterapista opera una valutazione funzionale dei bisogni riabilitativi; se, in seguito alla valutazione, si ritiene necessario un programma riabilitativo, il medico lo prescrive (indicando tipologia, durata e frequenza settimanale) nella cartella sanitaria dell'ospite o nel diario clinico. Entro una settimana dall'ingresso, il Fisioterapista effettua la valutazione del rischio di cadute per l'ospite attraverso la somministrazione della scala "Tinetti Test". Se l'ospite risulta essere a rischio di caduta, viene inserito nell'elenco degli "Ospiti a rischio di caduta" in modo che il gruppo degli operatori possa esercitare su di essi adeguata sorveglianza. Durante il periodo di permanenza in struttura il "Tinetti Test" verrà somministrato all'ospite a rischio ad ogni verifica del PAI (OGNI 7GG). Il Fisioterapista inoltre comunica al Case Manager le eventuali necessità di deambulazione assistita per l'ospite compresa la necessità dell'utilizzo di ausili o supporti. E' sempre il Fisioterapista a fornire le indicazioni agli operatori addetti all'assistenza per una corretta postura dell'ospite attraverso la compilazione delle "Comunicazioni del fisioterapista per gli operatori". Il Fisioterapista, sulla base delle indicazioni del medico pianifica le attività riabilitative su apposita "Scheda per la valutazione ed il trattamento riabilitativo". Della programmazione dei trattamenti riabilitativi vengono informati gli operatori attraverso l'elenco degli "Ospiti trattati dal Fisioterapista". Il programma riabilitativo, discusso in sede di stesura del PAI, è inserito fra gli obiettivi del PAI stesso. Prima di ogni seduta, il Fisioterapista verifica la disponibilità dell'ospite ad eseguire il trattamento, nonché la presenza di eventuali indicazioni in consegna relative alla salute dell'ospite stesso. La data di inizio del trattamento e ogni successiva seduta vengono registrati nel modulo "Registrazione delle attività fisioterapiche" mentre le eventuali osservazioni, anomalie, modifiche o sospensioni del trattamento e informazioni utili a dare evidenza dell'andamento

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

dell'intervento riabilitativo, verranno descritte nel "Diario delle attività fisioterapiche". Durante il percorso riabilitativo, è inoltre responsabilità del Fisioterapista valutare l'opportunità di richiedere visite specialistiche fisiatriche a scopo di controllo. Le attività fisioterapiche riguardano: rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche manuali, massoterapiche ed occupazionali; proposta di adozione di protesi/ausili con relativo addestramento all'uso e verifica dell'efficacia; verifica della rispondenza della metodologia riabilitativa attuata (con il fisiatra e in équipe). I trattamenti sono realizzati in palestra o al letto dell'Ospite e sono massimamente personalizzati in relazione al bisogno di mobilitazione e recupero delle funzioni psico-cognitive espresse dall'ospite.

6.8 Servizio di animazione.

L'animatore è una figura professionale che si occupa dello svolgimento delle attività ricreative e di animazione e che si fa garante del coinvolgimento delle altre figure, degli addetti all'assistenza in particolare nonché degli eventuali volontari. L'animatore, quindi, oltre a competenze specifiche di programmazione e realizzazione di attività ludico-ricreative con gli ospiti, possiede una significativa competenza sia in campo relazionale che nel coordinamento di un team operativo multiprofessionale. I compiti dell'educatore sono:

- Programmazione, organizzazione e svolgimento diretto di attività animative e di socializzazione;
- Sviluppo delle risorse animative, ludico-ricreative e di socializzazione di ciascun ospite;
- Sviluppo di attività in rete con altri contesti animativi, ludico-ricreativi e di socializzazione del territorio al fine di poter programmare attività comuni;
- Coordinamento del gruppo di operatori e/o di volontari e/od obiettori per attività di animazione;
- Monitoraggio costante delle condizioni psico-fisiche di ciascun ospite in collaborazione con gli altri operatori della struttura.

Ecco alcune delle attività animative garantite settimanalmente: Lettura giornali e libri; Visione filmati; Stimolazione cognitiva; Lettura animata; Attività grafico-pittoriche; Tessitura; Attività di animazione; teatrale e musicale; Laboratorio di ceramica; laboratorio di sartoria ; Attività specifiche sull'autonomia Attività di autonomia sociale; Feste di compleanno; Laboratori autobiografici; Attività con le famiglie.

L'attività è attualmente parzialmente modificata in considerazione dei limiti posti dall'emergenza da Covid-19.

6.9 Servizio di igiene ambientale.

La pulizia/sanificazione della Struttura è assicurata da un'impresa esterna, secondo le prescrizioni contenute in un capitolato che prevede tutte le operazioni da eseguirsi a cadenza giornaliera, settimanale, mensile, semestrale ecc.. a seconda delle necessità, al fine di garantire l'igiene in tutti i locali.

Viene fatto costante riferimento alla proliferazione di agenti patogeni e virus; per questo motivo di parla di tappe del piano che prevedono tempi di esecuzione che si ripetono in maniera ciclica e rigida. Il processo di sanificazione prevede la fase di pulizia o deterzione, il risciacquo, la disinfezione e l'ultimo risciacquo.

In caso di emergenze particolari la sanificazione dei locali è assicurata anche mediante interventi su misura posti in essere sia attraverso interventi manuali che con macchinari e principi attivi appositamente identificati sulla base di protocolli specifici e/o linee guida del Ministero della Salute da seguire.

In periodo di Covid-19 l'impresa incaricata di effettuare il servizio di igiene ambientale della Struttura ha optato per l'utilizzo quotidiano di prodotti sanificanti specifici con caratteristiche

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

corrispondente a quanto ha previsto il Ministero della Salute per prevenire e combattere la diffusione del virus.

Il servizio di igiene ambientale viene effettuato nei diversi locali con le cadenze di seguito indicate.

Quotidiana:

- Pulizia/sanificazione delle camere
- Igienizzazione dei servizi igienici all'interno delle camere
- Pulizia/sanificazione dei corridoi
- Pulizia/sanificazione del locale infermeria
- Pulizia /sanificazione delle sale comuni
- Pulizia /sanificazione delle sale pranzo
- Pulizia /sanificazione dei servizi igienici comuni
- Pulizia /sanificazione dei bagni assistiti
- Pulizia /sanificazione degli uffici
- Pulizia /sanificazione della palestra
- Pulizia /sanificazione dei locali ascensori
- Pulizia /sanificazione dei locali cucine di piano.

Settimanale :

- Pulizia/Sanificazione delle scale interne
- Pulizia/sanificazione della chiesa
- Pulizia/sanificazione della camera mortuaria ; che verrà effettuata in ogni caso comunque dopo ogni suo utilizzo
- Pulizia/Sanificazione dei terrazzi di piano

Mensile :

- Pulizia/Sanificazione dei vetri
- Pulizia/Sanificazione delle scale esterne

Semestrale :

- Pulizia/Sanificazione dei punti luci
- Pulizia/Sanificazione dei termosifoni
- Pulizia/Sanificazione dei locali adibiti a magazzini
- Pulizia/Sanificazione del locale cucina (mentre la pulizia del locale cucina verrà effettuata quotidianamente dallo stesso personale di cucina).

Il servizio di Igiene ambientale non si limita all'effettuazione delle operazioni di pulizia in quanto va sempre tenuto presente che **Fare arieggiare** è l'elemento principale che incide ovunque sulla qualità dell'igiene ambientale è infatti l'aria. Fare uscire l'aria viziata dalla stanza della persona ammalata è fondamentale sia per la persona stessa che per l'igiene ambientale dello stesso locale, stesso discorso vale per i locali affollati dagli anziani durante un'attività giornaliera.

- Togliere la polvere dai comodini e dalle sbarre del letto, o da altri mobili se richiesto, con un panno umido, affinché lo sporco non voli via. L'uso del detergente che a domicilio sarebbe consigliato, nelle strutture diventa obbligatorio. Si parla quindi di **sanificazione**

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

- Pulire i sanitari ed usare prodotti adeguati per rimuovere eventuali incrostazioni di calcare
- Spazzare con scope di nylon, che sono adatte per gli interni, avvolte in panni umidi per **evitare il sollevamento della polvere** oppure scope articolate con zoccolo a trapezio perché pratiche e igieniche. Nel caso di utilizzo delle palette per raccogliere grossi rifiuti meglio quelle a manico lungo per prevenire a lungo andare problematiche ai lavoratori a riguardo la sicurezza in questo caso a salvaguardare la postura del lavoratore.
- Pulire saltuariamente anche i vetri con degli appositi panni o aste tergovetro, secondo indicazioni del proprietario di casa o dell'ente
- Lavare a terra con un detergente adeguato

Pulire un ambiente vuol dire sapere cosa si sta andando a rimuovere, perché è importante farlo e quali sono i tempi e i modi giusti.

Tra questi c'è la capacità di riconoscere le operazioni di sanificazione quotidiana da quelle periodiche, meglio conosciute come pulizie di fondo. Oppure sapere il tipo di pulizia adeguata in base all'intensità del rischio di infezioni legato ad una specifica zona.

Con cadenza periodica il Responsabile del servizio di Igiene Ambientale effettua verifiche e controlli del servizio effettuato, in modo di avere sotto controllo la qualità del servizio erogato.

La percezione circa il livello del servizio di pulizia/sanificazione da parte dagli Ospiti della struttura e dei loro familiari trova riscontro nelle risultanze della compilazione delle schede relative alla "Customer satisfaction".

6.10 Servizio di ristorazione.

Il servizio, **svolto utilizzando esclusivamente la cucina interna**, provvede **giornalmente** al confezionamento di tutti i pasti: prima colazione, pranzo e cena. Il menù periodico viene predisposto, anche con l'apporto di competenze specialistiche, avendo cura di garantire l'apporto equilibrato di prodotti freschi e di stagione nonché una adeguata varietà. Eventuali specifiche esigenze e/o intolleranze, allergie, ecc debbono tempestivamente essere comunicate, prima dell'ingresso in Struttura, mediante la compilazione puntuale della scheda personale, al fine di assicurare agli Ospiti menù adeguati anche in base a diete specifiche.

Le procedure di approvvigionamento e conservazione delle derrate alimentari, e quelle di preparazione e di distribuzione dei pasti sono predisposte in ottemperanza al **Regolamento CE 178/2002** ed il **Regolamento CE 852/2004**.

In particolare :

- I prodotti freschi (ortofruttili, formaggi freschi, latte, carne, uova, pesce, salumi, pane ecc.) vengono forniti a cadenza trisettimanale e utilizzati al massimo entro 1 settimana. Conseguentemente il controllo delle scadenze risulta agevole data la minima quantità presente.
- I prodotti conservati (scatolame o a lunga conservazione es. formaggi stagionati) vengono forniti a cadenza settimanale e posizionati in modo idoneo per il controllo delle scadenze.
- I prodotti surgelati sono anch'essi forniti a cadenza settimanale e posizionati in analogia a quanto sopra.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

Si evidenzia che la fornitura frequente dei prodotti alimentari permette di non creare eccessive scorte nella dispensa agevolando un controllo immediato delle scadenze; al riguardo vengono comunque effettuate verifiche periodiche.

La temperatura dei frigoriferi viene controllata giornalmente.

6.11 Servizio di lavanderia-stireria e guardaroba.

Il servizio di lavanderia-stireria e guardaroba è affidato in appalto alla Cooperativa che gestisce i servizi di assistenza e di igiene ambientale, è svolto in locali della Struttura e provvede, oltre al lavaggio della biancheria piana utilizzata dalla Residenza: lenzuola, federe ecc., anche al ritiro periodico, al lavaggio e alla riconsegna dei capi degli Ospiti senza oneri aggiuntivi.

Pur in assenza di prescrizioni circa la tipologia di vestiario e di biancheria intima da utilizzare è comunque sconsigliato l'uso di indumenti in tessuti delicati o che richiedono particolari cautele per il lavaggio data la necessità di sterilizzazione dei capi: si consiglia pertanto di provvedere in proprio al lavaggio dei capi personali di particolare pregio o valore affettivo.

Prima dell'ingresso nella Struttura viene consegnato all'Ospite un elenco indicativo dei capi di abbigliamento e di biancheria dei quali si consiglia la dotazione con l'indicazione delle quantità suggerite al fine di disporre costantemente dei necessari ricambi.

Nel caso in cui gli Ospiti necessitino di interventi fisioterapici viene consigliato l'uso di idoneo abbigliamento secondo le indicazioni fornite dagli operatori del servizio.

Gli indumenti destinati al lavaggio da parte del Servizio devono essere contrassegnati, a cura degli Ospiti e dei loro familiari o tutori, con apposite etichette recanti il numero di riferimento assegnato: è naturalmente a carico degli Ospiti la sostituzione dei capi inutilizzabili per normale usura.

La Struttura si intende in ogni caso manlevata da ogni responsabilità in relazione ad eventuali danneggiamenti accidentali.

Ad ogni Ospite vengono assegnati un comodino ed un armadio personale per gli indumenti.

6.12 Servizio di manutenzione.

È svolto da personale della Cooperativa di cui ai punti precedenti o da imprese specializzate e cura il regolare funzionamento degli impianti e la conservazione dell'edificio.

Nei limiti del possibile vengono inoltre assicurate la manutenzione e la riparazione delle attrezzature ed apparecchiature di proprietà degli Ospiti.

6.13 Assistenza religiosa.

Nella Cappella sita al piano terra dell'edificio viene periodicamente celebrata la Santa Messa secondo il culto cattolico in orari concordati tra la Fondazione e la Parrocchia di San Michele Arcangelo di Celle Ligure.

In ossequio al principio della assoluta parità delle confessioni religiose la Fondazione garantisce, a richiesta degli Ospiti e sulla base di indicazioni degli stessi e/o dei loro familiari o tutori, l'assistenza religiosa di qualsiasi culto contattando, se necessario, ministri del culto stesso.

6.14 Servizi accessori.

Si tratta di servizi, **non compresi nella retta**, che vengono resi disponibili all'interno della Struttura e dei quali gli Ospiti possono usufruire in base a libera scelta :

- Servizio di barbiere, parrucchiere ed estetista

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

L'Azienda consente l'accesso a soggetti di fiducia degli Ospiti provvedendo anche a contattarli su richiesta.

- Servizio di podologo o altro.

Vale quanto indicato al punto precedente; inoltre l'Azienda è in condizione di indicare, a richiesta degli Ospiti, professionisti di fiducia che hanno dimostrato i necessari requisiti di sensibilità e di attenzione alla condizione dell'anziano.

7. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

7.1 Reclami e segnalazioni

Gli Ospiti e i loro familiari hanno facoltà di presentare segnalazioni/reclami in relazione ad aspetti del funzionamento della Struttura che ritengano per qualsiasi ragione non soddisfacenti: le rimostranze e le eventuali osservazioni e/o proposte negli stessi contenute saranno prese rapidamente in considerazione al fine di apportare, ove possibile, le opportune correzioni o, quanto meno, di attenuare i disagi conseguenti.

Tali segnalazioni sono comunque ritenute utili ai fini di una migliore comprensione dei problemi esistenti quale presupposto per intraprendere azioni volte a migliorare il servizio erogato.

Gli Ospiti od i loro Familiari che intendano segnalare inadempienze del servizio devono darne comunicazione per iscritto al Presidente della Fondazione, che risponderà, nei termini di Legge , mediante lettera consegnata personalmente o spedita tramite posta elettronica all'indirizzo all'indirizzo segnalato dagli Ospiti o dai Familiari stessi.

Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi o non circostanziati.

La Struttura si propone la promozione di incontri con gli Ospiti ed i loro familiari per il mantenimento della sfera affettiva e relazionale.

7.2 Valutazione della qualità dei servizi.

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari circa la qualità dei servizi resi, la Fondazione promuove periodiche rilevazioni attraverso l'utilizzo di questionari (v. modello All. 1) ed interviste.

8. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.

8.1 Diritti .

La Struttura riconosce e tutela come irrinunciabili i diritti fondamentali delle persone che entrano a far parte, come Ospiti, della Residenza come di seguito specificati.

L'Ospite ha il diritto:

- di conservare la propria individualità e libertà, le proprie credenze, opinioni e sentimenti e, ove non incompatibili con la vita comunitaria, le proprie abitudini;
- di vivere in un ambiente familiare e confortevole nel quale gli atteggiamenti di tutti gli operatori siano cortesi, premurosi, rispettosi della dignità della persona umana;
- di essere accudito e curato anche con l'ausilio dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a mantenere i rapporti con i propri familiari, amici e conoscenti e di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione;

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

- di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possono migliorare le proprie condizioni di vita;
- di essere messo in condizione di conservare la propria dignità e di esprimere il proprio valore, anche quando non è più totalmente autonomo e autosufficiente;
- di essere rispettato nell'identità personale e nel proprio senso del pudore;
- di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini e creatività, di essere attiva e protagonista della propria vita, nonché partecipe della vita della comunità.

L'Ospite è libero di ricevere parenti ed amici nella Struttura come pure di recarsi fuori della stessa quando lo desidera; è comunque necessario dare preavviso circa l'uscita e il rientro al fine di consentire alla cucina di organizzare al meglio i pasti ed al personale sanitario di adempiere alle proprie funzioni.

8.2 Doveri.

L'Ospite ed i suoi familiari ed amici sono tenuti all'osservanza del Regolamento della Struttura: in particolare per quanto riguarda i rapporti interpersonali, in considerazione della natura e delle finalità della Struttura, viene richiesto di improntare ogni rapporto al massimo rispetto ed alla reciproca comprensione, collaborazione, solidarietà, cordialità e familiarità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni.

Per quanto riguarda l'utilizzo della Residenza e delle attrezzature, considerato che con l'ingresso la Struttura stessa diviene "l'abitazione" degli Ospiti, il comportamento deve essere caratterizzato da una attenzione particolare nella consapevolezza che ogni eventuale danno è suscettibile di incidere sul livello di comfort e sul buon funzionamento del servizio di assistenza. L'Ospite o chi per esso è pertanto tenuto a risarcire gli eventuali danni arrecati per comportamenti inappropriati.

L'Ospite intrattiene con il personale in servizio presso la Struttura rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze all'Amministrazione della Fondazione.

9. MODALITÀ DI AMMISSIONE, INSERIMENTO E DIMISSIONI.

La Fondazione Nostra Signora di Misericordia opera, come già accennato, sotto forma di Residenza Protetta; la stessa è dotata di **54** posti letto in regime privatistico e **16** in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regione Liguria.

Le domande per l'inserimento in regime di convenzione devono essere presentate agli Uffici dell'Azienda Socio Sanitaria Locale competente che provvedono all'inserimento stesso in base alle procedure regionali vigenti.

Le domande per l'inserimento in regime privatistico, come da Regolamento allegato, vanno presentate presso l'Ufficio di Segreteria della Fondazione che ne cura la trasmissione immediata al Direttore Sanitario; quest'ultimo provvede, **entro 7 giorni lavorativi**, all'esame delle domande stesse verificandone l'ammissibilità sulla base delle condizioni fisiche dei richiedenti. L'inserimento avviene seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande: beneficiano comunque della precedenza, per espressa previsione dello Statuto della Fondazione, i nati o i residenti nel Comune di Celle Ligure.

Gli Ospiti (e i loro Familiari o Tutori) possono in qualsiasi momento interrompere la permanenza presso la Residenza Protetta, previa comunicazione scritta alla Segreteria.

Le dimissioni non volontarie vengono disposte con provvedimento motivato della Fondazione su segnalazione del Direttore Sanitario o del Direttore della Fondazione (che ne indicano le motivazioni) e comunicate all'Ospite e/o ai suoi Familiari per consentire partecipazione un contraddittorio e per verificare le soluzioni assistenziali alternative.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

10. RETTE DI DEGENZA.

L'importo delle rette di degenza è stabilito con deliberazione del Consiglio di Amministrazione tenendo conto della tipologia della sistemazione e delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti. Lo stesso è aggiornato, di massima a cadenza annuale, nella misura ritenuta necessaria per il mantenimento costante degli equilibri di bilancio : in caso di necessità l'adeguamento può essere stabilito anche in corso di anno, con deliberazione motivata del Consiglio di Amministrazione.

Ogni modifica dell'importo stesso viene tempestivamente comunicata ai parenti o a chi ne fa le veci ; il versamento della retta deve essere effettuato **entro il giorno 10** di ogni mese.

In caso di cessazione del ricovero entro i primi quindici giorni del mese, la Fondazione provvede, **entro il mese successivo alla data di cessazione**, al rimborso della retta relativa ai giorni di degenza non fruiti ; non compete invece rimborso ove la cessazione del ricovero avvenga, per qualsiasi motivo, dal sedicesimo giorno in poi.

Non spetta altresì alcun rimborso in caso di intervenuto ricovero ospedaliero per i giorni di durata della degenza.

L'eventuale concessione di contributo da parte del Comune di residenza determina, in capo all'Ospite, l'obbligo di integrazione del contributo stesso fino all'importo della retta.

In presenza di mancato pagamento della retta, anche per una sola mensilità, il Consiglio di Amministrazione può, in assenza di idonee garanzie di assolvimento del debito, disporre la dimissione dell'Ospite dalla Struttura.

11. SOSTEGNO INTEGRATIVO AGLI OSPITI.

È essenzialmente assicurato da soggetti operanti nell'ambito delle Associazioni di volontariato: la Fondazione considera i volontari una risorsa da promuovere e valorizzare.

I rapporti tra Fondazione ed Associazioni di volontariato od i volontari in genere sono disciplinati da appositi atti di convenzione o protocolli d'intesa stipulati e sottoscritti tra le parti.

I volontari si rapportano costantemente, ai fini di un armonico inserimento dell'attività, con la Direzione della Fondazione e con le componenti operative della Struttura.

L'intervento di personale di assistenza privato (badanti) dedicato ad un singolo Ospite è consentito previa autorizzazione all'accesso da parte della Fondazione rilasciata sulla base di parere favorevole del Direttore Sanitario: tale autorizzazione potrà essere revocata in qualsiasi momento a insindacabile giudizio della stessa. La persona incaricata come badante dovrà attenersi scrupolosamente alle norme interne nonché ad ogni altra indicazione del Direttore Sanitario e/o del Coordinatore dei servizi infermieristici e assistenziali, avendo cura di non arrecare intralcio all'attività del Personale addetto.

Il tradizionale apporto da parte di volontari appartenenti all'Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.) nell'intrattenimento degli Ospiti è invece attualmente sospeso in conseguenza dell'emergenza da Covid -19.

12. GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE.

La Fondazione predispone ed aggiorna, in conformità alla normativa vigente in materia, un piano di emergenza con specifiche procedure operative, finalizzato a ridurre al minimo i rischi ed i danni conseguenti ad eventi calamitosi.

La squadra di emergenza, individuata negli operatori di volta in volta presenti nella Struttura, è messa in condizione di intervenire in caso di incendio e comunque a tutela della sicurezza degli Ospiti e dei frequentatori. Il Personale impiegato nella squadra di emergenza ha ricevuto specifica formazione e aggiornamento: tutto il personale presso la Struttura, con esclusione del solo personale amministrativo, ha frequentato un corso di **Primo Soccorso** di dodici ore con esame finale e rilascio di attestato.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

È assolutamente vietato agli Ospiti l'uso di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo in assenza di preventiva autorizzazione da parte della Residenza

È inoltre vietato l'uso di fiamme libere e di quant'altro possa essere suscettibile di provocare situazioni di pericolo e/o di incendio.

In ogni piano dell'edificio, sede della Struttura, sono affisse le disposizioni all'utenza e le norme antincendio che dovranno essere scrupolosamente rispettate da tutti in caso di necessità.

Gli Ospiti e loro familiari hanno facilità di utilizzo dei dispositivi di emergenza nei locali a loro disposizione.

Ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 14.12.1995 è fatto divieto di fumare all'interno della Struttura, nel rispetto della salute propria e degli altri.

Relativamente ad ulteriori tipologie di emergenze derivanti ad esempio da pandemie e/od altri rischi biologici, il Direttore Sanitario predisponde appositi protocolli seguendo le linee guida diramate dai competenti organi nazionali e regionali nonché le migliori pratiche per il rischio specifico, informando e formando il personale dell'Area di assistenza e comunicando ad Ospiti e loro familiari/tutori le intervenute variazioni qualora le stesse incidano nella loro interazione con la Residenza.

12 Bis. PIANO PANDEMICO LOCALE.

Il Piano Pandemico Locale, di prossima predisposizione, si propone di identificare le azioni chiave per un triennio che la Fondazione, nelle persone del Direttore Sanitario, del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e dei Responsabili della Cooperativa Ale.Mar, pianifica in risposta ad una pandemia secondo le indicazioni nazionali e regionali.

Comprende il Piano Operativo della struttura sociosanitaria e si articola nelle quattro fasi tipiche (interpandemica, di allerta, pandemica e di transizione) di una pandemia, indica per ognuna gli interventi da mettere in atto per fronteggiarla al meglio e limitarne il più possibile l'impatto sulla salute della comunità .

Nello specifico gli obiettivi del Piano saranno:

- la pianificazione delle azioni chiave per affrontare una futura pandemia influenzale o causata da un altro agente patogeno;
- la precisa individuazione di ruoli, funzioni e compiti dei soggetti preposti all'attuazione delle misure di sorveglianza, contenimento e gestione dell'emergenza in base alle specificità locali.

Le azioni chiave saranno declinate nelle aree che compongono la struttura del Piano:

- 1. Attività di sorveglianza epidemiologica e virologica
- 2. Valutazione del rischio e della gravità
- 3. Raccordo coi Servizi Territoriali, Ospedalieri e di Prevenzione
- 4. Misure di prevenzione controllo dell'infezione, farmacologiche e non
- 5. Approvvigionamento e logistica
- 6. Personale e formazione
- 7. Sistemi informativi

Il Piano si caratterizza per essere uno strumento dinamico e quindi soggetto a possibili aggiornamenti e revisioni a seguito dell'evoluzione delle conoscenze e delle indicazioni regionali e nazionali nonché per effetto di un costante lavoro di perfezionamento delle procedure interne e di confronto con le altre strutture sanitarie e socio-sanitarie del territorio.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>



Fondazione Nostra Signora di Misericordia



REGOLAMENTO INTERNO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 1 – Definizione.....	PAG. 23
Art. 2 - Ambito di applicazione.....	PAG. 23
Art. 3 - Rapporti con associazioni e familiari.....	PAG. 23
Art. 4 - Attività assistenziale e sanitaria.....	PAG. 23

CRITERI E MODALITA' DI AMMISSIONE

Art. 5 - Presentazione della domanda.....	PAG. 24
Art. 6 – Documenti.....	PAG. 24
Art. 7 – Corredo.....	PAG. 25
Art. 8 - Individuazione delle condizioni degli Ospiti.....	PAG. 25
Art. 9 – Sistemazione.....	PAG. 26
Art. 10 - Retta di degenza.....	PAG. 26

FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

Art.11 - Organizzazione della Struttura ed etica professionale.....	PAG. 26
Art. 12 - Somministrazione e orario pasti.....	PAG. 27
Art. 13 - Assistenza Religiosa.....	PAG. 27
Art. 14 - Norme di vita comunitaria.....	PAG. 27

NORME FINALI

Art. 15 – Dimissioni.....	PAG. 28
Art. 16 – Segnalazioni e Reclami.....	PAG. 28

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 1 - Definizione.

La "Fondazione Nostra Signora di Misericordia" (nel seguito "Fondazione") opera sotto forma di Residenza Protetta che eroga prestazioni a carattere socio assistenziale, destinate ad anziani autosufficienti e non.

La Fondazione conserva le originarie finalità dell'I.P.A.B (poi A.P.S.P.) - Casa Nostra Signora di Misericordia - Fondazione S. Boagno - dando preferenza nell'ospitalità e nell'assistenza ai cittadini nati e/o residenti nel Comune di Celle Ligure.

La Fondazione, nei limiti dei posti disponibili, può ospitare anche residenti in altri comuni, in via subordinata e successiva rispetto all'accoglienza delle domande dei nati e/o residenti.

Art. 2 - Ambito di applicazione.

La Fondazione opera per garantire agli Ospiti un elevato livello di assistenza tutelare e di comfort abitativo, nonché ogni altra prestazione utile per prevenire ulteriori perdite di autonomia. Agli utenti in condizioni di non autosufficienza per i quali viene riconosciuto il regime di convenzione con l'A.S.L. vengono erogate le prestazioni a carattere sanitario previste dalla convenzione stessa.

Le prestazioni a carattere socio-assistenziale devono comunque essere prevalenti rispetto a quelle a carattere sanitario.

Art. 3 - Rapporti con associazioni e familiari.

La Fondazione svolge la propria attività avendo cura di facilitare i rapporti degli anziani con familiari, parenti ed amici, favorendo e promuovendo momenti di incontro e socializzazione, sia all'interno, sia all'esterno della Struttura.

A tal fine collabora con gruppi, associazioni di volontariato e cittadini singoli che prestano la propria attività all'interno della Struttura stessa.

I volontari prestano la propria opera, secondo quanto sottoscritto con apposita convenzione.

Art.4 - Attività assistenziale e sanitaria.

La Fondazione fornisce ai propri Ospiti i seguenti servizi:

- a) assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, biancheria da camera, lavanderia e guardaroba;
- b) assistenza tutelare secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- c) cura dell'igiene della persona;
- d) aiuto nell'assunzione dei cibi;
- e) assistenza infermieristica;
- f) acquisizione di prodotti farmaceutici prescritti dai Medici di Medicina Generale,
- g) attività di fisioterapia per il mantenimento delle capacità fisiche;
- h) attività ricreativo culturali.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

CRITERI E MODALITA' DI AMMISSIONE

Art. 5 - Presentazione della domanda.

Per l'ammissione deve essere presentata domanda, indirizzata al Presidente, mediante compilazione dell'apposito contratto e Mod. CISP - che si allegano al presente Regolamento integrandolo - sottoscritti dal richiedente, ovvero dai parenti o dal tutore.

Gli esami clinici e la radiografia al torace dovranno essere effettuati prima dell'ingresso in struttura.

La sottoscrizione del contratto comporta l'accettazione incondizionata delle norme contenute nel presente regolamento, degli oneri economici e di ogni altra disposizione emanata dal Consiglio di Amministrazione o dalla Direzione per il miglioramento della vita comunitaria, nonché l'obbligazione in solido, verso la Fondazione, dell'Ospite e del parente, amministratore di sostegno, ecc.

L'inserimento nella Struttura avviene, in via provvisoria, previa esame della domanda parte del Direttore Sanitario : detto esame, in presenza di disponibilità di posti, è effettuata inderogabilmente entro 7 giorni lavorativi (considerati da lunedì a venerdì esclusi i festivi) dalla presentazione della domanda stessa. In caso di non immediata disponibilità di posti viene rispettata la stessa tempistica a partire dal momento di intervenuta disponibilità.

Nel caso in cui, effettuata la visita, l'aspirante non sia disponibile all'inserimento nella Struttura entro i tempi tecnici necessari, la domanda si intende valida per 45 giorni dal momento della visita stessa; resta inteso peraltro che, nel corso di tale periodo, l'aspirante non ha diritto alla conservazione del posto.

Il Direttore Sanitario può richiedere supplementi di indagine, in aggiunta alla documentazione presentata, ai fini della verifica della compatibilità dello stato di salute con le condizioni richieste per l'ammissione.

L'ammissione dell'Ospite si intende definitivamente perfezionata dopo 15 giorni dal suo inserimento : durante tale periodo, considerato di prova, lo stesso potrà essere dimesso su parere, debitamente motivato, del Direttore Sanitario.

In caso di carenza di posti l'ammissione viene disposta seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande ; secondo il principio richiamato dall'art. 1 è accordata comunque precedenza ai cittadini nati e/o residenti nel Comune di Celle Ligure.

Gli inserimenti in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regione Liguria vengono invece disposti da ASL 2 secondo la graduatoria predisposta e aggiornata sulla base dei criteri stabiliti da A.Li.Sa.

Art. 6 - Presentazione dei documenti.

ELENCO DOCUMENTI E CORREDO DA CONSEGNARE ALL'INGRESSO IN SEGRETERIA

- Copia Carta d'identità in corso di validità (fronte/retro)
- Copia del Tesserino sanitario (fronte/retro)
- Copia del Tesserino sanitario cartaceo (ove si evincono le esenzioni)
- Ultima bolla di consegna relativa ai presidi d'incontinenza (al fine di poter richiedere la variazione della consegna)
- Elenco di tutti gli indumenti che verranno portati in Struttura

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

All'atto dell'ammissione l'Ospite deve essere in possesso dei documenti personali, anagrafici e sanitari, sotto elencati :

- Carta d'identità
- Libretto sanitario e tessera sanitaria europea
- Fotocopia verbale invalidità
- Fotocopia dell'ultima bolla di consegna presidi – ausili per incontinenti e quant'altro (in caso di fornitura da parte di ASL 2)
- Terapia medica in corso e relativi farmaci
- Eventuali cartelle cliniche e/o accertamenti diagnostici utili per la redazione della scheda sanitaria.

PAGAMENTO DELLA RETTA

Art. 7 - Retta di degenza.

L'importo delle rette di degenza è stabilito con deliberazione del Consiglio di Amministrazione tenendo conto della tipologia della sistemazione e delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti (v. art. 8).

Lo stesso è aggiornato, di massima a cadenza annuale, nella misura ritenuta necessaria per il mantenimento costante degli equilibri di bilancio: in caso di necessità l'adeguamento può essere stabilito anche in corso di anno con deliberazione motivata del Consiglio di Amministrazione.

Ogni modifica dell'importo stesso viene tempestivamente comunicata ai parenti, od a chi ne fa le veci. Il versamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 10 di ogni mese, preferibilmente con autorizzazione di addebito in conto (all.mod).

In caso di cessazione del ricovero entro i primi quindici giorni del mese, la Fondazione provvede, **entro il mese successivo alla data di cessazione**, al rimborso della retta relativa ai giorni di degenza non fruiti ; non compete invece rimborso ove la cessazione del ricovero avvenga, per qualsiasi motivo, dal sedicesimo giorno in poi.

Il ricovero si intende cessato nel momento in cui il posto viene lasciato effettivamente libero e si concretizza nel ritiro, da parte dell'Ospite e/o dei familiari dello stesso, degli effetti personali.

Non spetta altresì alcun rimborso in caso di intervenuto ricovero ospedaliero per i giorni di durata della degenza.

L'eventuale concessione di contributo di parte del Comune di residenza o l'ammissione in regime di convenzione da parte dell'A.S.L. determinano, in capo all'Ospite, l'obbligo rispettivamente all'integrazione del contributo stesso fino all'importo della retta o al versamento della quota alberghiera.

Art. 8 - Individuazione delle condizioni degli Ospiti.

L'individuazione delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti determina l'attribuzione di un punteggio sulla base della compilazione della c.d. "scheda AGED" da parte del Direttore Sanitario, di concerto con il Coordinatore dei servizi assistenziali ed infermieristici. La scheda è soggetta a revisione a cadenza semestrale o comunque qualora le condizioni dell'Ospite subiscano un mutamento nel corso della degenza.

Alla variazione del punteggio consegue, con decorrenza dal mese successivo a quello di attribuzione, l'adeguamento dell'importo della retta individuato con le modalità di cui all'articolo 7.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

Art.9 Funzionamento della Struttura, etica professionale, dotazioni aziendali e dotazioni dell'Ospite.

L'organizzazione della Fondazione è conforme a quella delineata dall'Organigramma riportato al punto 5 della Carta dei Servizi ed è improntata alla valorizzazione delle diverse figure ai fini del corretto funzionamento della Struttura nel rispetto degli specifici ruoli e mansioni e in ottemperanza alle norme giuslavoristiche e di sicurezza. L'uso delle attrezzature della Fondazione è esclusivamente dedicato al funzionamento della Struttura ed è pertanto vietato a coloro che operano a qualsiasi titolo nella stessa il loro utilizzo per esigenze personali.

E' altresì vietata l'alienazione di qualsiasi bene comunque acquisito dalla Struttura senza autorizzazione dell'Amministrazione.

Art. 10 – Sistemazione.

L'assegnazione della camera avviene, all'atto dell'ammissione, in base alle disponibilità del momento (e, ove necessario, alle esigenze dell'Ospite), tenendo conto, nei limiti del possibile, delle preferenze espresse al momento di presentazione della domanda.

La Fondazione si riserva la facoltà di variare la sistemazione in relazione alle esigenze della vita comunitaria od alle mutate condizioni dell'Ospite (prevalentemente su indicazione del Direttore Sanitario).

È concesso agli Ospiti, previa specifica richiesta, l'uso di propri arredi purchè lo stesso risulti compatibile con le esigenze della Struttura : sono comunque ammessi solo oggetti di uso strettamente personale, per il cui danneggiamento, smarrimento o furto la Fondazione declina qualsiasi responsabilità.

Art. 11 - Corredo.

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve portare con sé un corredo sufficiente, costituito da almeno cinque cambi; tale corredo ed ogni altro effetto personale sarà contrassegnato con apposito numero . Si riporta di seguito un elenco dei capi di abbigliamento consigliati con le relative tipologie.

- N. 5 pz. tute possibilmente aperte e di una taglia più grande (privilegiare per la stagione invernale gli indumenti in pile) ;
- N. 5 pz. pantaloni comodi (no cerniere, no bottoni, no cinture);
- N. 5 magliette (t-shirt) m/corte o m/lunghe (in base alla stagione) di una taglia più grande ;
- N. 5 canottiere di cotone di una taglia più grande ;
- N. 5 pigiami (maglia e pantalone), per gli allettati si consigliamo i pigiami con la cerniera sulla schiena ;
- N. 5 calze larghe
- N. 1 paio di scarpe morbide chiuse con velcro

E' sconsigliato di portare in Struttura abbigliamento con :

- Bottoni ;
- Reggiseno ;
- Vestiti (abiti) ;
- Gonne ;
- Camice da notte ;
- Indumenti di lana /seta o di materiale privilegiato che necessita di lavaggi particolari (si consigliano pertanto indumenti in cotone o in fibra mista);

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

Le quantità sopra indicate sono da considerarsi le minime in quanto quelle effettivamente necessarie dipendono dalla necessità dell'Ospite di essere cambiato nell'arco della giornata.

L'Ospite dovrà inoltre disporre di pastiglie per dentiere/ contenitore e pasta adesiva.

In considerazione delle avvertenze di cui sopra la Fondazione è manlevata da ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti conseguenti al lavaggio di indumenti delicati e di lana ; è altresì manlevata da ogni responsabilità per lo smarrimento e/o danneggiamento e furto degli indumenti personali e di ogni altro oggetto di proprietà dell' Ospite.

Le provviste per il reintegro del vestiario e della biancheria personale restano a carico dell'Ospite.

Art. 12 - Somministrazione e orario pasti.

Tutti gli Ospiti hanno diritto ad un uguale trattamento per vitto in base al menù predisposto; il Direttore Sanitario provvede a prescrivere eventuali diete speciali per motivi di salute.

Il menù viene giornalmente esposto in bacheca.

I pasti sono somministrati negli orari sotto indicati, stabiliti in conformità alla normativa regionale di riferimento :

- Colazione ore 8,00
- Pranzo ore 12,00
- Cena ore 18,15.

Gli Ospiti dovranno essere presenti in sala da pranzo all'ora stabilita per i pasti, salvo cause di forza maggiore : in tal caso sarà cura del personale provvedere alla somministrazione in camera. In caso di eventuale temporanea assenza, da comunicare preventivamente, si provvede alla conservazione al caldo delle vivande.

Art. 13 - Assistenza Religiosa.

La Fondazione assicura agli Ospiti la possibilità di usufruire dei servizi religiosi all'interno della Struttura. A tale scopo la Fondazione dispone di una Cappella interna dove viene celebrata periodicamente la Santa Messa secondo il culto cattolico a cura del Parroco di San Michele Arcangelo.

In ossequio al principio della assoluta parità delle confessioni religiose la Fondazione garantisce, a richiesta degli Ospiti e sulla base di indicazioni degli stessi e/o dei loro familiari o tutori, l'assistenza religiosa di qualsiasi culto contattando, se necessario, ministri del culto stesso.

Art. 14 - Norme di vita comunitaria.

Gli Ospiti autosufficienti godono di libertà di entrata e di uscita dalla Struttura, nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone sempre preventiva comunicazione al personale di servizio.

L'eventuale allontanamento spontaneo di un Ospite autosufficiente non comporta alcuna responsabilità da parte della Residenza Protetta non essendo previste misure coercitive atte a limitare la libertà personale.

In casi particolari (pericolo di fuga da parte di Ospiti confusi e/o incoerenti ma deambulanti con rischio di caduta) potranno essere adottate, su disposizione del Direttore Sanitario, misure di tipo coercitivo a salvaguardia dell'incolumità degli stessi assicurando in tal caso una tempestiva informazione ai familiari.

L'accesso agli animali è in generale vietato : gli stessi sono peraltro ammessi, se di piccola taglia, limitatamente agli spazi comuni, con riguardo, da parte dei padroni, al mantenimento dell'igiene.

Nell'utilizzo degli ascensori deve essere data la precedenza agli Ospiti ed al personale della Struttura.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casanssmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>

La Fondazione non assume alcuna responsabilità per i valori ed i preziosi conservati direttamente dagli Ospiti personalmente nelle proprie stanze e si intende conseguentemente manlevata da ogni risarcimento in caso di furto, smarrimento o danneggiamento.

Qualora l'Ospite debba recarsi all'esterno della Struttura per ricoveri o visite mediche è necessaria la presenza di un familiare, preventivamente avvisato dal personale, od altro accompagnamento adeguato, con eventuali oneri a carico dell'Ospite

Sono a totale carico dell'Ospite e/o dei familiari le spese per ticket farmaceutici, medicinali non, trasportati a mezzo ambulanza e visite specialistiche non dispensate dal Servizio Sanitario: i familiari possono provvedere direttamente all'acquisto dei farmaci oppure delegare la Fondazione; in tal ultimo caso si dovrà procedere al pagamento mensile delle spese secondo le indicazioni impartite dall'Ufficio di Segreteria.

Art. 15 - Dimissioni.

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire :

- Per volontà dell'Ospite o dei suoi familiari ;
- Qualora il comportamento sia incompatibile con la normale convivenza in Comunità o l'anziano abbia necessità di assistenza o di prestazioni sanitarie che esorbitino dalle possibilità della Struttura : tali circostanze sono accertate dal Medico di Famiglia e dal Direttore Sanitario della Fondazione e trasmesse, per iscritto, dall'Amministrazione ;
- **per morosità nel pagamento della retta o per mancata accettazione delle variazioni della stessa.** Si configura la morosità dopo il mancato pagamento di una retta mensile. Le dimissioni - in assenza di idonee garanzie di assolvimento del debito – si disporranno entro e non oltre il termine di pagamento successivo a quello scaduto ;

Gli Ospiti possono in qualsiasi momento interrompere la permanenza presso la Residenza Protetta, **previa comunicazione scritta alla Segreteria.**

Le dimissioni non volontarie vengono disposte con provvedimento motivato della Fondazione su segnalazione del Direttore Sanitario e/o del Direttore di Fondazione e comunicate all'Ospite e/o ai suoi familiari per consentire la partecipazione e il contraddittorio e per verificare le soluzioni assistenziali alternative.

Art. 16 – Segnalazioni e Reclami.

Gli Ospiti e i loro familiari hanno facoltà di presentare segnalazioni/reclami in relazione a qualsiasi aspetto del funzionamento della Struttura che ritengano per qualche ragione non soddisfacente: le rimostranze e le eventuali osservazioni e/o proposte negli stessi contenute saranno prese rapidamente in considerazione al fine di apportare, ove possibile, le opportune correzioni o, quanto meno, di attenuare il disagio conseguente.

Tali segnalazioni sono comunque ritenute utili ai fini di una migliore comprensione dei problemi esistenti, quale presupposto per intraprendere azioni volte a migliorare il servizio erogato.

Gli Ospiti od i loro familiari che intendano segnalare inadempienze del servizio devono darne comunicazione per iscritto al Presidente della Fondazione, che risponderà nei termini di Legge, mediante lettera *brevi manu* od email all'indirizzo: amministrazione@casansmisericordia.it .

Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi o non circostanziati.

Fondazione Nostra Signora di Misericordia

Via Boagno, 31 - 17015 Celle Ligure (SV) - Tel. 019 99 00 64 - Fax. 019 99 19 58

PEC: casansmisericordia@pec.it - C.F. 800 053 700 95 - P.IVA 004 630 400 97

<http://www.casansmisericordia.it/>