

***FONDAZIONE “CECI”
CARTA DEI SERVIZI***



CARTA DEI SERVIZI

**Casa di Riposo – Residenza Protetta
FONDAZIONE “CECI”**

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

1.	PRESENTAZIONE DELL'ENTE	4
1.1	BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE CECI	4
1.2	AMMINISTRAZIONE DELLA FONDAZIONE	4
1.3	LA STRUTTURA RESIDENZIALE	5
1.4	ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE “CECI”	6
1.5	FINI ISTITUZIONALI LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI E TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI	7
2.	PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO - VALORI E VISIONE	8
3.	L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ	10
3.1	FORMAZIONE DEL PERSONALE	11
3.2	ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008 s.m.i.	11
3.3	ATTREZZATURE	11
3.4	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E CERTIFICAZIONI .	11
4.	SERVIZI OFFERTI	12
4.1	SERVIZIO RESIDENZIALE	12
4.2	SERVIZI SANITARI E SOCIOSANITARI	14
4.3	SERVIZI ALBERGHIERI	20
4.4	SERVIZI AMMINISTRATIVI	23
5.	MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI- DIMISSIONI - DECESSO	24
5.1	CASA DI RIPOSO E RESIDENZA PROTETTA	24
5.2	CONTRATTO DI INGRESSO- PRIVACY- ASSICURAZIONI	24
5.3	SERVIZI INDIRETTI DA STRUTTURE UBICATE NELLO STESSO COMPLESSO.	26
5.4	TRASFERIMENTO DI POSTO LETTO	26
5.5	ASSENZE E CONSERVAZIONE DEL POSTO	26
5.6	DIMISSIONI- DECESSO	26
6.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	28
6.1	GIORNATA TIPO	28
7.	COSTI	30
8.	ORARI	32
8.1	ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI	32
8.2	ORARI VISITE ESTERNE	32
8.3	CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ RICREATIVE	33
8.4	RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI	33
9.	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ'	35

FONDAZIONE “CECI” CARTA DEI SERVIZI



AGLI OSPITI

Egregio Sig./ Gentile Sig.ra,

Con la presente Carta dei Servizi la Fondazione “Ceci” mira a far conoscere la propria organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, gli impegni ed i programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi, che Lei potrà segnalare all’ufficio amministrativo mediante l’allegato modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti.

Siamo fiduciosi che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale.

Con l’augurio che i nostri servizi possano esserLe graditi, le porgo cordiali saluti.

20 Settembre 2024

IL PRESIDENTE

DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

1.1 BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE CECI

La costituzione dell'Ente meglio conosciuto come Opera Pia Ceci, risale ai primi anni del novecento e l'inaugurazione dello stabile originario avvenne il 20 agosto 1914.

L'IPAB Opera Pia Ceci di Camerano è stata istituita originariamente su iniziativa dei fratelli Egiziano, Aristide, Alfredo, Socrate e Parisina Ceci allo scopo di fornire ricovero a “vecchi inabili di ambo i sessi” nonché a soggetti “bisognevole di cure medico-chirurgiche”, come indicato nello Statuto approvato con RD. n. 1699/32. A questo fine hanno eretto in Camerano un ampio fabbricato adibito a ricovero fornendo, oltre all'edificio anche il terreno circostante, il mobilio, i presidi necessari e una dotazione finanziaria per il funzionamento della struttura.

Nel 1932, con Regio Decreto del 17/11/1932 n. 1699, l'Opera Pia “Ceci” venne retta ente morale, con approvazione del relativo statuto.

Successivamente, nel 1980, venne inaugurato lo stabile di più recente costruzione dove, oltre alla presenza di 60 anziani appartenenti alla Residenza Protetta, si trovano anche alcuni servizi dell'Ast (Azienda Sanitaria Territoriale ex Asur), e la Croce Gialla di Camerano e la Guardia Medica.

A partire dall'anno 2012 l'Opera Pia “Ceci” si trasforma in Fondazione “Ceci”, con sede in via G.P. Marinelli n. 3 a Camerano (AN), il cui scopo come da sempre è quello di offrire ospitalità assistenza e cure agli ospiti autosufficienti e non autosufficienti sulla scorta della Legge Quadro sui Servizi Sociali n. 328 dell'8 novembre 2000.

1.2 AMMINISTRAZIONE DELLA FONDAZIONE

L'Ente dal 1 gennaio 2012 è una Fondazione di partecipazione, Fondazione “Ceci” ai sensi dell'art. 4, comma 3, della Legge Regionale n. 5 del 26.02.2008. La Regione Marche con provvedimento dirigenziale n. 115 del 30.12.2011 ha, ai sensi e per gli effetti del D.P.R.10.02.2000 n. 361, iscritto detta Fondazione al n. 326 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche di diritto privato.

L'Ente non ha scopo di lucro ed è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) composto da cinque membri nominati, per quattro unità, su indirizzo del Consiglio Comunale, dal Sindaco del Comune di Camerano, ed uno individuato in perpetuo nel parroco *pro tempore* del Comune di Camerano, in rappresentanza della Famiglia Ceci.

Il Consiglio di Amministrazione resta in carica per cinque anni.

Il C.d.A., svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'Ente è diretto dal Segretario che è invece, responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti previsti dallo Statuto e dai Regolamenti interni.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



1.3 LA STRUTTURA RESIDENZIALE

La Fondazione “Ceci”, ubicata in prossimità del centro di Camerano e ben servita da mezzi e trasporti pubblici, con i quali si riesce a raggiungere agevolmente i comuni limitrofi, ha le seguenti caratteristiche:

- La struttura è composta da due costruzioni ben distinte realizzate la prima nel 1914 e la seconda più recente nell’anno 1980 poi, ampliata nel 1990;
- Nel primo edificio (o edificio storico) sono ubicati:
 - LA CASA DI RIPOSO che accoglie n. 15 ospiti;
 - LA RESIDENZA PROTETTA che accoglie N. 28 ospiti;
 - Locali a piano terra per i servizi della cucina e della lavanderia e spazi comuni;

Nel secondo edificio invece sono ubicati:

- RESIDENZA PROTETTA che accoglie n. 60 ospiti;
- ALCUNI SERVIZI DELL’AST MARCHE;
- CROCE GIALLA E GUARDIA MEDICA;

I due edifici sono funzionalmente collegati da un connettivo strutturale chiamato in gergo “tunnel”.

- La superficie coperta edificata della struttura misura mq.1.413;
- La superficie complessiva dell’intera struttura misura mq. 4.876;
- La struttura residenziale è compresa all’interno di un parco della superficie di circa mq. 8.000.

La sede della Fondazione “Ceci” è ubicata nel comune di Camerano (AN) in via G.P. Marinelli n. 3

Il numero telefonico è: 071730349

Il numero di fax è: 071 2825013

L’indirizzo *e-mail* è il seguente: info@casariposoceci.it

L’indirizzo *e-mail* pec è il seguente: info@pec.casariposoceci.it

FONDAZIONE "CECI" CARTA DEI SERVIZI

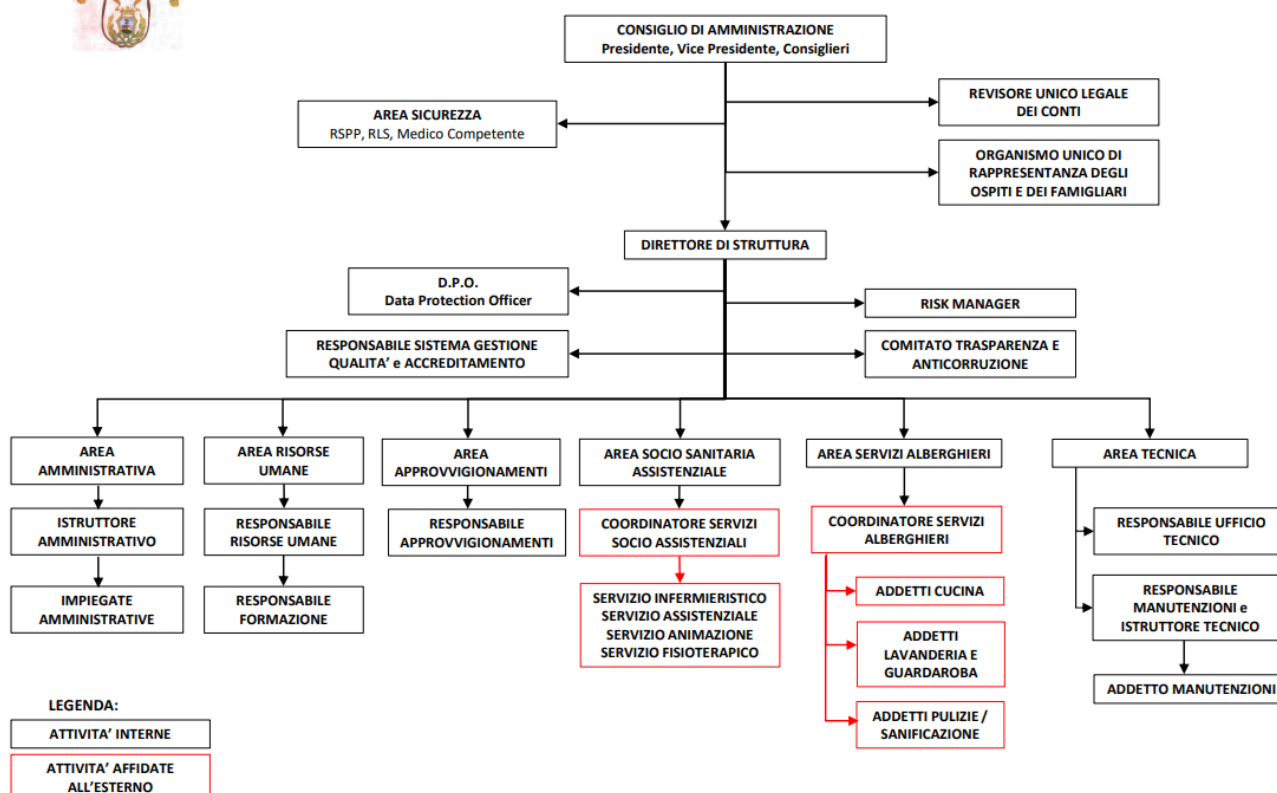


1.4 ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE "CECI" Organigramma funzionale Fondazione Ceci di Camerano (AN)



ORGANIGRAMMA e FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE «CECI»

MD02.01_01
Rev 1
Data: 05/08/2024
Aggiornato al 18/09/2024



Il funzionigramma e mansionario della Fondazione Ceci è riportato nel **MD02.01_02 Funzionigramma e Mansionario**.

I servizi sono gestiti per la quasi totalità dalla Cooperativa Sociale Nuova Sair, come da contratto di appalto stipulato con atto notarile repertorio 43.870, raccolta 21.728 del 26 giugno 2020, registrato ad Ancona il 16 luglio 2020. La cooperativa ha pertanto fornito proprio organigramma e funzionigramma. Il Responsabile di Struttura ovvero il Segretario Direttore è presente sia di mattina che di pomeriggio e a volte anche il sabato e la domenica con flessibilità nell'orario di lavoro.

Il coordinatore dei servizi della Cooperativa è presente dal mattino fino al primo pomeriggio e nei casi di necessità ed urgenza.

I turni del personale sono quelli forniti dalla cooperativa: in particolare sono presenti in compresenza dai 3 ai 10 operatori Oss di giorno, e di notte 3.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



Per quanto riguarda gli infermieri della cooperativa 2 sono in compresenza durante il giorno. L'infermiere dipendente dell'Ente è presente per 36 ore settimanali dal lunedì al venerdì, ed in certi orari in compresenza con i due infermieri della cooperativa.

1.5 FINI ISTITUZIONALI LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI E TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI

L'Ente assicura ed eroga un servizio di accoglienza residenziale di tipo assistenziale e socio-sanitario in favore di persone anziane, di norma ultrasessantacinquenni, in condizioni di auto e non autosufficienza, per garantire loro una idonea qualità di vita insieme ad un adeguato livello di assistenza alberghiera.

Sono garantite prestazioni socio-assistenziali e sanitarie in convenzione con l'Ast Marche Ancona.

La Fondazione “Ceci” offre i suoi servizi, per la maggioranza mediante un contratto di appalto con una Cooperativa Sociale, ad un totale di 103 anziani che, in base al loro grado di autosufficienza, vengono accolti nei nuclei residenziali di **Casa di Riposo** autorizzata con provvedimento Comunale n. 9 del 24/10/2016 per 15 posti letto, e **Residenza Protetta** autorizzata con provvedimento Comunale n. 10 del 24/10/2016 per 88 posti letto.

✓ La **Casa di Riposo** per anziani autosufficienti accoglie questa tipologia di anziani che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o per una particolare situazione di fragilità personale o sociale richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo. La struttura pertanto offre occasioni di vita comunitaria, servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento, sostegno all'anziano nella gestione della vita quotidiana.

✓ La **Residenza Protetta** per anziani non autosufficienti accoglie questa tipologia di anziani che hanno bisogno di un elevato livello di integrazione socio-sanitaria, poiché hanno esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La finalità della residenza Protetta è pertanto quella di offrire trattamenti di lungo assistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo alla famiglia anche con disponibilità occasionali.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO - VALORI E VISIONE

La Fondazione Ceci, in considerazione della natura pubblicistica del servizio svolto, intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e nella Legge n. 328/2000: *“legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*.

PRINCIPI

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.

La Fondazione “Ceci” considera ciascun ospite come unico programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

L'Ente si prefigge l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L'Ente cura che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi la Fondazione adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

L'Ente offre un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

L'ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

L'Ente Ceci rispetta e promuove l'autonomia dell'ospite, affidando alle diverse figure professionali il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite medesimo.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



- **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione dell'ospite, che ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Fondazione che lo riguardano. L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ente coinvolge e responsabilizza l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra ospiti, familiari ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio viene erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

L'Ente fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute., in altre parole si ricerca la migliore combinazione tra i risultati conseguiti e le risorse impiegate (economiche ed umane) e tra i risultati attesi e raggiunti. Inoltre, la Fondazione Ceci mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione (vedi paragrafo 3).

VALORI E VISIONE

L'intento della Fondazione “Ceci” è la ricerca della migliore qualità dell'assistenza promuovendo il benessere psico-fisico dell'ospite ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni attraverso interventi personalizzati e l'umanizzazione dell'assistenza.

La visione dell'Ente è pertanto quella di massimizzare la qualità di vita dell'anziano valorizzandone le capacità residue attraverso interventi personalizzati; tutto ciò realizzato in una cornice di formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione tecnica personale.

La Residenza Protetta e la Casa di Riposo non devono essere intesi come luogo di “cura” ma anche come luoghi di “vita”; l'intento di umanizzare e personalizzare l'assistenza si realizza con un approccio vicino alle singole storie degli anziani condivise nell'ambiente comunitario cosicché l'ospite si senta a casa sua. I bisogni degli anziani infatti non sono solo di natura sanitaria ma anche affettiva ed è per questo che l'Ente cerca di accrescere sempre di più il rapporto con i familiari finalizzato alla migliore collaborazione. Particolare attenzione viene data alla razionalizzazione delle spese.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



3. L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ

L'obiettivo dell'Ente volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Il sistema di qualità è finalizzato al monitoraggio costante dei processi di erogazione dei servizi e della verifica periodica dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati, in modo da permettere all'Ente di adottare eventuali azioni di correzione e di miglioramento con lo scopo finale di garantire il pieno soddisfacimento dei bisogni e benessere dell'ospite e la tranquillità dei familiari.

La politica per la Qualità che ne deriva, vede la Fondazione Ceci impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana. In particolar modo la verifica dell'apprendimento della formazione professionale viene effettuata sul campo da parte del coordinatore/formatore;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale atteggiamento si fonda, quindi, oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'ospite risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

I programmi ed i progetti di miglioramento consistono nella messa a punto di azioni pensate a contrastare i problemi rilevati ed in quest'ottica viene somministrato ogni anno agli anziani o ai familiari, nel caso in cui l'anziano non fosse in grado di compilarlo autonomamente, il questionario di verifica della qualità dei vari servizi, ed attraverso la rilevazione e studio dei dati di soddisfazione dell'utente viene realizzata la Customer Satisfaction.

L'Ente promuove anche la formazione volontaria di un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari richiedendo loro, nel mese di Gennaio di ogni anno, la propria disponibilità a partecipare, nel numero massimo di cinque componenti, a tale organo rappresentativo con funzioni consultive per la Fondazione.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



3.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale della Fondazione Ceci, compreso quello in appalto è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale, oltre ad avere svolto specifici corsi di formazione degli ECM previsti da normativa.

L'Ente organizza periodicamente e/o agevola la partecipazione, da parte dei propri dipendenti, a nuovi corsi di formazione ed aggiornamento.

Come già scritto, al fine di garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, viene effettuata una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana. In particolar modo la verifica dell'apprendimento della formazione professionale viene effettuata sul campo da parte del coordinatore/formatore.

3.2 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008 s.m.i.

La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

3.3 ATTREZZATURE

I nuclei di assistenza sono dotati di tutta l'attrezzatura necessaria, come ad es. per gli infermieri: l'aspiratore bronchiale, il concentratore di ossigeno, il saturimetro, lo sfigmomanometro, il fonendoscopio, i misuratori della glicemia ed i termometri elettronici.

Il personale di assistenza lavora utilizzando dei moderni solleva-pazienti a batterie, barelle doccia regolabili in altezza, e moderni carrelli che salvaguardano l'igiene della biancheria.

Nei reparti di cucina, guardaroba e lavanderia sono presenti nuove e moderne attrezzature.

3.4 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E CERTIFICAZIONI

Per ottenere copia della cartella socio-sanitaria, l'Ospite, il tutore legale dello stesso (nel caso di persona incapace o interdetta), l'amministratore di sostegno o altra persona formalmente da essi delegata, può inoltrare domanda all'Ufficio Amministrativo mediante email (e-mail: info@pec.casariposoceci.it). Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Medico curante dell'ospite.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero va richiesto all'Ufficio Amministrativo: (e-mail: info@casariposoceci.it).

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



4. SERVIZI OFFERTI

4.1 SERVIZIO RESIDENZIALE

Ospitalità definitiva

E' rivolta ad anziani autonomi o meno, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio, e rimarranno in struttura in maniera definitiva.

Ospitalità temporanea

L'Ente offre anche cure ed assistenza ad anziani, autosufficienti e non, per un periodo transitorio, cosiddetto “ricovero sollievo” al termine del quale segue il rientro al proprio domicilio.

Il servizio ha, principalmente, scopi riabilitativi e di sollievo per le proprie famiglie rivolgendosi a soggetti dimessi dagli ospedali, o che necessitano di ospitalità per assenza dei propri familiari per cure, vacanze ecc.

Il servizio può essere utilizzato dalla stessa persona più volte nell'arco dell'anno, compatibilmente alla situazione di occupazione dei posti letto.

La durata del servizio, di norma, è di almeno quindici giorni.

In entrambi i casi l'ospite viene accolto in uno dei vari nuclei in base alla documentazione sanitaria. Contestualmente e/o successivamente, tali indicazioni vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte del personale sanitario e sociosanitario interno e dell'Unità Valutativa Integrata dell'Ast di Ancona. Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

Il modello assistenziale si ispira all'organizzazione per nuclei che ospitano anziani con problematiche analoghe o anziani con un certo grado di omogeneità rispetto ai bisogni espressi. Al nucleo corrisponde anche un'area specifica della struttura che coincide con i diversi piani della Residenza Protetta e Casa di Riposo dedicata ad un certo numero di ospiti ed articolata in servizi e spazi funzionali necessari alla vita degli anziani. Gli operatori sociosanitari assegnati al nucleo sono tendenzialmente sempre gli stessi, in modo da ricreare nell'ambiente una piccola comunità sociale e realizzare così un maggiore e migliore attaccamento dell'anziano ai medesimi e contestualmente permettere a questi ultimi una conoscenza puntuale dell'ospite in modo da ottenere il consolidamento della storia di ciascun residente aumentando conseguentemente la possibilità di realizzare programmi di lavoro personalizzati. In effetti il modello seguito è quello del gentle care, ovvero un metodo di cura che mira a garantire a tutti gli assistiti risposte personalizzate ai bisogni, che valorizzino le differenze individuali, la partecipazione e l'autodeterminazione, ponendo la medesima attenzione anche alle persone di riferimento per l'Ospite, esse stesse portatrici di bisogni e di aspettative. Per far ciò, gli interventi di ogni operatore sociosanitario sono dedicati, per alcuni bisogni come alimentazione, vestiario, misurazione di parametri, ad un numero di 6-7 ospiti, e sempre per questi ospiti il gentle team di operatori sociosanitari si occuperà della redazione del PAI in collaborazione con gli infermieri, i fisioterapisti, e l'educatrice professionale.

FONDAZIONE “CECI” CARTA DEI SERVIZI



Il PAI viene elaborato nei quindici giorni successivi all'ingresso dell'ospite, tempo storicamente stimato per comprendere da parte del team sociosanitario le reali condizioni dell'ospite, i suoi bisogni, le capacità, gli obiettivi raggiungibili nel medio e lungo periodo. Tale Progetto Assistenziale Individualizzato viene aggiornato ogni sei mesi o più frequentemente se necessario. Viene sottoscritto dal familiare almeno una volta l'anno.

Ogni tipo di assistenza professionale è assicurata da idoneo personale dipendente della Fondazione o della Cooperativa con contratto di appalto, in possesso dei requisiti di legge della relativa funzione di competenza.

I servizi sociosanitari sono supervisionati dalla Referente Infermieristica della Fondazione in collaborazione con il Coordinatore operativo della Cooperativa Sociale anch'egli Infermiere.

Al vertice della struttura della Cooperativa Sociale si trova il Responsabile Area Marche che supervisiona e supporta il Coordinamento operativo della Cooperativa.

Il vertice della Fondazione è rappresentato dal Consiglio di Amministrazione e dal Segretario- Direttore che sovrintende alla struttura amministrativa e sanitaria ed è inquadrato quale Responsabile di struttura, presente presso la stessa in fasce orarie diverse.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



4.2 SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI

<i>Assistenza infermieristica</i>	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, di giorno in base a quanto previsto dalla normativa e dalle convenzioni con l'Ast Marche Ancona e di norma dalle ore 6:00 alle ore 20:00, garantendo il minutaggio di legge previsto per ciascun ospite di Residenza Protetta e di Casa di Riposo.</p> <p>Il personale infermieristico garantisce l'assistenza infermieristica ed opera in stretta collaborazione con i medici di medicina generale per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli OSS per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure impiegate a vario titolo nella cura ed assistenza all'anziano.</p> <p>L'assistenza infermieristica garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none">• Osservazione attenta e lettura dei bisogni dell'Ospite in un'ottica non solo di cura ma anche di prevenzione;• Supervisione delle attività assistenziali dei Nuclei• Somministrazione della terapia farmacologica• Rilevazione dei parametri vitali• Medicazioni• Assistenza diretta agli ospiti critici• Compilazione della documentazione sanitaria specifica• Contatto con il Medico ed i familiari. <p>Gli interventi di assistenza diretta ed indiretta erogati sono finalizzati ad assicurare appropriatezza nelle cure, secondo procedure e politiche di Risk Management, che ne garantiscono la sicurezza e la prevenzione dei rischi clinici. Tra i principali ambiti in cui è coinvolto l'infermiere in un contesto residenziale e nei quali si trova ad applicare tali prassi sono compresi la cura dell'ambiente, la gestione dei medicinali, la gestione delle attrezzature e dei rifiuti.</p> <p>Per quanto riguarda l'organizzazione e gestione dei medicinali, la Fondazione “Ceci” dispone di un significativo strumento informatizzato per la gestione dei farmaci e della terapia farmacologica, che al contempo consente di ridurre considerevolmente i rischi clinici da errori nella terapia. Ricevuti i medicinali in struttura, è compito dell'infermiere assicurarsi che siano correttamente conservati.</p> <p>All'Infermiere compete inoltre la gestione delle attrezzature e delle strumentazioni sanitarie, compreso il controllo settimanale della tenuta della borsa di emergenza.</p>
-----------------------------------	---

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



Assistenza sociosanitaria OSS

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza di Operatori Socio Sanitari (OSS) durante le 24 ore, giorno e notte, con il minutaggio ad ospite/die previsto dalla normativa di riferimento per la Residenza Protetta e la Casa di Riposo. Il servizio sociosanitario-assistenziale si pone proprio come obiettivo quello di soddisfare i bisogni primari della persona, di favorirne il benessere, l'autonomia, la socializzazione e l'integrazione sul territorio, nonché il mantenimento delle relazioni amicali e parentali. Le prestazioni erogate da tale personale (assistenza diretta, sostegno nelle relazioni, ecc.) sono organizzate in modo tale da adattarsi alle esigenze quotidiane degli Ospiti, sia individuali che collettive, nonché per favorire il rapporto di fiducia tra operatori ed Ospiti. Ed è proprio la creazione di un rapporto di fiducia tra il personale e l'Ospite della struttura che avvalorà l'adozione del modello del Tutoring Socio-assistenziale, e di Gentle Care, in virtù del quale ogni Ospite ha un OSS di riferimento (Tutor OSS) all'interno dell'équipe che sostiene lui e la famiglia in ogni fase del percorso di presa in carico. Nello specifico, un OSS prende in carico un piccolo numero di Ospiti all'interno del Nucleo di riferimento, assicurandone personalizzazione e continuità dell'assistenza, dall'accoglienza alla dimissione, per tutti gli aspetti concernenti l'assistenza di base.

Il Tutor coinvolge gradualmente l'Ospite all'interno delle attività previste dalla struttura e svolge un'importante funzione di osservazione al fine di poter raccogliere dati riguardanti la sua storia, il comportamento, la dimensione cognitiva e le sue relazioni. La maggiore conoscenza dell'Ospite consente all'OSS di collaborare attivamente nelle attività di valutazione degli obiettivi assistenziali raggiunti e di ridefinizione del Piano d'Assistenza Individualizzato.

Le attività degli OSS sono coordinate da un Referente di nucleo che ha la funzione di supervisionare le attività assistenziali, mantenere i rapporti con i familiari per quanto riguarda la routine quotidiana dell'anziano (es: corredo; gestione effetti personali; ecc.) e le altre figure professionali.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

- Servizio di igiene e cura della persona: prevede igiene quotidiana delle varie parti del corpo; l'effettuazione di un bagno assistito periodico (almeno ogni 7 giorni) tramite utilizzo di barella doccia o comoda, in base al grado di autonomia dell'ospite; la vestizione con abbigliamento idoneo rispettando, per quanto possibile, le preferenze del residente.

Mobilizzazione: in collaborazione con la fisioterapista viene personalizzata in base al grado di autonomia, anche con l'impiego di ausili. Viene inoltre garantita un'adeguata mobilizzazione a letto a definiti intervalli di tempo al fine di prevenire la sindrome da immobilizzazione (lesioni da decubito, problemi polmonari, contratture agli arti, ecc.).

- Gestione dell'incontinenza: prevede il controllo e il cambio dei presidi per l'incontinenza, il mantenimento, per quanto possibile, dell'autonomia funzionale attraverso l'accompagnamento in bagno, la rilevazione e la registrazione quotidiana della funzione intestinale e urinaria.

- Assistenza nell'alimentazione e idratazione: gli operatori provvedono ad assicurare l'idratazione e l'alimentazione in modo personalizzato nell'arco della giornata, monitorando i quantitativi assunti e durante i pasti prestando assistenza agli anziani con minore autonomia, favorendo il mantenimento delle capacità residue.

- Assistenza notturna: assicura la sorveglianza e la tutela dei residenti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze in base ai livelli di criticità e non autosufficienza. Durante la notte sono garantiti cambi di postura ed eventuali sostituzioni dei presidi per l'incontinenza.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



Assistenza medica e specialistica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica del proprio medico di medicina generale, il quale ha la responsabilità clinica del proprio paziente e si prende cura della continuità terapeutica. Spetta ai medici di medicina generale: assicurare visite ed interventi anche in situazioni non programmate, come in caso di urgenza, con le stesse modalità a domicilio dal vigente Accordo Collettivo Nazionale per la Medicina Generale e relativi Accordi Integrativi Regionali. I medici di medicina generale sono responsabili dell'attività diagnostica e terapeutica da loro svolta, della cura della documentazione sanitaria e del corretto passaggio delle informazioni al personale sanitario per gli ospiti da loro seguiti.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici giudicati necessari vengono attivati su prescrizione dal medico di base. Il personale infermieristico informa adeguatamente l'Ospite e/o il familiare/referente della necessità di sottoporlo a visita e/o esame specialistico. L'esito della visita e/o dell'esame può essere richiesto al Medico curante dell'Ospite. Per le visite specialistiche o esami strumentali da eseguirsi fuori dalla struttura e per eventuali ricoveri ospedalieri è richiesta la presenza di un familiare/referente. Al fine di agevolare le famiglie in questo compito, le date e gli orari degli appuntamenti vengono, per quanto possibile, comunicate con anticipo ed eventualmente concordate ed il familiare di riferimento o l'amministratore di sostegno è tenuto a provvedere in proprio all'accompagnamento ed all'assistenza. Nel caso fosse impossibilitato ad accompagnare il proprio caro si avvarrà della richiesta del personale Oss della struttura, a pagamento, con tariffa oraria. I costi delle visite mediche specialistiche, dell'accompagnamento e degli esami strumentali sono a carico dell'Ospite nel caso in cui questi non sia esente dal Ticket. Ogni residente o suo referente ha la facoltà di richiedere consulenze specialistiche in regime di libera professione con costo a proprio carico, comunicando con congruo anticipo al personale infermieristico della struttura la data, l'orario e le modalità di effettuazione della visita (se a domicilio oppure presso ambulatorio esterno).

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



<p><i>Attività di fisioterapia</i></p>	<p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute. Il servizio, svolto da personale con idonea qualifica, viene garantito dal lunedì al sabato principalmente di mattina.</p> <p>Il fisioterapista, con la consulenza del medico fisiatra o del medico curante dell’Ospite, si occupa della valutazione, prescrizione ed adozione degli ausili più idonei ai bisogni dell’utente (es: verifica delle carrozzine; ausili per la deambulazione e per la prevenzione delle lesioni da pressione; addestramento all’utilizzo di protesi ed ausili e verifica dell’efficacia del training) e di svolgere attività di formazione sul campo a favore del personale in materia di movimentazione e mobilizzazione nell’ottica di operare in sicurezza tutelando la salute dei lavoratori e dei residenti.</p> <p>Le attività saranno svolte nella palestra della struttura, una volta terminati i lavori di adeguamento sismico alla base, o direttamente in stanza in base alle condizioni dell’Ospite. Gli interventi, sia individuali che di gruppo, vengono solitamente svolti con continuità, riadattandosi ai mutevoli bisogni degli Ospiti.</p> <p>Le attività individuali sono caratterizzate da sedute di 10/15 minuti in cui l’operatore si occupa di 1 o al massimo 2 ospiti contemporaneamente. Le attività individuali sono realizzate prevalentemente in orario antimeridiano e consistono in interventi di mobilizzazione passiva e attiva, esercizi posturali, esercizi di deambulazione, terapie fisiche, interventi di rieducazione motoria, addestramento all’utilizzo di protesi, ecc.</p> <p>Le attività di gruppo sono realizzate presso la palestra, una volta terminati i lavori di adeguamento sismico della struttura, o negli spazi comuni dei piani, in collaborazione con OSS ed Educatori. Le attività di gruppo proposte prevedono:</p> <ul style="list-style-type: none">-Attività di Ginnastica Dolce e di Fisio-animazione, realizzata con OSS ed educatore-animatore, prevede esercizi a corpo libero che non presumono sforzi ma favoriscono comunque il movimento;-Attività Occupazionali, realizzate con l’educatore per favorire l’esercitazione di abilità funzionali e facilmente osservabili. Tra questi assumono particolare rilevanza le attività realizzate con gli arti superiori, fondamentali per soddisfare tutti i principali bisogni personali (igiene, alimentazione, ecc.);-Attività Ludico-Riabilitative, all’interno dei programmi riabilitativi di gruppo sono previsti momenti di training che consentono di combinare momenti terapeutici con attività ludiche.
--	--

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



<i>Educatrice professionale</i>	<p>Il servizio è svolto da personale in possesso di Laurea in Scienze dell' Educazione e della Formazione e viene svolto con attività riabilitativa e di recupero cognitivo. Intrattiene ed assiste gli ospiti nei momenti di relax, di mattina, di pomeriggio e durante le feste programmate. Il Programma delle attività è caratterizzato da: interventi individuali o in gruppi omogenei; interventi di gruppo allargato; interventi parzialmente strutturati, ovvero il coinvolgimento degli Ospiti nelle attività di vita quotidiana (allestimento della sala pranzo, riordino, igiene personale, etc). Gli interventi proposti sono inseriti nella routine della struttura e sono svolti quotidianamente, prediligendo le attività relative all'area cognitiva e funzionale nei Nuclei in cui sono presenti Ospiti con demenza e/o bassi livelli di autonomia, e le attività dell'area della socialità per la casa di Riposo e per gli anziani con un buon livello di autonomia.</p> <p>Gli utenti sono suddivisi in gruppi omogenei e ad ognuno è assicurata la rotazione rispetto alle attività, le quali sono state organizzate in base agli spazi a disposizione in modo da favorire la personalizzazione degli interventi proposti e l'idoneo supporto (rapporto operatore/utente) nel raggiungimento di obiettivi previsti.</p> <p>Sono previsti momenti socioculturali di aggregazione in collaborazione con altri Enti ed Istituzioni presenti nel territorio. Periodicamente, compatibilmente con le condizioni meteorologiche, vengono organizzate feste, eventi ed uscite ai quali gli ospiti possono scegliere liberamente se partecipare o meno.</p>
<i>Psicologa</i>	<p>Il servizio viene svolto da uno psicologo con relativo titolo. Esegue un primo colloquio con i familiari dell'ospite nei giorni immediatamente successivi all'ingresso. A seguito delle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali ed offre uno spazio di ascolto ed elaborazione delle problematiche legate all'invecchiamento. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli ospiti, agli operatori e a tutto il personale.</p>

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



4.3 SERVIZI ALBERGHIERI

<i>Ristorazione</i>	<p>Il servizio di ristorazione è reso dalla cucina centrale dell’Ente, e svolto da persone qualificate. Le materie prime sono di qualità ed il menù è composto da prodotti genuini e stagionali, con piatti tipici del territorio e ricette della cucina classica, con cotture e preparazioni adatte alle esigenze degli anziani e con possibilità di variazioni. Gli alimenti sono facilmente digeribili e garantiscono comunque una dieta equilibrata e completa nei principi nutritivi. Sia a pranzo che a cena l’ospite può scegliere delle alternative al primo piatto e/o al secondo piatto. Il menù settimanale viene regolarmente esposto negli appositi spazi.</p> <p>Il menù è pertanto estivo ed invernale con una ciclicità di 4 settimane. Vengono preparate anche diete turnate in caso di prescrizione medica. La cucina nell’anno 2015 è stata dotata di moderne attrezzature per il trattamento e la conservazione dei cibi e degli alimenti e per il rispetto delle temperature.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti nei nuclei con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none">- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30 circa- pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.30 circa- cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00 circa. <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menù è stato strutturato dal nutrizionista e sono possibili menù personalizzati a seconda delle necessità.</p> <p>La Direzione vieta la consegna e somministrazione di qualsiasi cibo o bevanda non confezionata proveniente dall’esterno, al fine di poter effettuare un maggiore controllo dell’alimentazione dell’ospite e per prevenire eventuali interazioni con le terapie in corso.</p>
---------------------	--

FONDAZIONE "CECI"

CARTA DEI SERVIZI



<i>Camere e servizi igienici</i>	<p>In tutte le camere sono presenti armadi personali ed altri arredi per ogni ospite, tendaggi suppellettili e televisori, il tutto in piena rispondenza alle normative vigenti e per rendere gli ambienti altamente confortevoli.</p> <p>Sono presenti servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza collegati funzionalmente alle camere in numero di 1 ogni camera a due posti ed in ogni caso almeno 1 ogni 4 ospiti.</p> <p>Sono presenti anche stanze singole con bagno.</p> <p>Sono presenti servizi igienici, collegati agli spazi comuni, attrezzati per la non autosufficienza.</p>
<i>Palestra</i>	<p>La struttura sarà dotata di palestra per le attività fisioterapiche una volta terminati i lavori di adeguamento sismico mediante isolamento alla base dell'edificio degli anni '80.</p>
<i>Igiene e cura della persona</i>	<p>L'igiene e la cura della persona è garantita dagli operatori socio sanitari Oss addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.</p>
<i>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</i>	<p>Il servizio è appaltato alla medesima Cooperativa di Servizi cui viene affidata la maggioranza di tutti gli altri servizi, e si svolge in tutti i nuclei e locali della struttura adibiti a Casa di Riposo e Residenza Protetta.</p>
<i>Assistenza religiosa</i>	<p>Il servizio di assistenza religiosa è garantito dalla parrocchia S. Immacolata di Camerano. La messa per gli ospiti viene celebrata di norma il venerdì alle ore 9.30, con la collaborazione del personale del volontariato Avulss.</p>
<i>Servizio Parrucchieria</i>	<p>Il servizio è compreso nella retta di ospitalità e prevede un taglio ed una messa in piega mensili. Su richiesta dell'ospite e con un costo extra può essere effettuata una doppia piega mensile e/o la tinta.</p>

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	<p>L'Ente offre un servizio di lavanderia e guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta.</p> <p>Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti definitivi e temporanei.</p> <p>Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana e delle coperte e dei cuscini viene affidato ad una ditta esterna.</p>
<i>Manutenzioni e reperibilità</i>	<p>Le manutenzioni ordinarie di questo Ente sono eseguite da ditte convenzionate esterne e da un operaio specializzato dipendente dell'Ente, diretto da un istruttore tecnico.</p> <p>Le manutenzioni dei letti, dei sollevatori, delle attrezzature della lavanderia e cucina nonché delle attrezzature sanitarie sono di competenza della Cooperativa come da contratto di appalto.</p>
<i>Sale da pranzo</i>	I Nuclei 1, 2, A e B sono dotati di sala da pranzo.
<i>Sale TV – spazi comuni</i>	Ogni nucleo è dotato di apposita sala TV e di spazi comuni.
<i>Sala polivalente</i>	<p>L'Ente è dotato di una sala polivalente, detta tunnel, dal momento che collega i due corpi di fabbrica.</p> <p>Tale sala viene utilizzata per il tempo libero, per la S. Messa ed anche per lezioni di corsi di formazione per il personale.</p> <p>Una volta ultimati i lavori di adeguamento sismico, l'Ente sarà dotato di una grandissima sala che potrà contenere parecchie persone e potrà essere utilizzata pertanto anche da tutti i familiari.</p>
<i>Sala riunioni</i>	Una volta terminati i lavori di adeguamento sismico l'Ente sarà dotato di una o due sale riunioni per permettere le riunioni del Consiglio di Amministrazione, corsi di formazione e altro.
<i>Chiesa</i>	Nella struttura è presente una chiesa interna.
<i>Distributori automatici di bevande e snack.</i>	All'interno della struttura, ubicati negli spazi comuni, sono presenti distributori automatici di bevande e snack.
<i>Custodia valori</i>	In casi particolari è possibile la custodia valori, mediante cassetta di sicurezza. La pratica deve essere effettuata dai familiari degli ospiti. La direzione declina ogni responsabilità per oggetti di valore e preziosi indossati dall'ospite e/o conservati nelle stanze.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



4.4 SERVIZI AMMINISTRATIVI

Uffici Amministrativi:

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30, il martedì anche dalle 16:00 alle 18:00, sabato e giorni festivi esclusi.

Essi curano tutti gli aspetti amministrativi riguardanti il ricovero dell'ospite in struttura e svolgono queste funzioni in particolare:

- accoglienza e relazioni con il pubblico
- gestione delle liste di attesa ed organizzazione degli ingressi e delle dimissioni
- pratiche amministrative
- contabilità ospiti collegata anche alle fatturazioni con l'Ast Ancona Marche ed economica nel complesso
- rendicontazione flussi informativi e statistiche di competenza
- rilascio certificati di degenza
- rilascio certificazioni ai fini fiscali

Servizio di portineria

La Fondazione ha deciso di prevedere un servizio di portineria durante l'orario di visite dei familiari o conoscenti degli anziani. Tale servizio viene svolto o dal personale dell'Ente o da quello della Cooperativa.

All'interno della Fondazione Ceci sono presenti anche i volontari dell'AVULSS, opportunamente formati.

FONDAZIONE “CECI” CARTA DEI SERVIZI



5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI- DIMISSIONI - DECESSO

5.1 CASA DI RIPOSO E RESIDENZA PROTETTA

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali, sia autorizzati dall'Unità Valutativa Integrata dell'Ast di Ancona che proveniente direttamente dai familiari dell'anziano, dovrà essere compilata dall'ospite o dal familiare o dal rappresentante legale o in contraddittorio ed alla presenza del personale dell'ufficio amministrativo, mediante la sottoscrizione di appositi moduli, presenti nel sito internet per la generale pubblicità e trasparenza, nei seguenti giorni:

Lunedì: dalle ore 9:30 alle ore 12:30

Martedì: dalle ore 9:30 alle ore 12:30
dalle ore 16:00 alle ore 18:00

Mercoledì: dalle 9:30 alle ore 12:30

Giovedì: dalle ore 9:30 alle ore 12:30

Venerdì: dalle ore 9:30 alle ore 12:30

Chiusi sabato e festivi

Le richieste di ospitalità vengono così vagliate dall'ufficio amministrativo e dal personale sanitario, in base alla disponibilità dei posti letto, alla data di presentazione della domanda, alla compatibilità delle condizioni di salute dell'anziano con la vita di comunità che si svolge all'interno della Fondazione “Ceci”, e alla residenza nel Comune di Camerano.

In particolare per l'ammissione nei nuclei di Residenza Protetta convenzionata con l'Ast Marche Ancona, occorre l'autorizzazione dell'Unità Valutativa Integrata, che segue alla richiesta del medico di base o del servizio sociale del territorio.

Se vi è idoneità, la famiglia deve espletare alcune pratiche (scelta della camera all'interno del nucleo individuato sulla base delle condizioni di salute psico-fisica, nei limiti delle disponibilità, preparazione del corredo con applicazione di un numero di identificazione sulla biancheria e gli indumenti, firma di alcune dichiarazioni, consegna della relazione medica), considerato che l'accoglimento sarà effettuato di norma dal lunedì al venerdì a metà mattinata.

Compatibilmente con la disponibilità di posti letto, la Fondazione offre la possibilità di effettuare ricoveri temporanei di sollievo di norma della durata minima di 15 giorni. Al momento dell'ingresso valgono tutte le condizioni previste per un ingresso a tempo indeterminato.

5.2 CONTRATTO DI INGRESSO- PRIVACY- ASSICURAZIONI

La richiesta di ospitalità diventerà un vero e proprio **contratto di ingresso** quando l'anziano entrerà effettivamente in struttura. Ciò in quanto la suddetta documentazione contiene i termini che regolano la permanenza dell'anziano nella Residenza, in particolare: la durata, le condizioni per dimissioni e termini di preavviso, l'indicazione dei servizi garantiti inclusi nella retta e non inclusi, i termini di pagamento delle

FONDAZIONE "CECI"

CARTA DEI SERVIZI



rette di ospitalità, le condizioni accordate per eventuali assenze dalla struttura ed il termine di preavviso in caso di dimissioni anticipate. In particolare si compone dei seguenti allegati:

- 1) Valutazione clinico funzionale (certificato rilasciato dal Medico di Medicina Generale);
- 2) Dichiarazione sostitutiva di certificazione;
- 3) Informativa privacy;
- 4) Consenso informato;
- 5) Consenso alla contenzione;
- 6) Elenco documenti;
- 7) Disposizioni biancheria;
- 8) Condizioni di pagamento;
- 9) Rette annuali;
- 10) Telefoni interni;
- 11) Orari visite;
- 12) Richiesta ammissione in residenza protetta con valutazione UVI prima dell'ingresso in struttura;
- 13) Autorizzazione uscite.

Per quanto concerne la **Privacy** La Fondazione "Ceci" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro familiari/rappresentanti legali, avviene nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR 679/2016). Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- a) esecuzione delle prestazioni socio-sanitarie e della cura dell'Ospite;
- b) gestione amministrativa;
- c) riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione.

I dati personali richiesti potranno essere comunicati, sulla base e nel rispetto delle norme vigenti e per quanto di competenza: al Personale della struttura addetto all'assistenza, che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali; alle Autorità di Pubblica Sicurezza; alle compagnie di assicurazione; alle Ast, alle Pubbliche Amministrazioni e ad ogni altro ente o associazione che ne faccia richiesta per le finalità sopra riportate.

Titolare del trattamento e della banca dati è la Fondazione "Ceci", nella persona del Presidente.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Presidente del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Inoltre, si rammenta che tutti gli operatori sanitari-socio assistenziali sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Per quanto riguarda le **Assicurazioni** la Fondazione è coperta da assicurazione RC generale ed RC per rischi diversi per danni causati agli Ospiti e/o agli effetti personali degli stessi derivanti da una responsabilità diretta della Fondazione e del suo personale dipendente. Qualsiasi danno causato a terzi

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



dall’Ospite o da altro soggetto estraneo all’organizzazione, nell’ambito della sua autonomia e libertà personale, non implica né comporta alcuna responsabilità presente o futura per la Fondazione.

La Fondazione ha stipulato anche altri tipi di polizze: polizza D&O, polizza incendio ed altri danni ai beni a copertura dei danni occorsi alla struttura.

5.3 SERVIZI INDIRETTI DA STRUTTURE UBICATE NELLO STESSO COMPLESSO.

A titolo informativo si ritiene utile sottolineare che all’interno della sede della Fondazione Ceci è possibile usufruire di altri importanti servizi sanitari erogati dal Poliambulatorio dell’Ast Ancona Marche compresa la Guardia Medica, con il quale sussiste un contratto di locazione.

5.4 TRASFERIMENTO DI POSTO LETTO

Al fine di assicurare agli ospiti della Residenza Protetta/Casa di Riposo un livello di assistenza sempre più adeguato e razionale, la struttura si riserva la facoltà di procedere in qualunque momento al trasferimento di posto letto che dovesse risultare necessario per assicurare una maggiore appropriatezza del servizio erogato.

Tale trasferimento viene effettuato soltanto a seguito di una attenta fase di valutazione che coinvolge tutte le figure professionali presenti all’interno della struttura, che operano in base al seguente ed unico criterio: l’ottimizzazione del servizio assistenziale nel generale interesse di tutti gli ospiti della Residenza Protetta Casa di Riposo.

Comunicata ai familiari/referenti la motivata necessità da parte della struttura di procedere a un trasferimento di posto letto si chiede la massima collaborazione al fine di assicurare la necessaria serenità all’ospite.

Il trasferimento di posto letto verrà in ogni caso effettuato, così come prevede la domanda di ospitalità che gli stessi familiari sottoscrivono, che recita così: “ *Dichiara di non opporsi ad eventuali spostamenti di camera che dovessero verificarsi per esigenze interne dell’Istituto, o per mutate condizioni psicofisiche dell’ospite*”.

5.5 ASSENZE E CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di ricovero ospedaliero o di ingresso temporaneo presso una Residenza Sanitaria Assistenziale, dopo il decimo giorno di assenza si procederà ad effettuare una decurtazione della retta di ospitalità pari a metà dell’importo giornaliero della stessa.

L’assistenza privata ed ogni onere connesso al ricovero ospedaliero sono ad esclusivo carico dell’ospite.

5.6 DIMISSIONI- DECESSO

In caso di dimissione dell’Ospite o in caso di decesso il pagamento delle competenze sarà calcolato fino al terzo giorno successivo alla comunicazione della dimissione o del decesso.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



Nel caso di dimissione la comunicazione dovrà avvenire mediante la compilazione dell'apposito modulo (Modulo dimissione dell'ospite) da richiedere in Segreteria presso gli Uffici Amministrativi e riconsegnare firmato anche a mezzo email all'indirizzo: info@casariposoceci.it. Nessuna spesa funebre è da considerarsi a carico della Fondazione “Ceci”.

In caso di **decesso** dell'Ospite, i rapporti saranno tenuti esclusivamente con la persona di riferimento; in sua assenza gli aventi causa dovranno presentare alla Direzione la documentazione attestante tale loro qualità in base a quanto previsto dalla legislazione vigente in materia. Quando si verifica il decesso di un Ospite presso la struttura, la comunicazione viene data alla famiglia dal personale infermieristico o dal personale socio-sanitario in turno e la salma viene trasportata nella camera ardente adeguatamente attrezzata. In questa fase di svolgimento dei lavori di adeguamento sismico, la camera mortuaria “provvisoria” si trova presso una stanza di degenza vuota fino alla constatazione del decesso da parte del medico necroscopo, dopodiché viene trasportata presso una camera mortuaria esterna scelta dal familiare anche tra quelle con le quali la Fondazione ha stipulato un'apposita convenzione. Le disposizioni relative alle onoranze funebri e le conseguenti spese sono di competenza dei familiari, del referente o, in loro assenza, degli eredi. Nel caso di Ospiti indigenti, gli oneri sono a carico del Comune di provenienza. I familiari dovranno provvedere tempestivamente e comunque non oltre 7 giorni dalla data del decesso, al ritiro di tutti gli effetti personali del defunto e di quant'altro di sua proprietà.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ospite ed i suoi familiari, appena giunti in struttura, nel giorno concordato per l'ingresso vengono accolti di norma dalla Referente Infermieristica della Fondazione, dall'Oss di riferimento, dal personale amministrativo che ha curato la pratica di inserimento della domanda e dal personale del guardaroba.

Acquisiti ulteriori dettagli sulle abitudini dell'anziano, il personale suelencato fornisce le principali informazioni sull'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività). Al termine del colloquio, il referente OSS accompagna l'Ospite nella stanza assegnata, istruisce l'anziano all'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, armadio, campanello di chiamata), illustra lo spazio residenziale collettivo (sale da pranzo, soggiorni, servizi igienici, ecc.), prende in carico il corredo dell'utente e provvede a riporli nell'armadio o a consegnarli all'operatore di lavanderia e/o guardaroba nel caso in cui gli stessi non siano stati precedentemente numerati dal familiare.

Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Durante tale periodo, normalmente di 15 giorni, le figure competenti compilano la scheda RUG per verificare le condizioni di salute e la relativa categoria d'appartenenza:

- 1) autosufficienti;
- 2) parzialmente autosufficienti;
- 3) non autosufficienti;
- 4) demenze e decubiti;
- 5) demenze senili gravi

Eventuali cambiamenti dello stato fisico e psichico dei singoli ospiti, saranno accertati durante il periodo di degenza, con le modalità di cui sopra e, conseguentemente, l'ufficio amministrativo provvederà ad aggiornare sia la categoria di appartenenza, studiata ed esaminata dallo staff socio-sanitario, che il relativo importo della retta, comunicandolo ai familiari dell'ospite.

6.1 GIORNATA TIPO

I servizi sociosanitari della Fondazione “Ceci” vengono erogati nel rispetto della seguente giornata tipo dell'ospite:

ore 06.00 - 08.00: alzata igiene e bagni settimanali programmati;

ore 08.00 - 09.00 colazione;

ore 09.00 - 11.00: supporto animazione, riabilitazione, merenda;

ore 11.00 - 11.30: preparazione ospiti per pranzo (accompagnamenti bagno cambio presidio per incontinenza se necessario);

ore 11.30 - 12.30 pranzo persone non autosufficienti e da imboccare, pranzo autonomi nella funzione;

ore 12.30 - 15.00: riposo o riabilitazione;

FONDAZIONE “CECI” CARTA DEI SERVIZI



ore 15.00 - 16.00: merenda, supporto animazione, bagni settimanali programmati, accompagnamenti bagno, cambio presidio per incontinenza se necessario;

ore 16.00 - 18.00: supporto animazione, sanificazione attrezzature sociosanitarie;

ore 17.30-18.00: cena ospiti con esigenze e patologie particolari e da imboccare;

ore 18.00 - 19.00: preparazione ospiti per cena (accompagnamenti bagno cambio presidio per incontinenza se necessario, cena persone non autosufficienti e da imboccare, cena autonomi nella funzione;

ore 19.00 - 21.00: accompagnamenti bagno cambio presidio per incontinenza se necessario e messa a letto.

ore 21:00 – 22:00: sanificazione ambienti comuni ove necessario, assistenza, vigilanza e sorveglianza ospiti;

ore 22:00 – 06:00: riposo notturno ospiti, assistenza, vigilanza e sorveglianza ospiti, cambio presidio per incontinenza se necessario, sanificazione ambienti comuni ove necessario ed attrezzature sociosanitarie.

FONDAZIONE "CECI"

CARTA DEI SERVIZI



7. COSTI

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Ceci stabilisce annualmente, di norma nel mese di dicembre precedente all'anno di riferimento, l'ammontare delle rette in rapporto al costo delle prestazioni rese.

Nell'importo della retta sono compresi tutti i servizi sopra elencati al punto 4 e con le modalità ivi indicate.

La Fondazione "Ceci" eroga prestazioni di miglioramento del comfort alberghiero e prestazioni socio-sanitarie aggiuntive rispetto agli standard regionali e, pertanto, il sottoscrittore della domanda di ospitalità/contratto si impegna in solido con l'ospite a corrispondere la conseguente retta giornaliera in base alla categoria di appartenenza dell'ospite, definita sulla base della relativa scheda di valutazione studiata e compilata dallo staff socio-sanitario.

Sono pertanto compresi nella retta di ospitalità il servizio di parrucchieria con un taglio e messa in piega al mese, i servizi di fisioterapia e di animazione svolto da un'educatrice professionale in base alle condizioni psicofisiche dell'anziano, il servizio svolto da parte di una psicologa a favore di anziani, familiari ed operatori che svolgono la loro attività presso la struttura ed il servizio di approvvigionamento farmaci per il quale il familiare si impegna, mensilmente o con cadenza maggiore, a corrispondere l'importo relativo agli stessi giustificato dagli scontrini fiscali.

Sono compresi nella retta anche i presidi per incontinenza oltre a quelli già assegnati gratuitamente dall'apposita commissione sanitaria o in procinto di essere assegnati.

Non rientrano nella retta mensile e, pertanto, sono a carico dell'ospite e dei suoi familiari un corredo iniziale di vestiario, le spese per le analisi, per le visite specialistiche e per i farmaci.

Sono a carico degli ospiti anche il supplemento per usufruire di una stanza di degenza singola, il costo relativo ai trasporti in ambulanza (trasferimenti ordinari per visite) ed il relativo accompagnamento da parte di un operatore socio-sanitario della Fondazione "Ceci" alla tariffa prevista, nel caso il familiare fosse impossibilitato.

I pagamenti delle rette di ospitalità, in relazione alla categoria di appartenenza dell'anziano ospitato, dovranno essere effettuati entro il giorno 10 di ogni mese (si consiglia, a tale scopo, il pagamento tramite domiciliazione bancaria sul conto corrente bancario intestato a: FONDAZIONE "CECI" presso la BANCA DI FILOTTRANO – CREDITO COOP. DI FILOTTRANO E CAMERANO (Filiale di Camerano (AN) via Mons. Donzelli n. 34.

In alternativa si può effettuare il pagamento tramite bollettino postale.

Come già scritto in base alla valutazione viene determinata la classificazione degli anziani ospiti in cinque categorie:

- 1) autosufficienti;
- 2) parzialmente autosufficienti;
- 3) non autosufficienti;
- 4) demenze e decubiti;
- 5) demenze senili gravi.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



Eventuali cambiamenti dello stato fisico e psichico dei singoli ospiti, saranno accertati durante il periodo di degenza, con le modalità di cui sopra e, conseguentemente, l'ufficio amministrativo provvederà ad aggiornare sia la categoria di appartenenza, studiata ed esaminata dallo staff socio-sanitario, che il relativo importo della retta, comunicandolo ai familiari dell'ospite.

La fatturazione agli Ospiti è mensile ed anticipata. Ai fini della fatturazione:

- a) il giorno di ingresso e uscita sono considerati giornate di presenza, quindi fatturate per intero;
- b) in caso di accoglienza presso la struttura nel corso del mese, l'importo della retta dovuta sarà quello mensile decurtata dei giorni di mancato godimento;
- c) in caso di ricovero ospedaliero o di ingresso temporaneo presso una Residenza Sanitaria Assistenziale, dopo il decimo giorno di assenza si procederà ad effettuare una decurtazione della retta di ospitalità pari a metà dell'importo giornaliero della stessa. L'assistenza privata ed ogni onere connesso al ricovero ospedaliero sono ad esclusivo carico dell'ospite.
- d) in caso di dimissione dell'Ospite o in caso di decesso il pagamento delle competenze sarà calcolato fino al terzo giorno successivo alla comunicazione della dimissione o del decesso. Nessuna spesa funebre è da considerarsi a carico della Fondazione “Ceci”. Nel caso di dimissione la comunicazione dovrà avvenire mediante la compilazione dell'apposito modulo (Modulo dimissione dell'ospite) da richiedere in Segreteria presso gli Uffici Amministrativi e riconsegnare firmato anche a mezzo email all'indirizzo: info@casariposoceci.it.

Nella causale di versamento è obbligatorio indicare il nominativo dell'Ospite ed il periodo di riferimento per cui si effettua il pagamento.

Per i soggetti per i quali si renda necessario il ricovero stabile presso strutture residenziali, il Comune nel quale essi hanno la residenza prima del ricovero, previamente informato, assume gli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica, secondo quanto disposto dall'art.6 comma 4 della Legge 328/2000. Ciò significa che, prima del ricovero, il Medico di Medicina Generale o l'Unità Valutativa Integrata (UVI) deve attestare che la persona non può essere gestita a domicilio e quindi il familiare o chi per lui, sempre prima del ricovero in struttura residenziale, può – se ricorrono tutte le condizioni – chiedere l'integrazione della retta di ricovero al Comune.

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



8. ORARI

8.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi nei seguenti orari (sabato e giorni festivi esclusi):

- Lunedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30
- Martedì dalle ore 9:30 alle ore 12:30
dalle ore 16.00 alle ore 18.00
- Mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 12.30
- Giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30
- Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

8.2 ORARI VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di massimo due familiari o amici, nei locali appositamente destinati all'uopo dalla struttura e nei seguenti orari:

il mattino dalle ore 10:00 alle ore 11:00

il pomeriggio dalle ore 17:00 alle ore 18:00

E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

Nel caso in cui l'ospite è allettato o difficilmente trasferibile, la visita potrà avvenire nella camera di degenza del residente.

E' imprescindibile rispettare le seguenti norme generali di comportamento:

- In caso di febbre e/o sintomi respiratori e/o gastrointestinali si raccomanda di non accedere alla struttura;
- All'ingresso in struttura e dopo la visita praticare una corretta igiene delle mani con soluzione/gel a base alcolica;
- Praticare una corretta igiene respiratoria: tossire o starnutire all'interno del gomito con il braccio piegato o di un fazzoletto;
- Evitare di toccare gli occhi, naso e bocca con le mani;
- Se sono in corso operazioni di igiene, medicazione o bagno dell'ospite attendere la loro conclusione all'esterno della camera o nelle sale comuni;
- Prima di movimentare gli ospiti che non deambulano o allettati chiedere il permesso al personale assistenziale presente nel nucleo, concordando le attività possibili;
- Non introdurre o somministrare direttamente farmaci o medicinali all'ospite senza il consenso del personale infermieristico;
- Non introdurre o somministrare all'ospite alimenti non confezionati o di produzione casalinga per i quali non è possibile garantire la loro rintracciabilità;
- Non intervenire sugli impianti e sugli arredi delle stanze;

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



- Non lavare la biancheria dell'ospite nel bagno della stanza

8.3 CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ RICREATIVE

Entro il mese di dicembre viene redatto il calendario delle attività ricreative valevole per l'anno successivo. Partecipano alla redazione di tale programma il Segretario, l'Infermiera referente e le associazioni di volontariato.

Le attività ricreative devono prevedere tutte quelle iniziative (compleanni, feste, giochi, spettacoli, gite esterne, attività occupazionali, proiezioni di film, ginnastica per la terza età ecc.) in grado di coinvolgere e stimolare l'anziano, per promuoverne un ruolo attivo all'interno della struttura.

8.4 RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

La Fondazione “Ceci” è ubicata in Via Marinelli n. 3 a Camerano, a pochi centinaia di metri dal centro del paese raggiungibile pertanto anche a piedi. E' agevolmente raggiungibile tramite pullman da e verso le principali località limitrofe come Ancona, Sirolo, Osimo.

La scuola primaria e secondaria si trovano a pochi passi dalla struttura e vengono organizzati in occasione di Festività, e non solo, eventi che coinvolgono i bambini e che permettono loro di stare a stretto contatto con gli anziani ed ottenere così importanti e costruttivi scambi intergenerazionali. Vengono anche organizzati momenti di svago e convivialità in collaborazione con altre associazioni del territorio.

La Fondazione ha anche partecipato a due progetti realizzati dalla Fattoria Didattica “L'asino che ride” ed intende proseguire in questa prospettiva, al fine di consentire agli anziani di beneficiare di servizi educativi e socio-sanitari/terapeutici, strettamente collegati con l'attività agricola

Si è aderito infatti al “progetto Montessoriano come innovazione in agricoltura sociale nelle Marche” che ha promosso, nell'ambito della multifunzionalità dell'azienda agricola, attività innovative di Agricoltura Sociale, applicando il pensiero Montessoriano, rivolte agli anziani/longevi attivi e utenza con diverse capacità psichico-fisiche. Presso l'Azienda Agricola Paola Fattorini di Massignano le varie attività svolte sono state seguite e monitorate da personale altamente qualificato in collaborazione con il partner scientifico: INRCA di Ancona.

E sempre presso l'Azienda Agricola Paola Fattorini si è aderito al progetto: “NaturalMente, la natura al servizio delle disabilità cognitive” con l'intento di dare la possibilità ad anziani over 80 ospiti di Casa di Riposo e Residenza Protetta, con poche occasioni di uscita dalla struttura e che hanno subito a causa del periodo di pandemia un'accelerazione del decadimento cognitivo, e persone con disabilità cognitiva, di vivere la natura del Conero come momenti in cui ritrovare serenità, equilibrio e consapevolezza nelle proprie capacità residue.

Durante il periodo invernale vengono organizzate uscite presso le basiliche limitrofe e soprattutto nella fase Natalizia le mete sono rappresentate dai mercatini e dalle località, facilmente raggiungibili anche da anziani in sedia a rotelle o con problemi deambulatori, dove si svolgono eventi a tema. Durante il

FONDAZIONE “CECI” CARTA DEI SERVIZI



periodo estivo le uscite si concentrano soprattutto verso le località turistiche balneari dove gli anziani riescono anche ad immergersi nelle acque del mare.

La Fondazione ricerca e favorisce l'intrattenimento di buoni rapporti con la comunità locale, con i gruppi di volontariato organizzato, come l'A.V.U.L.S.S. Vengono inoltre valorizzati i rapporti già in essere con il Comune di Camerano, Socio Fondatore, con la locale Croce Gialla, con il Poliambulatorio AST MARCHE ANCONA, e favorita ogni forma di partecipazione all'interno dell'ambito sociale di riferimento e negli organismi rappresentativi del proprio settore.

Infine con Deliberazione n. 43 del 14/11/2019 il Consiglio di Amministrazione della Fondazione "Ceci" ha approvato all'unanimità la convenzione con la Fondazione Banco Farmaceutico Onlus, la quale esercita attività di beneficenza ed assistenza sociale attraverso la raccolta di farmaci e presidi medico-chirurgici da destinarsi gratuitamente ad enti assistenziali senza scopo di lucro che operano, in Italia e all'estero, a sostegno di soggetti indigenti e socialmente svantaggiati. Tale convenzione è stata rinnovata di anno in anno.

FONDAZIONE "CECI"

CARTA DEI SERVIZI



9. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

La **Fondazione Cenci** è orientata al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro famigliari. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macro aree. Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che la **Fondazione Cenci** si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti. Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2023
Qualità Ospitalità e Degenza	Soddisfazione dell'Ospite (monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite relativamente al servizio medico - % risposte servizio presente e professionale)	%	79,3
Qualità Ospitalità e Degenza	Soddisfazione dell'Ospite (monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite relativamente alle attività di animazione - % risposte attività stimolanti e varie)	%	85,5
Qualità Ospitalità e Degenza	Soddisfazione dell'Ospite (monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite relativamente al servizio infermieristico - % risposte servizio professionale e cortese)	%	83,1
Qualità Ospitalità e Degenza	Soddisfazione dell'Ospite (monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite relativamente al servizio OSS - % risposte operatori pazienti e disponibili)	%	83,9
Qualità Servizi alberghieri	Soddisfazione dell'Ospite (monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite relativamente al servizio ristorazione - % risposte servizio ottimo e abbondante)	%	85,5
Qualità	Soddisfazione dell'Ospite (monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite relativamente alla percezione circa gli ambienti della struttura - % risposte ambienti puliti e ordinati)	%	89,7
Qualità Servizi lavanderia	Soddisfazione dell'Ospite (monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite relativamente al servizio lavanderia - % risposte servizio tempestivo e accurato)	%	72,4

FONDAZIONE "CECI"

CARTA DEI SERVIZI



PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2023
Qualità	Reclami Clienti (n° totale reclami cliente)	n	3
Gestione risorse	Formazione del personale a tempo indeterminato (garantite a tutto il personale attività formativa almeno di 60 ore medie annue)	%	100
Gestione risorse	Soddisfazione Operatori (punteggio conseguito / punteggio massimo) x 100	%	73
Accettazione e Accoglienza	Colloquio di accoglienza e visita struttura (effettuazione del colloquio d'ingresso da parte dell'infermiera entro il giorno dell'ammissione)	%	100
Accettazione e Accoglienza	Valutazione infermieristica (effettuazione di valutazione d'ingresso da parte dell'infermiere entro 8 ore dall'ingresso dell'Ospite)	%	100
Accettazione e Accoglienza	Prima visita medica (effettuazione prima visita medica da parte del Medico di Medicina Generale entro una settimana dall'ingresso nel caso venga nominato un nuovo medico)	%	80
Accettazione e Accoglienza	Prima visita fisioterapica (effettuazione prima visita fisioterapica entro 1 settimana dall'ingresso dell'Ospite)	%	100
Ospitalità e Degenza	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per il nuovo Ospite (redazione del 1° PAI non oltre 30 giorni dall'ingresso)	%	100
Ospitalità e Degenza	Revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) (redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente)	%	100
Ospitalità e Degenza	Condivisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) (condivisione del PAI con familiare/referente entro e non oltre 10 giorni dalla stesura)	%	96
Ospitalità e Degenza	Presenza del personale infermieristico (presenza dell'infermiere in struttura 30,5 ore al giorno)	%	100
Ospitalità e Degenza	Gestione della terapia farmacologica (gestione della terapia farmacologica, meno dell'1% di errori nella preparazione)	%	99
Ospitalità e Degenza	Adeguatezza attività di prevenzione lesioni da decubito (n° ospiti con lesioni insorte durante il ricovero / tot n° ospiti, inferiore al 10%)	%	4

FONDAZIONE “CECI”

CARTA DEI SERVIZI



PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2023
Ospitalità e Degenza	Gestione delle ICA (infezioni correlate all’assistenza) (n° ospiti con lesioni insorte durante il ricovero /tot n° ospiti, inferiore a 10%)	%	4
Ospitalità e Degenza	Cadute Ospiti (n° cadute dovute allo stato di salute degli ospiti /n° tot ospiti)	%	42
Ospitalità e Degenza	Gestione rischio clinico (n° eventi Near miss / n° totale ospiti)	%	0
Ospitalità e Degenza	Gestione rischio clinico (n° eventi Avversi / n° totale ospiti)	%	1
Ospitalità e Degenza	Gestione rischio clinico (n° eventi sentinella / n° totale ospiti)	%	0
Ospitalità e Degenza	Corretta e tempestiva informazione ai famigliari (comunicazione tempestiva ai familiari circa modifiche allo stato di salute dell’ospite, modifiche alla terapia ecc)	%	100