

# ***CARTA DEI SERVIZI***



***Fondazione Maria Fantini - onlus***

## **INDICE DEI CONTENUTI**

➤ <b>FINALITA' DELLA STRUTTURA</b>	<b>pag. 1</b>
➤ <b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b>	<b>pag. 2</b>
➤ <b>ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE MARIA FANTINI onlus</b>	<b>pag. 3</b>
➤ <b>FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE MARIA FANTINI onlus</b>	<b>pag. 4</b>
➤ <b>FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI</b>	<b>pag. 5</b>
➤ <b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	<b>pag. 6</b>
➤ <b>DIMISSIONI</b>	<b>pag. 6</b>
➤ <b>SERVIZI SOCIO – SANITARIO E ALBERGHIERO</b>	<b>pag. 7</b>
➤ <b>REGOLE DI CONVIVENZA</b>	<b>pag. 9</b>
➤ <b>MODALITA' DI COMUNICAZIONE CON LA DIREZIONE</b>	<b>pag. 10</b>
➤ <b>RETTA DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI</b>	<b>pag. 11</b>
➤ <b>RETTA DELLA CASA ALBERGO</b>	<b>pag. 12</b>
➤ <b>MODALITA' DI PAGAMENTO</b>	<b>pag. 13</b>
➤ <b>MODALITA' PER RECESSO DAL SERVIZIO (Casa Albergo)</b>	<b>pag. 13</b>
➤ <b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'</b>	<b>pag. 13</b>

## FINALITA' DELLA STRUTTURA

### **Mission**

La Fondazione, che persegue senza scopo di lucro esclusivamente finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, svolge prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziali prioritariamente mediante attività di assistenza a favore di persone anziane non autosufficienti (di grado medio ed elevato nella Casa Residenza Anziani non autosufficienti – CRA; di grado lieve nella Casa Albergo - CA), residenti nei Comuni del Distretto Sociosanitario coincidente con il territorio dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio" e, subordinatamente - nel caso della CA, nel territorio nazionale. Eccezionalmente, nella CA, può svolgere attività di assistenza per adulti in difficoltà segnalati dai servizi pubblici del territorio.

La Fondazione si pone come obiettivo generale la realizzazione di un progetto assistenziale che promuova e favorisca la migliore qualità di vita dell'anziano ponendo le condizioni perché siano stimolate e sostenute le potenzialità residue di ogni persona quale che sia la condizione di non autosufficienza. Il progetto propone l'assistenza "globale attiva" che si fonda sulla visione integrale della persona, con la ricerca attiva di ciò che può aiutare a prevenire, recuperare o rallentare il decadimento psicofisico, l'isolamento affettivo, la perdita di interessi e la capacità relazionale.

Particolare attenzione viene posta alle credenze sociali, culturali e religiose di ogni ospite.

### **Vision**

Ciò che la Fondazione si propone di realizzare è "il progetto Casa" che si basa sul modo di vivere con l'anziano nella sua dimensione personale e nella sua relazione con gli altri. E' un fare/crescere con l'altro che permette a tutti gli operatori di aiutare la persona a ricostruire la propria identità, grazie a strumenti che mettono in gioco il corpo, i diversi sensi, la parola e la cultura dell'anziano.

Per assicurare la migliore qualità delle prestazioni e dei servizi, la Fondazione ha sviluppato un proprio concetto di "animazione" che tiene conto di tutti i bisogni dell'anziano a partire da quelli fisiologici fino a quelli spirituali.

Per realizzare questo, la Fondazione utilizza strategie organizzative, strumenti operativi, attiva risorse umane interne ed esterne alla Casa, assicurando livelli assistenziali superiori a quelli richiesti dalle normative di riferimento.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### Origine della Casa

La Fondazione Maria Fantini onlus, eretta in un Ente morale con DPR n. 1228 del 28 novembre 1966 e avente sede in Cesena, Via Marinelli n. 72, trae origine dalle ultime volontà del Comm. Romeo Fantini, espresse con testamento del 19 marzo 1961. Dal 1993 è una Fondazione di diritto privato con personalità giuridica. Dal 1998 è iscritta all'anagrafe delle Onlus. E' retta da un consiglio di Amministrazione costituito da 5 membri fra cui il Presidente e Rappresentante legale.

Il consiglio ha competenza generale su tutti gli aspetti della gestione della Fondazione e ne approva gli atti conseguenti.

Per realizzare i suoi obiettivi statutari, ha ottenuto l'autorizzazione per i servizi di Casa Residenza Anziani non autosufficienti (CRA) e di Casa albergo (CA) rispettivamente per 40 e per 26 posti.

Nel 2001 si è dato inizio ad un'opera di ristrutturazione della Casa che ha visto l'ampliamento degli spazi comuni (soggiorni), nuovi bagni attrezzati, un secondo ascensore e la compartimentazione della struttura secondo le attuali normative antincendio.

Nel 2004, grazie ai contributi della Fondazione Cassa di Risparmio di Cesena è stato possibile l'installazione di un sistema di climatizzazione di tutta la Casa per poter affrontare "l'emergenza caldo"

Nel 2014/2015 la CRA "Maria Fantini" ha ottenuto l'accreditamento con determina 339/2014 e con successiva determina 777/2015 dell'Unione dei Comuni "Valle del savio" ai sensi della DGR.514/2009. Con determina 1026/2019 dell'Unione dei Comuni "Valle del savio" ha ottenuto il rinnovo dell'accreditamento per ulteriori cinque anni.

La Fondazione, coerentemente con le scelte della programmazione socio-sanitaria elaborata in ambito distrettuale dagli Uffici di Piano, adotta adeguate scelte gestionali e organizzative al fine di rispondere all'evoluzione dei bisogni espressi in ambito territoriale

### Caratteristiche della Struttura

La Casa si trova a pochi passi dal centro di Cesena, raggiungibile a piedi o con i mezzi pubblici. La fermata del tram è prospiciente la struttura. Gli ospiti che posseggono mezzi propri di trasporto possono utilizzare il garage della Casa. La Casa è dotata di un sistema di climatizzazione per garantire un certo comfort.

L'organizzazione degli spazi è la seguente:

#### Pianoterra

- Atelier
- 2 sale soggiorno
- Sala da pranzo
- Cucina

#### Lo spazio esterno della Casa comprende:

- Giardino "protetto"
- Ampio porticato
- Bar

#### 1° piano

- Stanze da letto
- Spazi soggiorno
- Cappellina
- Infermeria ambulatorio medico
- Guardiola

#### 2° piano

- Stanze da letto
- Spazi soggiorno
- Sala da pranzo
- Infermeria ambulatorio medico
- Guardiola

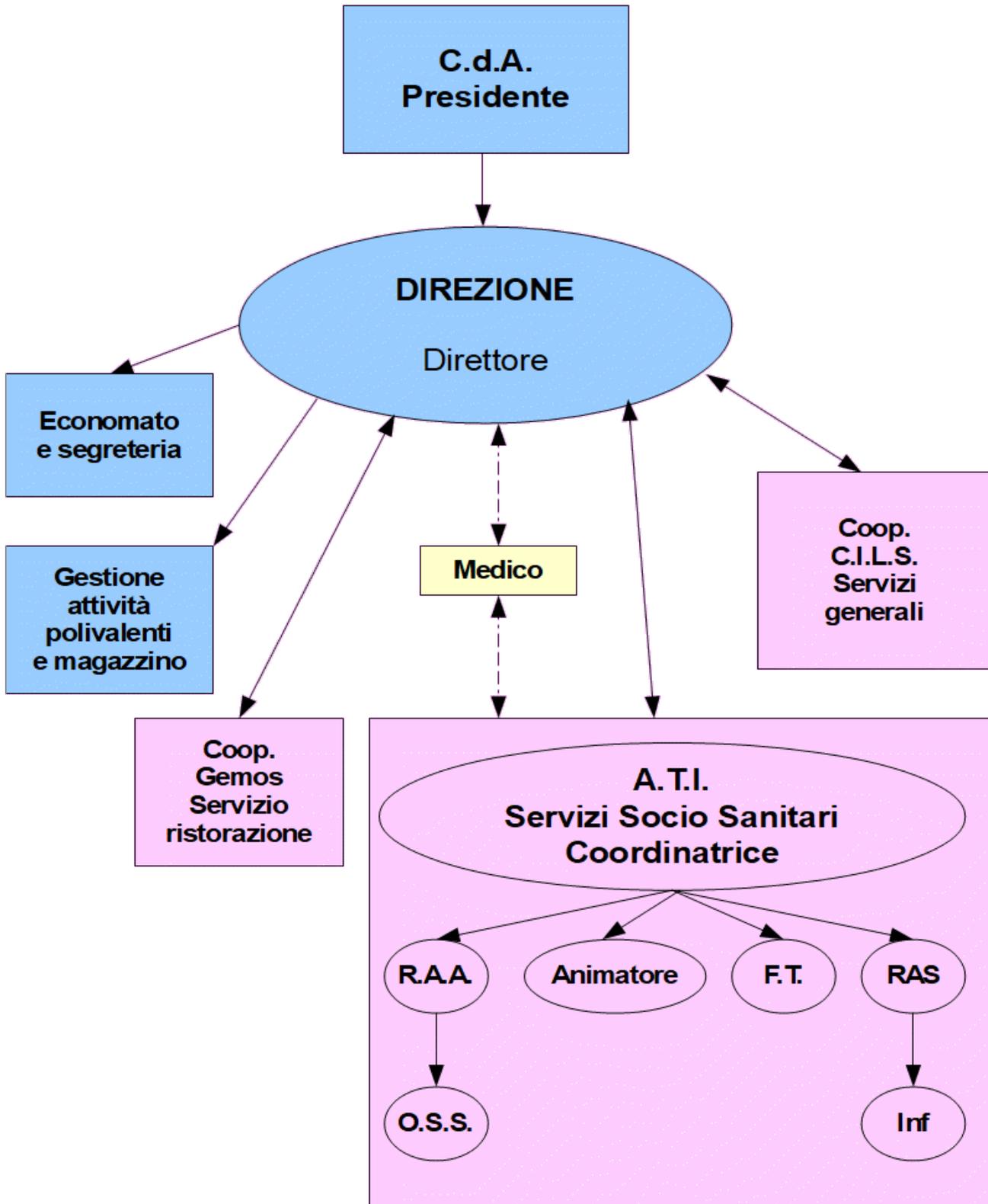
#### Seminterrato

- Sala polivalente
- Palestra
- Spogliatoi per il personale
- Depositi

#### Tipologia camere:

Camere singole e doppie, tutte con bagno proprio, televisione, telefono, aria condizionata e dispositivo di comunicazione in viva voce con la postazione delle assistenti

## ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE MARIA FANTINI ONLUS



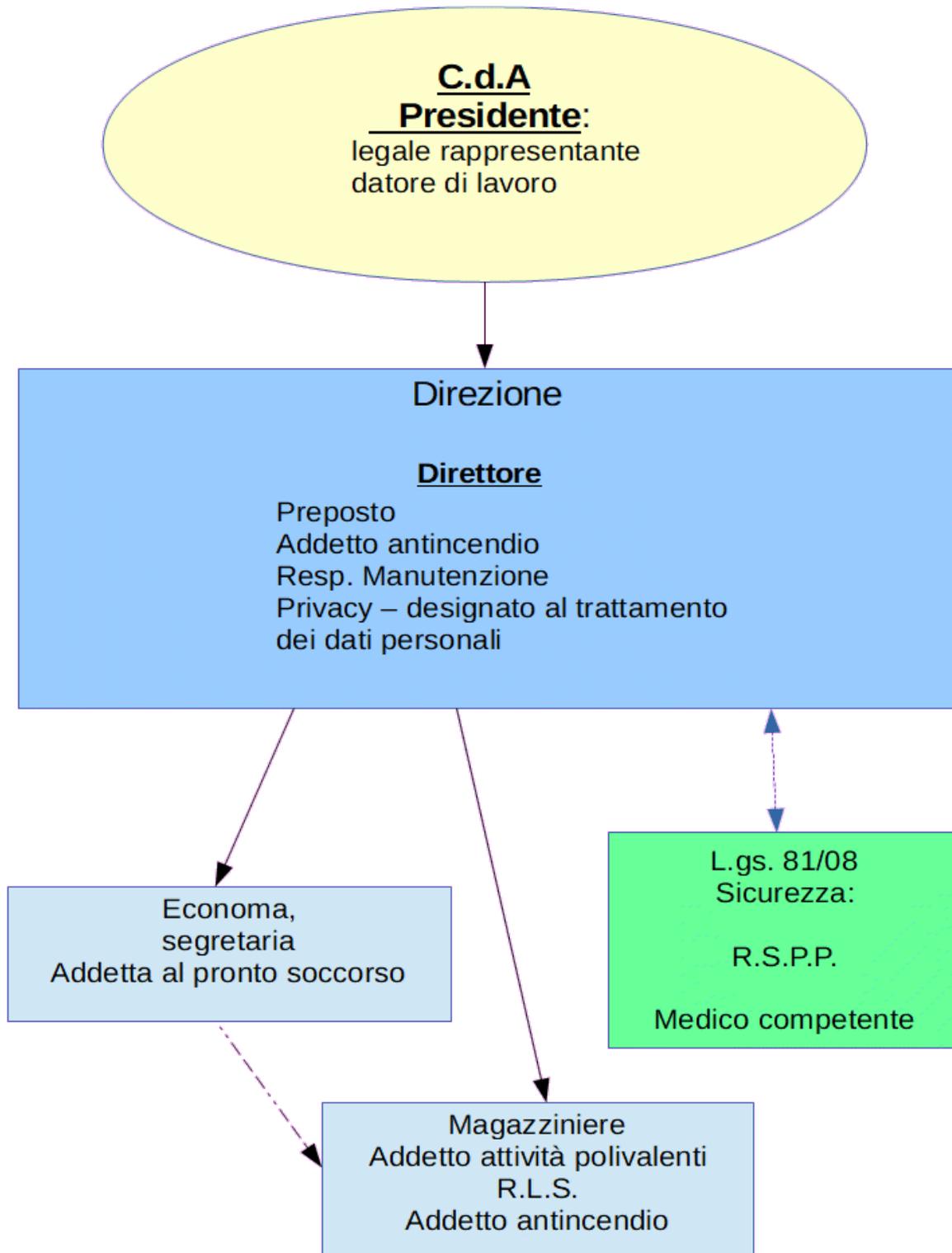
Legenda:

Responsabilità gerarchica: →

Responsabilità funzionale: - - - →

Appalti: ↔

**FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE MARIA FANTINI ONLUS**



Legenda:

Dipendenza gerarchica: —————>

Dipendenza funzionale: - - - - ->

Professionisti esterni: <- - - - ->

## FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

**Direttore:** è a capo del personale dipendente e ne organizza il lavoro, cura l'amministrazione della Casa e della Fondazione, sovrintende alla salvaguardia della struttura, dispone gli interventi di manutenzione ordinaria e a carattere di urgenza, vigila sugli appalti e sui contratti di fornitura e ne riferisce al Presidente e al Consiglio di Amministrazione, raccoglie le proposte del personale in relazione alle necessità della struttura e le sottopone al Consiglio di Amministrazione. Si tiene costantemente informato sulle condizioni di salute degli ospiti.

**Coordinatore/Responsabile:** insieme con il Direttore promuove il benessere degli ospiti garantendo una convivenza positiva e serena, servizi efficienti e un clima familiare mantenendo e curando la continuità dei rapporti con le famiglie. Cura il rapporto con gli ospiti, ne esamina le esigenze e le richieste. Assicura nella Casa il rispetto della persona. Vigila e interviene per l'osservanza del regolamento della Casa. Coordina, interfacciandosi con i responsabili dei singoli servizi, il personale, a lui affidato, che svolge la propria attività presso la "Casa per anziani Maria Fantini" in particolare assegnando compiti e attività, definendo chiaramente le responsabilità operative dei singoli, controllando i risultati ottenuti nel rispetto delle procedure e proponendo azioni formative e di addestramento.

### **R.A.A. (Responsabile delle Attività Assistenziali)**

Promuove la qualità di vita e il benessere degli ospiti, coordinando le attività degli O.S.S. che operano nel nucleo di competenza, assicurandone massima collaborazione ed integrazione tra le attività e le figure sanitarie, la corretta gestione dei processi e delle procedure di servizio, con particolare riferimento alla attività assistenziali e servizi alberghieri.

### **Operatore Socio Sanitario (O. S. S.)**

E' colui che eroga direttamente l'assistenza volta a migliorare le condizioni di vita globali dell'ospite che si trova prevalentemente in una condizione di non autosufficienza o di difficoltà a svolgere una vita normale. Supporta l'ospite nelle attività di vita quotidiana, garantendo l'insieme delle prestazioni di assistenza attraverso l'applicazione dei processi e delle procedure di servizio, collaborando al mantenimento delle capacità psicofisiche, alla rieducazione, animazione, socializzazione dell'ospite all'interno del servizio; inoltre supporta e sostiene i famigliari dell'ospite.

### **Animatore**

E' l'operatore che progetta interventi animativi attraverso la realizzazione di attività specifiche volte al mantenimento/recupero delle capacità ludico-espressive dell'ospite applicando i processi e le procedure di servizio. Concorda con il Coordinatore della struttura il progetto di animazione mirato al miglioramento della socializzazione ed integrazione dell'ospite inserito all'interno di un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana.

### **Psicologo**

Fornisce consulenza per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, in relazione a quanto previsto dai PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn-out degli operatori.

### **R.A.S. (Responsabile delle attività sanitarie)**

E' un infermiere professionale responsabile delle attività sanitarie; garantisce la continuità dell'intervento sanitario, supervisiona la corretta elaborazione delle procedure garantendone l'applicazione attraverso l'utilizzo di strumenti che garantiscano la corretta presa in carico e conseguente pianificazione assistenziale.

### **Medico di Struttura**

Il medico è responsabile dell'assistenza sanitaria degli ospiti della Casa Residenza Anziani non autosufficienti (CRA). E' un Medico di Medicina Generale in rapporto convenzionale con l'A.U.S.L. Sovrintende ed indirizza la raccolta, l'elaborazione e la trasmissione dei dati di attività (ricoveri, visite, attività ambulatoriali, dimissioni etc) coordinando le figure preposte. Controllo della correttezza dei dati e della loro completezza. Propone l'acquisto di attrezzature, dispositivi medici definendo le priorità. Vigila sulla validità dei farmaci conservati nelle infermerie, sulla disciplina relativa agli stupefacenti, prescrive l'esecuzione di consulenze e esami presso strutture sanitarie.

### **Infermieri Professionali**

Funzione specifica dell'infermiere è quella di assistere l'individuo, sano o malato, per aiutarlo a compiere tutti quegli atti relativi alla salute. Lavora in costante rapporto ed integrazione con le altre figure professionali garantendo una assistenza globale socio-sanitaria.

**Terapista della Riabilitazione :** è la figura che, in accordo con il medico fisiatra e con il medico della Struttura, definisce il programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'anziano. Lavora in stretto rapporto con le altre figure professionali.

**Cuoche :** sono addette alla produzione e somministrazione dei pasti e gestiscono la cucina interna della Casa. Il personale è qualificato.

**Addetti alle pulizie :** svolgono tutte le operazioni inerenti la pulizia degli ambienti e le operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento della struttura.

**Addetti all'attività amministrativa:** si occupano dell'attività amministrativa-contabile.

**Volontari:** si affiancano agli operatori assistenziali in particolare per le attività di socializzazione/animazione e accompagnano gli ospiti alle visite mediche o a uscite per esigenze personali.

**Tirocinanti:** allievi provenienti da enti formativi (corsi di laurea o scuole tecniche) che si affiancano agli operatori secondo il loro progetto formativo.

## MODALITA' DI ACCESSO

### 1.DOMANDA

#### 1.1 Modalità per le ammissioni in Casa Residenza Anziani non autosufficienti (CRA)

Per accedere alla Casa Residenza Anziani non autosufficienti l'interessato, residente nei Comuni del Distretto "Valle del Savio", o i suoi familiari, devono fare domanda presso i Servizi sociali del Comune di Residenza.

Alla domanda segue la visita domiciliare della U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica), che effettua una valutazione multidimensionale, e l'inserimento in graduatoria per l'accesso ai posti accreditati.

Ogni volta che si rende disponibile un posto, la Fondazione Maria Fantini onlus ne dà comunicazione all'Unione dei Comuni della Valle del Savio – sede di Cesena, ufficio attività socio-sanitarie che provvede a contattare l'aspirante ospite, primo nella lista di attesa, o il parente di riferimento.

In caso di accettazione da parte dell'aspirante ospite o del parente referente, l'ufficio sopra menzionato informerà il Coordinatore Responsabile di Struttura e metterà in contatto l'aspirante ospite con la Fondazione Maria Fantini- onlus.

#### 1.2 Modalità per le ammissioni in Casa Albergo (CA)

La domanda di ammissione deve essere presentata presso gli uffici della **Fondazione Maria Fantini onlus in via Marineli, 72 a Cesena - Tel. 0547/27092 uff.- fax 0547/27003**

Ciascuna domanda verrà inserita nella graduatoria interna per essere esaminata e valutata dal Coordinatore Responsabile di struttura, nel momento in cui si rende disponibile un posto.

La data di presentazione della domanda non costituisce titolo di precedenza salvo nel caso di parità di condizioni.

Le ammissioni vengono effettuate sulla base dei criteri di valutazione connessi con la visita domiciliare che precede ogni ingresso, in modo da accordare le esigenze degli ospiti già presenti con le esigenze di chi viene ammesso.

### 2.INGRESSO

#### 2.1 Prima dell'ingresso

Il Coordinatore di struttura prende accordi telefonicamente con il nuovo ospite o con il familiare/referente per un incontro e per stabilire i tempi dell'ingresso.

Il Coordinatore e/o un suo collaboratore potranno anche recarsi al domicilio dell'anziano (previo accordo) per un colloquio conoscitivo con l'interessato (abitudini e bisogni). In quella sede vengono date informazioni anche in merito ai documenti necessari per l'ingresso, la forma di pagamento, le caratteristiche della struttura e della camera in cui andrà a vivere, per consentire (quando è possibile) la personalizzazione degli spazi che occuperà nella Struttura, per rendere l'ambiente più confortevole e meno "estraneo".

#### 2.2 Presa in carico.

L'ingresso in struttura avviene in maniera uguale sia per il servizio di Casa Residenza Anziani non autosufficienti che di Casa Albergo.

Al momento dell'inserimento nella Casa la persona è accolta dal Coordinatore e/o da un operatore ed è accompagnato in camera.

Viene raccolta la documentazione dell'ospite da parte del personale incaricato.

L'ospite o il familiare/referente si reca in ufficio per prendere accordi sulla modalità di pagamento e sul cambio di residenza e viene informato sulle normative vigenti al momento dell'ingresso relative alla gestione dei rischi legati al Covid-19

## DIMISSIONI

Per la Casa Albergo:

la dimissione dalla struttura può avvenire su richiesta dell'Ospite o dei suoi familiari previo preavviso di 15 giorni come previsto a pagina 13 alla voce "Modalità per recesso dal servizio (Casa Albergo)".

Per la CRA:

l'Ospite o il parente/referente

- può chiedere le dimissioni dalla struttura, previa comunicazione della propria decisione ai servizi sociali territoriali competenti;
- può chiedere la mobilità in altra CRA accreditata contattando i Servizi Sociali Territoriali competenti.

Nel caso in cui insorgessero incompatibilità oggettive tra l'Ospite e la struttura, specie nel caso di non condivisione del progetto socio assistenziale e sanitario, la Fondazione può richiedere ai Servizi Sociali Territoriali competenti di autorizzarne le dimissioni.

Nel caso di problemi relativi al pagamento delle rette vale quanto previsto a pagina 13.

Al momento delle dimissioni dovrà essere restituita la chiave dalla stanza.

## SERVIZI SOCIO - SANITARIO E ALBERGHIERO

L'erogazione dei servizi è svolta in conformità con gli standard regionali.

Servizi e prestazioni:

1. Assistenziali
2. Sanitarie
3. Alberghiere e Servizi generali

Le tipologie di servizi possono essere così sintetizzate:

### 1 Prestazioni Assistenziali

- Assistenza tutelare continuativa alla persona (nelle 24 ore) con personale in possesso di qualifiche professionali, continuamente formato e aggiornato. Comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale (alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, cure, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilitazione, riordino del letto e della stanza) e per il soddisfacimento dei bisogni di tipo primario (igiene, alimentazione, riposo ecc.).

- Animazione: il progetto, per realizzare il suo obiettivo, tiene conto di tutti i bisogni dell'anziano a partire da quelli fisiologici a quelli spirituali e ha individuato 4 aree di animazione:

animazione di 1° livello (area assistenziale): prestazioni per cambi posture, mobilitazione seguendo i tempi e i ritmi della persona, cura dell'abbigliamento e cure estetiche,

animazione 2° livello (area ludico /creativa): attività ludiche, ricreative, esperienze teatrali, attività musicali, feste, uscite.

animazione di 3° livello (area riabilitativa): giochi riattivanti, attività psicomotorie e musicoterapia

animazione di 4° livello (area psicologica): ginnastica della memoria, R.OT e sostegno psicologico alle persone in particolari e specifiche difficoltà (estesa ai parenti che ne abbisognino), valorizzazione della sensibilità estetica e culturale e accompagnamento alla morte

- Assistenza psicologica agli ospiti nonché, nei casi in cui necessari, ai parenti al momento dell'ingresso e durante la permanenza in struttura;

- Assistenza alla buona morte: si consente agli ospiti della Casa di trascorrere gli ultimi giorni della loro esistenza presso la Casa Fantini, ritenuta dalla maggior parte la "loro Casa". Nonostante le precarie condizioni di salute si stabilisce un'intesa con i familiari e il medico di struttura al fine di evitare ricoveri impropri e stabilire le modalità di intervento.

- Assistenza religiosa (per chi lo desidera) Sono celebrate le S. Messe di norma al martedì al venerdì e alla domenica mattina.

- Podologo: una volta al mese è presente in struttura uno specialista che visita gli ospiti bisognosi di cure.

### 2 Prestazioni Sanitarie:

Assistenza medica e specialistica fornita tramite la convenzione che l'AUSL effettua sia con i medici di Medicina Generale, sia tramite Medici Specialisti.

Medico di base è presente in struttura due volte alla settimana.

Medici specialisti possono prestare le proprie consulenze direttamente in struttura o in sede ospedaliera.

Assistenza infermieristica diurna svolta tramite infermieri professionali, continuamente formati e aggiornati come prescritto dalle normative vigenti. Comprende la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici, la sorveglianza nella somministrazione di diete, le rilevazioni delle condizioni generali dell'ospite, l'esecuzione di interventi di urgenza nell'ambito delle proprie competenze

Assistenza riabilitativa fornita da fisioterapisti in possesso dei requisiti formativi stabiliti per legge, in continua formazione e aggiornamento sulle nuove tecniche di riabilitazione. Sono presenti in struttura dal lunedì al sabato, sia per la Casa Residenza Anziani non autosufficienti sia per la Casa albergo.

Svolgono i seguenti interventi:

- di tipo neuro- motorio
- rieducazione ortopedica e funzionale
- cure fisiche
- terapia occupazionale
- cura degli ausili per ospiti non autosufficienti e per la prevenzione delle piaghe da decubito
- conduce gruppi di ginnastica psicomotoria.

Trasporto per visite mediche: viene effettuato o attraverso i mezzi e i volontari della Casa o attraverso trasporti pubblici autorizzati.

Per gli ospiti della Casa Residenza Anziani non autosufficienti il costo è a carico della Fondazione.

### **3 Prestazioni alberghiere :**

Servizio di ristorazione (vitto). La preparazione e la somministrazione dei pasti viene fatta all'interno della Casa da personale specializzato che adotta procedure nel rispetto dei principi di salubrità ed igienicità previsti dalle vigenti leggi.

Il menù è stagionale, controllato dalla dietista della cooperativa che gestisce la cucina sulla base di regolare contratto di appalto, ruota su 4 settimane e tiene conto dei prodotti di stagione e dei gusti degli ospiti. Giornalmente il menù è appeso ad ogni piano; sono previste due alternative al primo piatto, due al secondo piatto, oltre alla realizzazione di portate particolari per chi deve seguire una dieta, (prescritta dal medico) o per chi ha problemi di stipsi.

Orario pasti: colazione dalle 8,30  
pranzo dalle 12,00  
merenda dalle 15,45  
cena dalle 18,00

Igiene ambientale viene eseguita dal personale di una cooperativa che si occupa della pulizia e del riordino degli ambienti comuni e delle singole stanze sulla base di regolare contratto di appalto, nel rispetto delle specifiche norme vigenti in materia di sanificazione.

#### Servizio di lavanderia

a) INDUMENTI PERSONALI : il servizio viene gestito dalla struttura attraverso una convenzione con una lavanderia esterna per gli ospiti di Casa residenza Anziani non autosufficienti.

*Per gli ospiti della Casa Albergo* il servizio è attivato su richiesta dell'ospite o del parente (a pagamento).

In caso contrario se ne occupa direttamente il familiare nel rispetto delle regole della Struttura.

All'ingresso l'anziano deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di capi, come da indicazioni fornite dalla Casa prima dell'ingresso. Il personale assistenziale si occupa del riordino della biancheria personale e della camera.

b) BIANCHERIA PIANA: (lenzuola, federe, coperte, asciugamani, tovagliato) è fornita dalla Struttura

c) NECESSARIO PER LA TOILETTE: I prodotti per l'igiene personale vengono forniti dalla Casa. Per gli ospiti della Casa Albergo gli accessori (pettini ,spazzolini, porta protesi, dentifricio ecc ) sono a carico della persona ospitata.

Servizio di manutenzione dell'edificio, delle piccole riparazioni e del giardino

Trasporti per esigenze personali dell'ospite e/o della famiglia. La Casa mette a disposizione i propri mezzi di trasporto per accompagnare l'ospite e collabora nell'organizzazione degli spostamenti. Nel caso si dovessero utilizzare mezzi di trasporto gestiti da terzi, i costi rimangono a carico della famiglia.

## REGOLE DI CONVIVENZA

### **Regole di convivenza**

La Casa Maria Fantini opera per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i familiari, con gli amici, i parenti e con il tessuto sociale, favorendo dentro e fuori dalla struttura rapporti occasionali, momenti di incontro e socializzazione. A tal fine, riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, favorisce e collabora con gruppi, associazioni di volontariato o cittadini singoli che prestano le loro attività all'interno della struttura o per singoli ospiti. I volontari operano nella Casa secondo le direttive e previa autorizzazione della direzione al fine di armonizzare la loro attività con le altre del servizio.

### **Anziani**

La Casa opera per un corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti di dignità e libertà personali dell'ospite in tutte le loro forme. Il personale presente e operante nella Casa è tenuto al segreto professionale e/o d'ufficio e i servizi sono garantiti nel rispetto della privacy.

### **A) Diritti e doveri reciproci degli ospiti**

#### All'ospite è assicurata la possibilità :

- di esercitare i propri diritti sociali, politici, economici, di riservatezza e religiosi all'interno della Casa ed essere assistiti nel pieno rispetto della propria dignità di persona
- di uscire ed entrare liberamente dalla Casa affinché mantenga i contatti con il contesto originario di vita. Se la persona non è autosufficiente lo potrà fare se accompagnato dai famigliari, informando il personale in servizio. La Fondazione non si assume la responsabilità di ciò che accade quando l'ospite è fuori dalla struttura
- di soggiornare presso parenti o amici temporaneamente, previo accordo con la Direzione
- di ricevere visite in qualsiasi fascia oraria purché ciò non rechi disturbo agli altri ospiti o intralci il lavoro assistenziale
- di personalizzare la stanza con mobili e suppellettili nei limiti imposti dalla dimensione del locale e dalla presenza di altri ospiti accordandosi preventivamente con la direzione
- di comunicare con l'esterno sia utilizzando il telefono in camera oppure o con il supporto degli operatori
- di comunicare con la Direzione attraverso i punti di ascolto
- di esercitare le proprie credenze religiose/sociali/culturali

#### La Direzione assicura che gli ospiti siano protetti da ogni forma di abuso.

A questo fine definisce:

- procedure per la privacy
- modalità per la divulgazione delle informazioni agli ospiti in merito alle attività svolte all'interno della Casa e dei piani assistenziali individualizzati
- il monitoraggio diretto e continuo da parte della Fondazione su ogni singolo ospite
- il divieto di mance al personale
- la presenza e il monitoraggio di personale qualificato per garantire trattamenti socio-sanitari rispettosi della dignità umana e personale

#### L'Ospite è tenuto a:

- rispettare gli altri, evitando comportamenti che recano disturbo alla collettività.
- concordare con eventuali compagni di stanza i modi di fruizione della camera, degli arredi e dei servizi comuni: televisione, telefono, stenditoio e bagno
- mantenere in buono stato gli arredi, gli impianti e le apparecchiature che si trovano installate in camera
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento delle apparecchiature
- risarcire la Fondazione per eventuali danni recati per propria incuria
- non ospitare nel proprio alloggio persone estranee
- osservare la più scrupolosa igiene nell'uso del bagno
- comunicare eventuali lamentele al Coordinatore di struttura
- non rovinare gli arredi presenti negli spazi comuni e non spostarli nelle singole camere

#### E' assolutamente vietato:

- utilizzare proprie apparecchiature elettriche, senza l'autorizzazione della Direzione
- fumare all'interno della struttura
- usare stufe fornellini o elettrodomestici di qualsiasi genere
- il possesso e l'utilizzo di prodotti infiammabili
- dare mance al personale
- fare foto o filmati senza espressa autorizzazione della Direzione

### **B) Diritti e doveri dei famigliari e dei visitatori**

- La Casa è aperta a famigliari e visitatori, la cui presenza è gradita e sollecitata, dalle ore 6.00 alle ore 20.30. Al bisogno è possibile accedere alla struttura nelle ore notturne suonando il campanello.
- Ai famigliari è data l'opportunità di fermarsi a pranzo e a cena presso la Casa, previo avviso alla cucina entro le ore 10.30 per il pranzo o entro le ore 17.00 per la cena. Il pagamento per la consumazione del pasto verrà concordato con il personale della cucina.

- La partecipazione dei familiari alla vita della Casa è possibile attraverso la presenza ad incontri, a feste, a uscite, alla elaborazione dei P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato) all'espletamento delle azioni necessarie al raggiungimento di obiettivi specifici che l'equipe di lavoro prevede per ogni anziano a seconda della disponibilità e possibilità della famiglia.
- Qualora le condizioni di salute dell'ospite lo necessitano, i familiari possono chiedere alla Direzione di trattenerli nella struttura anche nelle ore notturne.

#### I familiari e visitatori :

- sono tenuti ad osservare gli stessi doveri degli ospiti
- non possono introdurre cibi, bevande (soprattutto se alcoliche) nella Casa se non preventivamente autorizzati dalla Direzione
- devono astenersi da comportamenti che possano creare intralcio al personale nello svolgimento delle loro mansioni

#### **Volontari**

La Casa "Maria Fantini" si avvale della collaborazione di diversi volontari che sono assicurati e preparati per i servizi collaterali: l'accompagnamento a visite mediche, disbrigo di pratiche di segretariato sociale, ecc... e attività di supporto all'assistenza alla persona. Attualmente la Casa ha una convenzione con Auser di Cesena.

#### **Tirocinanti di psicologia**

Da anni la Casa ha una convenzione con l'Università di Bologna, facoltà di psicologia per i tirocini dei neo laureati. La loro presenza permette di portare avanti progetti che consentano di migliorare la qualità di vita dell'anziano all'interno della Struttura, favorendo la socializzazione, gruppi di ginnastica per la memoria e riducendo le difficoltà che un anziano incontra nell'inserimento.

#### **Responsabilità della struttura**

L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità della Fondazione Maria Fantini onlus, essendo l'ammissione volontaria.

Inoltre la Direzione non si assume responsabilità alcuna per i valori e gli oggetti conservati dagli ospiti personalmente nelle proprie stanze.

### **MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON LA DIREZIONE**

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli ospiti della Casa, la struttura ha istituito una serie di servizi a supporto:

#### **a. Punto di ascolto:**

- segnalazioni
- suggerimenti
- reclami

#### **b. Informazioni**

- bacheche con materiale informativo
- comunicazioni individuali scritte e/o verbali

a) **Il punto di ascolto** è ubicato presso l'ufficio. L'ospite o il parente o il volontario, che intende fornire un suggerimento, o fare segnalazioni o reclami, può farlo in forma verbale al Coordinatore di struttura o in forma scritta, facendola pervenire alla direzione mediante la buchetta situata all'ingresso dalla Casa o consegnandolo direttamente in ufficio.

Ogni segnalazione scritta pervenuta, è presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile ed entro 30 giorni dalla data di ricevimento viene restituita una risposta.

b) Nelle bacheche collocate all'ingresso e nei rispettivi piani, si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della Casa. Le informazioni di carattere personale vengono trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte mentre la corrispondenza viene smistata dal personale della Casa.

## RETTE DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI (C.R.A)

### Composizione della retta

I costi dei servizi offerti nella C.R.A. vengono sostenuti attraverso il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (F.R.N.A.) e, per la parte sanitaria, attraverso il Fondo Sanitario Regionale (F.S.R.).

L'Ospite è tenuto a compartecipare alla spesa secondo quanto stabilito dalle norme regionali in materia di accreditamento e dal relativo contratto di servizio che definiscono la retta giornaliera a suo carico.

Per semplificare il pagamento, la Fondazione propone il pagamento di una retta "mensilizzata" ottenuta moltiplicando la retta giornaliera per 365 giorni e dividendo il risultato ottenuto per i dodici mesi.

In caso di ricovero ospedaliero dell'ospite, la normativa prevede una retta giornaliera ridotta al 45% di quella ordinaria.

In questi casi l'amministrazione della Casa provvederà a rimborsare le somme ricevute in eccesso.

Viene comunque verificato annualmente che l'ospite paghi la retta solo per i giorni di occupazione del posto.

### La retta comprende:

- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Assistenza infermieristica diurna
- Assistenza medica di base
- Servizio di riabilitazione
- Assistenza protesica
- Attività ricreativo-culturali di animazione
- Assistenza religiosa (per chi lo desidera)
- Assistenza psicologica
- Presidi per l'incontinenza
- Farmaci
- Servizio alberghiero completo di lavaggio della biancheria personale degli ospiti
- Servizi amministrativi
- Servizio di podologo
- Servizio di parrucchiera
- Trasporti sanitari urbani

### La retta non comprende:

- Dentista
- Visite e consulenze specialistiche non convenzionate con l'Azienda USL;
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- Spese funebri
- Trasporti extraurbani
- spese personali effettuate al Bar

## RETTA DELLA CASA ALBERGO

Le rette della Casa Albergo sono fissate annualmente dal Consiglio di amministrazione.

### **Composizione della retta:**

I costi dei servizi offerti nella Casa albergo sono comprensivi dei servizi sotto elencati e totalmente a carico dell'ospite. Qualora l'ospite, in seguito ad un peggioramento psico-fisico, necessiti di un carico assistenziale superiore a quello previsto o il suo nominativo compare nella graduatoria per l'inserimento nelle Case Residenze Anziani non autosufficienti accreditate e decidesse di restare presso la struttura, deve sostenere il costo dell'ulteriore assistenza come previsto dalle normative vigenti e dagli accordi con la committenza pubblica.

### **La retta comprende:**

- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Assistenza infermieristica diurna
- Assistenza medica di base
- Servizio di riabilitazione
- Assistenza protesica
- Attività ricreativo-culturali di animazione
- Assistenza religiosa (per chi lo desidera)
- Assistenza psicologica
- Farmaci da prontuario farmaceutico
- Fornitura della biancheria piana
- Servizi amministrativi
- Servizio di podologo

### **La retta non comprende:**

- Servizio di lavanderia per la biancheria personale.
- Spese telefoniche
- Fornitura di farmaci a pagamento
- Servizio di parrucchiere
- spese personali effettuate al Bar
- Bevande e alimenti fuori dai pasti
- Trasporto extraurbano

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

- All'ingresso dell'ospite, la Struttura chiede un deposito cauzionale pari ad una mensilità, che sarà restituita al momento dell'interruzione del rapporto contestualmente al calcolo del saldo dei conti.
- L'ospite pagherà la retta entro il giorno 10 di ogni mese. Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o con assegno direttamente in ufficio.
- Se dovessero sopraggiungere difficoltà nel pagamento della retta, l'ospite e/o il suo familiare di riferimento ne dovrà dare comunicazione tempestiva all'amministrazione della Casa. E' possibile rivolgersi ai Servizi sociali del Comune per inoltrare la richiesta di integrazione della retta.
- Nel caso in cui l'ospite non paghi la retta entro il termine indicato, verrà considerato moroso. La Fondazione provvederà ad inviare un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora nel quale verranno indicate le modalità e il termine ultimo per il pagamento di quanto dovuto e le conseguenze in caso di inadempimento.

Se l'ospite è inserito nella CRA, ai sensi della normativa vigente per le strutture accreditate, la Fondazione provvederà a comunicare la messa in mora anche alla committenza pubblica. In caso di inadempienza al sollecito, la Fondazione è tenuta a convocare l'ospite (e/o i familiari, amministratore di sostegno o tutore) per concordare un piano di rateizzazione del debito maturato. All'incontro parteciperà anche un referente dei servizi sociali territoriali invianti. In caso di mancato accordo o di inadempienza del piano di rateizzazione o nel caso in cui la morosità persista, la Fondazione invierà una segnalazione ai servizi sociali territorialmente competenti i quali, effettuata adeguata verifica della situazione socio-economica dell'ospite, potranno stabilire se concedere un contributo integrativo a copertura della retta a carico dell'ospite o procedere ad autorizzare la dimissione dell'ospite dalla struttura.

- L'ospite rimborserà all'amministrazione della Casa, nei tempi e nei modi che saranno fissati, le somme anticipate per suo conto e nel suo interesse, quali telefono, farmacia e lavanderia. (per la Casa Albergo)
- La retta, su richiesta dell'ospite, potrà essere ridotta del costo dei pasti non consumati, in caso di ricovero ospedaliero *per un tempo superiore i 4 giorni*. (per la Casa Albergo)
- La Struttura, in conformità con i criteri indicati dalla delibera della Giunta Regionale n. 2110/2009 e della circolare della Regione Emilia-Romagna PG/2014/57192, ai fini della dichiarazione dei redditi rilascia annualmente la dichiarazione relativa i costi sostenuti dall'ospite per le prestazioni di assistenza specifica
- La Direzione si rende disponibile a concordare con gli ospiti modalità di gestione degli oggetti personali di valore o denaro per le piccole necessità e che non possono tenere in camera
- la Direzione favorisce e supporta gli ospiti e i familiari per l'esercizio dei diritti legali.

## MODALITÀ PER RECESSO DAL SERVIZIO (CASA ALBERGO)

L'Ospite o il Parente referente che intenda recedere dal servizio della Casa albergo, ne dà comunicazione scritta alla Fondazione Maria Fantini con un anticipo di norma di 15 giorni. In assenza di anticipo o di anticipo inadeguato, l'Ospite è tenuto a versare la retta per i giorni non coperti da anticipo.

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Sviluppare la cultura della qualità dei servizi è una delle finalità della struttura. La valutazione della propria organizzazione, l'analisi dei fattori critici per la qualità dei servizi prestati, la definizione di obiettivi misurati attraverso specifici indicatori e relativi standard, sono le azioni di base per il raggiungimento del miglioramento della qualità. Dal 2013 gli indicatori di benessere delle persone e della qualità dell'assistenza fornita sono riassunti in un REPORT ANNUALE, inviato al Comune di Cesena e alla Regione. Presso gli uffici della Struttura è disponibile per la consultazione.

Data: 09/06/2021

Prossima revisione carta dei servizi: 2023