

Parrocchia di Sant'Angelo in Salute  
ramo ONLUS  
Casa di Accoglienza "A. Fracassi"



**Carta dei Servizi**



## SOMMARIO

ART. 1 DEFINIZIONE E FINALITA'	pag. 2
ART. 2 - SERVIZI PRESTATI	pag. 4
ART. 3 - MODALITA' DI AMMISSIONE	pag. 8
ART. 4 - DIMISSIONI	pag. 10
ART. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE	pag. 10
ART. 6 - STRUMENTI PER UN MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'	pag.11
ART. 7 - REGOLE DI VITA COMUNITARIA	pag. 18
ART. 8 - PROCEDURE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI	pag. 18
ART. 9 - RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA	pag. 19
ART. 10 - NORME E DISPOSIZIONI VARIE	pag. 19

## ART. 1 DEFINIZIONE E FINALITA'

1.1 - La Casa di Accoglienza "A. FRACASSI" è nata il 1° giugno 1996, grazie all'iniziativa di Don Armando Moretti e per volontà della Parrocchia di Sant' Angelo in Salute. Lo scopo primario è quello di offrire alle persone anziane accoglienza, assistenza socio-sanitaria, formazione religiosa, morale e conseguire così ogni possibile recupero e valorizzazione. La Casa di Accoglienza è anche l'occasione per la comunità parrocchiale di Sant' Angelo in Salute di promuovere e sviluppare la propria crescita spirituale e religiosa attraverso le attività di solidarietà sociale e di volontariato.

La Casa di Accoglienza "A. Fracassi" è una struttura socio-assistenziale privata a carattere residenziale con destinazione d'uso di Casa Residenza Anziani – in regime di accreditamento con l' Azienda USL di Cesena - che accoglie anziani, residenti nel territorio di competenza dell' A.USL di Cesena, non autosufficienti o parzialmente auto-sufficienti i quali:

- non sono in grado, pur in presenza di potenziali autonomie psico-fisiche, di gestire autonomamente la propria vita;
- non sono più sufficientemente tutelati con le risorse integrative attivabili a livello territoriale (assistenza domiciliare, centri sociali, comunità-alloggio, centro diurno) nel loro mantenimento a domicilio;
- possono prevenire, con una risposta assistenziale adeguata, un prevedibile decadimento psico-fisico e recuperare risorse e potenzialità;
- pur portatori di patologie fisiche e/o psichiche, abbiano raggiunto uno stato di stabilizzazione compatibile con una residenza in ambiente protetto assistenziale, con criteri, regole, esigenze della collettività dei restanti utenti;
- necessitano di alta assistenza tutelare, ma non di prestazioni sanitarie intensive (antalgiche, radianti, psichiatriche ecc.), tali da ritenere necessario e opportuno l'intervento medico continuo e ripetuti ricoveri in presidio ospedaliero.

1.2 - La Casa di Accoglienza opera per:

- garantire agli Ospiti condizioni di benessere fisico e psichico, stimolandone l'autonomia ovvero integrandola con la riabilitazione ed una assistenza personalizzata, che favoriscano la conservazione delle capacità residue e, nei margini possibili, il recupero di eventuali abilità.

1.3 - La Casa di Accoglienza è una struttura aperta e pertanto favorisce i rapporti tra gli Ospiti e con i parenti, gli amici ed il mondo esterno mediante l'organizzazione di momenti di incontro e di socializzazione sia all'interno della Struttura che al suo esterno, attraverso escursioni sui territori limitrofi, attività che vengono realizzate sempre nel rispetto dei diritti della persona e delle esigenze della vita comunitaria.

1.4 - La struttura dispone di n° 18 posti letto ed è ubicata in area urbana, facilmente accessibile, e vicino alle vie di comunicazione;

- Sant'Angelo in Salute di Gatteo - Via della Meridiana, 5/7

- Tel. 0541/818944 - Fax . 0541/816098

- [www.casafracassi.it](http://www.casafracassi.it) E.mail: [casa.fracassi@libero.it](mailto:casa.fracassi@libero.it)

[casa.a.fracassi@gmail.com](mailto:casa.a.fracassi@gmail.com)

1.5 - La gestione della Casa di Accoglienza "Arturo Fracassi" è affidata alla Parrocchia di Sant'Angelo in Salute – ramo ONLUS, avente quale legale rappresentante il Parroco pro-tempore, che si avvale di un comitato di volontari da lui direttamente nominato e con compiti consultivi; inoltre la Parrocchia promuove il lavoro del volontariato libero o associato, italiano o europeo tramite convenzioni / collaborazioni con agenzie nazionali e territoriali di settore.

1.6 - La Parrocchia di S. Angelo in Salute- ramo ONLUS gestisce la struttura nel totale rispetto della dignità e della libertà personale dell'Anziano, e dei diritti sociali, politici, culturali, religiosi ed economici, anche secondo le normative vigenti in materia di Privacy.

## ART. 2 - SERVIZI PRESTATI

2.1 - La Casa di Accoglienza "A. Fracassi" è dotata di camere alloggio da due o tre posti letto con bagno annesso, bagno assistito, bagni di servizio, Soggiorno, Sala Pranzo, Sala per attività psico-fisiche, zona culto, servizi comuni, impianto di chiamata dalle camere, impianto TV, impianto di telefonia, ascensore, assenza di barriere architettoniche; inoltre la struttura è circondata da un ampio parco, con percorsi pedonali attrezzati e fruibili da tutti gli ospiti in ogni stagione.

2.2 - La struttura è fornita di tutti i necessari e moderni servizi, di tecnologie appropriate e di personale qualificato.

2.3 - L'Ospite della Casa usufruisce dei seguenti servizi :

- servizio di coordinamento dei Servizi interni;
- servizi di tipo alberghiero: la struttura è dotata di una Cucina che produce Pasti sulla base di una tabella dietetica elaborata su 5 settimane su consulenza di dietista. Sono previsti pasti personalizzati (nella modalità di preparazione e componenti assegnati), in base alle specifiche esigenze alimentari dell'utente, dettate dal Medico di struttura; inoltre servizi di segreteria, pulizia, di lavanderia interna per il guardaroba degli Ospiti e Servizio Lavanderia esterno per la biancheria piana;
- servizio socio-assistenziale tutelare diurno e notturno con prestazioni specifiche relative alla cura e all'igiene della persona;
- assistenza medica di base a due interventi sett.li e con la reperibilità telefonica. Per le urgenze cliniche la struttura usufruisce del 118 e della Guardia Medica;
- assistenza infermieristica diurna con coordinamento infermieristico del gruppo di lavoro;
- fornitura ed assistenza farmaceutica;
- Fornitura presidi per l'incontinenza ad eccezione dei posti privati;
- trasporti sanitari per ricoveri ospedalieri a carattere di urgenza o per visite specialistiche a carico del S.S.N; in questi casi si chiede la presenza di un familiare/referente.
- assistenza fisiatrica periodica tramite S.S.N.;
- assistenza specialistica tramite S.S.N.;
- servizio di podologia al bisogno;
- servizio di riabilitazione;

- attività di animazione con orari flessibili rispetto le esigenze organizzative della struttura. Il programma di animazione periodicamente aggiornato prevede: momenti di socializzazione e cura dei rapporti parentali e amicali; attività psico-motorie di gruppo; sostegno psicologico, passeggiate e escursioni; attività di informazione, lettura, ascolto musicale, ed altre attività ricreativo - culturali semplici, in collaborazione con il personale socio-assistenziale e i volontari; infine sono attivabili anche attività occupazionali adeguate agli interessi e possibilità degli Anziani (giardinaggio, cucito, maglia, ecc. );
  - assistenza religiosa a richiesta;
  - servizio di parrucchiera mensile, per quanto riguarda taglio e piega: ogni servizio aggiuntivo sarà a carico dell'ospite;
  - assistenza psicologica ;
  - dotazione di TV presso la camera alloggio;
  - V. Allegato "B" per orari e accessi personale operante in struttura.

#### 2.4 - La struttura garantisce:

- presenza di operatori addetti secondo parametri normativi e valutazioni in relazione alla tipologia degli Ospiti, alle caratteristiche strutturali e logistiche;
- adozione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) condiviso con i Familiari ed approvato, quando possibile, dallo stesso Anziano;
- piani a cadenza annuale di formazione ed aggiornamento del personale;
- modelli organizzativi di gestione flessibili e in grado di soddisfare le richieste/necessità di tutti gli Ospiti;
- adozione di Linee Guida e di Protocolli socio-assistenziali e socio-sanitari;
- adozione di Piani di Lavoro formalizzati, generali e individuali;
- modelli organizzativi di gestione flessibili e in grado di soddisfare le richieste/necessità di tutti gli Ospiti

- presenza di strumenti e strategie per la verifica della qualità percepita;
- utilizzo di idonee tecnologie;
- comfort strutturale: impianti di condizionamento/deumidificazione e areazione dell'aria, deodorizzazione di alcuni ambienti, assenza di barriere architettoniche, impianti di elevazione delle persone, dotazione di TV nelle camere alloggio, camere alloggio da 2 o 3 posti letto; dotazione di Pulmino e di Autovettura attrezzati per disabili.

### **2.5 - Organizzazione strutturale della Casa di Accoglienza**

L'edificio è articolato su due piani:

#### **-Piano terra:**

Camere alloggio da 2/3 posti letto con annessi servizi igienici;  
Servizi Comuni;  
Bagno assistito;  
Sala soggiorno;  
Sala pranzo;  
Ambulatorio medico-infermieristico;  
Cucinetto/guardiola;  
Ufficio direzione;  
Cucina;  
Dispensa;  
Ascensore;  
Aree verdi con camminamenti.

#### **-Piano Seminterrato:**

Palestra per attività psico-fisica;  
Cappella;  
Sala riunioni;  
Lavanderia;  
Spogliatoi e servizi igienici ad uso del personale;  
Vani deposito;  
Ascensore;  
Garage.

La struttura è dotata degli impianti di controllo di chiamata dalle camere alloggio, di attrezzature (ausili per la mobilizzazione, letti articolati elettrici, carrozzine, ausili antidecubito, etc.) secondo parametri richiesti da normative vigenti in materia di sicurezza.

2.6 - La Casa di Accoglienza nel suo quotidiano, si articola in una scansione di tempi e modalità di intervento che può sinteticamente

● essere rappresentata nel seguente modo:

## **Giornata Tipo**

### Mattino

Risveglio con igiene personale assistita o semi-assistita  
Colazione in sala o in camera  
Bagni assistiti con servizio di manicure e pedicure  
Assistenza medico-infermieristica  
Attività di Parrucchiera  
Attività di Fisiokinesiterapia  
Idratazione  
Accompagnamento al bagno per gli Ospiti in necessità  
Attività ludico-ricreativo-espressive ed occupazionali  
Brevi escursioni dalla struttura (nel periodo estivo almeno una volta alla settimana)  
Pranzo in sala o in camera se l'ospite è in necessità  
Igiene personale  
Riposo pomeridiano

### Pomeriggio

Mobilizzazione per prevenzione piaghe  
Igiene personale assistita o semi-assistita  
Idratazione  
Visione TV in camera o in soggiorno  
Accompagnamento al bagno per gli Ospiti in necessità  
Momento di preghiera  
Merenda in soggiorno (o in camera per ospiti in necessità)  
Attività socio-culturali, ludico-ricreativo-espressive ed occupazionali  
Brevi escursioni dalla struttura (nel periodo estivo almeno una volta alla settimana)  
Assistenza medico-infermieristica

### Sera:

Cena in sala (o in camera se l'ospite è in necessità)  
Igiene personale assistita o semi-assistita  
Visione TV in camera o in soggiorno  
Assistenza infermieristica  
Idratazione      Riposo

### Notte:

Igiene personale assistita o semi-assistita  
Idratazione  
Mobilizzazione  
Cambi intermedi al bisogno

## ART. 3 - MODALITA' DI AMMISSIONE

3.1 -Le ammissioni ai posti convenzionati della Casa di Accoglienza “A. Fracassi” sono regolate dal Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Comune di residenza e dalla Unità di Valutazione Geriatria (U.V.G.) dell’Az. USL e avviene tramite domanda presso i Servizi sociali del Comune di Residenza. Alla domanda segue la visita domiciliare della U.V.G. che effettua una valutazione multidimensionale, per l’inserimento in graduatoria.

L’ingresso in posto privato è possibile compilando la domanda di ammissione presso la Direzione e, in seguito, ciascuna domanda verrà inserita nella graduatoria interna per essere esaminata e valutata dal Coordinatore Responsabile di struttura e dai Responsabili, 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.

### 3.2 -Visita di pre-ingresso

Prima dell’inserimento in struttura è previsto, se possibile, un incontro di pre-ingresso presso la struttura A. Fracassi, con l’utente e suoi familiari. Il colloquio ha la funzione di:

- a) conoscere i dati personali anagrafici e sanitari, il recapito dei parenti e del referente responsabile, le condizioni di salute dell’Ospite, le sue necessità e richieste;
- b) prendere accordi sulla procedura di ingresso, come indicato **nell’Allegato “C”**;
- c) illustrare le condizioni economiche conseguenti, come indicato **nell’Allegato “A”**;
- d) informare sulle norme che regolano la vita di comunità come da presente Carta dei Servizi e Regolamento di struttura;
- e) far sottoscrivere il regolamento di struttura, l’atto unilaterale d’obbligo per l’impegnativa al pagamento della retta di ricovero e l’autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi della L. 675/96 e sue successive integrazioni;
- f) informare sulla documentazione da produrre come da paragr. successivo;
- g) definire la data e l’orario di ingresso presso la struttura.

### 3.3 - Documenti e adempimenti richiesti per l’Accesso alla Struttura

-documento valido di riconoscimento (in originale);

-certificato medico attestante l’assenza di malattie infettivo-contagiose (in originale e da certificarsi non prima dei tre giorni antecedenti all’ingresso);

● Pagina 18

-tessera sanitaria (in originale); ●

- eventuale certificazione esenzione Ticket (in originale);
- se acquisita dall'Anziano, certificazione di invalidità civile (oppure il n° del codice di Invalidità) e qualora non fosse stata ancora acquisita fotocopia della richiesta di invalidità;
- documentazione medica generale (cartella clinica);
- per gli utenti in posto convenzionato sottoscrizione dell'Atto unilaterale d'Obbligo al pagamento della Cauzione e della retta giornaliera (Mod. 42) da parte dello stesso o del Familiare referente o Tutore (il quale deve presentare copia di un Documento di riconoscimento e Codice Fiscale);
- per gli utenti in posto privato sottoscrizione del contratto di ospitalità (Mod. 43) da parte dello stesso o del Familiare referente o Tutore (il quale deve presentare copia di un Documento di riconoscimento e Codice Fiscale);
- versamento del Deposito Cauzionale entro 5 gg. dall'ingresso
- pagamento della Retta mensile:
  - per gli utenti convenz. entro il 10° g. del mese successivo tramite RID;
  - Per gli utenti in posto privato entro i primi tre gg. del mese in corso tramite bonifico.

#### 3.4 - Altre indicazioni

- Al momento dell'ingresso ogni Anziano deve disporre di un corredo personale idoneo alle sue esigenze, ed ogni capo d'abbigliamento deve avere apposto un codice identificativo segnalato dalla Direzione in occasione del Colloquio di pre-ingresso. L'Ospite può portare con sé, presso la propria Camera, suppellettili e altri oggetti personali purché questi non compromettano la funzionalità e la sicurezza degli spazi.
- La Struttura, con la collaborazione dell'Anziano e del suo Familiare Referente o Referente tutelare, a circa 15gg. dalla data dell'ingresso, svolge procedure di verifica e di analisi della situazione socio-assistenziale e sanitaria dell'Utente per l'attivazione eventuale di correttivi utili/necessari per un pieno soddisfacimento dei bisogni e delle necessità dell'Ospite, attraverso l'elaborazione del Piano Assist. Individualizzato (P.A.I.).

3.5 - Con l'ingresso dell'anziano in struttura avviene la presa in carico dell'Anziano da parte dell'èquipe socio-sanitaria. E' opportuno che l'anziano al momento dell'ingresso venga accompagnato dal familiare referente, per le pratiche d'inserimento.

3.6 - Gli Ospiti, gli Operatori e i volontari sono coperti da polizza assicurativa R.C. ed Infortuni.

## ART. 4 - DIMISSIONI O RECESSO

La dimissione dell'Ospite potrà avvenire :

- a) per decisione personale dell'anziano da comunicare per iscritto al Legale Rappresentante con un anticipo di 15 giorni;
- b) in caso la struttura non sia più in grado di farsi carico di problemi socio-sanitari sopravvenuti, su proposta del Legale Rappresentante e del medico della struttura, previa rivalutazione da parte dell'U.V.G..

Il recesso dal contratto per posto privato va comunicato alla Direzione 10 gg. prima del suo termine.

## ART. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE

5.1 - La retta comprende tutti i servizi elencati all'art. 2.

L'importo della retta è calcolato in base al sistema di remunerazione omogeneo regionale (D.G.R. 2110/2009).

Si precisa che annualmente l'Amministrazione della Casa, ai sensi del DPR 477/99 e successive modificazioni, rilascia relativa certificazione, riguardante l'assistenza medico generica e l'assistenza specifica, da utilizzarsi in occasione della denuncia redditi di chi sostiene il pagamento della retta, ai fini di una agevolazione fiscale.

5.2 - Non sono comprese nella retta le spese per:

- Abbigliamento e biancheria ed effetti ad uso personale (tinte per capelli, porta dentiere, spazzolino, spazzola...)
- uso del telefono
- trasporti per esigenze personali o per visite specialistiche fuori territorio AUSL
- medico dentista
- visite e consulenze specialistiche non convenzionate
- assistenza ospedaliera in caso di ricovero
- servizio funebre
- iniziative straordinarie (ferie, soggiorni, spettacoli esterni) anche se organizzate o con partecipazione della Casa di Acc. "A. Fracassi" limitatamente a quelle iniziative per le quali l'Ente non abbia deliberato di assumere il costo.

5.3 - Il pagamento della retta decorre dal giorno dell'ingresso in struttura, che deve avvenire entro tre giorni dalla data della comunicazione dell'Az. USL.

L'importo del deposito cauzionale dovrà essere bonificato entro 5 gg.

dall'ingresso presso:

il **Credito Cooperativo Romagnolo – Bcc di Cesena e Gatteo**

(codice IBAN: IT74C0707067820034000515340)

o presso la **Cassa di Risparmio di Cesena, filiale di Gatteo**

(codice IBAN: IT77J0612067821000000003200),

sui rispettivi conti intestati alla Parrocchia di S. Angelo in Salute ramo ONLUS Casa di Accoglienza A. Fracassi

c. f. 90009350407 - P. Iva 02083040408.

Il pagamento della retta avverrà tramite RID secondo le modalità e i tempi descritti nell'art. 3.3;

5.4 - Al momento dell'ingresso è previsto il versamento facoltativo presso la direzione dell'importo di € 50,00 da utilizzarsi per spese personali come indicato al punto 5.2.c)

5.5 - In caso di mancato pagamento della retta per un periodo superiore a un mese, si attiveranno le opportune azioni legali per il recupero del credito, anche nei confronti dei famigliari e/o responsabili tenuti al mantenimento, ai sensi dell'art. 433 del

## ART. 6 - STRUMENTI PER UN MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

Codice Civile.

### 6.1 - **Obiettivi di qualità**

Sono oggetto di controllo da parte della Direzione che, attraverso la figura del Coordinatore di struttura, promuove e coordina le attività volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi ed alla soddisfazione del cliente. La Direzione definisce la Politica per la Qualità e il Coordinatore di struttura svolge le seguenti attività:

-formazione e consulenza metodologica agli operatori e collaboratori per la gestione del sistema qualità e la sua implementazione continua;

-Pianificazione ed esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne finalizzate alla valutazione della corretta applicazione delle procedure;

-rilevazione ed analisi degli indicatori finalizzati alla valutazione della qualità dei servizi;

-analisi del Questionario sulla soddisfazione del Cliente;

-gestione riunioni periodiche con tutto il personale della Casa Residenza Anziani;

-supporto e confronto per la programmazione della

Formazione degli operatori.

## 6.2 - Indicatori e standard di qualità

Gli indicatori di qualità derivano dall'impegno della Direzione, di monitorare la qualità dei propri servizi e delle proprie prestazioni sanitarie; il monitoraggio costante consente di definire lo standard qualitativo dei servizi e di stabilire obiettivi di miglioramento.

## 6.3 - Ammissione ed accoglienza in struttura

- ◆ Presa visione da parte del Medico e del Coord. Sanitario ed infermieristico della valutazione effettuata dall'U.V.G. almeno 2 giorni prima del ricovero dell'ospite.
- ◆ Colloquio con i familiari e/o con l'ospite prima dell'ingresso con presenza di almeno 2 operatori socio-assist. o sanitari.
- ◆ Effettuazione entro 15 gg. dall'ingresso della valutazione multidimensionale con la stesura del Piano di Assistenza Individuale da parte dell'èquipe della struttura.
- ◆ Effettuazione della presa in carico assistenziale da parte dell'OSS Tutor con compilazione scheda delle attività quotidiane entro 6 gg. dall'ingresso.
- ◆ Effettuazione entro 30 gg. dall'ingresso di un colloquio con i familiari dell'ospite per la presentazione del P.A.I. e per la verifica dell'inserimento dell'ospite in struttura.

## 6.4 - Assistenza sanitaria ed infermieristica

- ◆ Presenza del Medico in struttura per almeno 3 ore settimanali in due accessi (secondo parametri da normativa)
- ◆ Acquisizione del consenso informato.
- ◆ Possibilità di colloquio su appuntamento con Medico da parte di utente e/o familiare e/o amministratore di sostegno con preavviso di 3gg.
- ◆ Presenza dell'infermiere 7 ore al giorno in due turni, con coordinamento infermieristico.
- ◆ Rilevazione giornaliera e/o al bisogno dei parametri vitali da parte dell'infermiere o dall'OSS in caso di assenza dell'IP, se presenti indicazioni mediche.
- ◆ Consegna alle dimissioni di una relazione socio-sanitaria per il medico curante.
- ◆ Ogni attività sanitaria è svolta sulla base di protocolli clinici e Linee Guida.

### 6.5 - Cura ed igiene

- ◆ Servizio socio-assistenziale tutelare diurno e notturno;
- ◆ Igiene giornaliera della persona;
- ◆ Effettuazione settimanale del bagno assistito (se le condizioni cliniche lo permettono) con servizio manicure e pedicure (tranne casi trattati da Podologo);
- ◆ Mobilizzazione giornaliera; l'ospite viene alzato dal letto e messo in carrozzina o viene posturato a letto per la prevenzione dei decubiti;
- ◆ Dotazione, controllo e cambio giornaliero non inferiore a 3 volte dei presidi per l'incontinenza negli ospiti che ne hanno necessità;
- ◆ Rilevazione quotidiana dell'avvenuta evacuazione e registrazione in apposita scheda;
- ◆ Effettuazione taglio barba al bisogno e/o almeno 4 v. a settimana;
- ◆ Effettuazione taglio capelli e piega almeno una volta al mese;
- ◆ Effettuazione visita podologica entro 30 gg. dalla segnalazione;
- ◆ Attività di deambulazione assistita in base ad indicazioni fisiatriche.

### 6.6 - Assistenza riabilitativa

- ◆ Valutazione fisiatrica entro 30 gg. dall'ingresso in struttura;
- ◆ Valutazione fisioterapica e stesura del Piano Riabilitativo individuale con attivazione dell'Assistenza Riabilitativa entro 3 gg. dall'ingresso;
- ◆ Attivazione ausili antidecubito in base a livello medio/alto dell'Indice di Braden;
- ◆ Assegnazione ausili per la mobilità entro 48 ore dall'ingresso.
- ◆ Effettuazione cicli di trattamento quindicinali almeno 2 v. all'anno, su indicazioni fisiatriche

### 6.7 - Servizio di ristorazione

- ◆ Predisposizione del Menù con variazione tra periodo estivo o invernale, distribuito su 5 settimane e con presenza di piatti tipici della tradizione locale almeno 1 v. a settimana;
- ◆ Possibilità di scelta del menù quotidiano in base a gusti personali e variazioni su indicazioni medico-sanitarie con preavviso di almeno 1 ora sul servizio.

#### 6.8 - Igiene ambientale e lavanderia

- ◆ Pulizia giornaliera della stanza e del reparto; pulizia a fondo settimanale;
- ◆ Cambio della biancheria del letto ogni 7 gg. o al bisogno;
- ◆ Lavaggio biancheria e indumenti personali al bisogno;
- ◆ Servizio di etichettatura e piccole riparazioni al bisogno.

#### 6.9 - Attività di animazione

- ◆ Presenza di un programma settimanale con la possibilità di scegliere fra più attività ludico-espressive;
- ◆ Effettuazione di ginnastica dolce di gruppo 1 v. a settimana;
- ◆ Effettuazione di uscite sul territorio con animatrice e volontari almeno 2 v. al mese nel periodo estivo;
- ◆ Organizzazione di momenti conviviali in occasione delle più importanti festività e ricorrenze personali.
- ◆ Celebrazione della S. Messa in struttura tutti i giorni festivi da calendario religioso.

#### 6.10 - Attività amministrative

- ◆ Gestione cartella socio-sanitaria tramite software.
- ◆ Possibilità di colloquio con Coord. entro 48 ore dalla richiesta.
- ◆ Disbrigo pratiche amministrative a carico degli ospiti gratuitamente (domanda di cambio residenza, domanda per la mobilità in altra casa residenza anziani, rinnovo carta d'identità se la residenza coincide con la struttura);
- ◆ Rimborso delle quote retta non usufruite e del deposito cauzionale entro 30 gg.;
- ◆ Consegna del calcolo per le deduzioni fiscali di ogni ospite entro il mese di marzo.

#### 6.11 - Informazione e partecipazione

- ◆ Servizio "Punto di Ascolto" (presso l'ufficio) per segnalazioni, suggerimenti, reclami con la possibilità di compilare moduli ad hoc, a cui si darà risposta entro 30 gg.;
- ◆ Somministrazione annuale Quest. soddisfazione cliente.
- ◆ Servizio comunicazioni/informazioni tramite
  - convocazione incontri con utenti/referenti sia generali che individuali,

Pagina 16 -avvisi su iniziative, modalità organizzative e di carattere generale in bacheca,

## ART. 7 - REGOLE DI VITA COMUNITARIA

- 7.1 - Gli Ospiti potranno richiedere di personalizzare la loro camera con arredi e suppellettili propri, compatibilmente con gli spazi a disposizione e fatta salva l'esigenza di salvaguardare l'aspetto funzionale ed estetico della struttura; potranno utilizzare, nel rispetto dei diritti degli altri Ospiti, apparecchi audiovisivi, telefonici nell'osservanza della vigente normativa relativa al funzionamento di strutture socio-assistenziali di tipo residenziale.
- 7.2 - L'Ospite, che per sue capacità residue è nella possibilità di uscire autonomamente dalla struttura, può farlo previa sottoscrizione di una liberatoria (vedi registro uscite).  
Mentre gli Ospiti che sono impossibilitati ad uscire in autonomia vengono accompagnati dagli Operatori e Volontari e/o dagli stessi Familiari.  
Nel caso gli Ospiti intendano consumare i pasti fuori dalla struttura, è necessario comunicarlo alla Direzione e/o agli operatori almeno il giorno precedente.  
I Familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata.  
**L'orario d'ingresso è libero:** i parenti e/o conoscenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene, di particolari interventi medico-sanitari, durante l'igienizzazione dei locali e durante il riposo degli ospiti in stanza.  
La Struttura confida nella capacità del rispetto della privacy da parte dei visitatori, e per tal ragione raccomanda che durante lo svolgimento dei pasti, i familiari degli Ospiti, anche se autorizzati ad assistere il proprio congiunto, prestino particolare attenzione a non limitare l'operato del personale e la tranquillità dell'anziano.  
Il Familiare, conoscente o Volontario prima di introdursi nella Camera alloggio dell'Ospite deve comunicarlo al personale addetto.
- 7.3 - Si sottolinea inoltre che, come previsto dai D. Lgs. 155 e 156 del 1997 è severamente vietato introdurre in struttura generi alimentari non adeguatamente confezionati e non recanti informazioni relative a data di scadenza e ingredienti.

E' necessario pertanto chiedere l'autorizzazione all' infermiere o alla Direzione e, comunque gli alimenti e/o bevande dovranno essere consegnati al personale autorizzato che provvederà alla loro conservazione e distribuzione secondo quanto previsto dalla normativa HACCP.

E' altresì vietato conservare in camera generi alimentari.

7.4 - E' vietato introdurre farmaci all'interno della struttura e conservare gli stessi in camera, poiché la gestione e somministrazione degli stessi è di competenza esclusiva del personale medico e infermieristico.

7.5 - All'interno della struttura, come da disposizioni normative vigenti, è vietato fumare.

7.6 - In caso di emergenza clinica dell'Ospite o per situazioni sanitarie, che necessitano strumentazioni specifiche e/o assistenza medica infermieristica continuativa, viene disposto dal medico di struttura, o dalla guardia medica o dall'intervento del 118, il ricovero presso presidio ospedaliero.

Nel caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza all'anziano dovrà essere garantita dai famigliari o dal referente responsabile.

7.7 - I famigliari sono tenuti a collaborare nell'accompagnamento dell'Anziano alle visite specialistiche, nei ricoveri ospedalieri programmati, nelle pratiche amministrative, nelle iniziative ludico-ricreative-culturali proposte dalla Casa, anche al fine di mantenere una solidarietà attiva con l'Ospite.

7.8 - L'Ospite e i familiari dovranno avere atteggiamenti rispettosi e collaboranti, affinché vengano tutelati i diritti, la tranquillità e l'incolumità di tutti i conviventi della Casa.

7.9 - L'integrazione di Guardaroba personale può essere effettuata direttamente dall'ospite (quando per lui possibile) o dai suoi familiari e secondo le necessità. E' comunque consigliabile un rinnovo/ricambio del Guardaroba, almeno due volte all'anno (autunno/primavera) con accordi di quanto occorrente da parte dell'OSS Tutor .

7.10 - Gli orari di uscita e di rientro per gli ospiti sono volta per volta da concordare con la Direzione.

7.11 - L'allontanamento spontaneo dell' Ospite non comporta alcuna responsabilità per la struttura.

7.12 - La Residenza non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, pur garantendo le necessarie precauzioni assistenziali

- 7.13 - Non è concesso portare fuori dalla struttura beni o suppellettili di proprietà della residenza o dell'ospite stesso, senza debita autorizzazione della Direzione.
- 7.14 - Il familiare non è autorizzato a utilizzare o manomettere strumenti, attrezzature, presidi, ausili della Casa o del singolo Ospite, per i quali, la gestione è di diretta responsabilità del personale operante.  
Agli ospiti non è consentito l'utilizzo di stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli, frigoriferi, tenere sulle finestre vasi, biancheria o altri oggetti che possono costituire pericolo o togliere decoro alla struttura.
- 7.15 - Ai Familiari e ai Volontari è fatto divieto di assumere azioni invasive nei confronti degli Ospiti della struttura; più precisamente non possono offrire loro alimenti, bevande, oppure non possono accompagnare al bagno o supportare nella deambulazione gli Ospiti della Struttura, senza previa autorizzazione da parte del personale addetto.
- 7.16 - Rispetto la distribuzione dei Pasti, la Struttura fornisce una diversificazione sia nelle modalità di preparazione dei pasti, che nelle tipologie di alimenti utilizzati, per far fronte alle diverse problematiche alimentari dell' Utente Anziano. Le soluzioni alimentari vengono sempre prescritte dal medico della struttura in collaborazione con il personale infermieristico qualora vi siano situazioni contingenti.
- 7.17 - Negli spazi comuni e soprattutto nella zona pranzo l'abbigliamento degli ospiti dovrà adeguarsi alle normali regole di igiene e di convivenza e nel rispetto della collettività.
- 7.18 - L'ospite è tenuto al rispetto degli arredi, degli impianti, delle attrezzature della struttura, evitando interventi diretti di manutenzione e/o riparazione.  
I danni eventualmente arrecati dagli Ospiti ad arredi, attrezzature e simili sono addebitati direttamente all'ospite o ai familiari
- 7.19 - Per motivi di sicurezza i vani rimangono sempre accessibili, per cui le chiavi delle porte sono ad uso esclusivo del personale operante.  
L'Ospite ha però la possibilità di chiudere a chiave gli armadietti per i propri effetti personali, pur permettendo al personale ausiliario e assistenziale di riporre o prelevare l'abbigliamento utile alla persona e ai suoi cambi.

- 7.20 - E' vietata altresì da parte degli Ospiti, la conservazione di armi o attrezzi assimilabili ad armi improprie.
- 7.21 - La Direzione non assume responsabilità alcuna per i valori e gli oggetti conservati direttamente dagli ospiti nella propria camera.  
Dietro registrazione comprovante l'avvenuta operazione, l'Ospite o suo Familiare o Tutore, ai sensi degli articoli 1766 e segg. del C.C., può depositare a titolo gratuito, Titoli e/o valori non superiori a Euro 250,00 c/o la Cassaforte della Direzione.
- 7.22 - In caso di decesso dell'Ospite, la Direzione riconsegna ai familiari tutti gli effetti e beni del defunto, e procede a svolgere gli atti amministrativi utili, per provvedere alla restituzione del deposito cauzionale con conguaglio del pagamento delle Rette fino al giorno del decesso dell'Utente, sempre nei confronti del Familiare referente o al Referente tutelare.

## ART. 8 - PROCEDURE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

Le procedure organizzativo-gestionali vengono elaborate su indicazioni dell'Azienda U.S.L. di Cesena e secondo normative vigenti in materia, inoltre sono periodicamente aggiornate anche sulla base di momenti formativi generali.

Elenchiamo qui di seguito alcuni Protocolli e Procedure, precisando che gli stessi possono subire aggiornamenti, modifiche, in base a specifiche necessità o rispetto l'evolversi di processi organizzativi.

- Protocollo inserimento
- Procedura in caso di decesso
- Protocollo di alimentazione e idratazione
- Procedura alzate e preparazione utente al riposo
- Procedura bagno di pulizia
- Protocollo di prevenzione e trattamento lesioni da decubito
- Protocollo di contenzione fisica
- Protocollo conservazione farmaci
- Protocollo somministrazione Farmaci
- Protocollo gestione Farmaci stupefacenti
- Protocollo per il miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza

Programma settimanale delle attività di animazione della struttura  
Piano di Lavoro socio-assistenziale  
Piano di Lavoro Infermieristico  
Piano di Lavoro Fisioterapico  
Piano di Lavoro del Servizio di pulizia delle superfici ed ambienti  
Piano di lavoro del Servizio di preparazione e distribuzione dei pasti

#### ART. 9 - RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

- 9.1 - La responsabilità della conduzione della Casa di Accoglienza "A. Fracassi" è della Parrocchia di Sant' Angelo in Salute – ramo ONLUS, avente quale legale rappresentante il Parroco pro-tempore
- 9.2 - Al medico di base dell'Ospite compete la responsabilità terapeutica.
- 9.3 - Il Legale Rappresentante, il Parroco pro-tempore, non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale degli Ospiti, se non in casi eccezionali previa autorizzazione scritta del medico di struttura o del medico fisiatra.

#### ART. 10 - NORME E DISPOSIZIONI VARIE

- 10.1 - Per quanto non contemplato dal presente regolamento, ogni decisione sarà adottata dal Legale Rappresentante, il Parroco pro-tempore, sentita la Coordinatrice e, se necessario, interpellati gli operatori direttamente coinvolti nell'argomento specifico.
- 10.2 - Le presenti condizioni e norme di convivenza possono essere integrate da eventuali disposizioni ed avvisi emanati dal Legale Rappresentante, il Parroco pro-tempore, nell'intento di migliorare e meglio organizzare la vita degli Ospiti.

**Ultimo aggiornamento  
Febbraio 2016**





*CASA D'ACCOGLIENZA*  
**ARTURO FRACASSI**

Parrocchia di Sant'Angelo in Salute  
ramo ONLUS  
Casa di Accoglienza "A. Fracassi"

Indirizzo Casa Protetta  
Via Della Meridiana 5/7  
47043 Sant'Angelo di Gatteo (FC)

Tel.: 0541 818944  
Fax: 0541 806098  
E-mail: [casa.fracassi@libero.it](mailto:casa.fracassi@libero.it)  
[casa.a.fracassi@gmail.com](mailto:casa.a.fracassi@gmail.com)