Fondazione
Casa di riposo
"Immacolata di Lourdes"



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE ANNO 2025

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi Pag. 1
Cenni Storici e Presentazione Pag. 1
Organigramma Pag. 4
Orari dei Servizi Pag. 5
Modalità di accoglimento Pag. 6
Modalità per accoglimenti definitivi Pag. 6
Modalità per accoglimenti temporanei Pag. 6
Ingresso in Casa di Riposo Pag. 7
Rette Pag. 9
Permanenza in Struttura e Servizi Pag. 9
Uscite Pag. 9
Visite di parenti ed amici Pag. 9
Servizi sanitari Pag. 10
Servizi socio-assistenziali Pag. 11
Servizio ristorazione Pag. 13
Altri servizi Pag. 14
Controllo e Valutazione Qualità Pag. 15
Sistemi informativi scritti e cartella clinica Pag. 15
Piani di assistenza individuali Pag. 15

Allegati

Regolamento Utenti Pag. 16
Regolamento comitato Ospiti e/o Familiari Pag. 21
Carta dei diritti della Persona anziana Pag. 22
Informativa ad Ospiti e Parenti Pag. 23
Tutela della persona fragile con limitata capacità di agire Pag. 23
L'amministratore di sostegno Pag. 24

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento di dialogo fra gli Utenti dei Servizi e l'Ente che eroga il Servizio ed è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (legge n. 241 del 1990 modifiche e integrazioni) con lo scopo preciso di:

- tutelare il diritto degli Utenti;
- tutelare l'immagine dell'Ente, descrivendo chiaramente i Servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme che disciplinano l'attività e quelli assicurati per capacità professionali dell'Ente e, di conseguenza, erogabili o a titolo gratuito (se previsto dall'Ente) o a pagamento con le relative modalità;
- promuovere la partecipazione attiva degli Utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo che quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli Utenti come parte integrante del Sistema qualità e come Soggetti portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i Servizi resi.
Il documento contiene informazioni su:

- servizi forniti;
- modalità di partecipazione dell'Utente al Servizio la Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS di Pescantina si impegna, per i Servizi erogati, a garantirne la qualità, mantenerla e verificarla.

La Carta, oltre alla descrizione dei Servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il Cliente al fine di:

- migliorare costantemente i Servizi resi;
- valutare e comprendere le aspettative degli Utenti;
- descrivere come intende espletare i Servizi;
- instaurare un dialogo con gli Utenti per farli sentire parte integrante del sistema stesso.

Il documento potrà continuamente essere migliorato anche con il coinvolgimento del Personale, dell'Utente, dei Familiari etc.

Cenni Storici e Presentazione

La Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS venne istituita nel 1913 grazie ad atti di beneficenza disposti dal Reverendo Arciprete Benvenuto Ottoboni, titolare della parrocchia del Comune di Pescantina.

Nel 1933 il Pio Istituto si trasformò in Ente Morale.
Dal 14 marzo 1997 la Regione Veneto ha riconosciuto la personalità giuridica di diritto privato alla Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS.
Nella nuova configurazione giuridica fornita dallo statuto della Fondazione è possibile agire come in una struttura privata, mantenendo inalterati i rimborsi regionali sull'accoglienza degli ospiti non autosufficienti. Per fare questo la struttura privata deve mantenere e garantire gli standard di servizio previsti dalla Regione Veneto. Tutto ciò al fine di offrire un servizio migliore e più qualificato.
La Fondazione è in continuo rinnovamento con i lavori di adeguamento agli standard regionali sia dal punto di vista strutturale che dal punto di vista organizzativo.
La Fondazione è un Ente certificato ISO 9001:2015 che provvede all'assistenza materiale e sanitaria di Persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, impossibilitate a riceverla da parte dalle loro famiglie presso il proprio domicilio, assicurando loro una dignitosa vita sia familiare che sociale.

La Fondazione è autorizzata ed accreditata dalla Regione Veneto per Ospiti non autosufficienti di primo e secondo livello, Ospiti in Stato Vegetativo Permanente, Ospiti affetti da SLA. La Fondazione è anche autorizzata ad ospitare privatamente persone autosufficienti.

I servizi che la Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" ONLUS offre, si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

La Fondazione garantisce a tutti i suoi Ospiti parità di trattamento ed un servizio personalizzato che consideri l'unicità di ogni Persona. La vita all'interno della Struttura è priva di discriminazioni di qualsiasi genere ed il personale deve operare con imparzialità.

Riservatezza

Tutti i dipendenti della Fondazione sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli Ospiti che possono essere fornite all'interessato e/o ai referenti soltanto dai professionisti e solo per quanto riguarda le loro aree di competenza.
Al momento dell'ingresso in Struttura viene richiesto all'interessato o ai suoi Familiari e/o Tutore o amministratore di sostegno (qualora non in grado comprendere), il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento della Fondazione (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni ed integrazioni).

Diritto di scelta

È una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito sanitario si traduce - ogniqualvolta sia consentito dalla legislazione vigente - nel diritto alla libera scelta della struttura e del luogo di cura. Inoltre, ogni Persona che presta servizio, deve operare con obiettività ed onestà, garantendo a tutti gli Utenti le risposte più appropriate rispetto ai bisogni espressi.

Partecipazione

La Fondazione favorisce e promuove il mantenimento dei rapporti affettivi tra l'Ospite e la propria Famiglia. È possibile anche prevedere particolari iniziative volte a coinvolgere i Familiari nella vita della Casa. L'Ospite, attraverso i Responsabili del Servizio, ha diritto che la Famiglia sia correttamente informata riguardo alle proprie condizioni socio-sanitarie.

Continuità

L'erogazione del Servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. La continuità delle prestazioni sanitarie e sociali è garantita dalla predisposizione di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) volti a adeguare gli interventi alle condizioni di salute degli Ospiti.
Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come, ad esempio, la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio. In queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Professionalità

La Fondazione garantisce che il personale sia dotato della necessaria formazione e che operi con professionalità, assicurandosi che le qualifiche vengano mantenute ed accresciute attraverso un processo di formazione continua.

Efficienza ed Efficacia

I Servizi di gestione forniti dalla Struttura sono erogati tenendo conto dei criteri di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) ed efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti).
L'organizzazione ha come obiettivi l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali e l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

Mission

La Mission della Fondazione è quella di assicurare ad ogni Ospite una relazione di cura ed assistenza che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona umana.
Vogliamo fare in modo che l'Ospite si senta a casa propria.
Al fine di seguire la suddetta mission si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- centralità dell'Ospite;
- approccio multidisciplinare;
- lavoro di squadra;
- personalizzazione del processo assistenziale;
- garanzia di qualificata assistenza personale;
- sviluppo capacità funzionale dell'anziano;
- comfort alberghiero e relazionale;
- sicurezza per gli Ospiti, i familiari e operatori;
- supporto psicologico per gli Ospiti, i familiari e operatori;
- formazione aggiornamento continui;
- integrazione con il territorio di appartenenza.

Organigramma

Amministrazione		
	Presidente	Mons. Ilario Rinaldi
	Consiglieri	Dario Biasi Giampietro Ing. Cigolini Nicola Rag. Savoia Sara Filippi
	Revisori dei Conti	Dott.ssa Lucia Zocca Dott. Tommaso Zanini Rag. Alberto Ceradini
	Direttore	Dott. Massimo Piccoli
	Segretarie	Barbara Zecchinelli Cristina Marchesini
	Coordinatore dei Servizi	Elenia Erme
Assistenza Sociale		
	Assistente sociale	Dott.ssa Giulia Pimazzoni
Assistenza Sanitaria		
	Medici di Struttura	Dott. Alberto Fontana Dott.ssa Francesca Girelli Dott. Giovanni Calabrese Dott. Alireza Rakhshan
	Infermieri	Resp. Liana Michaela Pacurar Resp. Dott.ssa Elena Righetti
	Fisioterapisti	Resp. Dott.ssa Giulia Fiorato
	Logopedista	Dott.ssa Anna Romani
	Podologo	Dott. Alessandro Tommasi
	Psicologo	Dott.ssa Cristina Frongillo
Assistenza alla Persona		
	Operatori sociosanitari (OSS)	Resp. Luca Botteon Ref. Simonetta Guardini Ref. Dorsi Jean Jacque Ref. Lonardi Elisa Ref. Zorzi Elena
Area Educativa - Occupazionale		
	Educatori	Dott. Andrea Signorini Dott.ssa Benedetta Zorzi Dott.ssa Anna Campolongo Dott.ssa Lorena Boldo
Servizio pulizie		
	Addette alle pulizie Servizio esternalizzato	
Servizio lavanderia		
	Addette al guardaroba Servizio esternalizzato (lavanderia piana e personale)	
Servizio manutenzione		
	Manutentore	
Servizi cucina		
	Esternalizzato a cooperativa dedicata	
Assistenza spirituale		
	Cappellano della Struttura	

Orari dei Servizi

Per rispondere alle richieste dei familiari che vogliono ricevere informazioni di tipo assistenziale o di carattere medico-sanitario, contemperando queste con le esigenze di buon funzionamento dei servizi nei reparti di degenza, si dispone che le telefonate da parte dei soggetti legittimati ad avere informazioni siano effettuate, salvo particolari urgenze non differibili, nelle seguenti fasce orarie:

⇒ DIRETTORE
Dal Lunedì al Venerdì
9:00 – 12:00
direttore@fondazioneimmacolatalourdes.it

⇒ ASSISTENTE SOCIALE
Dal Lunedì al Venerdì
8:00 – 14:00
Mercoledì e Giovedì fino alle 17:00
Tel. 045 7150458 (interno 4)
assistentesocialefil@gmail.com

⇒ SEGRETERIA/
UFFICI AMMINISTRATIVI
Dal Lunedì al Venerdì: 9:00 – 12:00
Martedì e Giovedì: 15:00 – 17:00
Tel. 045 7150458 (interno 9)
informazionefil@gmail.com
contabilitafil@gmail.com

⇒ COORDINATORE DEI SERVIZI
Dal Lunedì al Venerdì
10.30 – 12:00
Sabato mattina su appuntamento
Tel. 045 7150458 (interno 1)
coordinamentofil210@gmail.com

⇒ SERVIZIO INFERMIERISTICO
Tutti i giorni
10 – 11.30 / 15.30 – 17.30
Tel. 045 7150458 (interno 3)
infermeriafil@gmail.com

⇒ EDUCATORE PROFESSIONALE
Dal Lunedì al Venerdì
9:00 – 12:00 / 13:00 – 17:00
Tel. 045 7150458 (interno 5)
educatorefil243@gmail.com

⇒ SERVIZIO DI PSICOLOGIA e PSICOTERAPIA
Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì
8:30 – 14:30
Tel. 045 7150458 (interno 5)
psicologiafil242@gmail.com

⇒ SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
Dal Lunedì al Venerdì
8:30 – 12:00 / 13:00 – 16:30
Tel. 045 7150458 (interno 5)
fisioterapiafil240@gmail.com

⇒ SERVIZIO DI LOGOPEDIA
Lunedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì
8:30 – 14:30
Tel. 045 7150458 (interno 5)
logopediafil241@gmail.com

⇒ SERVIZIO OPERATORE
Tutti i giorni
10 – 11.30 / 15.30 – 17.30
Tel. 045 7150458 (interno 6)
referenteossfil@gmail.com

⇒ SERVIZIO GUARDAROBA
Dal lunedì al Venerdì: 9:00 – 11:00
Tel. 045 7150458 (interno 7)

⇒ SERVIZIO CUCINA
Tel. 045 7150458 (interno 8)

MEDICI DI MEDICINA GENERALE – ricevono su appuntamento
Tel. 045 7150458 (interno 2)

	Dott. ALBERTO FONTANA medicofil222@gmail.com	**Dott.ssa FRANCESCA GIRELLI** medicofil221@gmail.com	**Dott. GIOVANNI CALABRESE** medicofil360@gmail.com	**Dott. Alireza Rakhshan**
Lunedì	9:00 – 11:30	14:00 – 16:00	9:00 – 11:30	14:00 – 15:00
Martedì	9:00 – 11:30	15:00 – 17:00	9:00 – 11:30	9:00 – 10:30
Mercoledì	9:00 – 11:30	15:00 – 17:00	15:00 – 17:00	14:00 – 15:00
Giovedì	9:00 – 11:30	14:00 – 16:00	9:00 – 11:30	9:00 – 11:00
Venerdì	9:00 – 11:00	10:00 – 12:00	9:00 – 11:30	14:00 – 15:00
Sabato	10:00 – 11:00*	10:00 – 12:00*	8:00 – 9:00**	8:20 – 11:00*

*una volta al mese
**in base alla disponibilità del Medico

Modalità di accoglimento

L'accoglimento presso la struttura può avere le seguenti finalità:

- accoglimento definitivo;
- accoglimento temporaneo (minimo due mesi).

MODALITA' PER ACCOGLIMENTI DEFINITIVI

- **Ospiti con impegnativa regionale**

Avviene di norma attraverso le graduatorie dell'Azienda ULSS 9 Scaligera. Dal momento in cui viene inoltrata la richiesta presso l'assistente sociale del Comune di residenza, l'utente può esprimere più preferenze di centri di servizio.
Il Soggetto che esprime come preferenza la *Fondazione Immacolata di Lourdes ONLUS*, potrà accedervi quando, primo nella graduatoria dell'ULSS 9 Scaligera, sarà disponibile un posto presso la stessa.

- **Ospiti privati**

È necessario fare richiesta presso l'Assistente Sociale della Fondazione Immacolata di Lourdes ONLUS. Viene stilata una graduatoria interna delle richieste ricevute in regime privato e la persona potrà essere accolta nel centro servizi quando sarà disponibile il posto letto.

La Fondazione raccomanda fortemente che gli Ospiti, spesso non autosufficienti o con scarse capacità di discernimento, vengano assistiti da un Amministratore di Sostegno/Tutore Legale con il quale la Struttura potrà interfacciarsi al fine di assumere le scelte, sia assistenziali che sanitarie, più appropriate.

MODALITA' PER ACCOGLIMENTI TEMPORANEI

Viene data la possibilità di ospitare presso la Fondazione anche persone che richiedono l'accoglimento per un periodo temporaneo in regime privato (**minimo due mesi di permanenza e viene richiesto comunque il cambio del Medico con uno della Struttura**).

INGRESSO IN CASA DI RIPOSO

Documentazione

Dal momento in cui la Fondazione ha possibilità di accogliere un nuovo Ospite, viene mandata la comunicazione ai familiari sulla base delle impegnative emesse dall'Ufficio Residenzialità Extraospedaliera dell'Azienda ULSS 9 Scaligera. L'Assistente Sociale contatta i familiari per chiedere se accettano il posto disponibile e per accordare eventuale appuntamento finalizzato alla compilazione e la raccolta della documentazione relativa all'accoglimento, quale:

- Modulo per l'accoglimento;
- Contratto di assistenza e fornitura servizi residenziali sanitari e assistenziali;
- Documento relativo alla riservatezza e tutela dei dati personali nel rispetto di quanto stabilito dal codice sulla privacy;
- Memorandum;
- Carta dei Servizi;
- Versamenti;
- Informazioni di sicurezza per visitatori;
- Disposizioni per le visite familiari.
- Modulo "Valutazione medica/sanitaria dell'ospite precedente all'ingresso in struttura", redatta dal Medico Curante;
- Fotocopia della carta d'identità dell'Ospite;
- Codice fiscale dell'Ospite;
- Tessera sanitaria magnetica e libretto sanitario dell'Ospite;
- Libretto sanitario regionale.

In caso di nomina del Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno, è necessario fornire anche la seguente documentazione:

- fotocopia dell'atto di nomina del Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno con espressa indicazione delle facoltà attribuite;
- fotocopia della presentazione della domanda di ricorso per la nomina stessa;
- copia carta identità;
- codice fiscale.

Al momento del colloquio con i Medici per il pre-accoglimento, l'Ospite e/o il suo delegato è tenuto a fornire la documentazione sanitaria in fotocopia per la redazione della cartella sanitaria dell'Ospite per il quale si attiva la domanda di accesso e a titolo di esempio si fornisce il seguente elenco:

- verbale di invalidità civile;
- lettera di dimissione dall'ospedale (con data non antecedente 12 mesi);
- certificazioni mediche rilasciate da specialisti (con data non antecedente 12 mesi);
- esami diagnostici e strumentali;
- anamnesi eseguita in data il più possibile prossima all'accoglimento dell'ospite redatta dal suo medico curante;
- scheda inerente all'eventuale necessità di mezzi di protezione a tutela delle persone (contenzioni) redatta dal Medico Curante dell'ospite (link ipertestuale);
- Ricevute dell'ULSS 9 dell'avvenuta consegna degli ausili, se in possesso.

Tutta la documentazione consegnata, e la nuova documentazione prodotta presso la Struttura, viene appositamente archiviata dall'Assistente Sociale presso l'ufficio amministrativo (documentazione amministrativa) e presso gli studi medici (documentazione sanitaria) per tutta la durata della permanenza dell'Ospite.

Dalla data d'ingresso fissata in accordo con la Struttura, l'Ospite, se impossibilitato all'ingresso per malattia acuta o altro grave motivo, ha diritto, dietro presentazione di adeguata giustificazione, a posticipare l'accoglimento. In tal caso l'interessato potrà mantenere la prenotazione del posto per un termine massimo di 30 giorni, pagando il normale importo della retta.

Al momento della sottoscrizione del contratto, che dovrà avvenire entro il giorno antecedente alla data del ricovero, verrà indicata la persona di riferimento dell'Ospite o il relativo sostituto/amministratore di sostegno/tutore/curatore. Il predetto soggetto rappresenta per la Struttura l'unico interlocutore per qualsiasi esigenza e rimane obbligato nei confronti della stessa in merito al rispetto di tutte le norme comportamentali, ed in particolare:

- accetta di fungere da tramite tra la Direzione amministrativa e sanitaria e l'Ospite, ogni qualvolta se ne presenti la necessità o l'opportunità per l'Ospite stesso o per la Struttura;
- si obbliga, unitamente agli altri soggetti obbligati, al pagamento della retta e dei servizi;
- si obbliga di farsi carico di tutte le incombenze esterne, non di competenza della Struttura;
- è la persona, oltre a quelle indicate nell'apposito modulo relativo al consenso del trattamento dei dati personali e sensibili, alla quale la Struttura può fornire tutte le informazioni, nel rispetto della privacy, riguardanti la condizione dell'Ospite e che può accedere alla varia documentazione sanitaria dell'Ospite e che deve essere contattata in caso di urgenze; a cui inviare eventuale documentazione; per il recapito delle comunicazioni da parte della Struttura.

La direzione non assume la responsabilità di individuare la persona referente, in quanto la stessa responsabilità rimane in carico alla famiglia d'origine dell'Ospite inserito in Struttura.

Accoglimento

L'Ospite sarà accompagnato all'interno della struttura dal personale al fine di fargli conoscere i servizi disponibili e familiarizzare con il nuovo ambiente. Poi verrà accompagnato nella stanza da letto a lui assegnata. In tutto questo, l'Ospite potrà essere accompagnato dai familiari aventi diritto all'accesso in Struttura.

Il posto letto dell'ospite, una volta assegnato, non è da considerarsi fisso, bensì soggetto ad eventuali spostamenti che possono rendersi necessari a seguito di intervenute modifiche organizzative, variazioni della condizione sanitaria dell'ospite stesso o per motivi di incompatibilità degli stessi.

Corredo

L'Ospite al momento dell'ingresso in Struttura dovrebbe possedere un corredo di abiti e maglieria intima che viene etichettata.

Prima dell'ingresso, verrà consegnato al *caregiver* un elenco degli indumenti di cui necessiterà l'Ospite durante la permanenza in struttura.

È vivamente sconsigliato tenere all'interno della Struttura oggetti di valore e/o soldi.

Qualora l'Ospite desiderasse tenere cose di valore dovrà compilare il modulo specifico al momento dell'accoglimento.

Rette

RETTE GIORNALIERE ANNO 2025

PRIVATI	Euro 100,00
ACCREDITATI NON AUTOSUFFICIENTI profili SVAMA dal 02 al 13 e 16	Euro 66,50 (al netto del contributo regionale)
ACCREDITATI NON AUTOSUFFICIENTI profili SVAMA 14 – 15 – 16 - 17	Euro 69,50 (al netto del contributo regionale)
SLA	Euro 40,00
QUOTA SANITARIA DI ACCESSO (QSA)	Euro 91,50
Supplemento STANZA SINGOLA	Euro 9,00

NUCLEO STATI VEGETATIVI PERMANENTI

POSTO LETTO SVP	Primi sei mesi a totale carico della Regione Veneto. A partire dal settimo mese Euro 23,00 al giorno.

Permanenza in struttura e Servizi

Durante la permanenza gli Ospiti possono mantenere le loro abitudini, compatibilmente con le esigenze della Fondazione.

USCITE

È possibile prenotare le uscite con i familiari tramite il sito internet della Struttura attenendosi ad istruzioni e regolamenti specificati sul sito stesso.
Si raccomanda di garantire la sicurezza ed il pieno rispetto delle regole della Fondazione.
Durante le uscite o comunque per il periodo in cui al personale della Fondazione non è possibile effettuare la vigilanza sugli Ospiti, la Struttura è sollevata da ogni responsabilità.

VISITE DI PARENTI ED AMICI

Le visite vanno prenotate tramite il sito internet della Struttura attenendosi ad istruzioni e regolamenti specificati sul sito stesso.

Visite

L'Ospite durante la permanenza presso la Struttura può ricevere visite da parte di parenti o amici ogni giorno della settimana durante le fasce orarie indicate sul sito per una durata di 45 minuti.
Le visite sono permesse durante il giorno solo e unicamente negli spazi comuni al piano terra e nel parco della Struttura, nel rispetto della tranquillità degli Ospiti, attenendosi ai seguenti orari:

- da lunedì a venerdì: al mattino dalle 10:00 alle 11:30 ed al pomeriggio dalle 14.30 alle 16:45
- sabato e domenica: al mattino dalle 10:00 alle 11:30.

Si invitano i Signori visitatori a rispettare tali orari onde evitare spiacevoli discussioni con il personale che è tenuto a garantire un ambiente adeguato alla tranquillità degli Ospiti e allo svolgimento delle varie attività organizzate e programmate.

SERVIZI SANITARI

Assistenza Medica

Presso la Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS operano tre medici in convenzione dall'ULSS 9 Scaligera (VR). L'assistenza medica viene garantita nelle modalità stabilite da un apposito accordo stipulato, in applicazione della normativa regionale, con l'Azienda ULSS 9 Scaligera.
Ogni medico ha la presa in carico del paziente assegnatogli dal distretto dell'ULSS 9 dal momento d'ingresso in struttura.
I medici esercitano il loro ruolo professionale promuovendo la salute, prevenendo le malattie e fornendo terapie, cure o interventi palliativi. Il loro ambito di competenza è principalmente rivolto alla gestione delle patologie croniche ed il loro ruolo si svolge longitudinalmente nel corso della vita degli individui.

Assistenza Medica Specialistica

La Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS si avvale, per gli Ospiti, della consulenza di alcuni medici specialisti.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica svolge mansioni sanitarie preventive, curative e palliative ed è di natura tecnica, relazionale e educativa. È garantita nell'arco delle 24 ore.

Assistenza Psicologica e Psicoterapica

L'assistenza psicologica e psicoterapica viene proposta sia per gli Ospiti che per i loro *caregivers* oltre che per il personale della Struttura qualora ve ne fosse richiesta. Lo Psicologo/Psicoterapeuta interviene all'interno di contesti individuali, interpersonali, sociali, istituzionali e in ambito lavorativo. Opera al fine di conoscere, migliorare e tutelare il benessere psicologico e la salute delle persone, famiglie, comunità e organizzazioni sociali e lavorative.

Servizio Fisioterapico e Fornitura Ausili

L'attività fisioterapica viene svolta, previa visita del Medico Fisiatra o del Medico Curante, in via autonoma o in collaborazione con altre figure sanitarie, eseguendo interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità. Vengono effettuati trattamenti finalizzati a ripristinare, migliorare e/o mantenere il benessere della persona. Si svolge nella palestra della struttura attraverso esercizi personalizzati, nei reparti e nel salone principale laddove possono essere svolti anche esercizi di ginnastica di gruppo mattutini.
I Fisioterapisti si occupano inoltre della gestione degli ausili privati e della Struttura, previa valutazione medica, mentre, per quanto riguarda gli ausili forniti dall'ULSS, la richiesta viene fatta dal Medico Curante.

Servizio Logopedico

Il servizio logopedico si occupa della prevenzione, valutazione e rieducazione delle patologie e dei disturbi della voce, del linguaggio orale e scritto, della comunicazione, delle funzioni orali (quali respirazione, masticazione e deglutizione) e dei disturbi cognitivi connessi.
Il Logopedista attua interventi valutativi e riabilitativi al fine di portare il soggetto il più vicino possibile alla normalità, utilizzando le metodiche e gli accorgimenti più adatti a ciascun caso, tenendo conto del quadro clinico e della problematica che sottende e consegue ai disturbi.

Servizio di Podologia

Viene data l'opportunità agli Ospiti della Struttura di usufruire di prestazioni di podologia.
La collaborazione avviene tramite un Podologo esterno che si occupa della cura dei piedi sia in condizioni di normalità che di patologia.
La spesa dei trattamenti effettuati è a carico della Fondazione.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Servizio di Coordinamento

Promuove la gestione dell'area organizzativa interna e le sue relazioni con l'esterno. Ha inoltre un ruolo di programmazione e verifica delle attività e dei servizi in carico, coordinandosi con tutte le figure professionali presenti.
Il Coordinatore dei servizi ha il compito di gestire, in base alle indicazioni fornite dalla direzione, il servizio di competenza, programmando le attività ed organizzando il lavoro del personale tecnico operativo. Ha un rapporto diretto e costante con il personale dei servizi di cui è referente.

Assistenza Educativa e Servizio di Animazione

L'assistenza educativa attua specifici progetti, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'équipe multidisciplinare, volti ad uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana.
La Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS ricorre all'impiego di un Educatore coadiuvato dall'Animatore, i quali provvedono all'organizzazione e gestione di attività di carattere ricreativo e di divertimento, ma anche di stimolazione e socializzazione.

Assistenza Sociale

L'assistente sociale, con la propria attività, concorre a realizzare e a tutelare i valori e gli interessi generali, comprendendo e traducendo le esigenze della persona, dei gruppi sociali e delle comunità. Promuove, inoltre, opportunità per il miglioramento delle condizioni di vita della persona, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle loro diverse aggregazioni sociali; ne valorizza autonomia, soggettività e capacità di assunzione di responsabilità, sostenendole nell'uso delle risorse proprie e della società, per prevenire e affrontare situazioni di bisogno o di disagio e favorire processi di inclusione.

Assistenza Socio-Sanitaria

L'assistenza agli Ospiti è garantita nelle 24 ore dagli Operatori Sociosanitari, i quali svolgono attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona, favorendo il benessere e l'autonomia dell'utente. Assistono gli Ospiti nelle attività quotidiane, in quelle di igiene personale, nella distribuzione e somministrazione dei pasti e collaborano con i terapisti della riabilitazione per il mantenimento delle capacità psico-fisiche residue.

Servizio Parrucchiera

Viene data l'opportunità agli Ospiti della Struttura (al di fuori della pandemia *Covid-19*) di usufruire del servizio di parrucchiera. Tale servizio segue una turnazione interna prevista dalla Struttura.

Servizio di Lavanderia e Guardaroba

Il servizio di *biancheria piana* e di *lavaggio degli indumenti dell'Ospite* vengono gestiti da lavanderia esterna che provvede direttamente al ritiro ed alla consegna del vestiario.
Il servizio di guardaroba è svolto da personale interno:

- tutti gli indumenti devono essere consegnati presso il servizio di guardaroba, dove vengono contrassegnati con il nome e registrati su apposite schede. Nei giorni e negli orari in cui la lavanderia è chiusa è possibile consegnare agli Operatori presenti ai piani i nuovi indumenti, affinché possano essere registrati. Tale procedura dovrà essere rispettata all'ingresso ed ogni qualvolta venga portato un nuovo indumento all'Ospite al fine di poter avere sempre un riscontro del corredo effettivamente posseduto da ogni singola persona;
- Le quantità e la qualità dei capi dovranno corrispondere alle indicazioni riportate nell'elenco biancheria consegnato prima dell'ingresso dell'Ospite in struttura. Si raccomanda di non portare indumenti in lana che, essendo un materiale delicato, risulta non idonea a sopportare i trattamenti di lavaggio necessari per indumenti macchiati da sostanze farmaceutiche, liquidi organici e cibo.

Per gli indumenti non indicati nella scheda personale di ogni Ospite, confezionati con fibre non consigliate, la Fondazione declina ogni responsabilità per eventuali danni subiti.
Nel caso in cui si verifichino danni o smarrimenti di vestiario, è possibile rivolgersi all'Addetto del Servizio Guardaroba per gli opportuni controlli, che saranno resi possibili dall'effettivo rispetto delle procedure sopra indicate.

Visite specialistiche e Indagini strumentali esterne

Per le visite specialistiche con prescrizione medica e indagini strumentali esterne, l'Ospite autosufficiente dovrà essere accompagnato dal Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno o da diverso soggetto espressamente munito di delega; nei casi di urgenza verrà chiamata l'ambulanza (118). Per l'Ospite non trasportabile in auto sarà necessario prenotare l'ambulanza il cui pagamento potrà essere a carico dell'Ospite in base al tariffario regionale.
Ci si richiama in ogni caso al rispetto dei protocolli in vigore durante il periodo emergenziale con invito a consultare il sito della Fondazione.

Ricovero ospedaliero

Il Centro Servizi non può fornire assistenza al di fuori della Struttura come nel caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite. Il servizio lavanderia rimane a disposizione per il lavaggio della biancheria sporca del degente in ospedale ed è richiesto ai familiari di provvedere personalmente al ritiro/consegna della biancheria pulita/sporca.
Si raccomanda in ogni caso il rispetto dei protocolli in vigore durante il periodo emergenziale con invito a consultare il sito della Fondazione.

Assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa presso la Fondazione è offerta e gestita (per culto cristiano cattolico) da un sacerdote Cappellano della struttura.
Vengono garantiti i seguenti servizi:

- celebrazione alle ore 10:00 della Santa Messa nel giorno del martedì;
- celebrazione alle ore 10:00 della Santa Messa nel giorno di domenica;
- unzione del malato;
- confessione;
- recita del Santo Rosario alle ore 14:30 tutti i giorni.

La Santa Messa viene celebrata presso la chiesa situata all'interno della Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS accessibile dal piano terra.
È inoltre garantita la possibilità di assistere alle funzioni religiose trasmesse tramite media.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Presso la Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS il servizio ristorazione viene gestito da una ditta specializzata nella ristorazione che provvede alla preparazione dei pasti direttamente nella cucina della Struttura. Il personale è adeguatamente formato e provvede alla gestione della cucina preparando i pasti sulla base di menù predisposti da personale qualificato che assicura anche la preparazione di diete individuali adeguate alle condizioni cliniche e nel rispetto delle esigenze del singolo Ospite, su indicazione medica.
I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto di protocolli igienico-operativi.
Il menù viene variato giornalmente su una programmazione quadri-settimanale che segue la stagionalità degli alimenti, cercando di rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti.
La scelta del menù relativo ai pasti principali comprende:

- primo;
- secondo;
- contorni vari;
- frutta di stagione;
- caffè;
- dolce, previsto nei giorni festivi.

Il Servizio opera, sia nella fase di preparazione che in quella di distribuzione, nel completo rispetto della normativa H.A.C.C.P. (analisi/definizione dei possibili rischi e messa sotto controllo dei parametri di rischio individuati nel processo).
Il servizio ristorazione prevede quindi la preparazione e la somministrazione di:

- prima colazione dalle ore 7:00 alle 10:00;
- pranzo dalle ore 11:45 alle 12:30;
- cena dalle ore 17:45 alle 18:30;
- distribuzione di bevande alle ore 10:30 e 14:30 e a richiesta;
- distribuzione di merenda dalle ore 15:30.

Gli orari di tale servizio potranno subire variazioni in base alle esigenze della struttura.

Non è consentito ai visitatori degli Ospiti di procedere in autonomia alla somministrazione dei pasti. Per motivi igienico-sanitari è inoltre vietato portare o somministrare alimenti preparati a domicilio o provenienti dall'esterno. La Struttura non si assume alcuna responsabilità in caso in cui l'Ospite, a seguito di somministrazione di cibo non proveniente dal servizio di Ristorazione della Fondazione, presenti problemi di salute. I visitatori sono altresì invitati a non consegnare direttamente agli ospiti farmaci e/o alimenti.

ALTRI SERVIZI

Televisore

Presso la Fondazione sono presenti, negli spazi comuni, televisori al piano terra, al primo e al secondo piano, utilizzabili da tutti gli Ospiti.

Sala Ristoro

Al piano terra è situata una sala ristoro dove sono presenti dei distributori automatici di snack e bevande acquistabili liberamente ed in qualsiasi momento.

Riviste e giornali

Presso la Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS è sempre a disposizione gratuitamente per gli Ospiti il quotidiano locale.

Volontariato

La Fondazione può autorizzare organizzazioni riconosciute di volontariato, come previsto dall'apposita procedura organizzativa del sistema di certificazione della qualità.

Assistenza *post mortem*

Presso la Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS sono presenti due camere mortuarie destinate ad ospitare le salme degli Ospiti defunti in attesa delle esequie nel pieno rispetto delle disposizioni e normative di settore.
È possibile organizzare la funzione funebre nella Cappella del Centro Servizi.

Accesso alla documentazione

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica o altra documentazione riguardante l'Ospite, è necessario compilare e consegnare alla segreteria degli uffici amministrativi l'apposito modulo di richiesta che può essere scaricato dal sito internet della Fondazione – sezione Modulistica- oppure richiesto agli uffici stessi.
Tale modulo può essere compilato solo ed esclusivamente dall'Ospite o, se presente, dal Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno, o dai soggetti previamente autorizzati al ritiro della predetta documentazione.

Controllo e Valutazione Qualità

SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI E CARTELLA CLINICA

Il personale utilizza come strumento di informazione e per documentare la cartella clinica, il sistema informatizzato *CBA*. Questo sistema permette di aggiornare il diario clinico e di registrare quotidianamente le attività svolte dall'Ospite. Ogni figura può compilare sul CBA le schede di valutazione relative alle proprie aree di competenza, che permettono di misurare e monitorare l'andamento dell'Ospite e di uniformare gli interventi rendendoli osservabili e adeguatamente valutabili. Risulta essere uno strumento accessibile e fruibile da parte di tutto il personale sanitario ed assistenziale, permettendo di avere una visione globale dell'Ospite e di rispondere prontamente ai suoi bisogni.

PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALI

Periodicamente, secondo specifica calendarizzazione, il quadro completo di ogni Ospite è valutato in riunioni dedicate rientranti nel Piano Assistenziale Individuale. Il P.A.I. è un documento che definisce le attività assistenziali che rispondono, prevalentemente, ai bisogni primari dell'Ospite e che viene elaborato da tutta l'*equipe* tenendo in considerazione tutti gli elementi definiti come necessari per attivare il processo di miglioramento o mantenimento del benessere dell'Ospite.
La prima stesura viene effettuata indicativamente entro un mese dell'ingresso dell'Ospite a cui seguono valutazioni di monitoraggio. Il Piano Assistenziale Individuale rappresenta uno strumento informativo e di monitoraggio sia per l'Ospite assistito sia per i Familiari e il personale, risultando necessario per l'attuazione di un'assistenza globale, individualizzata e ben organizzata.
La progettazione dei P.A.I. concerne la definizione degli obiettivi, stabilendo i risultati che si vorrebbero ottenere e le specifiche strategie terapeutiche, riabilitative ed assistenziali per il loro raggiungimento.
Il P.A.I. è soggetto a verifiche e revisioni periodiche sia sulla base delle variazioni della situazione clinica dell'Ospite che sulla base delle scadenze prestabilite per l'attuazione degli interventi previsti.
Il Riesame della progettazione individuale si svolge in sede di Unità Operativa Interna con cadenza minima annuale o ogni qualvolta si manifesti la necessità.
I P.A.I. vengono documentati e registrati sul sistema informatico *CBA Cartella Socio-Sanitaria*, in uso presso il Centro Servizi, e inviati ai familiari/tutori, via e-mail.
Le modalità e le responsabilità per la definizione e per la gestione dei Piani Assistenziali Individuali degli Ospiti sulla base delle loro caratteristiche, bisogni e del loro contesto familiare, è descritta nella procedura del Sistema di Certificazione della Qualità adottato dalla Fondazione Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" ONLUS e precisamente nella PO 07/01 "Accoglienza dei nuovi ospiti e gestione del processo assistenziale".

Allegati

Regolamento Utenti

CAPITOLO I: INGRESSO DELL'OSPITE

ART. 1

Con la domanda di accoglimento i soggetti sottoscrittori del contratto di assistenza e fornitura di servizi residenziali sanitari e assistenziali, si obbligano, in via tra loro solidale, e si impegnano quali garanti per il pagamento delle rette di degenza. Resta salva ed impregiudicata la possibilità della Struttura, in caso di inadempimento dell'Ospite e dei Garanti, di procedere giudizialmente, in caso di decesso, nei confronti degli eredi legittimi dell'Ospite.

ART.2

Con la firma del contratto tutti si impegnano a rispettare il Regolamento della Fondazione Casa di Riposo *Immacolata di Lourdes* ONLUS.

ART.3

La Fondazione, prima dell'accoglimento, deve poter disporre di esami e/o una visita medica per qualsiasi tipo di accertamento che si riterrà opportuno.

ART.4

condizione che versi l'intero importo della retta.

Al momento della sottoscrizione del contratto, che dovrà avvenire entro il giorno antecedente alla data del ricovero, verrà indicata la persona di riferimento dell'Ospite o il relativo sostituto/amministratore di sostegno/tutore/curatore. Il predetto soggetto rappresenta per la Struttura l'unico interlocutore per qualsiasi esigenza e rimane obbligato nei confronti della stessa in merito al rispetto di tutte le norme comportamentali, ed in particolare:

- accetta di fungere da tramite tra la Direzione amministrativa e sanitaria e l'Ospite, ogni qualvolta se ne presenti la necessità o l'opportunità per l'Ospite stesso o per la Struttura;
- si obbliga, unitamente agli altri soggetti obbligati, al pagamento della retta e dei servizi;
- si obbliga di farsi carico di tutte le incombenze esterne, non di competenza della Struttura;
- è l'unica persona alla quale la Struttura può fornire tutte le informazioni, nel rispetto della privacy, riguardanti la condizione dell'Ospite e che può accedere alla varia documentazione sanitaria dell'Ospite e che deve essere contattata in caso di urgenze; a cui inviare eventuale documentazione; per il recapito delle comunicazioni da parte della Struttura.

La direzione non si assume la responsabilità di individuare la persona referente, in quanto la stessa responsabilità rimane in carico alla famiglia d'origine dell'Ospite inserito in Struttura.

CAPITOLO II: STANZE DA LETTO

ART.5

Prendendo possesso della stanza, l'Ospite si impegna a:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato la stanza, gli impianti e le apparecchiature che si trovano installate ed adeguarsi alle richieste dell'Ente al fine di garantire la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione della Fondazione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti, delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. È vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate dalla Direzione;
- consentire al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Fondazione, di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.

ART.6

L'Ospite è tenuto a risarcire la Fondazione per danni arrecati per propria incuria e trascuratezza.

ART.7

La Fondazione ha facoltà in ogni momento di trasferire l'Ospite in una stanza da letto o in altro nucleo diverso da quello assegnato al momento dell'accoglimento, in quanto possono rendersi necessari spostamenti a seguito di esigenze organizzative.

CAPITOLO III: ORARI

ART.8

Mensa:

- colazione dalle ore 7:00 alle 10:00;
- pranzo dalle ore 11:45 alle 12:30;
- cena dalle ore 17:45 alle 18:30;
- distribuzione di bevande alle ore 10:30 e 14:30 e a richiesta;
- distribuzione di spuntino dalle ore 15:30.

Gli orari di tale servizio potranno subire variazioni in base alle esigenze della struttura.
Il pranzo e la cena sono serviti nelle sale da pranzo, salvo per gli ospiti non autosufficienti in particolari situazioni fisiche (allettati gravi, stati febbrili, ecc.) che verranno serviti in stanza.

ART.9

L'Ospite, all'interno degli spazi comuni della Struttura, gode della massima libertà di movimento, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute e del rispetto della privacy degli altri, tali limitazioni sono di competenza del medico curante.
Dopo consenso da parte del Medico Curante, validato dal Presidente della Struttura, eventuali uscite devono essere segnalate al Coordinatore dei Servizi o, in mancanza dello stesso, all'Educatore almeno tre giorni prima, previa compilazione dell'apposito modulo. Il Centro Servizi declina ogni responsabilità per l'ipotesi in cui l'ospite subisca incidenti in caso di uscita dalla struttura.

ART.10

Le visite sono permesse durante la giornata, previa prenotazione tramite il sito internet della Struttura, solo e unicamente nel salone al piano terra e nel parco della Struttura, nel rispetto della tranquillità degli ospiti, attenendosi ai seguenti orari:

- dalle 9:30 alle 11:30;
- dalle 14:30 alle 17:00.

Si invitano i Signori parenti a rispettare tali orari onde evitare spiacevoli discussioni con il personale che è tenuto a garantire un ambiente adeguato alla tranquillità degli Ospiti e allo svolgimento delle attività sociosanitarie.

CAPITOLO IV: ASSISTENZA E SERVIZI

ART.11

La Fondazione ha in atto una convenzione con l'U.L.S.S. locale per quel che riguarda l'assistenza medica di base agli Ospiti, per i quali è prevista la fornitura di farmaci dal Servizio Farmaceutico dell'U.L.S.S. 9 Scaligera. Tutte le spese extra per farmaci non presenti nel prontuario della Regione Veneto rimangono a carico dell'Ospite.

ART.12

La Fondazione non si fa carico di costi derivanti da prestazioni mediche o farmaceutiche specialistiche e per ausili extra.

ART.13

Per le visite specialistiche e indagini strumentali esterne l'ospite autosufficiente dovrà essere accompagnato dal Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno o da diverso soggetto espressamente munito di delega, previa valutazione da parte del Medico Curante; nei casi di urgenza verrà chiamata l'ambulanza (118). Per l'ospite non trasportabile in auto sarà necessario prenotare l'ambulanza il cui pagamento potrà essere a carico dell'Ospite, in base al tariffario regionale.
Ci si richiama in ogni caso al rispetto dei protocolli in vigore durante il periodo emergenziale con invito a consultare il sito della Fondazione.

ART.14

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà disporre di un corredo che comprenda i capi di vestiario descritti nell'apposito elenco consegnato prima dell'accoglimento. Tutti gli indumenti devono essere consegnati in guardaroba dove vengono contrassegnati con il nome e cognome dell'ospite e registrati su apposite schede. Sarà cura dei familiari provvedere, con gli indumenti appropriati, di volta in volta alle necessità del proprio congiunto. Inoltre, gli indumenti non ritenuti idonei in quanto vetusti verranno riconsegnati ai familiari dell'ospite che dovranno provvedere alla loro sostituzione. Gli indumenti saranno lavati esclusivamente dal servizio Lavanderia interno.

ART.15

È consentito l'uso di apparecchi audiovisivi nelle stanze, collegati all'antenna centralizzata. Detti apparecchi durante gli orari di silenzio possono essere usati con radio-cuffia.

ART.16

L'Ospite e i familiari sono tenuti a:

1. non pretendere dal personale un trattamento di favore;
2. mantenere col personale rapporto di rispetto;
3. rivolgersi al Coordinatore dei Servizi o al Direttore nel caso in cui si debbano avanzare delle richieste straordinarie o effettuare segnalazioni di inadempienze nel servizio;
4. assumersi la responsabilità degli spostamenti in autonomia (anche con l'utilizzo di ausili) all'interno della Fondazione.

CAPITOLO V: NORME GENERALI E VARIE

ART.17

L'ospite deve adeguarsi alle decisioni della Struttura, nell'interesse generale della comunità.

ART.18

All'ospite è fatto divieto di:

- arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare qualsiasi oggetto dalle finestre;
- fumare all'interno della Struttura;
- scaricare nei WC qualsiasi materia che possa nuocere al buono stato delle condutture;
- prelevare oggetti di proprietà della Struttura;
- manomettere impianti di proprietà della Fondazione;
- consumare pasti nelle proprie stanze, salvo particolari disposizioni del Medico;
- consumare particolari alimenti, diversi da quelli stabiliti, salvo prescrizione medica;
- conservare cibi e bevande (In caso di controlli da parte delle Autorità competenti, la Fondazione dichiara sin d'ora che gli eventuali alimenti trovati nelle stanze degli Ospiti sono strettamente personali, e che la Fondazione non è responsabile della presenza stessa dell'alimento in luogo non idoneo e della sua conservazione.);
- uscire dalla struttura senza aver preventivamente compilato il modulo apposito e avvisato il personale in servizio;
- somministrare ad altri Ospiti, specialmente a quelli con problemi sanitari legati all'alimentazione, qualsiasi alimento o bevanda non espressamente autorizzata dal Medico;
- tenere animali di qualsiasi specie.

ART.19

È vivamente sconsigliato tenere all'interno della Struttura oggetti di valore e/o soldi.
La Fondazione declina ogni responsabilità in caso di ammanchi o furti.

ART.20

L'ospite e/o il suo Delegato possono disdire il posto letto con il preavviso di giorni dieci; qualora non sia rispettato il termine di preavviso, dovrà essere comunque corrisposta la retta di degenza.

ART.21

Gli ospiti che mantenessero un comportamento contrario a quanto stabilito nel presente regolamento potranno essere ammoniti verbalmente o per iscritto. Nei casi di persistenza di comportamenti lesivi al buon vivere o di gravi inadempienze, il Presidente, sentito il Direttore, ha la facoltà di allontanare l'ospite con provvedimento motivato. La stessa disposizione dovrà essere rispettata anche dai parenti e/o familiari o tutori/curatori e/o amministratori di sostegno in visita presso la struttura. Qualora si riscontrassero comportamenti scorretti, saranno assunti i provvedimenti del caso.
Il Presidente, sentito il parere del Consiglio d'Amministrazione, potrà allontanare l'Ospite con provvedimento di urgenza, qualora questi:

I. tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria (es. aggressioni fisiche o verbali nei confronti di altri Ospiti o del personale della Struttura);
II. commetta gravi infrazioni del Regolamento Utenti;
III. sia moroso nel pagamento della retta per due mensilità;
IV. commetta reato perseguibile per il Codice penale;
V. sia in condizioni fisiche o mentali tali da non poter essere in alcun modo assistito dall'Ente.

L'anziano potrà essere altresì allontanato dalla struttura qualora una delle condizioni poste ai punti I, II, III, sia commessa da un familiare o da persona onerata ex lege, o per vincolo contrattuale. Nel provvedimento di allontanamento si indicheranno anche le modalità con cui dovrà essere eseguito.

ART.22

Per le assenze dalla Casa di Riposo dovute a ricoveri ospedalieri o ad altra natura, l'ospite dovrà comunque corrispondere la retta, la quale subirà una decurtazione di una quota stabilita di volta in volta (normalmente di anno in anno) unitamente al provvedimento di approvazione delle rette. La decurtazione verrà applicata dal giorno di assenza successivo al ricovero ospedaliero o ad assenza di altra natura dalla Fondazione; il giorno di rientro è considerato come presenza in struttura. L'Ospite è tenuto al pagamento della retta secondo gli importi stabiliti con regolare atto deliberativo e per la categoria fissata dall'Amministrazione in relazione alle condizioni fisiche ed alla tipologia degli alloggi, la retta deve essere corrisposta entro e non oltre trenta giorni successivi all'emissione della fattura: per i pagamenti effettuati dopo, verranno applicati gli interessi legali per ogni giorno di ritardo secondo la normativa vigente.

ART.23

In caso di morosità pari a 2 (due) mensilità, l'Ospite verrà dimesso dalla Struttura con preavviso di dieci giorni.

ART.24

È ammessa la collaborazione di volontari, che facciano espressa richiesta alla Fondazione, informati in merito alle norme regolamentari, e garantiti da assicurazione infortuni. (Vedi progetto per i volontari).

La prestazione volontaria non obbliga la Fondazione ad alcun impegno economico, salvo eventuali rimborsi spese qualora sia ritenuto utile nell'interesse della Struttura, previa autorizzazione da parte del Direttore o del Presidente/C.d.A. La Direzione intrattiene con i volontari rapporto di collaborazione, studio e ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli Ospiti. I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio ed attenersi ai compiti loro affidati.

ART.25

Per meglio garantire la sicurezza degli Ospiti e degli operatori, la Fondazione ha predisposto il "Piano di Emergenza", che descrive le operazioni da compiere per gestire le situazioni di pericolo/emergenza.

Il personale è formato per garantire al meglio la sicurezza degli Ospiti medesimi. In caso di emergenza familiari e Ospiti devono evitare di prendere iniziative personali e devono seguire attentamente le indicazioni fornitegli. Le uscite di emergenza sono segnalate in modo chiaro e comprensibile.

La Direzione e/o l'RSPP si riservano la possibilità di prendere decisioni che si ritengono più opportune per gestire al meglio l'emergenza.

È inoltre assolutamente vietato l'uso di fiamme libere e di quant'altro possa provocare situazione di pericolo e/o di incendio nei locali interni della Struttura.

ART.26

Il Comitato Familiari Ospiti, formato sulla base di un apposito regolamento che ne determina composizione, funzionamento e compiti, collabora con l'Amministrazione per la migliore realizzazione dei programmi dell'Ente, formulando proposte ed esprimendo pareri. L'Amministrazione dell'Ente mantiene, comunque, piena autonomia decisionale.

Regolamento Comitato Ospiti e/o Familiari

Art. 1 – COSTITUZIONE E COMPOSIZIONE

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 58 L.R. 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, L.R. n. 5/2001 e Regolamento Regionale n.3 del 10 maggio 2001 è costituito all'interno del Centro Servizi Fondazione casa di riposo Immacolata di Lourdes ONLUS il comitato degli ospiti e dei familiari.
Il Comitato degli Ospiti e dei Familiari è formato da un numero di persone elette tra gli ospiti e/o i loro familiari che non può superare il numero di 5 (cinque).

Art. 2 – MODALITA' DI ELEZIONE

Gli Ospiti e/o i loro Familiari che intendono porre la loro candidatura per l'elezione a componente del comitato trasmettono la loro richiesta su apposito modulo predisposto dalla Direzione.
Per ogni Ospite può essere espresso un solo voto, che verrà manifestato dallo Stesso oppure da un familiare/referente delegato. I Familiari conserveranno la loro qualità fintanto che l'ospite risiederà nella Struttura.
Ogni elettore può esprimere una preferenza. Risultano eletti i candidati che ottengono il maggior numero di voti.

Art. 3 – DURATA IN CARICA

Il comitato degli Ospiti e dei Familiari dura in carica 3 (tre) anni dalla data di proclamazione degli eletti e comunque sino all'elezione del nuovo Comitato.

Art. 4 – DIMISSIONI

Il componente del Comitato degli Ospiti e dei Familiari presenta lettera di dimissione alla Direzione, esse sono irrevocabili e decorrono dalla data di presentazione alla Direzione stessa.
Il componente dimesso viene sostituito con il primo dei non eletti. Qualora il primo dei non eletti rinunci formalmente si procede con il nominativo successivo.
In caso di mancanza di nominativi per la sostituzione, si procede a nuova votazione in quanto il Comitato non può operare per mancanza dei componenti previsti dal presente regolamento.

Art. 5 – DECADENZA

Il componente del Comitato degli Ospiti e dei Familiari decade dalla sua funzione per:

- assenza ingiustificata a tre riunioni consecutive del Comitato;
- dimissioni o decesso dell'ospite componente il Comitato;
- dimissioni o decesso del familiare componente il Comitato.

Art. 6 – ORGANIZZAZIONE DEL COMITATO

Durante la prima riunione, convocata dal componente anziano, il Comitato degli Ospiti e/o loro Familiari elegge al suo interno il Presidente, nomina un Segretario con compito di redigere i processi verbali delle riunioni. Il Presidente convoca le riunioni del Comitato dei parenti e dei Familiari almeno due volte l'anno.

Art. 7 – COMPITI

Il Comitato degli Ospiti e dei loro Familiari svolge i seguenti compiti:

- collabora con la Direzione per la diffusione di informazioni alle famiglie;
- propone al Direttore suggerimenti finalizzati a migliorare la qualità della vita degli Ospiti;

Art. 8 – PRIVACY – SEGRETO D'UFFICIO

I membri del Comitato degli Ospiti e dei Familiari sono tenuti al rispetto delle norme sulla privacy e sono vincolati al "segreto d'ufficio". Ogni trasgressione sarà sanzionata in conformità alla normativa vigente

Carta dei Diritti della Persona Anziana

La persona anziana ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di avere un trattamento dignitoso ed un'assistenza personalizzata, corrispondente ai suoi bisogni ed al più completo rispetto della sua persona;
- di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di ricevere tutte quelle forme di intervento necessarie per allontanarla da ogni fonte di pericolo;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché (in caso di assoluta impossibilità) le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Informativa ad Ospiti e Parenti

TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare, cioè, in modo autonomo i propri i diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.
Può accadere però che un individuo a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a sé stesso sotto il profilo personale e patrimoniale.
La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004)
Tali istituti hanno diversi effetti sulla capacità di agire del soggetto fragile:

- L'interdizione costituisce la misura di protezione giuridica più grave ed estrema e richiede una condizione di infermità assoluta ed abituale, che rende la persona incapace di provvedere ai propri interessi; comporta la limitazione completa della capacità d'agire, con la conseguenza che ogni atto compiuto dall'interdetto, tanto di ordinaria che di straordinaria amministrazione, va considerato annullabile.
- L'interdetto ha quindi un'incapacità legale assoluta. Alla persona interdetta si sostituisce un tutore che viene nominato dal Tribunale.
- L'inabilitazione è una misura di protezione giuridica che presuppone una condizione di infermità parziale o situazioni sociali tali da mettere a rischio gli interessi della persona. L'inabilitato conserva la capacità d'agire in ordine al compimento degli atti di ordinaria amministrazione (es pagamenti, riscossioni e ogni altra operazione volta alla conservazione del patrimonio) e gli atti personali, mentre per il compimento di atti di straordinaria amministrazione (es alienazioni, acquisti ed in generale qualsiasi atto che comporti una radicale trasformazione del patrimonio stesso), il Tribunale nominerà un curatore il quale non sostituisce l'inabilitato, ma lo assiste, fornendo il proprio consenso. Si tratta quindi di una incapacità legale relativa.
- La protezione giuridica dell'Amministrazione di Sostegno ha l'importante finalità, come si evince dall'esordio della stessa legge, di tutelare, "*con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente*". L'amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare, interviene sia per gli aspetti di carattere personale che patrimoniale. Nel decreto di nomina il Giudice Tutelare stabilisce individualmente i compiti dell'amministratore in base alla situazione e alle capacità residue del beneficiario della protezione giuridica. L'amministratore di sostegno permette quindi di dare una risposta adeguata alle esigenze di protezione di ciascun soggetto, consentendo di dare al beneficiario una protezione giuridica mirata alla sua fragilità (es. esprimere il consenso per le cure sanitarie e per interventi sociali, firmare documenti, scegliere la collocazione abitativa, amministrare il proprio patrimonio etc.).

L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

➢ I beneficiari

In base all'art. 404 del Codice civile *"la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio*".
La nomina dell'Amministratore di sostegno può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 c.c. e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, nell'ultimo anno prima del compimento dei 18 anni.

➢ Chi può presentare il ricorso per la nomina dell'Amministratore di sostegno

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sottoelencati (artt. 406 - 417 C.C.):

- Beneficiario;
- Parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
- tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero, "ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento");
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Nel procedimento per la nomina dell'amministratore di sostegno non vi è l'obbligo di farsi assistere da un legale, tranne nel caso in cui sussistano importanti conflitti famigliari o nel caso in cui è necessario gestire ingenti patrimoni (se ne ricorrono le condizioni, è possibile richiedere il patrocino gratuito a spese dello Stato: per eventuali ulteriori informazioni in merito è necessario rivolgersi all'Ordine degli Avvocati.

➢ Scelta dell'amministratore di sostegno

Nella scelta dell'Amministratore di Sostegno si deve sempre tenere conto della "cura" e degli "interessi" del beneficiario. Anche nel caso in cui il beneficiario individui o escluda determinate persone per il ruolo di amministratore, è comunque sempre il Giudice Tutelare a decidere la nomina dell'Amministratore di Sostegno. Nell'individuare l'Amministratore di sostegno, il Giudice Tutelare preferisce, quando possibile, il coniuge (non separato legalmente), la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, il parente entro il quarto grado, la persona designata dal genitore superstite con testamento, atto pubblico o scrittura privata autenticata.
Il Giudice Tutelare quando ne ravvisa l'opportunità, può chiamare all'incarico di amministratore di sostegno anche altra persona idonea che non rientra nella cerchia familiare (avvocati, commercialisti, legali rappresentanti di Enti o Associazioni…).

➢ Revoca dell'amministratore di sostegno

Il beneficiario, l'Amministratore di Sostegno, il Pubblico Ministero, il coniuge, la persona stabilmente convivente, i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado, tutore, curatore, responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona possono presentare
l'istanza (la richiesta) adeguatamente e opportunamente motivata al Giudice Tutelare per la cessazione dell'amministrazione di sostegno o per la sostituzione dello stesso. Il Giudice tutelare provvede con decreto motivato, acquisite le necessarie informazioni e disposti gli opportuni mezzi istruttori.