

## FONDAZIONE “OPERA PIA ARPILI”



**CARTA DEI SERVIZI  
APPROVATA DA  
FONDAZIONE  
“OPERA PIA ARPILI”**

Rev.03 del 16/07/2026

La presente Carta dei Servizi è esposta nella bacheca informativa della Residenza, distribuita e consegnata ai residenti e ai loro familiari e pubblicata sul sito web [www.apili.it](http://www.apili.it)

Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato, ai Medici di Medicina Generale, ai Distretti di AST di Fermo. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi sono sempre recepite le proposte e le indicazioni dei residenti e dei loro familiari.

## SOMMARIO

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>                         | <b>3</b>  |
| RIFERIMENTI NORMATIVI.....                                                   | 4         |
| LA FONDAZIONE "OPERA PIA ARPILI": STORIA E VALORI.....                       | 5         |
| PRINCIPI DEL SERVIZIO.....                                                   | 7         |
| <b>2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO .....</b>                            | <b>8</b>  |
| <b>3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA.....</b>                      | <b>9</b>  |
| COME RAGGIUNGERCI.....                                                       | 12        |
| MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO.....         | 13        |
| RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA .....                           | 14        |
| GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA .....                                         | 15        |
| <b>4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO .....</b>                   | <b>16</b> |
| SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE .....                                   | 19        |
| MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE .....                                         | 20        |
| <b>5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO.....</b>                            | <b>22</b> |
| INGRESSO IN STRUTTURA.....                                                   | 22        |
| ACCOGLIENZA IN STRUTTURA .....                                               | 23        |
| DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....                                           | 26        |
| MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI.....                 | 26        |
| INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALL'OSPITE E AI FAMILIARI.....                  | 27        |
| MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE .....              | 27        |
| <b>6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO .....</b>                               | <b>28</b> |
| COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....                             | 31        |
| PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO .....                                          | 32        |
| POLIZZE ASSICURATIVE.....                                                    | 322       |
| <b>7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO .....</b>                             | <b>32</b> |
| LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA.....                                            | 36        |
| CONTATTI E NUMERI UTILI.....                                                 | 37        |
| ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI..... | 38        |

## 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Residenza Protetta e Casa di Riposo è redatta dalla Fondazione "Opera Pia Arpili", la quale gestisce, tramite l'affidamento dei servizi interni in favore di una Cooperativa, la struttura di Residenza Protetta e Casa di Riposo. La Carta dei Servizi rappresenta un documento di trasparenza a tutela dell'ospite e dei suoi familiari ed ha l'obiettivo di:

**INFORMARE** il cittadino/ospite sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi  
**IMPEGNARE** l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presente documento.

**INDICARE** i diritti e i doveri del cittadino/ospite ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità.

**FACILITARE** una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/ospite, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e sociosanitari.

Con la Carta dei Servizi l'ospite ed i suoi familiari hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti dalla Fondazione e dal soggetto gestore, attualmente costituito dalla Cooperativa COOSS Marche Onlus di Ancona, e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata annualmente e comunicata all'Azienda Sanitaria Territoriale (AST) di Fermo al fine di valutarne i contenuti e recepirne eventuali modifiche e/o integrazioni. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi sono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e dei garanti/tutori/AdS in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa della Fondazione "Opera Pia Arpili" di Monte Giberto. Essa è distribuita e consegnata agli ospiti e/o loro familiari/tutori/AdS al momento della stipula del contratto di ammissione e pubblicata sul sito web [www.arpili.it](http://www.arpili.it).

## RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

**L. Regionale 20/2000** "requisiti realizzazione, autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie".

**Legge Regionale del 30/09/2016 n.21:** "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari".

**DGR 938 del 20/07/2020 e successive modifiche:** "L.R. n. 21/2016 art. 3 comma 1 lett. b) – Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extra ospedaliere intensive e estensive, strutture socio-sanitarie di lungo assistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale".

**DGR 940 del 20/07/2020 e successive modifiche:** "L.R. n. 21/2016, art. 3, comma 1, lettera b) - requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali" Regolamento Regionale 01/02/2018 n.1: "Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell'articolo 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016, n. 21 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati".

**DGR n.1572 del 16.12.2019 e successive modifiche:** "Legge regionale n. 21/2016, e ss.mm.ii. Capo III, Art. 16 Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie".

**Regolamento interno** della Fondazione "Opera Pia Arpili".

## LA FONDAZIONE "OPERA PIA ARPILI": STORIA E VALORI

L'Opera Pia ed eredità Arpili venne costituita nell'anno 1752 con i capitali lasciati dalla Sig.ra Rosa Capobianchi, nativa di Carassai, vedova di Giacomo Ceribecchi di Monte Santo (oggi Potenza Picena) domiciliatisi a Monte Giberto: lo scopo che era stato individuato era quello di venire incontro alle necessità sanitarie della locale popolazione.

Negli anni successivi diverse personalità di Monte Giberto elargarono altri lasciti, anche se di minore entità, tutti finalizzati a rafforzare la struttura e a ribadirne il ruolo in favore degli anziani.

Nel 1856 Don Nicola Arpili donò un fondo rustico, con testamento del 23 novembre 1898 dispose altre liberalità, e di seguito istituì erede universale di tutte le proprie sostanze il Pio Istituto, dotandolo di un cospicuo patrimonio stimato in circa lire 300.000 costituito da fondi rustici, urbani e crediti.

L'Istituzione, retta dalle norme contenute nelle leggi 17.07.1890, n. 6972 e 16.07.1904, n. 390 in materia di IPAB e denominata "Opera Pia Ospedale ed eredità Arpili", aveva trovato la sua definizione giuridica con lo Statuto organico approvato con decreto del Ministro dell'Interno del 21.07.1907.

L'Opera Pia ed eredità Arpili, sorta come ospedale degli infermi poveri in una zona ove le strutture sanitarie erano del tutto assenti, costituì uno dei primi esempi di intervento nei confronti delle classi sociali più povere, in un contesto sociale ed economico particolarmente difficile come era quello in cui si trovava a svolgere le sue finalità.

Nel 1908 si diede inizio ai lavori per la realizzazione di un nuovo ospedale, che rispondesse alle moderne esigenze della tecnica sanitaria: l'immobile venne costruito nella stessa località in cui aveva sede un precedente edificio, con una spesa di 57.386 lire, coperta dalle cospicue rendite pervenute all'Opera Pia ed eredità Arpili dal lascito di Don Nicola Arpili.

Il costo totale compreso l'arredamento fu di 78.000 lire, una cifra ragguardevole per quell'epoca.

L'assistenza fornita dall'Opera Pia ed eredità Arpili a favore delle classi più bisognose si è caratterizzata fin dal momento della sua fondazione in quanto ha rappresentato l'unica possibilità di cura e di sopravvivenza per le popolazioni che, nel corso di questi due secoli, hanno abitato nella nostra zona.

Con l'affermarsi della presenza dello Stato nel settore assistenziale - sanitario, l'Opera Pia ed eredità Arpili ha diversificato e qualificato ulteriormente la propria attività, caratterizzandosi dapprima come Casa di Riposo per anziani e da alcuni anni anche come Residenza Protetta.

La Fondazione "Opera Pia Arpili" è stata costituita a seguito della trasformazione dell'I.P.A.B. denominata "Opera Pia Ospedale ed Eredità Arpili" con sede in Monte Giberto, è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, dotata di piena autonomia statutaria, regolamentare e gestionale, secondo quanto previsto dello statuto risultante dall'atto pubblico a rogito del Dr. Luciano Varriale, notaio in Fermo, rep. 76.633 in data 05.12.2011.

La Fondazione è disciplinata dagli articoli 12 e seguenti del codice civile e dal D.P.R. 10.02.2000, n. 361, nonché dalla normativa vigente nel tempo in materia socio-

assistenziale, socio-sanitaria ed educativa.

A seguito dell'iscrizione della Fondazione "Opera Pia Arpili" nel registro delle persone giuridiche private, istituito dalla Regione Marche con deliberazione della Giunta Regionale n. 723/2001, ai sensi degli artt. 1 e 7 del D.P.R. 10.02.2000, n. 361, avvenuta con decreto del Dirigente della P.F. Affari generali n. 16AGCGPR in data 12.03.2012, il nuovo Ente ha potuto operare nelle materie di sua competenza.

Secondo lo statuto la Fondazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale tramite lo svolgimento istituzionale di attività di assistenza sociale, socio-sanitaria nei confronti delle persone che abbisognano di ausilio, senza distinzione di sesso, salute, lingua, religione, accordando prioritariamente sostegno alle persone anziane, con particolare riferimento ai soggetti ospiti nel territorio del Comune di Monte Giberto quale comunità di riferimento, con l'obiettivo della cura, del consolidamento, del benessere personale, relazionale e sociale e del miglioramento della qualità della vita delle persone assistite.

Cura le relazioni con Enti Pubblici, Istituzioni, Imprese Pubbliche e Private, operatori privati, associazioni di utenti ed altri organismi anche al fine di instaurare rapporti di collaborazione e sostegno delle singole iniziative della Fondazione;

Adotta, in caso di urgenza ed indifferibilità, gli atti di competenza del Consiglio, sottoponendole a ratifica da parte del Consiglio d'Amministrazione nella seduta immediatamente successiva, da convocarsi entro dieci giorni dall'avvenuta adozione.

L'Opera Pia Arpili si ispira ai principi di equità, democraticità, mutualità e pari opportunità; le attività che svolge sono orientate al miglioramento continuo della qualità ponendo sempre i propri utenti al centro di ogni processo e favorendo le forme di partecipazione, condivisione e soddisfazione da parte di tutti gli stakeholder coinvolti.

La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia rappresentano i principi guida che gli operatori, che svolgono la loro attività all'interno della struttura, sono tenuti a seguire nei loro rapporti con i propri utenti. I comportamenti assunti dal personale sono improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso del proprio lavoro, nonché della vigente normativa in tema di privacy e trattamento dati personali.

La Fondazione "Opera Pia Arpili" nel rispetto e nella tutela dei propri utenti:

- ne ascolta e riconosce le esigenze garantendo loro un trattamento rispettoso;
- promuove l'autonomia personale nelle scelte e contrasta illeciti condizionamenti;
- valorizza le abilità individuali, rigettando condotte lesive dell'integrità personale;
- tutela e rispetta la loro intimità e il loro pudore e vieta ogni forma di contenzione.

Le protezioni attraverso ausili posturali sono consentite solo su prescrizione medica, nei modi e termini prescritti.

Si evidenzia che questa Fondazione ha affidato la gestione dei servizi interni alla richiamata Cooperativa COOSS Marche Onlus, la quale ha implementato, attua e mantiene attivo, dal 2005, un Sistema di Gestione Integrato (SGI) per la Qualità, Sicurezza e Parità di Genere rispondente ai requisiti delle norme internazionali ISO 9001, ISO 45001 e UNI/PdR 125:2022.

Il modello del Sistema di Gestione Integrato adottato da COOSS segue il ciclo di DEMING

ed è un sistema organizzativo continuamente monitorato e periodicamente revisionato. La sua dinamica ciclica conduce al miglioramento continuo e dà inoltre la risposta al variare dei fattori interni ed esterni.

## **PRINCIPI DEL SERVIZIO**

I principi che orientano e guidano le attività della Fondazione "Opera Pia Arpili" sono:

**Rispetto della persona** La Residenza promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone anziane ospiti in struttura.

**Coinvolgimento** I familiari degli ospiti sono coinvolti nel progetto di cura e di erogazione del servizio. Sono garantiti i rapporti tra i ospiti e i loro familiari durante il periodo di permanenza in struttura per non determinare un loro distacco dal nucleo familiare di origine.

**Uguaglianza** La Residenza garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto.

**Integrazione** In un'ottica di integrazione con il territorio, la Residenza lavora in stretta collaborazione con le realtà circostanti e fornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e socio-sanitari dell'Ambito Sociale XIX.

**Imparzialità** di ogni persona anziana saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Umanizzazione e Personalizzazione** L'inserimento della persona anziana all'interno della Residenza deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

**Relazione** Tutte le attività svolte all'interno della Residenza intendono offrire agli anziani adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale.

**Continuità** I servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

**Partecipazione** La persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami.

**Professionalità** Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

**Efficienza ed Efficacia** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza

(utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni degli ospiti e di promuoverne il benessere.

## **2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO**

L'esperienza maturata negli anni consente di garantire interventi efficaci in termini di qualità delle cure e della vita degli anziani, perseguendo un concetto di salute, che è quello promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, quale stato di benessere fisico, mentale e sociale. In quest'ottica è stato sviluppato un approccio metodologico, olistico e omnicomprensivo, definito Umanizzazione delle Cure Assistenziali (UCA), che coinvolge le persone nella loro globalità e unicità. Si applica non solo all'anziano ma anche al familiare, all'operatore della Struttura e ai servizi territoriali. Facendo propri i principi dell'approccio capacitante (modalità di rapporto interpersonale basata sul riconoscimento delle competenze elementari dell'interlocutore), l'UCA focalizza l'attenzione sugli scambi verbali attraverso gli strumenti dell'ascolto e della parola e sulle capacità piuttosto che sui deficit prevedendo un approccio agli anziani che si realizza attraverso capacità tecniche e qualità empatiche.

La Fondazione "Opera Pia Arpili" in collaborazione con la Cooperativa affidataria del servizio COOSS Marche adotta e applica l'approccio UCA ed offre una serie di interventi e prestazioni tese alla presa in carico complessiva della persona in un'ottica multidisciplinare in cui l'azione di ogni professionista si inserisce in un quadro complessivo di interventi integrati gli uni con gli altri grazie allo strumento centrale del processo di assistenza, rappresentato dal Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Il PAI è lo strumento fondamentale che accompagna l'ospite per garantire il completo soddisfacimento dei suoi bisogni, individuando e definendo obiettivi, interventi e modalità personalizzate delle cure.

### **3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA**

La Fondazione "Opera Pia Arpili", situata nel Comune di Monte Giberto (FM), è autorizzata per 68 posti letto in regime residenziale e può ospitare complessivamente:

- 65 ospiti nella Residenza Protetta per anziani non autosufficienti\*
- 3 ospiti nella Casa di Riposo per anziani autosufficienti

#### **\*CASE MIX**

Si intende la possibilità di erogare due livelli di intensità assistenziale nello stesso modulo. Per i servizi erogati all'utenza di Residenza Protetta, la Struttura è in possesso dei requisiti previsti per poter ospitare fino a un massimo del 50% dei posti di Residenza Protetta in Residenza Protetta Demenza, sulla base del livello assistenziale richiesto e definito nel documento trasmesso dall'Unità Valutativa Integrata (UVI).

La Struttura è suddivisa in 5 piani, priva di barriere architettoniche e dotata di corrimano nelle zone di passaggio tra i diversi nuclei. Ogni stanza è provvista di comodini, comò, armadio, servizi igienici e dispositivi di chiamate per emergenza. Nello specifico, agli ospiti è garantita la possibilità di effettuare telefonate dalla camera con l'utilizzo del cordless di reparto oppure con la possibilità di utilizzo del cellulare personale potendo anche usufruire della rete WiFi della struttura nei reparti dove è attivo il segnale. I vari piani sono messi in collegamento da 4 ascensori monta lettighe. Inoltre, la struttura ha la disponibilità di un giardino esterno antistante l'entrata di circa mq. 174 dotato di tavoli e sedie, altro giardino pensile di circa mq. 374 con percorso sensoriale per soggetti dementi, dotato di panchine e fontanella.

In particolari situazioni critiche che creano difficoltà nella comunicazione tra ospiti e familiari, la struttura offre la possibilità di effettuare videochiamate attraverso l'utilizzo di tablet con il supporto del personale di struttura.

I servizi igienici presentano dimensioni e accorgimenti tali da permettere un utilizzo sicuro e agevole da parte degli ospiti con eventuali ridotte capacità motorie o che si muovono in carrozzina. Sono presenti locali adibiti al bagno assistito, dotati di barelle o bagno doccia, che consentono di trasportare l'ospite dal proprio letto al locale adibito al bagno assistito.

#### **Piano terra (civico 49 + civico 43)**

- 6 camere doppie (con servizi igienici)
- sala per il culto
- 2 ambulatori medici
- locali vari (servizi igienici per i visitatori, parrucchiere/podologo, spazio di distribuzione bevande calde, fredde e snack)
- uffici amministrativi (Presidenza della Fondazione, Funzionario e Coordinatore del personale)
- locale per le feste ed attività ricreative



#### **Piano primo (civico 49)**

- 10 camere (2 singole e 8 doppie, con servizi igienici)
- sale comuni (sala pranzo-soggiorno, cucinetta di reparto e sala polivalente)
- infermeria
- locali vari (bagno assistito per gli ospiti, deposito materiali per manutenzioni varie, deposito ausili per l'incontinenza)



#### **Piano secondo (civico 49)**

- 10 camere (10 doppie con servizi igienici)
- sala comune (sala pranzo-soggiorno con cucinetta di reparto e sala polivalente)
- locali vari (bagno assistito con barella doccia per gli ospiti, 2 depositi materiale sanitario, deposito rifiuti speciali)



#### **Piano primo sottostrada (civico 49 + civico 43)**

- 4 camere (1 singola e 3 doppie, con servizi igienici)
- sala comune (sala pranzo-soggiorno con cucinetta di reparto)
- locale fisioterapia
- locali cucina locali vari (depositi detersivi e stoviglie per cucina, 3 dispense)
- rimessa automezzi della Fondazione
- sala riunioni, spettacoli, attività motorie
- depositi ausili per l'incontinenza 2
- deposito DPI
- deposito rifiuti speciali 2
- bagni D, U e disabili



#### **Piano primo sottostrada (civico 51)**

- 6 camere (1 singola e 5 doppie, con servizi igienici)
- sala comune (sala pranzo-soggiorno)
- bagno assistito con barella doccia per gli ospiti

**Piano secondo sottostrada (civico 49)**

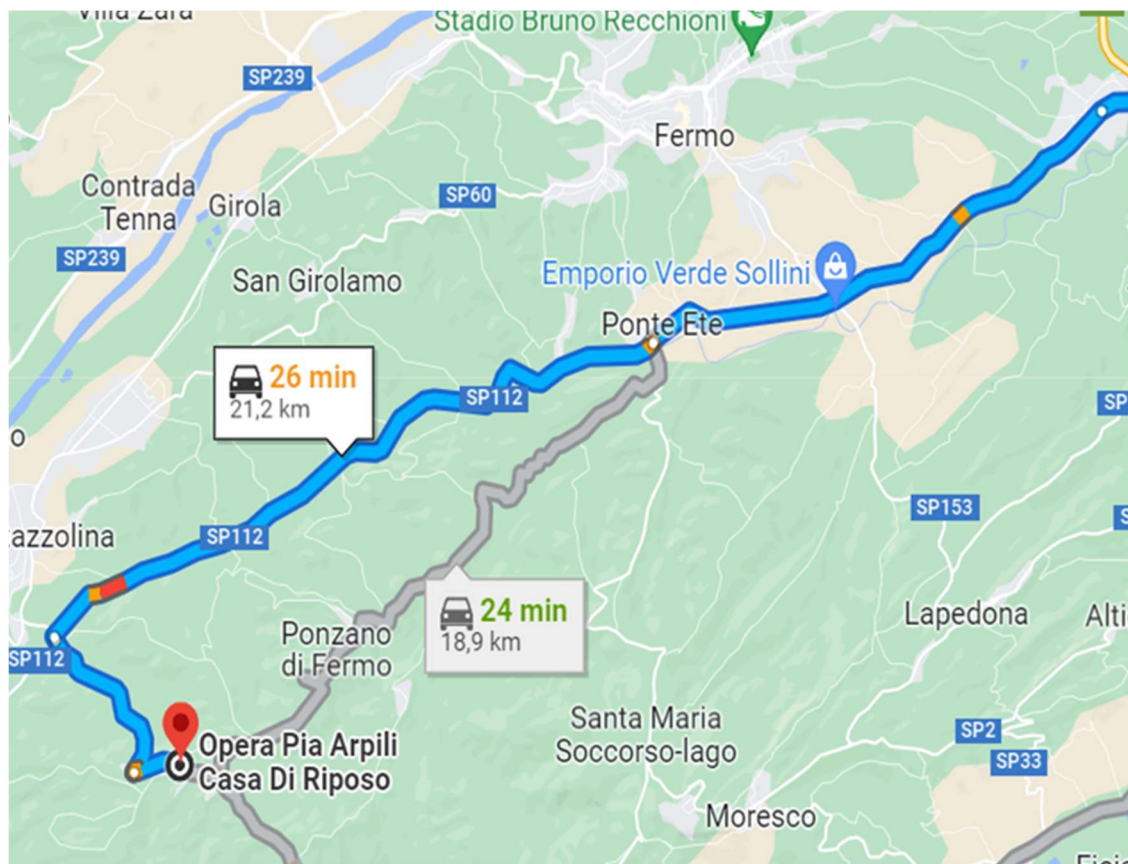
- locali lavanderia e stireria
- asciugatoio
- camera ardente
- locali tecnici centrale termica
- deposito magazzino

**Piano secondo sottostrada (civico 51)**

- 3 spogliatoi con servizi igienici per il personale
- garage per il parcheggio delle auto del personale in servizio
- archivio storico della Fondazione



## COME RAGGIUNGERCI



La Fondazione "Opera Pia Arpili" si trova in Viale Diaz, n. 49 a Monte Giberto (FM) di fronte al Santuario della Madonna delle Grazie. È ubicata in prossimità del centro storico di Monte Giberto.



È facilmente raggiungibile con mezzi di trasporto pubblico (davanti la struttura si trova la fermata del bus che conduce alla Città di Fermo) e dista 22 km circa dal casello autostradale di Porto San Giorgio.



Ottimi i collegamenti per i servizi sanitari: l'Ospedale Murri di Fermo dista solo 19 minuti di auto.



### **MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO**

La Fondazione è organizzata in maniera tale da mantenere rapporti significativi con il contesto sociosanitario del territorio. Gli ospiti sono continuamente stimolati a mantenere uno scambio continuo con la realtà esterna. Possono infatti ricevere visite durante le fasce orarie individuate dal Consiglio di Amministrazione. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono relazionarsi ed incontrare gli ospiti ed organizzare, con loro e per loro, varie iniziative secondo le modalità stabilite dal Consiglio di Amministrazione. L'accesso delle organizzazioni di volontariato è definito e regolamentato con apposite convenzioni.

### **RAPPORTI CON IL CONTESTO SOCIO-SANITARIO**

Grazie al prezioso lavoro di rete instauratosi negli anni la Fondazione è in continuo contatto sia con i Servizi sociali dell'Ambito Sociale che con l'Unità Valutativa Individuale del Distretto Sanitario di Fermo, per gestire non solo i vari ingressi in convenzione nei propri reparti, ma anche di dare una risposta il più tempestivamente possibile al territorio per quelle situazioni critiche o di emergenza improvvisa in cui alcune famiglie spesso si ritrovano inaspettatamente.

### **INIZIATIVE DI INTEGRAZIONE RELAZIONALE: INCONTRI CON FAMILIARI E PAZIENTI**

Quotidianamente tutta la Fondazione è a completa disposizione degli ospiti e dei loro familiari per le varie necessità, richieste o chiarimenti che la permanenza nella struttura richiede.

### **INIZIATIVE DI INTEGRAZIONE RELAZIONALE: LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

La Fondazione intrattiene rapporti con il Comune di Monte Giberto, con l'AVULSS di Fermo, la Caritas diocesana di Fermo ed altre Associazioni del territorio per ospitare diverse forme di volontariato che si traducono in supporto concreto alla normale giornata all'interno del Servizio o semplicemente, ma ugualmente importante per la vita dei nostri ospiti, creare feste e/o momenti ricreativi all'interno della struttura.

## **RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA**

Per i posti di Residenza Protetta e di Residenza Protetta Demenza in convenzione, la richiesta di ammissione è presentata dai familiari o dal soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, di curatore o amministratore di sostegno, direttamente al distretto sanitario del Comune di Residenza, redatta su modulistica specifica dell'AST di Fermo.

La domanda deve essere corredata dalla richiesta di valutazione multidimensionale (UVI) per l'inserimento in struttura, sottoscritta dal Medico curante. L'Unità Valutativa Integrata valuta, attraverso la scheda multidimensionale, le condizioni al fine di esprimere parere per il ricovero nella struttura.

L'esito della valutazione è comunicato formalmente al Funzionario della Residenza per la procedura di ammissione e presa in carico del cittadino, mentre l'esito al familiare è dato direttamente dall'AST di Fermo.

Per i posti presenti nella Casa di Riposo, occorre indirizzare la richiesta di ammissione in struttura al Presidente, compilando la modulistica specifica predisposta dalla struttura. L'apposita domanda sarà sottoscritta dal garante ed allegata fotocopia del documento di identità. La domanda di ammissione può altresì essere sottoscritta dal soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, di curatore o amministratore di sostegno. La domanda deve essere corredata dal certificato medico per l'ammissione.

### **RESIDENZA PROTETTA**

Anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La permanenza può essere temporanea o permanente. Il servizio garantisce la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.

### **RESIDENZA PROTETTA DEMENZE**

Persone con deficit cognitivi ma con basso livello di disturbo comportamentale, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La permanenza può essere temporanea o permanente. Il servizio garantisce la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.

### **CASA DI RIPOSO PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI**

La Struttura si colloca nell'Area Sociale e nel Livello assistenziale "Tutela". La casa di riposo garantisce l'accoglienza e l'assistenza ad anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

## **GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA**

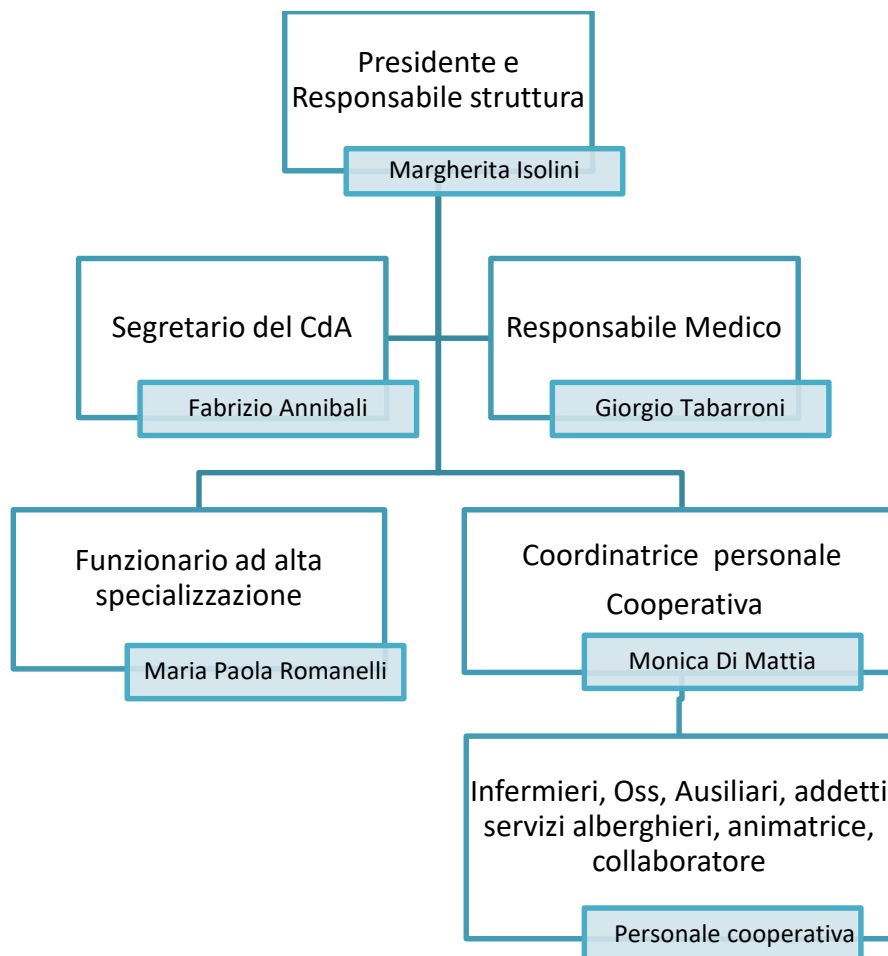
Le liste di attesa per i posti convenzionati sono redatte dall'Unità Valutativa Integrata secondo il criterio cronologico di valutazione della domanda, fatta salva l'ipotesi di assegnazione di condizioni di priorità (sociale/sanitaria, per continuità di cura, per residenza anagrafica). Per i posti in Casa di Riposo, la lista d'attesa è redatta dalla Responsabile della Struttura secondo il criterio cronologico di presentazione della domanda, corredata dall'idoneità rilasciata dall'unità di valutazione integrata.

L'ammissione è deliberata secondo i seguenti criteri di precedenza:

- residenza nel Comune di Monte Giberto;
- condizioni socio - economiche disagiate;
- ordine di presentazione della domanda.

#### 4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

Il gruppo di lavoro della Fondazione "Opera Pia Arpili" è composto da professionisti sanitari e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma. L'organigramma costantemente aggiornato, è esposto in struttura nella bacheca a disposizione di ospiti e familiari e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.



### RESPONSABILE DI STRUTTURA

Svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività di raccordo e integrazione con i servizi territoriali. E' responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa. Assicura l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, con il supporto del Funzionario e del Segretario Amministrativo.



**dal lunedì, mercoledì e venerdì  
13:30 - 14:30**

### SEGRETARIO AMMINISTRATIVO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Svolge compiti di gestione tecnica, finanziaria e amministrativa dell'Ente, ivi compresi quelli di cui all'art.

107 del D.L.vo n. 267/2000. Restano esclusi i compiti che la legge, lo Statuto o altre norme regolamentari espressamente riservano ad altri organi o soggetti.



**Collegamenti  
telematici  
e partecipazione alle  
sedute del CdA**

### RESPONSABILE MEDICO

Il Responsabile medico si impegna a svolgere, gratuitamente, nelle forme che verranno concordate con la Fondazione "Opera Pia Arpili" di Monte Giberto, le funzioni di Responsabile Sanitario della residenza protetta/casa di riposo della Fondazione, esplicitando la propria attività professionale, secondo le regole deontologiche della professione e le vigenti disposizioni sanitarie.

Nello svolgimento delle attività il Responsabile medico rilascia il certificato per l'ammissione nella struttura, supervisiona tutte le attività sanitarie che vengono svolte nella struttura. Il mancato rispetto da parte del Responsabile medico degli impegni assunti, costituisce causa di risoluzione della convenzione.

### FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO AD ALTA SPECIALIZZAZIONE

Garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative ed i contratti di ospitalità per l'ammissione degli ospiti in struttura.

Adempie all'espletamento delle attività amministrative e contabili

in materia di gestione delle rette degli ospiti, delle fatturazioni attive, della riscossione dei crediti e del controllo incassi.

Cura i rapporti con la PA ai fini dell'erogazione dei contributi alle rette e per la fornitura dei dati statistici. Svolge la funzione di ufficio informazioni garantendo la divulgazione del materiale informativo. Si occupa della raccolta reclami, suggerimenti e questionari di Customer Satisfaction con l'obiettivo di assicurare il monitoraggio delle esigenze degli ospiti e dei loro familiari.



**dal lunedì al venerdì  
08:00 - 14:00  
martedì e giovedì  
14.30 - 17.30**

### MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Hanno la responsabilità della gestione clinica degli ospiti in collaborazione con il personale sanitario della struttura. **I MMG accedono in struttura con cadenza programmata.**

### COORDINATRICE

Garantisce la gestione di tutto il personale, la turnazione degli operatori, nel rispetto delle normative vigenti e del numero di ospiti presenti in struttura.



**dal lunedì al venerdì  
08:30 - 14:30**

È responsabile della corretta applicazione delle procedure e dei protocolli di sicurezza previsti all'interno della struttura. Programma le visite e coadiuva il Medico di Medicina Generale. Gestisce gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale. Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario in modo da rispondere ai bisogni sanitari degli ospiti sulla base delle indicazioni fornite dai medici e dai programmi individuali di assistenza e cura. Gestisce gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria.

### INFERMIERI

Risponde a tutti i bisogni sanitari degli ospiti sulla base delle indicazioni fornite dai medici responsabili e dai programmi individuali di cura. Si occupa della



**dal lunedì alla  
domenica**

**7:00 - 13:30 e 08:00 - 14:00  
13:00 - 20:00 e 14:00 - 20:00**

preparazione e somministrazione della terapia, del monitoraggio dei parametri vitali, dell'esecuzione delle medicazioni. Supervisionano la corretta esecuzione delle attività assistenziali da parte del personale socio-assistenziale. In caso di necessità, intervengono per il tempestivo soccorso dell'ospite, attivano il Medico di Medicina Generale o i servizi di continuità assistenziali.

L'assistenza infermieristica è garantita per un monte ore minimo di 22 ore giornaliere.

### ANIMATORE/ANIMATRICE

Programma e organizza attività di animazione individuali e di gruppo. Sostiene e incentiva l'espressione dei desideri e la realizzazione degli hobby personali. Promuove il



**Lunedì, mercoledì e  
giovedì  
08:00 - 14:00**

contatto con l'esterno e con la comunità. Cura un rapporto individualizzato con ciascun anziano nell'ottica di valorizzazione della persona. Contribuisce al perseguimento degli obiettivi previsti dai PAI e collabora al loro monitoraggio periodico.

### O.S.S.

Garantiscono la soddisfazione dei bisogni primari degli ospiti e li aiutano nelle attività quotidiane. Insieme all'équipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche ed al recupero funzionale degli ospiti.



**dal lunedì alla domenica**

**n. 6 OSS 06:00 - 13:00  
n. 3 OSS 13:00 - 21:00  
n. 1 OSS 14:00 - 20:00  
n. 1 OSS 14:00 - 20:30  
n. 3 OSS 21:00 - 06:00**

L'O.S.S. eroga le prestazioni di cura assicurando la soddisfazione delle esigenze primarie, come l'alimentazione, l'aiuto nello sviluppo delle attività quotidiane quali la mobilitazione e la socializzazione, stimolando la persona al mantenimento delle proprie capacità residue; assicura la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in stretta collaborazione con il personale infermieristico. La presenza del personale è garantita

24 ore su 24.

### **ADDETTI AI SERVIZI ALBERGHIERI**

In organico alla struttura, si occupano direttamente di garantire i servizi ausiliari a supporto delle attività di assistenza socio-sanitaria agli ospiti. Gli operatori addetti si occupano della pulizia e della sanificazione dei locali della struttura gestiscono gli indumenti personali degli ospiti attraverso il servizio di lavanderia interno e guardaroba.

Gli addetti del servizio cucina si occupano della preparazione interna dei pasti secondo un menù a rotazione quadrisettimanale.

*Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono alla presenza effettiva massima in carico alla struttura. In presenza di minor numero di ospiti o di diverse tipologie in funzione dell'utenza e del case-mix, gli orari possono subire variazioni mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.*

Tutto il personale della struttura indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale.

|               |                                            |                                     |                                          |
|---------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|
| CAMICE BIANCO | PANTALONI BIANCHI<br>CASACCA BANDA AZZURRA | PANTALONI BIANCHI<br>CASACCA BIANCA | PANTALONI BIANCHI<br>CASACCA BANDA VERDE |
| MEDICO        | OPERATORE SOCIO SANITARIO                  | INFERMIERE                          | PERSONALE AUSILIARIO                     |

I volontari indossano un camice di colore celeste o di un altro colore fornito dall'Associazione di volontariato operante in struttura. I tirocinanti indossano la divisa o il camice fornito dell'Ente di Formazione insieme al cartellino di riconoscimento. I tirocinanti per l'inclusione sociale indossano una pettorina di riconoscimento di colore bleu.

### **SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La Fondazione "Opera Pia Arpili" ha affidato ad una Cooperativa la gestione dei servizi interni, per cui compete a detta Cooperativa il reclutamento del personale.

Anche la formazione del personale è affidata alla Cooperativa COOSS Marche Onlus che progetta e coordina azioni di ricerca e corsi di formazione nel settore sociale, socio-sanitario, educativo.

### **SELEZIONE DEL PERSONALE – COOSS MARCHE**

Per **la selezione del personale**, la Coordinatrice del servizio ha a disposizione la banca dati dei curricula presso la sede operativa di riferimento. Tutto il personale in servizio è valutato in ingresso per l'identificazione delle competenze per singola figura professionale (es:

valutazione CV, competenze tecniche, attitudine, affidabilità, predisposizione al ruolo, ecc.). Una volta selezionato, il neoassunto svolge un periodo di prova (in base ai requisiti stabiliti dal CCNL) che comprende l'affiancamento (non inferiore ai giorni 3) a un collega esperto che funge da tutor e guida su aspetti metodologici, di gestione e organizzativi del servizio; un periodo di addestramento e supervisione (della durata di 30 giorni) durante il quale al neoassunto sono fornite tutte le informazioni utili per conoscere meglio la struttura, i regolamenti, i propri diritti e doveri. Durante tale periodo di prova il neoassunto svolge la formazione obbligatoria ed effettua la visita di idoneità con il Medico del Lavoro. Nello specifico, COOSS garantisce la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008) a tutti gli operatori e assume la responsabilità della formazione tecnica-operativa.

### **STRATEGIE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE – COOSS MARCHE**

La **formazione del personale** è affidata al Dipartimento di Ricerca e Formazione istituito da COOSS nel 1993 il quale progetta e coordina azioni di ricerca e corsi di formazione nel settore sociale, socio-sanitario, educativo. La formazione del personale rientra nel *Lifelong Learning*, formazione permanente, ed è prevista da COOSS tramite l'accesso ai percorsi formativi che il personale può gestire in totale autonomia selezionando o scegliendo quelle iniziative che reputa utili ai fini del proprio ruolo e delle mansioni svolte. I corsi a cui sono invitati a partecipare sono quelli che prevedono i crediti da enti o istituzioni per lo svolgimento della professione (corsi ECM, corsi creditiper assistenti sociali, ecc.).

Oltre alle scelte individuali, COOSS organizza azioni per garantire l'aggiornamento professionale di ogni figura sia in merito agli obblighi normativi (es: sicurezza, antincendio, primo soccorso, ecc.) sia in merito alle competenze specifiche rispetto al ruolo svolto in un'ottica di cura e attenzione alle molteplici dimensioni della professionalità e benessere professionale del lavoratore (sapere, saper fare, saper essere) al fine di garantire la massima qualità dei servizi offerti e dell'interazione tra il personale, i ospiti della struttura e i loro familiari. Il Piano formativo, elaborato con cadenza annuale, definisce un monte ore annuo sulla base del fabbisogno formativo e prevede interventi articolati e differenziati con l'obiettivo di potenziare e aggiornare le conoscenze e le competenze del personale.

### **MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE**

La Coordinatrice della struttura pianifica e partecipa alle riunioni dell'équipe multidisciplinare. Durante l'anno sono diversi i momenti strutturati di incontro, tra cui:

- passaggi di informazioni costanti, a cadenza quotidiana, tra il personale socio-sanitario per raccordare e valutare il lavoro della giornata e stabilire le indicazioni da fornire al personale del turno successivo;

- riunioni semestrali alle quali partecipa tutta l'équipe multidisciplinare per verificare l'andamento dei servizi erogati, analizzare problemi o criticità, condividere informazioni sugli ospiti;
- riunioni PAI effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica dei PAI. Si svolgono con cadenza periodica programmata e in caso di variazioni significative delle condizioni di salute dell'ospite;
- riunioni con il personale dei servizi esternalizzati (effettuata annualmente o al bisogno) assieme alla Responsabile per discutere e valutare l'andamento dei servizi erogati.

## 5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

### INGRESSO IN STRUTTURA

L'accoglienza nella struttura è concordata direttamente con il Funzionario e successivamente con i familiari dell'interessato.

La Fondazione si riserva in qualsiasi momento il diritto di procedere ad una rideterminazione della classificazione di categoria e delle conseguenti maggiori prestazioni a favore dell'ospite, qualora si evidenzia un deterioramento non temporaneo delle condizioni di salute. Ogni eventuale variazione del livello di autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale e sanitario, sarà oggetto di nuova valutazione da parte dell'Unità Valutativa Integrata (UVI). La mutata condizione di salute può determinare lo spostamento dalla stanza nel nucleo con maggior assistenza, compatibilmente con la disponibilità dei posti.

Ulteriore documentazione da presentare al Funzionario della struttura al momento dell'ingresso:

*Accettazione della Carta dei Servizi e del Regolamento della Residenza*

*Sottoscrizione del Contratto di Ospitalità*

*Sottoscrizione di impegno al pagamento della retta mensile, da parte dell'interessato o dagli obbligati al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del C.C*

*Copia fotostatica fronte/retro di documento di identità, Tessera sanitaria*

*Documentazione sanitaria pregressa (visite, ricoveri terapie in atto ecc.)*

L'ingresso in struttura dell'interessato dovrà essere concordato con il Funzionario e/o la Coordinatore. Gli ospiti, inoltre, devono essere in possesso del proprio corredo vestiario personale (i capi non dovranno contenere più del 40% di lana per consentire la lavatura meccanica).

A cura del personale sanitario sarà predisposta apposita cartella personale degli ospiti completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente agli ospiti, al personale medico ed infermieristico, i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

I familiari/rappresentanti degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della struttura per quanto riguarda:

- il mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare ricoverato;
- il lavaggio degli abiti di proprietà degli ospiti non lavabili presso la struttura;
- la tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili presso la struttura;
- il rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale;
- la rimozione di tutti gli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro dell'ospite nel suo naturale ambiente di vita;
- il mantenimento di rapporti e di cura durante eventuali ricoveri del proprio familiare presso reparti ospedalieri.

## ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

Il nuovo ospite sarà atteso per il giorno stabilito e il personale della struttura sarà preventivamente a conoscenza del suo nome, dell'orario di ingresso e della stanza nella quale risiederà. L'anziano e i suoi familiari saranno ricevuti dal Funzionario per la consegna dei documenti necessari per l'inserimento e dalla Coordinatore/Infermiere per la compilazione della cartella personale e sanitaria. In seguito, l'ospite verrà accompagnato nella camera assegnatagli e già predisposta. Il nuovo ospite sarà soggetto ad un periodo di osservazione, propedeutico alla predisposizione del PAI. L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalle schede di inserimento/osservazione e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, ecc. Sarà cura dell'OSS e del Coordinatore verificare più volte, nel corso della giornata di accoglienza, l'ambientamento del nuovo ospite ed intervenire su eventuali iniziali difficoltà. Sarà possibile in ogni momento prima e dopo il ricovero, ricevere dagli operatori ulteriori informazioni relative alla struttura e alle regole ed orari della convivenza.

## ASSENZE E DIMISSIONI

Qualora l'ospite si assenti dalla struttura per un periodo superiore a trenta giorni interi e consecutivi, e l'assenza non sia dovuta ad un ricovero sanitario, l'ospite ha diritto, su richiesta avanzata dal soggetto legittimato a formularla, ad una riduzione della retta per la parte relativa al solo vitto e nella misura del 25 % giornaliero.

Le assenze dalla struttura dovranno essere preventivamente comunicate.

In caso di ricovero ospedaliero di durata superiore a dieci giorni l'Ente si riserva la possibilità, prima di autorizzare il reingresso nella struttura, di accertare la permanenza delle condizioni fisiche e psichiche che permisero l'accesso dell'ospite nella struttura.

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato fino alla dimissione eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di struttura residenziale; per eventuali ricoveri in RSA la durata massima per cui sarà conservato il posto è di 60 gg.

In caso di assenza volontaria, debitamente documentata, il posto è conservato per un massimo di n. 15 giorni complessivi nell'anno. Nei giorni di assenza con conservazione del posto, per ricovero in ospedale o in RSA, l'ospite è tenuto a corrispondere la quota del 50%.

Le **dimissioni** dalla Residenza possono avvenire per iniziativa dell'ospite, senza formalità alcuna, fatta salva la comunicazione dell'interessato al Presidente della Fondazione "Opera Pia Arpili".

Le **dimissioni** dalla Residenza per iniziativa del Consiglio d'Amministrazione possono avvenire:

- quando le capacità operative della struttura non sono più in grado di soddisfare le sopraggiunte esigenze dell'ospite e di corrispondere in maniera adeguata alle sue

- mutate condizioni psichiche e fisiche;
- in caso di morosità, di autonoma riduzione della retta di ricovero, di venire meno dell'impegno sottoscritto da un soggetto legittimato al momento dell'ingresso dell'ospite nella struttura;
  - in caso di inosservanza, da parte dei Responsabili, delle condizioni stabilite nella deliberazione di ammissione, di quelle fissate successivamente dal Consiglio di Amministrazione, o di violazione delle norme contenute nel presente regolamento;
  - in casi di somma urgenza allorché sia accertato che l'ospite, anche a causa del mutarsi delle sue condizioni fisiche, risulti affetto da malattie infettive, infermità o turbe mentali che siano comunque incompatibili con la normale convivenza in comunità, che comportino un livello di assistenza sanitaria, medico e infermieristica che esorbiti dalle possibilità assistenziali offerte dalla struttura e dalla sua natura di struttura non sanitarie e che richiedano una particolare assistenza, il Presidente può disporre, con provvedimento urgente da confermare da parte del Consiglio d'Amministrazione, l'immediato allontanamento dell'ospite dalla struttura.

## ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane è elaborata dalla Coordinatrice della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI degli ospiti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

| ORARI                | ATTIVITÀ                                                                                                                                                 |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.30 – 8.30</b>   | Sveglia, igiene e cura nel rispetto delle esigenze e dei ritmi individuali                                                                               |
| <b>Dalle 8:30</b>    | Prima colazione in stanza o nella sala da pranzo                                                                                                         |
| <b>09.00 - 11.00</b> | Svolgimento attività di animazione o motorie (3 volte settimana)<br>Nei saloni ricreativi, nella sala polifunzionale, nel giardino esterno e nei reparti |
| <b>Dalle 11.00</b>   | <b>ore</b> Pranzo in stanza o nella sala da pranzo                                                                                                       |
| <b>Dalle 13.00</b>   | <b>ore</b> Riposo                                                                                                                                        |
| <b>14.00 – 15.30</b> | Alzata e mobilizzazione                                                                                                                                  |
| <b>Ore 15.30</b>     | Merenda e passaggio bevande                                                                                                                              |
| <b>Dalle 16.30</b>   | <b>ore</b> Attività di socializzazione e Celebrazione Santa Messa<br>In collaborazione con Associazioni di volontariato e la disponibilità del Parroco   |
| <b>18.00 - 19.30</b> | Cena in stanza o nella sala da pranzo                                                                                                                    |
| <b>Dalle 19.30</b>   | <b>ore</b> Preparazione per la notte                                                                                                                     |

Gli ospiti possono decidere di rimanere in camera o nelle salette polivalenti o di partecipare alle attività della struttura, adattandosi agli orari come da programma.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il **diritto**:

- di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento;
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la propria stanza con oggetti personali **previo assenso della struttura**;
- alla critica, proponendo suggerimenti e reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti ricevuti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte effettuate.

Ogni ospite ha il **dovere**:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- di rispettare il regolamento interno della struttura;
- di tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia;
- di non disturbare gli altri ospiti;
- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite con familiari;
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;
- di pagare regolarmente la retta.

## MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI

Gli ospiti sono stimolati ad uno scambio continuo con i propri familiari, amici e conoscenti e possono ricevere visite nel rispetto degli altri ospiti specialmente nelle ore di riposo e dei pasti. La Residenza è aperta tutti i giorni a familiari e visitatori dalle 09.30 alle 11.00 e dalle 15.30 alle 18.00. Eventuali deroghe sull'orario di ingresso saranno oggetto di autorizzazione da parte del Responsabile di Struttura. È possibile visitare la struttura previo appuntamento. L'ospite può uscire dalla struttura rispettando le seguenti condizioni:

- o ogni uscita, in compagnia di familiari e/o amici, deve essere comunicata agli operatori in servizio;
- o nel caso l'assenza dell'ospite si prolunghi oltre i termini concordati, in maniera tale da destare preoccupazioni, i familiari e/o amici sono tenuti a darne segnalazione

alla Coordinatrice/Responsabile di Struttura;

- le uscite sono ammesse, preferibilmente, fra le ore 9.30 e le ore 18.00.

## INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALL'OSPITE E AI FAMILIARI

All'interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all'ospite, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. La struttura gestisce i dati sensibili di cui è a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette agli ospiti e/o ai familiari/garanti relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dal Funzionario e dalla Coordinatore di Struttura tramite colloquio diretto, telefonico e/o via email.

Le comunicazioni dirette agli ospiti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura sanitaria e socio-assistenziale sono trasmesse dal Coordinatore e/o Referente infermieristico di reparto tramite colloquio diretto, telefonico e/o via email. In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura professionale più adeguata. La Coordinatore di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni cliniche del paziente.

## MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

La Responsabile di Struttura assicura l'invio agli interessati della copia della documentazione personale nonché copia della cartella clinica in accordo con quanto disposto dall'art.4 della **Legge 8 marzo 2017, n. 24** "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", secondo il quale: "La direzione sanitaria della struttura pubblica o privata, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto [...] fornisce la documentazione preferibilmente in formato elettronico; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta".

## 6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

### PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Nella tabella sottostante sono riportate le prestazioni fornite all'interno della Struttura, espresse in minuti di servizio erogati giornalmente ad ogni ospite, previsti dalla normativa Regionale e recepiti dalle convenzioni con AST Fermo (sono inclusi i servizi migliorativi aggiuntivi).

| OSPITI                     | MINUTI ASSISTENZIALI OSS | MINUTI INFERMIERE | MINUTI ANIMATORE | TOT. MINUTI | SERVIZI / PRESTAZIONI AGGIUNTIVE / CONFORT                          |
|----------------------------|--------------------------|-------------------|------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------|
| RESIDENZA PROTETTA         | 80                       | 20                |                  | 100         | Coordinatore infermieristico, Animazione, Lavanderia capi personali |
| RESIDENZA PROTETTA DEMENZA | 100                      | 20                | 13               | 100         |                                                                     |
| CASA DI RIPOSO             | 20                       | AL BISOGNO        |                  | 20          |                                                                     |

### Area Sanitaria

#### Servizio di assistenza medica

L'ospite conserva il rapporto con il suo Medico di Medicina Generale (MMG) al quale la Residenza fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione tramite proprio personale. Il MMG ha la responsabilità clinica del proprio paziente, valuta lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, prescrive la terapia farmacologica, le visite e gli esami diagnostici. Il Medico è tenuto ad assicurare visite ed interventi programmati e nei casi di urgenza non programmabili.

#### Servizio di assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a ciascun ospite. In collaborazione con il Medico, l'infermiere identifica i bisogni dell'ospite, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura, valuta e gestisce gli interventi assistenziali di competenza infermieristica; collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

#### Servizio di assistenza alla persona

L'Operatore Socio Assistenziale (OSS) si occupa dell'assistenza diretta alla persona sulla base della programmazione individuale.

In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzata (PAI) di ciascun ospite.

#### Servizio di animazione

L'animatrice promuove, stimola, organizza le attività socio culturali e ricreative adatte all'età anziana. Favorisce l'incontro e l'interazione tra le persone, facilita la comunicazione e l'espressione, collabora con le altre figure professionali nell'attuazione del piano di

assistenza. L'animatrice opera in stretta collaborazione con le Associazioni di Volontariato del territorio attraverso una programmazione concordata tra la struttura e le Associazioni medesime.

#### Servizio di riabilitazione

Gli interventi di fisioterapia potranno essere prescritti dal MMG o dal Fisiatra ed assicurati dal servizio Sanitario Nazionale.

### **Area Direzione e Amministrazione**

#### Direzione e Servizio Accoglienza

Il Responsabile di Struttura dirige ed assicura la direzione tecnica della Residenza; è responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa generale.

#### Servizio di custodia valori

La Direzione della Struttura suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Fondazione "Opera Pia Arpili" non risponde di eventuali furti e declina ogni responsabilità del personale della residenza e dell'amministrazione per smarrimenti o furti di eventuali valori o oggetti di particolare valore, quali ad esempio le protesi.

#### Servizio portineria/centralino/accoglienza

Il servizio, assicurato da personale amministrativo, è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00. Nei restanti orari della giornata e nei giorni festivi, l'attività è garantita dal personale in servizio nelle 24 ore.

#### Servizio religioso

A tutti i ospiti è garantito il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa. È garantita la libertà di praticare altri culti religiosi mettendo a disposizione spazi idonei per la preghiera. Secondo le modalità contenute nell'apposita convenzione, è celebrata la Messa. È garantita la libertà di praticare altri culti religiosi mettendo a disposizione spazi idonei per la preghiera.

### **Area Servizi Alberghieri**

#### Servizio pulizia

Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita degli ospiti, degli arredi e delle attrezzature.

#### Servizio lavanderia e guardaroba

L'ospite al momento dell'ingresso in struttura, dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario alla permanenza ed ha facoltà di affidare, a proprie spese, il lavaggio dei suoi capi personali a lavanderie esterne o al servizio lavanderia interno della Struttura. Il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (es: lenzuola e asciugamani, ecc.) è compreso nella retta.

### Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati direttamente in Struttura, da personale specializzato della Cooperativa, nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti giornalmente tre pasti: prima colazione, pranzo e cena e nel corso del pomeriggio è servita la merenda e la somministrazione di bevande in qualsiasi momento della giornata. I pasti sono serviti nella sala da pranzo o nelle proprie stanze a giudizio del personale sanitario, sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta definita. L'alimentazione degli ospiti è organizzata sulla base di menu e su tre tipologie: solida, liquida e semiliquida. Sono possibili modifiche alle tre tipologie per meglio rispondere alle esigenze cliniche dell'ospite (es: dieta per diabetici, ipoproteica, ecc.). Sono rispettate le variazioni sulla base di motivi religiosi e di gradimento personale. Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i regimi alimentari agli ospiti su diretta richiesta e/o segnalazione del Medico curante.

### Servizio parrucchiere e barbiere

Il servizio non è compreso nella retta. Le prestazioni potranno essere fornite dietro richiesta.

## **Area Servizi Tecnologici**

### Videochiamata

All'interno della Residenza è in uso un tablet per garantire, in particolari situazioni critiche che creano difficoltà nella comunicazione tra ospiti e familiari, la possibilità di effettuare videochiamate con il supporto del personale di struttura.

## **PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA**

Per tutti gli ospiti la retta non comprende servizi alberghieri personalizzati e ulteriori rispetto ai servizi base. Sono pertanto a totale carico dell'utente:

- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal Servizio Sanitario Regionale;
- farmaci di fascia C;
- ausili non riconosciuti dal Servizio Sanitario Regionale;
- trasporti ed accompagnamento per attendere cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche e ricoveri presso centri specializzati o a richiesta per altri motivi;
- spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- spese per parrucchiere/a, estetista, podologo;
- assistenza in caso di ricovero presso strutture ospedaliere;
- prestazioni fisioterapiche (sia private che prescritte dal SSR);
- presidi assorbenti oltre la fornitura gratuita garantita dal Servizio Sanitario Regionale;
- consulenze specialistiche e servizi di sostegno psicologico per ospiti e familiari;
- spese funerarie in caso di decesso di un ospite.

#### COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento nel punto **PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA**. La retta di ricovero è stabilita dall'Amministrazione della Fondazione. La retta decorre dalla data di ammissione. Tale retta sarà pagata mensilmente entro il giorno 5 del mese di competenza.

Il pagamento dovrà essere effettuato indicando il nome ed il cognome dell'ospite, oltre al periodo di riferimento solamente ed esclusivamente tramite versamento su conto corrente postale di cui al codice IT54N 07601 13500 0000 13913 637.

Nelle tabelle sottostanti sono riportati i dettagli dei costi in base alla tipologia di servizio erogato.

#### CASA DI RIPOSO RETTA MENSILE

|                     |             |            |
|---------------------|-------------|------------|
| DA MONTE GIBERTO    | ALA STORICA | € 900,00   |
| DA MONTE GIBERTO    | ALA NUOVA   | € 1.250,00 |
| FUORI MONTE GIBERTO | ALA STORICA | € 1.000,00 |
| FUORI MONTE GIBERTO | ALA NUOVA   | € 1.250,00 |
| SUPPLEMENTO         | ALA STORICA | € 160,00   |
| CAMERA SINGOLA      | ALA NUOVA   | € 200,00   |

#### RESIDENZA PROTETTA ANZIANI e RESIDENZA PROTETTA DEMENZE

|                     |             |                        |            |
|---------------------|-------------|------------------------|------------|
| DA MONTE GIBERTO    | ALA STORICA | PARZIALMENTE AUTOSUFF. | € 1.150,00 |
| FUORI MONTE GIBERTO | ALA STORICA | PARZIALMENTE AUTOSUFF. | € 1.250,00 |
| DA MONTE GIBERTO    | ALA STORICA | NON AUTOSUFFICIENTE    | € 1.300,00 |
| FUORI MONTE GIBERTO | ALA STORICA | NON AUTOSUFFICIENTE    | € 1.400,00 |
| IN CONVENZIONE      | ALA NUOVA   | NON AUTOSUFFICIENTE    | € 1.450,00 |
| FUORI CONVENZIONE   | ALA NUOVA   | NON AUTOSUFFICIENTE    | € 1.450,00 |
| SUPPLEMENTO         | ALA STORICA | -----                  | € 160,00   |
| CAMERA SINGOLA      | ALA NUOVA   | -----                  | € 200,00   |

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'Ente gestore e l'ospite e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della struttura consegnato al momento della sottoscrizione del contratto. L'ospite dovrà altresì comunicare l'intenzione di richiedere eventuale contributo economico per l'integrazione della retta al Servizio Sociale del Comune di provenienza; fino alla fine dell'istruttoria, l'ospite è tenuto al pagamento della retta per intero e dovrà presentare copia di delibera assunta dal Comune di appartenenza con relativo impegno di spesa. Da quel momento saranno rivisti gli importi a carico dell'ospite, ripartiti con il Comune.

La retta che l'ospite o il suo soggetto legittimato si obbliga a versare con l'ingresso nella

struttura è stabilita sulla base delle condizioni fisiche dell'ospite e della sua originaria provenienza: la retta potrà essere modificata con provvedimento del Consiglio di Amministrazione durante la permanenza dell'ospite nella struttura sia a seguito del mutamento delle condizioni fisiche e psichiche dell'ospite sia a seguito dell'aumento del costo delle prestazioni rese dalla struttura. Gli ospiti sono tenuti a continuare a rispettare le rette fissate dal Consiglio d'Amministrazione, in caso di loro aumento rispetto all'ammontare iniziale, se vogliono continuare ad essere ospitati nella struttura.

## **PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO**

Al momento dell'ingresso all'interno della struttura, gli ospiti o loro aventi causa sono tenuti a costituire un deposito cauzionale pari all'importo di una retta mensile, che verrà restituito al termine della permanenza nella struttura. Il deposito cauzionale è infruttifero di interessi. In caso di decesso o di dimissioni dell'ospite che ha già corrisposto la retta mensile, l'Ente procede al rimborso in favore del soggetto legittimato della quota della retta versata in eccedenza calcolata dividendo per trenta (30) l'importo della retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione per l'ospite: per ottenere il rimborso il soggetto legittimato deve comunicare all'Ente la morte o le dimissioni dell'ospite e il rimborso decorre dal giorno successivo a quello dell'avvenuto ricevimento della comunicazione. Il deposito cauzionale versato al momento dell'ingresso nella struttura è restituito quando il soggetto legittimato dell'ospite deceduto o dimessosi ha provveduto al pagamento di tutte le spese anticipate dall'Ente (farmaceutiche, piccole spese, ecc.).

## **POLIZZE ASSICURATIVE**

La Fondazione garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa di responsabilità civile, conservata agli atti.

Anche la Cooperativa Appaltatrice ha stipulato la polizza assicurativa di responsabilità conservata agli atti.

## **7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO**

La Fondazione "Opera Pia Arpili" pone al centro della sua *mission* la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli ospiti e i familiari possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato sulla Carta dei Servizi e quanto realmente erogato dal Servizio. La qualità dei servizi erogati presso la Struttura e il gradimento degli ospiti e dei loro familiari sono monitorati tramite indagini di soddisfazione Customer Satisfaction (attraverso la somministrazione di questionari).

### QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

| FATTORI DI QUALITÀ                | STANDARD DI QUALITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Qualità del personale</b>      | Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti.<br>Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore di formazione e aggiornamento all'anno, in base alla normativa ECM. |
| <b>Documentazione</b>             | Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella infermieristica.                                                                                                                               |
| <b>Assistenza infermieristica</b> | Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti.<br>Segnalazione di sintomi e malattie al personale sanitario e registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite.                                                                 |

### QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

| FATTORI DI QUALITÀ                         | STANDARD DI QUALITÀ                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Qualità del personale</b>               | Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento. |
| <b>Cura della persona/igiene personale</b> | Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzati.                            |
| <b>Governo dell'alloggio</b>               | Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, ecc.). Definizione di procedure e protocolli di gestione.                                     |

### QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

| FATTORI DI QUALITÀ       | STANDARD DI QUALITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Qualità dei pasti</b> | Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli ospiti di diversi regimi alimentari. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della |

|                                            |                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | giornata.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>     | Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.                                                               |
| <b>Servizio di lavanderia e guardaroba</b> | Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana. Ritiro della biancheria sporca da parte dell'addetto della lavanderia ogni due giorni. Identificazione della biancheria personale degli ospiti. |

### QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

| <b>FATTORI DI QUALITÀ</b>                                              | <b>STANDARD DI QUALITÀ</b>                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature</b>               | Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).                                                                                              |
| <b>Documentazione e segnaletica</b>                                    | Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.                                                                     |
| <b>Certificazioni in corso di validità (COOSS Marche ente gestore)</b> | <b>UNI EN ISO9001:2015</b> – Sistemi di Gestione per la Qualità<br><b>UNI ISO45001:2018</b> – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro<br><b>UNI/PdR 125:2022</b> – Sistemi di gestione per la parità di genere |

## QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

| FATTORI DI QUALITÀ                        | STANDARD DI QUALITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accoglienza</b>                        | Conoscenza del nuovo ospite attraverso colloqui individuali e con la famiglia.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Inserimento</b>                        | Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Rapporti con la famiglia</b>           | Incontri periodici con la famiglia anche nel corso di attività di animazione.                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Informazione</b>                       | Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi.                                                                                                               |
| <b>Suggerimenti e reclami</b>             | Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi alla Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.                                                                      |
| <b>Tutela dei diritti e della privacy</b> | Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali. |

### Reclami e suggerimenti

La Residenza garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti dei propri ospiti, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, la Fondazione ha istituito la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato **"Scheda segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti, elogi"** (si veda Allegato A alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso la reception. La Responsabile della struttura ha il compito di adottare i provvedimenti del caso e, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia, risponderà ai reclami scritti entro i 15 giorni successivi al ricevimento degli stessi. Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo "Contatti e numeri utili".

### Customer Satisfaction

Annualmente, è inoltre somministrato un questionario di soddisfazione (in forma anonima) quale strumento per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro

familiari. Il questionario è consegnato una volta all'anno e il trattamento dei dati avverrà nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. Rispetto ai risultati dell'anno precedente sono predisposte relazioni annuali di **Customer Satisfaction** e di **Analisi degli Indicatori** che sono affisse in bacheca per la condivisione con gli ospiti, i loro familiari e tutte le parti interessate.

## LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

La Fondazione "Opera Pia Arpili" gestisce, secondo le modalità contrattuali, la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa, la Fondazione "Opera Pia Arpili" gestisce e tiene sotto controllo gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, secondo le modalità contrattuali, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati. Per le attrezzature di sua proprietà la Cooperativa provvede direttamente.

Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente. Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione della Cooperativa.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. Il soggetto gestore dei servizi interni ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso, BLS e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure sono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

## CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio accoglienza reception della Residenza è aperto al pubblico, **su appuntamento**, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

### **Fondazione "Opera Pia Arpili"**

Viale Diaz, 49

63846 Monte Giberto (FM)

Tel. 0734 630046

Tablet: 333 3763246

e-mail: [info@arpili.it](mailto:info@arpili.it)

sito web: [www.arpili.it](http://www.arpili.it)



## ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

☐ Residenza Protetta    ☐ Residenza Protetta Demenza    ☐ Casa di Riposo

Nota: il presente modulo può essere richiesto al responsabile ogni qualvolta l'ospite e/o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.

La segnalazione ha luogo in forma:

☐ verbale                      ☐ telefonica                      ☐ con lettera                      ☐ con modulo

Da parte del Sig./ra

Familiare di

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Residente a

Recapito telefonico

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

### CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**NOTA: la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione**

La risposta all'utente ha avuto esito immediato

☐ Si

☐ No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

☐ Responsabile Medico

☐ Funzionario

☐ Coordinatrice

☐ Responsabile Struttura

In data

\_\_\_\_\_

### RISOLUZIONE DEL CASO SEGNALATO

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |