

**COOPERATIVA SOCIALE
L'IMMACOLATA
Coop.Soc.a.r.l.**

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA PROTETTA

CASA DI RIPOSO

CENTRO DIURNO

L'IMMACOLATA

Approvata con delibera del CdA del 12.08.2025

Via Immacolata n° 63, 62020 SANT'ANGELO IN PONTANO (MC)

Telefono Ufficio 0733661201 Cellulare ufficio 3927130711

telefono Ambulatorio 3389918278 Telefono Ospiti 3349197606

P.Iva e Cod. Fiscale: 01179490436

Sito Internet : www.casadiriposoimmacolata.it

email: info@casadiriposoimmacolata.it

Pec: casadiriposoimmacolata@pec.it

INDICE

Premessa , Presentazione della Cooperativa	pag. 2
Finalità , Principi Fondamentali	pag. 3
Le strutture residenziali: Residenza Protetta	pag. 4
Le strutture residenziali: Casa di Riposo	pag. 5
Centro Diurno	pag. 6
Personale	pag. 7
Servizi	pag. 8
Modalità di ammissione ed ingresso in struttura	pag.13
Diritti e doveri degli ospiti e regole di convivenza	pag.14
Diritti e doveri dei familiari	pag.16
Tipologia degli ospiti, Rette	pag.17
Organizzazione quotidiana	pag.18
Diritto all'informazione dell'utente e dei familiari (privacy)	pag.19
Aspetti metodologici, Haccp	pag.20
Reclami e Suggerimenti	pag.20
Ulteriori notizie , trasferimenti di residenza , visite esterne	pag.20
Uscite , Volontariato, Contatti	pag.21
Rette	pag.23

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Residenza Protetta, Casa di Riposo e Centro Diurno per Anziani L'Immacolata di Sant'Angelo in Pontano è un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere in modo sempre migliore ai bisogni ed alle aspettative dei nostri ospiti e dei loro familiari.

L'obiettivo è quello di creare un clima di reciproca fiducia e stima nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie, al fine di perseguire una operatività positiva e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

Sappiamo tutti che l'ingresso di una persona anziana in una struttura residenziale è sicuramente un passaggio molto difficile, per questo la Cooperativa Sociale L'Immacolata ritiene di primaria importanza, non solo assicurare agli ospiti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie ma anche creare un clima all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona.

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale L'Immacolata presenta la struttura descrivendone i servizi offerti, il personale impegnato, le modalità e le condizioni di accesso e di permanenza, oltre che gli obiettivi che si intendono raggiungere, permettendo così agli utenti e alle loro famiglie, di essere informati in merito a diritti e condizioni in cui si svolgono le prestazioni erogate.

Da diversi anni vi è un acceso confronto istituzionale fra Regione Marche, Enti gestori ed Associazioni di categoria in merito ai costi ed ai servizi erogati da parte delle strutture nei confronti degli ospiti. Tutti sono sempre stati propensi verso politiche idonee a garantire dei buoni servizi a favore degli utenti e al contenimento dei costi a loro carico. A tal proposito la Regione Marche ha stabilito con DGR 1729/2010 un principio generale secondo il quale gli enti gestori devono garantire a tutta la popolazione dei livelli minimi di assistenza. Allo stesso tempo ha anche fissato il principio secondo il quale possono essere erogati servizi aggiuntivi o comfort alberghieri extra rispetto allo standard regionale, costi che sono a carico del singolo cittadino. Questo va a tutelare il diritto costituzionale della libera iniziativa economica, nella fattispecie degli enti gestori (art. 41 della Costituzione) ed il diritto di libera scelta da parte dei cittadini. (art. 2 Costituzione ed art. 3 comma 4 Lg 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali").

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA CHI SIAMO, DOVE SIAMO, ORIGINI E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Cooperativa L'Immacolata viene fondata nel Dicembre 1993 con lo scopo di realizzare attività sociali presso l'ex Convento dei Frati Passionisti, situato nella frazione Immacolata di Sant'Angelo in Pontano. Dopo anni di ristrutturazioni nel 1995 apre al pubblico il primo nucleo della struttura conventuale. Negli anni il complesso si amplia fino allo stato attuale dove si svolgono attività di Residenza Protetta, Casa di Riposo e Centro Diurno per Anziani.

Il complesso monastico dell'Immacolata nasce alla fine del 1800, inizialmente con la costruzione della Chiesa voluta dai Conti Baldoni, proprietari della tenuta, che chiamarono per la gestione la Congregazione dei Frati Passionisti. Negli anni i religiosi crearono il complesso conventuale che fu adibito a seminario per i ragazzi fino ai primi anni '70.

La struttura si erge su di una collina a 350 metri di altezza, circondata dal verde e da una assoluta tranquillità: al vostro arrivo sarete colpiti dall'imponenza della struttura e dallo splendido parco con alberi secolari.

Tutelato dal Ministero dei Beni Culturali, pur rimanendo inalterato, è stato completamente ristrutturato ed adeguato alle attuali esigenze.

Fanno parte del complesso: il grande parco, la bellissima Chiesa del XIX secolo (ornata con dipinti di notevole pregio e con un organo a mantice manuale fra i pochi ancora funzionanti), il Coro (affrescato e ora adibito a biblioteca) e gli ampi spazi interni adornati con notevoli raffigurazioni sacre, pitture, grafiche e oggettistica di antiquariato.

L'intera area, composta da vari edifici, è così suddivisa:

1) l'ex Convento disposto su tre piani:

Piano terra dove troviamo l'ingresso principale, gli uffici amministrativi, l'ambulatorio, le sale dei nostri ospiti, il refettorio, la cucina, i servizi igienici, una cappellina e 4 camere.

Al primo piano ci sono 15 camere singole e doppie con relativi servizi, l'accesso interno alla bellissima Chiesa, il Coro dove anticamente i frati pregavano, ora sede della nostra Biblioteca.

Al secondo piano vi sono 13 camere con servizi, oltre al guardaroba ed al magazzino degli ausili. I piani sono serviti da una ampia scalinata e da un ascensore montalettighe.

2) Dependance

La dependance è collegata alla struttura Conventuale tramite un passaggio interno che evita di bagnarsi in caso di maltempo. Al piano terra si trovano una sala ricreativa, una saletta per ginnastica, lo spogliatoio del personale, l'ingresso all'ascensore sia interno che esterno, i servizi igienici, la lavanderia, stireria e deposito biancheria sporca e pulita. Sempre in questo piano dall'estate 2023 è stato realizzato il laboratorio farmaci che è una chicca della nostra struttura. All'interno si trovano i server e computer adibiti all'utilizzo della cartella socio sanitaria elettronica ed alla novità assoluta, l'armadio farmaceutico robotizzato, strumentazioni che pongono la nostra struttura all'avanguardia tecnologica nella distribuzione del farmaco. Al primo piano si trovano 3 camere, una saletta e servizi. Stessa identica disposizione al secondo piano.

3) Strutture denominate "fotovoltaico"

A poca distanza dalla dependance si trovano le due strutture che hanno a tetto un impianto fotovoltaico da 47 KW che consente una certa autonomia energetica a tutto il complesso: Le strutture ospitano 10 camere con servizi ed un magazzino.

A completare il complesso vi è un'altra piccola dependance e vari magazzini.

L'intera area è circondata da un parco secolare di 5000 metri quadri e campi adibiti ad orto, uliveto e frutteto.

FINALITA'

La Cooperativa Sociale L'Immacolata ha fra le varie finalità statutarie lo scopo di affrontare situazioni di difficoltà sociale, provvedendo all'assistenza delle persone che si trovano in condizioni di indigenza o di disagio, in particolare degli anziani e dei soggetti con disabilità.

La finalità è quella di ospitare, assistere, curare le persone Anziane autonome, i non autosufficienti e tutti i nostri ospiti.

Gli obiettivi generali sono:

1 promuovere il benessere psicofisico dell'Ospite ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni;

2. garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati;

Tali obiettivi si perseguono cercando di:

- recuperare le abitudini di vita dell'Anziano;
- offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- rendere il servizio più umano possibile;
- favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti;
- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multidimensionali e multiprofessionali, progetti e interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- lavorare con serenità e disponibilità per formare una squadra sinergica;
- recuperare la partecipazione sul territorio (feste, gite, ecc.);

Tale tipologia di azione si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della Cooperativa Sociale L'Immacolata si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e imparzialità

Ogni Persona ha diritto di ricevere i servizi e l'assistenza più adeguata senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. I comportamenti degli Operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e rispetto della personalità.

Continuità

La Cooperativa assicura la regolarità e la continuità dell'assistenza mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio. In caso di interruzione o funzionamento irregolare del servizio, adotta misure volte a garantire agli Ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La Cooperativa Sociale L'Immacolata:

- garantisce agli Ospiti il diritto di partecipazione attraverso le associazioni di rappresentanza e di tutela dei diritti;
- garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- assicura agli Ospiti l'accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge sulla trasparenza amministrativa (n. 241/90) e sulla riservatezza dei dati (Art. 13 GDPR 679/2016).

Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Cooperativa.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali

Per realizzare una buona assistenza e il benessere degli Ospiti, l'amministrazione si impegna ad impartire apposite direttive a cui tutto il personale dovrà dare puntuale rispetto.

La Casa di Riposo , la Residenza Protetta, il Centro Diurno per Anziani non devono essere intesi solo come "luoghi di cura" ma anche come "luoghi di vita".

E' impegno dell'amministrazione pertanto lavorare per realizzare un clima e un ambiente in cui sia presente il senso di familiarità.

Tutte le figure professionali dovranno favorire un ambiente che aiuti gli ospiti non solo a conservare il più a lungo possibile la loro autonomia, secondo le istruzioni operative e i protocolli assistenziali, ma anche a rispettare e valorizzare la loro identità di persone: uomini e donne con storie personali uniche e irripetibili, bisognose di riconoscimento e di sostegno umano. In tale dinamica, utile sarà accrescere un rapporto con i familiari finalizzato alla migliore collaborazione.

I bisogni degli Ospiti non sono solo di natura sanitaria (assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare, ecc.) ma anche di natura affettiva. Per far fronte a tali bisogni verranno favorite in tutte le occasioni possibili (alzata, aiuto ai pasti, somministrazioni terapie, attività di qualsiasi genere) la presenza di una relazione interpersonale con l'ospite, evitando atteggiamenti di distacco, indifferenza o addirittura di esclusione.

La qualità delle relazioni operatori-ospiti è tra le principali fonti di benessere per gli Anziani e pertanto la Cooperativa intende investire in questa direzione.

LE STRUTTURE RESIDENZIALI ED ESTERNI

La Cooperativa Sociale L'Immacolata eroga servizi ad anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti, persone con disagi sociali attraverso:

- la Residenza Protetta (46 p/l)
- la Casa di Riposo (20 p/l)
- il Centro Diurno per Anziani (15 posti)

RESIDENZA PROTETTA

La **Residenza Protetta** è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere 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 Residenza Protetta fornisce ospitalità ed assistenza assicurando un livello medio di assistenza medica, infermieristica accompagnato da un livello elevato di assistenza tutelare e alberghiera.

In particolare la Residenza Protetta offre occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; attività finalizzate al mantenimento e all'attivazione delle capacità residue, assistenza medica, infermieristica.

UTENZA AMMESSA: persone ultrasessantacinquenni non autosufficienti previa valutazione multi dimensionale da parte dell'Unità Valutativa Integrata e comunque con bisogni compatibili con i livelli assistenziali offerti dalla struttura.

LISTA D'ATTESA: formazione di graduatoria redatta con applicazione dei criteri determinati dal relativo Regolamento interno della Cooperativa.

Prestazioni offerte:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza sanitaria
- Assistenza sociosanitaria
- Animazione
- Assistenza religiosa
- Parrucchiere-barbiere - estetista
- lavanderia, guardaroba
- Pulizie
- Mensa e refettorio

CASA DI RIPOSO

La **Casa di Riposo** è una struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera, destinata a dare ospitalità a Persone Anziane autosufficienti che, per loro scelta, preferiscono usufruire di servizi collettivi, o che, per senilità, per solitudine, o altre ragioni, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

La Casa di Riposo fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. La struttura sostiene l'Anziano nella gestione della vita quotidiana.

UTENZA AMMESSA: persone anziane autosufficienti ultra sessantacinquenni.

LISTA D'ATTESA: formazione di graduatoria redatta con applicazione dei criteri determinati dal relativo Regolamento interno della Cooperativa.

Prestazioni offerte:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza sanitaria
- Assistenza sociosanitaria
- Animazione
- Assistenza religiosa
- Parrucchiere-barbiere - estetista
- lavanderia, guardaroba
- Pulizie
- Mensa e refettorio

CENTRO DIURNO PER ANZIANI

Il **Centro Diurno per Anziani** è una struttura a regime semi-residenziale, destinata ad accogliere anziani con basso livello di disturbo comportamentale. L'obiettivo è di creare un ambiente atto a favorire esperienze relazionali e di socializzazione caratterizzate dalla serenità e dal benessere ed a ridurre le forme di disadattamento che sono alla base dei disturbi comportamentali;

Mantenere e rafforzare l'autonomia dell'utente stimolando le capacità di risorse presenti;

Offrire interventi di tipo assistenziale e riabilitativo che rallentino il decadimento psico-fisico;

Aiutare la famiglia nella gestione del carico assistenziale garantendole momenti di sostegno e sollievo;

Favorire la permanenza dell'utente al proprio domicilio sostenendo la rete parentale al fine di assicurare sollievo alle famiglie che, sgravate dalla gestione del congiunto per 8-10 ore al giorno, possono riappropriarsi del normale ritmo lavorativo e sociale.

Il Centro, funzionante tutta la settimana dalle ore 8,30 alle ore 18,30, per tutto l'arco dell'anno, fornisce ospitalità ed assistenza socio-sanitaria, offrendo occasioni di vita comunitaria e aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento.

In particolare, il Centro Diurno per anziani offre servizio di assistenza alla persona, riabilitazione cognitiva, servizio infermieristico, attivazione psico-motoria, attività di animazione, ristorazione.

UTENZA AMMESSA: Al Centro Diurno possono accedere anziani residenti nel territorio del Comune sede del Centro e degli altri Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale XVI.

Per l'accoglimento della richiesta presso il Centro Diurno è necessario che i richiedenti siano, di norma, in possesso dei seguenti requisiti:

- abbiano compiuto il 65° anni di età;
- non abbiano in atto malattie infettive;
- siano idonei alla vita di comunità;

In caso di diagnosi di Demenza certificata dell'unità Valutativa dell'AST la demenza non deve essere di grado grave/gravissimo.

TEMPI DI ATTESA: servizio immediato; nel caso di richieste di ammissione in numero superiore ai posti autorizzati, è predisposta una graduatoria cronologica.

FAMILIARI

Nei giorni di ingresso i familiari consegneranno alla struttura i cambi di vestiario completo anche di biancheria intima ed i pannoloni necessari.

E' onere dei familiari comunicare tempestivamente alla responsabile della struttura qualsiasi modifica apportata alla terapia da parte del medico curante.

Si consiglia di non far indossare oggetti di valore o portare somme di denaro: la Cooperativa non si assume responsabilità per eventuali furti o smarrimenti.

SERVIZI EROGATI:

- Assistenza generica alla persona;
- Interventi di protezione della persona;
- Servizio alberghiero (limitato al pranzo, riposo pomeridiano e cena);
- Prestazioni infermieristiche nelle ore di permanenza in struttura;
- Attività di mobilitazione, socializzazione ed animazione;
- Memory training, terapia motivazionale, tecniche di rilassamento
- Terapia occupazionale

ORARI:

Tutti i giorni dell'anno: dalle ore 8,30 alle ore 18,30

All'interno del complesso dell'Immacolata abbiamo:

Il parco è il nostro grande spazio all'aperto, che circonda la Struttura e consente agli Ospiti di trascorrere molte ore in relax. Da aprile ad ottobre diverse attività di animazione vengono svolte in mezzo al verde.

A causa del terremoto del 2016 abbiamo perso alcune spazi adibiti ad attività ricreative ed educative come la "Sala della Musica Classica", il giardino e gli orti comuni di cui alcuni ospiti se ne prendevano cura coltivando ortaggi coadiuvati dal nostro personale.

Inoltre al momento non è fruibile la Chiesa. Le funzioni religiose sono attualmente garantite presso il nostro nuovo salone da pranzo. Tutte le altre attività verranno ripristinate a conclusione dei lavori di ristrutturazione post-sisma che interessano l'ala nord del Convento cioè la vecchia sala da pranzo e cucina.

La "Sala del Coro" oltre la funzione di biblioteca è una sala multimediale e didattica: qui si svolgono le attività ricreative, sensoriali e ludiche.

Gli spazi ad uso collettivo sono dotati, o dispongono nelle immediate vicinanze, di servizi igienici.

Tutti gli ambienti comuni, i corridoi e l'area di ingresso consentono la mobilità di persone disabili o in carrozzina.

Alloggi

Gli alloggi sono costituiti da camere singole e doppie.

All'interno di ogni camera, la disposizione dei letti e delle suppellettili assicura sempre lo spazio sufficiente per un facile movimento sia degli anziani, sia del personale. Le camere sono tutte dotate di un armadio, un tavolino o scrittoio con sedia, televisione ed il dispositivo di chiamata di emergenza.

Gli arredi delle camere e degli spazi collettivi, nonché tutte le attrezzature e le suppellettili della Struttura sono conformi ai requisiti previsti dalla vigente normativa.

Gli alloggi garantiscono agli ospiti una vita autonoma nei momenti della giornata in cui non debbono ricorrere a servizi collettivi.

Servizi Igienici

I servizi igienici di tutte le Residenze presentano dimensioni e accorgimenti tali da permettere un utilizzo sicuro e agevole da parte degli anziani, anche per chi ha ridotte capacità motorie.

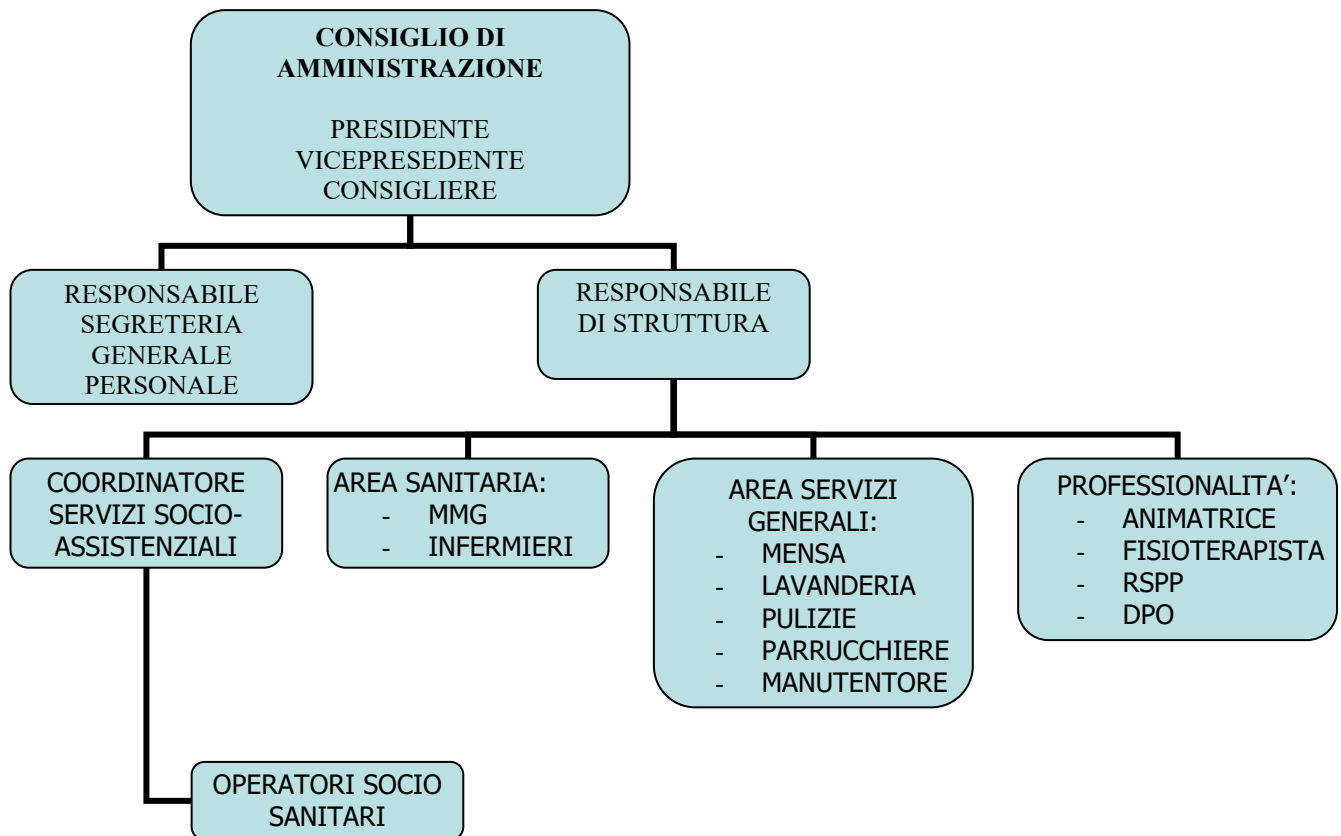
Gli spazi per i servizi generali comprendono:

- un ampio parcheggio
- l'area di ingresso e la reception
- gli uffici amministrativi
- i magazzini
- lo spogliatoio per il personale con servizi igienici
- la lavanderia con il deposito per la biancheria sporca e il deposito per la biancheria pulita
- la cucina con la dispensa e le celle frigorifere
- il guardaroba

PERSONALE

Alla figura della Coordinatrice di Struttura sociosanitaria è affidata la gestione della Residenza Protetta, Casa di Riposo e Centro Diurno L'Immacolata, coadiuvata dalla responsabile del settore infermieristico e dalla responsabile degli operatori sociosanitari.

L'organigramma della Cooperativa Sociale L'Immacolata prevede la presenza, in numero adeguato, delle professionalità necessarie per assicurare tutte le funzioni utili a garantire la migliore qualità di vita degli ospiti.



Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli di studio necessari alla copertura del ruolo e seguono tutti i corsi di formazione ed aggiornamento previsti dalle normative vigenti. I turni di servizio sono organizzati in base alle esigenze organizzative, degli ospiti e nel rispetto dei regolari turni di riposo nel pieno rispetto dei minutaggi regionali.

L'organizzazione definisce e riesamina le conoscenze e le competenze necessarie per ciascuna figura professionale sulla base di gradi di istruzione, formazione o esperienza appropriate.

L'organizzazione ha come obiettivo quello di garantire la gratificazione di tutto il personale assicurando ad ognuno di accrescere la propria conoscenza, competenza e consapevolezza in merito alla rilevanza dell'attività di ognuno verso il conseguimento degli obiettivi del servizio.

In tal senso, la finalità dell'organizzazione è quella di promuovere, pianificare ed effettuare sistematiche attività di formazione ed aggiornamento professionale dei propri dipendenti, valutandone l'efficacia.

La formazione avviene sia attraverso l'organizzazione di appositi eventi formativi, ma anche attraverso l'affiancamento di neoassunti e le riunioni periodiche del personale.

SERVIZI

- Servizio amministrativo
- Coordinatore di struttura
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza sanitaria
- Assistenza sociosanitaria

- Assistenza fisioterapica
- Animazione
- Assistenza religiosa
- Manutenzione
- Parrucchiere-barbiere - estetista
- Addetti alla lavanderia, guardaroba
- Pulizie
- Mensa e refettorio
- Varie

Servizio Amministrativo

Gli Uffici Amministrativi provvedono alla regolare gestione tecnico organizzativa e finanziaria della Cooperativa e alla tenuta di tutta la documentazione anagrafica, amministrativa e sanitaria relativa agli Ospiti. Gli Uffici sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì ore 9,30 – 12,30 / 15,00 – 18,00

Coordinatore di Struttura

Il Coordinatore di struttura si occupa di gestire operativamente l'andamento dell'intera struttura, gestendo al meglio tutte le figure professionali all'interno e garantendo le relazioni con l'esterno.

Assistenza Medica

Il Medico di Medicina Generale è di libera scelta dell'utente ed è presente su chiamata o con accesso settimanale. Il MMG esplica, nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri rappresentano un fondamentale punto di riferimento per gli Ospiti che necessitano di essere curati, visitati, soccorsi. Gli infermieri intervengono come primo soccorso, procedono alla rilevazione dei bisogni e collaborano con il Medico negli interventi.

In particolare, quotidianamente gli infermieri:

- preparano e distribuiscono le terapie prescritte, secondo i tempi indicati dal MMG;
- collaborano con gli altri operatori all'attuazione del piano di assistenza individualizzato di ogni Ospite, secondo gli obiettivi di loro competenza;
- collaborano con i medici nell'espletamento delle visite e nella tenuta delle cartelle degli Ospiti.
- segue l'evoluzione o l'involuzione dello stato funzionale dell'ospite in concordanza con il medico di base e la collaborazione dei familiari;
- Verifica l'esecuzione delle diete prescritte ad ospiti con particolari patologie;
- Provvede alla prenotazione di visite specialistiche;
- Provvede all'organizzazione degli spostamenti per visite specialistiche;
- Prenota le sedute di fisioterapia personalizzata a domicilio;
- Effettua prelievi, iniezioni, rilevazioni di pressione arteriosa, rileva glicemia;
- Effettua quant'altro necessario alla salvaguardia della salute dell'ospite;

Assistenza Sanitaria

La Cooperativa assicura agli ospiti l'erogazione dell'assistenza sanitaria di base tramite l'AST (Azienda Sanitaria Territoriale) che di concerto con il MMG assicura costantemente la salute dei singoli ospiti, particolarmente in caso di malattia o di trattamenti sanitari di mantenimento. Vengono inoltre erogati tutti gli interventi di prevenzione ritenuti necessari, orientando l'intera organizzazione ad adottare comportamenti ed accorgimenti che possano favorire una vita sana agli ospiti. In caso di necessità il medico curante dispone il ricovero dell'ospite presso l'Ospedale di riferimento più vicino, fornendo la collaborazione necessaria per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

L'assistenza farmaceutica viene erogata secondo le modalità fissate dalle leggi sanitarie vigenti. Oltre l'approvvigionamento dei farmaci in terapia vengono garantite il reperimento delle relative prescrizioni mediche, dei presidi sanitari, le analisi di laboratorio che vengono effettuate all'interno della struttura. Per ogni ospite viene aperta un'apposita cartella in cui vengono registrate tutte le informazioni cliniche dell'ospite. Su richiesta scritta degli aventi diritto (ospiti, familiari stretti, amministratori) entro 30 giorni si procederà alla consegna della cartella clinica.

Assistenza socio-sanitaria

Il Servizio socio-assistenziale è rappresentato dall'aiuto prestato all'ospite nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e della cura della persona.

L'assistenza è offerta dagli Operatori Socio-Sanitari, il cui compito specifico è quello di preoccuparsi che gli ospiti siano sempre puliti e ordinati e che il loro abbigliamento risulti adeguato e comodo.

Ogni ospite è stimolato dagli operatori socio-sanitari ad un corretto e costante utilizzo delle proprie capacità residue e incoraggiato a instaurare relazioni interpersonali con gli altri ospiti.

Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività:

- la cura e l'igiene personale dell'ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale;
- aiuto all'ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana;
- interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti;
- collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio;
- individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.

Assistenza fisioterapica

Il Servizio di fisioterapia prevede l'intervento programmato su prescrizione del Medico di Medicina Generale previa autorizzazione del medico fisiatra dell'Ast.

Il servizio fisioterapico può essere attivato anche in forma privata su richiesta dell'ospite o del familiare, con liberi professionisti. Il servizio è a pagamento.

La struttura dispone di una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria sia di gruppo che individuale.

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli ospiti, svolgendo negli spazi previsti, ai piani o al letto degli anziani, delle prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo.

Animazione

La Cooperativa Sociale L'Immacolata intende garantire ai propri ospiti servizi di assoluto rilievo per quel che concerne la qualità della vita. La finalità è quella di attivare ogni giorno gli stimoli affinché gli anziani, compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche, possano trovare anche le motivazioni per una vita attiva e ricca di interessi. Per questa ragione è operativo un servizio di animazione appositamente formati ad aiutare gli ospiti a riempire il loro tempo.

Ogni giorno vengono portate avanti diverse attività:

Attività sociali, cognitive e ricreative:

giochi di società ludico ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, attività di bricolage passeggiate, incontri con scolaresche, associazioni culturali e parrocchiali; organizzazione concerti all'interno della Struttura, commedie dialettali, biblioteca, feste, gite e visite a musei etc;

Attività espressive

Laboratori vari: disegno, pittura, ceramica, musicoterapica ecc.

Durante la bella stagione molte attività di animazione si svolgono all'esterno. Il grande parco alberato consente ai nostri Ospiti di trascorrere all'aperto, in piacevole relax, molte ore della giornata.

Per ogni anziano il giorno del compleanno è un appuntamento speciale. La ricorrenza viene festeggiata, il giovedì successivo, da tutti gli ospiti della residenza con musica, cerimonia e la predisposizione, da parte della nostra cucina, di una torta adatta alla circostanza.

Gite esterne

In diversi giorni della settimana, durante il corso di tutto l'anno, vengono organizzate uscite di gruppo con i nostri mezzi.

Biblioteca

L'Immacolata possiede una biblioteca di alto livello, con un gran numero di testi di vario genere: romanzi, gialli, saggi, grandi classici ed enciclopedie.

Assistenza religiosa

È garantita la celebrazione della Messa tutte le domeniche ed i festivi.

In certi periodi, compatibilmente con gli impegni, sarà recitato il Rosario.

È consentita all'Ospite l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

Chi volesse contribuire ad offerte per l'assistenza religiosa può rivolgersi all'ufficio amministrativo o ad effettuare bonifico bancario al seguente destinatario:

Cooperativa Sociale L'Immacolata – Via Immacolata n° 63 – 62020 Sant'Angelo in Pontano

Banca di appoggio: BPER filiale di Piane di Falerone

CODICE IBAN: IT08P0538769440000042923069

CAUSALE: *offerta per assistenza religiosa Padri Francescani San Ginesio*

Per eventuali offerte inerenti la Chiesa dell'Immacolata, lesionata dal terremoto del 2016 ed ancora in attesa di fondi per la ristrutturazione post-sisma, potete utilizzare lo stesso destinatario inserendo come causale: *offerta per ristrutturazione post-sisma Chiesa dell'Immacolata*.

Servizio di manutenzione

All'interno dell'Ente è funzionante uno specifico servizio interno che provvede alla manutenzione, alle riparazioni e alla buona conservazione delle strutture, delle attrezzature e degli impianti e del parco.

Parrucchiera/barbiere

Ogni settimana è a disposizione degli Ospiti il servizio della parrucchiera (a pagamento). Il servizio barbieria è gratuito.

Estetista

A disposizione degli ospiti il servizio di manicure e pedicure (a pagamento).

Lavanderia e guardaroba

Il servizio viene garantito mediante personale dipendente il quale provvede al lavaggio della biancheria sia piana che personale. La biancheria sarà opportunamente numerata in modo di permettere al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti. Il servizio prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.

L'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di un piccolo corredo personale.

Tutti gli indumenti personali dovranno essere contrassegnati da un numero. Questa operazione viene eseguita dai familiari o a richiesta dal servizio di guardaroba della Cooperativa al costo di € 0,80 al pezzo. E' vivamente sconsigliato l'uso di indumenti con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura in quanto la lavanderia è di tipo industriale e con detergenti di una certa consistenza, quindi consigliamo indumenti resistenti e di basso costo in quanto l'amministrazione declina ogni responsabilità per il deterioramento della biancheria. L'ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca a lavanderie esterne a proprie spese.

E' proibito provvedere autonomamente al lavaggio dei propri indumenti nelle camere: vi è un apposito spazio all'interno della nostra lavanderia dove potrete, in determinati orari, provvedere autonomamente al lavaggio dei vostri oggetti.

I familiari degli ospiti devono curare la necessaria integrazione degli indumenti occorrenti, come pure provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzabili e nei cambi stagionali a riportare presso le proprie abitazioni gli indumenti della passata stagione

Tale materiale rimarrà sempre di esclusiva proprietà dell'ospite e, in caso di decesso, deve essere restituito ai familiari entro dieci giorni.

Pulizie

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 differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dell'ospite, arredi ed attrezzature.

Mensa e Refettorio

Al personale di cucina è affidata la preparazione quotidiana dei pasti.

Il vitto è a carattere familiare ed è preparato con rigorosa osservanza delle norme di carattere igienico-sanitario. Il menù è organizzato secondo un calendario settimanale.

Il Medico può prescrivere in base allo stato di salute dell'ospite diete speciali.

Le tipologie delle diete sono: normale, morbida, liquida, semiliquida, per diabetici, ipoproteica etc.

La cucina propone ogni giorno un menù differenziato, con due diverse linee per i primi, i secondi, i contorni e la frutta, realizzando così un'offerta in grado di soddisfare ogni gusto e richiesta.

I pasti sono serviti in sala da pranzo. Sono consentiti i pasti in camera solo per motivazioni sanitarie determinate dal medico o dagli infermieri.

Gli ospiti si uniformeranno all'orario stabilito dall'amministrazione.

E' rigorosamente vietato asportare dalla sala da pranzo generi alimentari, stoviglie, posate ed ogni altra cosa, come pure portare a tavola cibi ed oggetti personali di servizio.

A metà mattina e nel corso del pomeriggio vengono serviti spuntini e bevande che gli ospiti possono consumare nei diversi luoghi di aggregazione.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- prima colazione: dalle ore 7,30
- pranzo: prima turnazione ore 11,00 , seconda ore 12,30;
- cena: dalle ore 18,00

VARIE

Televisione

Le camere sono dotate di apparecchio tv.

Inoltre, ogni luogo di aggregazione offre la possibilità di assistere ai programmi televisivi.

Servizio telefonico

Il servizio telefonico è garantito tramite cellulari.

In tutta la Residenza è possibile ricevere telefonate dall'esterno. E' possibile altresì effettuare delle videochiamate.

Servizio Internet

All'Immacolata è in funzione un servizio di wi-fi internet.

Custodia dei valori e responsabilità civile

La Cooperativa non si assume responsabilità alcuna per cose o valori conservati nelle stanze degli ospiti. Declina, inoltre, ogni responsabilità per danni che possono derivare senza sua colpa, agli ospiti ed alle loro cose. Il servizio di custodia dei valori è centralizzato presso gli Uffici Amministrativi.

Animali domestici

Gli animali domestici ammessi in struttura sono gatti e cani di piccola taglia. Si possono portare al massimo un animale per persona. Il costo mensile per la custodia del proprio animale è di € 200,00 (euroduecento/00) per i gatti e di € 300,00 (eurotrecento/00) per i cani. Nel prezzo è compreso vitto e alloggio. Sono a carico dell'ospite tutte le altre spese da sostenere per l'accudimento dell'animale: spese veterinarie, vaccini (obbligatori), toilettatura etc.

MODALITA' DI AMMISSIONE ED INGRESSO IN STRUTTURA

L'anziano interessato può accedere al servizio inoltrando richiesta su modulistica predisposta dall'amministrazione. Alla domanda dovranno essere allegati i seguenti documenti redatti in carta semplice:

- 1 fotocopia del documento d'identità in corso di validità;
- 2 fotocopia del tesserino sanitario;
- 3 fotocopia del tesserino di esenzione del pagamento ticket;
- 4 fotocopia verbale Invalidità Civile ed eventuale Legge 104;
- 5 fotocopia del verbale rilasciato dal Tribunale competente in caso di inabilitazione e interdizione dell'ospite;
- 6 Originali autorizzazioni dell'Ast per presidi sanitari (pannoloni, carrozzine, deambulatori);
- 7 certificato rilasciato dal medico di medicina generale nel quale deve essere specificato lo stato funzionale del richiedente e dichiarata l'assenza di malattie infettive, ovvero la presenza delle stesse e quali;
- 8 Autorizzazione trattamento dati personali (privacy);
- 9 Documentazione sanitaria pregressa;
- 10 Dichiarazione presa visione Carta dei Servizi e di adesione a tutte le norme ivi contenute;
- 11 Fotocopia documento d'identità del familiare / amministratore di sostegno / tutore;

L'ammissione viene effettuata seguendo di norma il criterio cronologico di presentazione della domanda dando comunque precedenza a coloro che si trovano in particolari e/o gravi condizioni di necessità ed assistenza.

L'ammissione resta riservata all'insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, senza obbligo di motivazione in caso di rigetto della domanda. Dopo l'accettazione della domanda, nel caso in cui l'avente diritto all'accesso non si presenti entro 7 giorni, la richiesta di ammissione si riterrà annullata a meno che non si provveda al pagamento del minimo della retta giornaliera.

Indicare nella domanda di ammissione il nominativo della persona che all'atto dell'ammissione si assumerà formalmente l'impegno di corrispondere la retta.

La domanda di ammissione, nel caso la persona non sia autosufficiente e non abbia familiari, dovrà essere corredata da relazione dell'assistente sociale del proprio Comune.

Al momento dell'ingresso sarà cura del Coordinatore predisporre apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare ed economico. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Coordinatore della Struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza.

La Cooperativa ha la facoltà di trasferire l'ospite in una camera diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite, con eventuale relativo cambio della retta di ricovero.

Al momento dell'ingresso l'ospite, o chi per lui, è tenuto a sottoscrivere il contratto di ospitalità, fornendo i propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi di familiari o conoscenti ai quali l'Amministrazione potrà rivolgersi in caso di necessità.

L'ospite potrà mantenere il proprio Medico di Medicina Generale, che garantirà l'assistenza primaria. Altrimenti l'ospite, o chi per lui, avrà a disposizione una lista di medici tra i quali potrà scegliere liberamente. L'ospite, o chi per lui, è tenuto inoltre a collaborare, fornendo la documentazione relativa alla sua storia sanitaria.

L'ospite, o chi per lui, al momento dell'ingresso dovrà effettuare il versamento del deposito cauzionale infruttifero di interessi pari ad € 1.800,00 (euromilleottocento/00). Tale deposito verrà restituito entro 30 giorni dal momento in cui l'ospite sarà dimesso definitivamente per qualsiasi ragione.

Il deposito cauzionale potrà essere utilizzato per i seguenti motivi: 1) recupero rette non pagate 2) risarcimento danni arrecati alla struttura per incuria o trascuratezza dell'ospite.

Sulla ricevuta di restituzione della caparra va inserita la dicitura: *che abbiamo restituito tutto: abbigliamento, effetti personali e denaro e che nulla avranno più a pretendere.*

Il versamento può essere effettuato mediante assegno bancario o bonifico bancario al seguente indirizzo:

Cooperativa Sociale L'Immacolata – Via Immacolata n° 63 – 62020 Sant'Angelo in Pontano

Banca di appoggio: BPER filiale di Piane di Falerone

CODICE IBAN: IT08P0538769440000042923069

Il mutamento delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite può portare all'introduzione di una variazione della retta giornaliera, che verrà comunicata per iscritto ai Familiari.

Lista di attesa

Le domande di ingresso vengono depositate presso l'Amministrazione.

In caso di mancanza di posti disponibili per l'immediata ammissione nella struttura, le domande rimangono giacenti e vanno a costituire la lista di attesa.

Le domande in lista di attesa vengono posizionate in una graduatoria stilata tenendo conto dei seguenti requisiti:

- Residenza anagrafica nel Comune di Sant'Angelo in Pontano
- Residenza anagrafica nei Comuni dell'Ambito Territoriale XVI.
- Ordine cronologico;
- Condizioni familiari;
- Condizioni abitative (documentate);
- Condizioni Economiche;
- sesso e tipologia del futuro Ospite;

Appena sarà disponibile un posto, verranno interpellati, in ordine di graduatoria, gli aspiranti che presentino le caratteristiche adatte a ricoprirlo.

RICOVERI TEMPORANEI

Compatibilmente con la disponibilità di posti letto, L'Immacolata può offrire accoglienza temporanea a persone anziane normalmente seguite a casa, dando ai familiari un periodo di distacco dall'impegno assistenziale.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

I DIRITTI

All'interno della Residenza Protetta e Casa di Riposo L'Immacolata e nei rapporti con l'esterno, l'ospite gode della massima libertà, fatte salve le limitazioni imposte dal suo stato di salute psico-fisico. La determinazione di tali limitazioni è di competenza del Medico curante.

L'entrata e l'uscita degli Ospiti dalla Struttura è consentita dalle ore 8 alle ore 19.

Per l'entrata e l'uscita al di fuori di tali limiti di orario, l'ospite dovrà fornire preventivo avviso all'amministrazione.

La Cooperativa Sociale L'Immacolata riconosce ai propri ospiti:

- il diritto di cura e assistenza : ogni Anziano deve essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- il diritto alla vita: ogni Anziano deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, etc);

- il diritto di prevenzione : ad ogni Anziano deve essere assicurato ogni intervento possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) atto a prevenire peggioramenti o danni alla salute e alla sua autonomia;
- diritto di parola e di ascolto: ogni Anziano deve essere ascoltato e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;
- diritto di informazione: ogni Anziano, o chi per Lui, deve essere informato circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è interessato;
- il diritto alla difesa : ogni Anziano in condizioni psicofisiche di inferiorità deve essere difeso da speculazioni e raggiri o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;
- diritto di partecipazione: ogni Anziano deve poter partecipare alle decisioni che lo riguardano;
- diritto di accettazione: ogni Anziano deve essere accettato come individuo portatore di valori;
- diritto alla critica : ogni Anziano può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che lo riguardano;
- diritto al rispetto e al pudore : ogni Anziano deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo concetto di pudore;
- diritto alla riservatezza: ogni Anziano ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- diritto di pensiero e religione: ogni Anziano deve poter esplicitare le sue idee filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.
- ogni ospite ha il diritto di poter personalizzare il proprio ambiente di vita, arricchendo la sua stanza con propri oggetti, previa autorizzazione dell'amministrazione;

DOVERI E REGOLE DI CONVIVENZA

L'Ospite è tenuto a osservare le norme del vivere civile quali educazione, reciproca comprensione e dovrà comportarsi in modo che mai venga offesa la dignità del luogo in cui è stato ospitato. Deve altresì garantire comportamenti conformi a corrette pratiche igienico-sanitarie coerenti con una struttura residenziale per anziani.

Coloro che daranno problemi alla normale convivenza saranno ammoniti ed in caso di recidiva saranno invitati a dimettersi, o verranno espulsi, a insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione, che provvederà anche a stabilire la data dell'allontanamento.

L'Ospite dovrà provvedere al totale rimborso di eventuali danni materiali arrecati.

Al momento dell'ingresso l'ospite si impegna a osservare le seguenti regole:

- Accettare i servizi resi così come sottoscritti al momento della domanda;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano ed adeguarsi alle richieste dell'amministrazione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare al personale della residenza l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio; è vietato ricorrere a interventi da parte di persone non autorizzate dall'Amministrazione;
- consentire al personale di servizio di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni. E' vietato chiudere a chiave le camere e i bagni dall'interno.
- l'ospite deve instaurare con il personale un rapporto di reciproca comprensione e rispetto nel modo di parlare e di trattare;
- L'ospite non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressione sul personale stesso con mance ed omaggi;
- non introdurre animali o altro non contemplato dalla presente, per non creare inconvenienti di qualsiasi genere e non pregiudicare la pulizia e l'ordine interno;
- non introdurre nell'alloggio bevande alcoliche e superalcoliche, stupefacenti, oggetti ed attrezzature che possono costituire pericolo o molestia;
- vietato recarsi nei locali della cucina e della lavanderia senza autorizzazione.
- far uso di un abbigliamento decoroso;
- non installare davanti alle finestre qualsiasi tenda di modello non autorizzato dall'amministrazione;
- non stendere alla finestra capi di biancheria;

- non tenere vasi di fiori ed altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- non utilizzare fornelli a gas o stufe a gas , elettriche o similari che siano pericolosi per l'incolumità dell'intera struttura o che possano disturbare gli altri ospiti;
- non fumare nelle camere o nei luoghi di ritrovo. Il fumo è consentito solo negli spazi prestabiliti.
- non gettare immondizia, rifiuti, mozziconi di sigarette o quant'altro dove non consentito;
- non gettare nelle tubazioni di scarico qualunque oggetto o liquido che possa ostruire o nuocere alle condutture (pannoloni, pannetti tnt, olio etc)
- non asportare dalla sala da pranzo stoviglie, posate, cibo;
- non apportare modifiche o inserire propri oggetti in camera senza prima autorizzazione dell'amministrazione. L'introduzione di oggetti personali, mobilio e quant'altro da parte dell'ospite non dà diritto a nessuna riduzione della retta ed a nessun rimborso in caso di danneggiamento o smarrimento;
- non ospitare durante la notte presso la propria stanza nessuna persona esterna o anche dimorante in stanze limitrofe;
- nel caso in cui avesse richieste straordinarie o da segnalare inadempienze nel servizio deve rivolgersi all'amministrazione;
- sottostare a un periodo di prova di venti giorni, atto ad accertare la sua idoneità psico-fisica alla vita comunitaria e all'organizzazione della residenza in cui viene ospitato; in caso di esito negativo e nell'eventualità che risulti impossibile la gestione l'ospite verrà dimesso;
- compilare l'apposito modulo, reperibile in sala O.s.s., prima di ogni uscita dalla Struttura Residenziale.
- Sono a carico dell'Ospite le provviste di vestiario e la biancheria personale.
- Gli indumenti dovranno essere contrassegnati, prima dell'ingresso, da un numero indicato dall'amministrazione, per facilitarne il riconoscimento.

DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

E' diritto del Familiare:

- Visitare e assistere il proprio congiunto nel rispetto dell'orario previsto dalla Cooperativa;
- Portare all'esterno della struttura il proprio familiare previa autorizzazione ed indicando i tempi di rientro;
- Ricevere dal personale competente le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto e delle cure a cui viene sottoposto, nonché ricevere dagli uffici amministrativi le informazioni di cui ha bisogno.

E' dovere del Familiare:

- Tenere un comportamento rispettoso verso tutti gli ospiti ed il personale della struttura a cui non dovrà chiedere favoritismi per il proprio familiare;
- In nessun caso il parente potrà intervenire nella cura dell'Ospite, di competenza e responsabilità del personale di assistenza;
- Non potrà portare bevande o alimenti senza preventiva autorizzazione dell'amministrazione;
- In nessun caso i parenti potranno interferire o modificare le cure sanitarie prescritte dal personale medico all'Ospite;
- Dovrà rispettare i locali e gli arredi e altresì rispettare l'obbligo di non fumare.

TIPOLOGIA DEGLI OSPITI

AUTOSUFFICIENTI: persone che godono di condizioni di salute tali da consentire loro una certa autonomia; persone che sono in grado di svolgere le comuni attività quotidiane; per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi anziché gestirsi in maniera autonoma presso la propria abitazione.

PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI: persone che hanno bisogno di assistenza parziale ma costante nell'espletamento di diverse attività quotidiane come il bagno, l'utilizzo dei servizi igienici ed il vestirsi.

NON AUTOSUFFICIENTI: persone con difficoltà di livello medio o elevato, con necessità continuativa di assistenza residenziale e sanitaria.

LE RETTE

L'ospite, o chi per lui, è tenuto a versare la retta mensile, anticipatamente, entro i primi dieci giorni di ciascun mese e a saldare le spese extra addebitate (farmaci, trasporto, prestazioni aggiuntive, parrucchiera, etc.).

La retta mensile comprende tutti i servizi presenti all'interno delle Residenze ad esclusione di:

- Ticket sui medicinali e farmaci a pagamento (fascia C);
- Eventuali costi di analisi ematiche e similari;
- Prestazioni mediche specialistiche;
- Prestazioni riabilitative;
- Prestazioni podologiche ed estetiche;
- Trasporti;
- Servizio parrucchiera;
- Spese di onoranze funebri in caso di decesso;
- Nel caso il personale della Cooperativa Sociale L'Immacolata dovesse provvedere alla igiene ed alla vestizione del defunto, verrà riconosciuto alle persone che hanno provveduto la somma di € 120,00 (eurocentoventi/00) stabilite per l'anno 2025;
- Eventuali assistenze aggiuntive all'interno della struttura qualora si verificano condizioni particolari che comportino un aggravio del carico assistenziale a favore dell'ospite;
- Presidi ed ausili sanitari (di norma forniti dall'Ast). Alcuni presidi possono essere forniti dalla Cooperativa a sua insindacabile scelta. In tal caso sono compresi nella retta;
- Ausili per incontinenza. Il costo per l'anno 2025 dei presidi per incontinenza extra fornitura Ast rimangono invariati rispetto al 2024: Pannolone € 0,65 cadauno, Rettangolare € 0,30 cad. , Traversa € 0,50 cad. , mutanda slip € 1,00 cad. . Nell'eventualità che i familiari portino ausili di incontinenza extra fornitura Ast, la Cooperativa si riserva la possibilità di accettarli, corrispondendo la stessa somma (ricevuta Cooperativa obbligatoria).
- Trasporti ed accompagnamenti effettuati dal personale della Cooperativa. Per il trasporto con mezzo della Cooperativa o di un dipendente incaricato si applica la tariffa di € 0,80 al km. Per accompagnatori dipendenti della Cooperativa la tariffa oraria è di € 20,00.

Il giorno di entrata e di uscita sono considerati giorni di presenza quindi entrambi dovranno essere pagati per intero. In presenza di mancato assolvimento del pagamento, l'ospite potrà essere dimesso.

L'importo della retta viene fissato annualmente dal Consiglio di Amministrazione, in relazione al variare dei costi di gestione e al variare delle condizioni psicofisiche dell'ospite. Per l'anno in corso le tariffe approvate sono riportate in appendice alla presente carta dei servizi.

Nel caso un ospite debba recarsi in struttura ospedaliera la retta da corrispondere è di solo parte alberghiera, quindi verrà applicata la tariffa base del nostro prezziario. Se la permanenza in struttura sanitaria dovesse protrarsi per un periodo superiore a 10 giorni interi e consecutivi si avrà una ulteriore riduzione pari al 10% della retta alberghiera (tariffa per autosufficienti). Nel caso l'ospite sia un soggetto convenzionato Ast la riduzione è del 50% dalla tariffa in solido.

Nessuna diminuzione della retta è prevista nel caso di assenza per motivi diversi dal ricovero ospedaliero. In caso di decesso la retta è dovuta fino al giorno dell'evento.

Qualora un ospite o un familiare non intendano accettare il ricovero in struttura sanitaria, la Cooperativa Sociale L'Immacolata si ritiene esente da ogni responsabilità e ne darà informazione al medico curante.

La Cooperativa non provvede ad alcuna prestazione durante il ricovero in struttura sanitaria.

Qualora venga richiesta l'assistenza, questa deve essere assicurata dai parenti. La Cooperativa assicura collaborazione solo ad ospiti privi di parenti o di figure che li assistono.

L'ospite o la Cooperativa Sociale L'Immacolata hanno il diritto di recedere dal contratto di ammissione stipulato all'inizio del rapporto a loro insindacabile giudizio, in qualsiasi momento, con un preavviso scritto di almeno 20 giorni. Un ospite della struttura può essere dimesso per:

- Sua esplicita richiesta da presentare per iscritto;
- Perché tiene una cattiva condotta morale o disciplinare;
- Sia di grave disturbo agli altri ospiti ed alla intera comunità;

- Sia moroso nel pagamento anche di una sola mensilità;

Gli ospiti del Centro Diurno, al termine del mese, pagano il numero delle presenze effettive realizzate.
Le modalità di pagamento previste sono:

- accredito nel conto corrente bancario;
- versamento presso i nostri uffici amministrativi.

I pagamenti effettuati tramite bonifico bancario vanno indirizzati al seguente indirizzo:

Cooperativa Sociale L'Immacolata – Via Immacolata n° 63 – 62020 Sant'Angelo in Pontano

Banca di appoggio: BPER filiale di Piane di Falerone

CODICE IBAN: IT08P0538769440000042923069

I rimborsi verranno effettuati mediante versamento con bonifico bancario sul conto indicato dal beneficiario.

ORGANIZZAZIONE QUOTIDIANA

L'organizzazione giornaliera del lavoro si svolge nella seguente maniera:

Mattino: turno dalle 6.00 alle 14.00

- igiene e vestizione dell'ospite
- colazione (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- bagni programmati
- idratazione
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- giro letti
- pranzo (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- messa a letto per il riposo pomeridiano

Pomeriggio: turno dalle 14.00 alle 21.00

- alzata pomeridiana
- distribuzione della merenda
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- cena (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- messa a letto per la notte
- inizio sorveglianza

Notte: turno dalle 21.00 alle 6.00

- sorveglianza
- cambio notturno e posizionamento ospiti

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI

Tutela della Privacy

Tutti gli Operatori della Cooperativa Sociale L'Immacolata sono tenuti a mantenere la massima riservatezza in merito alle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisico degli Ospiti.

I dati personali forniti dagli ospiti o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Casa di Riposo e Residenza Protetta, sono tutelati dalla Legge sulla tutela dei dati personali, meglio nota come Legge sulla Privacy.

Oltre ai dati anagrafici e sociali vengono raccolti altri dati cosiddetti sensibili relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale ed altre informazioni di carattere assistenziale

che sono custodite nella cartella clinica e nel Piano di Assistenza Individualizzato.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo le modalità che rendono minimo il disagio della persona.

Responsabile per la protezione dei dati (“DPO”)

La cooperativa Sociale L’Immacolata ha nominato un responsabile della protezione dei dati; per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali, incluse le politiche e misure di sicurezza e l’elenco dei responsabili che trattano dati, gli interessati potranno fare riferimento al Responsabile della struttura contattabile al n° 0733661201 oppure all’indirizzo e-mail info@casadiriposoimmacolata.it

Consenso informato

L’Ospite e i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure, ai servizi di assistenza sanitaria che saranno riservati all’Ospite stesso e degli eventuali trattamenti di contenzione e/o di carattere invasivo che potrebbe risultare necessario erogare.

Segnalazioni e reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente alla segreteria della Cooperativa oppure indirizzarli alla mail info@casadiriposoimmacolata.it.

Entro 30 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 30 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all’utente o familiare una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

Accesso alla documentazione sanitaria dell’ospite

L’ospite e i familiari possono accedere alla documentazione sanitaria previa richiesta formale all’indirizzo pec casadiriposoimmacolata@pec.it che si impegna ad ottemperare nel rispetto della normativa vigente .

COPERTURE ASSICURATIVE

Le coperture assicurative attive sono:

- RCT/RCO
- Incendio

ASPETTI METODOLOGICI

Attuazione del D. Lgs. n. 81/2008 e Piano operativo di emergenza ed evacuazione

La Cooperativa Sociale L’Immacolata ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, provvedendo ad elaborare documento di valutazione del rischio e di seguito predisponendo idoneo piano di emergenza.

A tutti i dipendenti è stata data informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull’uso dei dispositivi di protezione individuale.

Costantemente si provvede all’adeguamento della struttura e degli impianti, alle vigenti normative sulla sicurezza, e, di pari passo, si prosegue nella formazione ed aggiornamento professionale del personale dipendente. Il piano di emergenza e di evacuazione è stato aggiornato, revisionato ed integrato congiuntamente con il progredire dei miglioramenti strutturali ed impiantistici.

Sono stati affissi in tutte le Residenze ed aree di interesse una planimetria di tutto il piano interessato

dalla Residenza, con le aree limitrofe, indicando la posizione dei dispositivi di spegnimento, di rilevazione fumi, dei quadri elettrici, delle vie di fuga, delle avvertenze da seguire in caso di incendio, con specifica indicazione dei punti precisi di posizionamento e successivi percorsi da seguire. In tutte le stanze degli Ospiti sono stati affissi la planimetria di tutta la Residenza, l'ubicazione della stampa, l'indicazione delle vie di esodo, e le avvertenze da seguire in caso d'incendio.

HACCP

In adempimento a quanto previsto dalle disposizioni ministeriali inerenti all'autocontrollo alimentare, basandosi sui principi HACCP, l'Ente ha elaborato il relativo manuale, mettendo così in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale viene rivisto periodicamente da consulenti esterni.

Per tutto quanto non espressamente indicato nella presente Carta dei Servizi e previsto come "Requisiti minimi organizzativi" nel Regolamento Regionale n° 1/2004 "Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale" si fa riferimento al Regolamento di Ambito per la Residenza Protetta.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Qualora un ospite dell'Immacolata, o un suo familiare, intenda segnalare un qualunque tipo di disservizio o di suggerimento, può rivolgersi direttamente al Responsabile di Residenza, all'amministrazione, al Presidente.

Ogni segnalazione sarà accolta e valutata. La Cooperativa si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi. In tale ottica, l'opinione degli ospiti e dei loro familiari costituisce la migliore piattaforma progettuale possibile su cui costruire il miglioramento della qualità del servizio.

Un apposito modulo, denominato "Foglio di suggerimenti e reclami", è a disposizione degli ospiti e dei familiari per formulare, per iscritto, suggerimenti, rilievi ed eventuali critiche sulle procedure, sui tempi e sui metodi di erogazione dei servizi.

ULTERIORI NOTIZIE

Trasferimenti di Residenza

L'amministrazione, previa consultazione con i familiari o amministratori, si riserva la facoltà di procedere in qualsiasi momento al trasferimento di residenza dell'ospite, atto ad assicurare la più soddisfacente efficienza del servizio.

L'amministrazione ha inoltre la facoltà di trasferire l'ospite in un diverso alloggio da quello assegnato al suo ingresso, qualora questo sia richiesto dalle mutate condizioni psicofisiche e sanitarie o da esigenze organizzative della Cooperativa. In virtù di ciò potrà variare anche la retta giornaliera.

Coinvolgimento familiare

La Cooperativa Sociale L'Immacolata ritiene di dover attivare ogni azione atta al mantenimento delle relazioni affettive familiari dei propri Ospiti.

Per questo gli operatori tengono sempre informate le famiglie su ogni iniziativa che possa interessare i loro congiunti. In particolare, invitano i familiari a partecipare, a fianco dell'Anziano, a tutte le manifestazioni e iniziative comunitarie che vengono organizzate all'interno delle residenze.

Visite esterne

Orari di visita agli ospiti della struttura **previo appuntamento:**

Mattino: dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Pomeriggio: dalle ore 15,00 alle ore 18,00

Le visite avvengono nelle stanze dedicate oppure all'aperto nella bella stagione.

L'accesso ai reparti è consentito solo previo appuntamento autorizzato dal personale responsabile ed esclusivamente presso la camera del proprio familiare. In caso di gravi motivi saranno possibili accessi in orari e modalità diversi da concordare con l'Amministrazione e/o i coordinatori dei reparti.

Accorgimento richiesto è che le visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere che si svolgono all'interno delle Residenze, non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli Ospiti.

Durante il periodo di emergenza Covid le visite verranno regolamentate come da Circolare Ministeriale e Normative Regionali.

Parenti che volessero far pranzo con i propri cari possono farlo prenotandosi con almeno 3 giorni di anticipo presso l'ufficio o la responsabile del personale di turno.

È fatto divieto a familiari e visitatori, salvo diverse disposizioni dell'Amministrazione:

- l'accesso nella struttura in orari diversi da quelli indicati.
- l'accesso nei locali di servizio e nei locali cucina e mensa.
- consegnare cibo e farmaci agli utenti senza preventiva informazione al personale infermieristico o all'Amministrazione. Il cibo comunque deve sempre essere confezionato e non fatto in casa e non deve necessitare di frigorifero per la conservazione.
- introdurre bevande alcoliche.
- Non è permesso l'accesso alla Struttura di estranei, cioè di persone al di fuori della cerchia familiare ed amicale dell'ospite se non preventivamente autorizzati dall'Amministrazione.

USCITE

L'ospite gode della massima libertà fatto salvo limitazioni imposte dallo stato di salute o da norme anticontagio. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante. In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amministratori di sostegno, amici e personale facente parte del volontariato previo consenso della Cooperativa.

Per le persone autosufficienti l'orario va dalle ore 8,30 alle 19,00.

Per le persone non autosufficienti l'orario è previsto dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00. eventuali deroghe potranno essere autorizzate dalla Responsabile di Struttura.

Volontariato

La struttura si avvale dell'ausilio del personale religioso per il normale servizio di apostolato e di sostegno morale e religioso. E' favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

La meritoria azione di volontariato può essere svolta solo in qualità di aderenti ad associazioni costituite.

RAPPRESENTANTI DEI FAMILIARI

Con cadenza quinquennale vengono eletti attraverso votazioni tra i familiari degli ospiti all'interno della struttura, n°2 rappresentanti che hanno il compito di rapportarsi a nome dei familiari degli utenti con l'Amministrazione e con il CDA, nello specifico:

- Formulare proposte per quanto riguarda l'organizzazione e l'erogazione dei servizi;
- Favorire ed attivare in condivisione con la Cooperativa, opportunità e risorse di relazione sociale, occasioni di interesse, di impegno e svago per gli ospiti;

Le candidature vengono accolte dall'ufficio segreteria;

I candidati devono essere familiari di primo grado degli ospiti ammessi nei nuclei residenziali della struttura a tempo indeterminato;

Nel caso in cui i candidati fossero inferiori a n. 3, verranno nominati direttamente dal Cda senza effettuare le votazioni;

Per contattarci

Amministrazione	orario ufficio	Tel	0733661201
Infermieri	16 – 17	Tel	3389918278
O.s.s. e telefono ospiti	9 – 12 / 15 – 17,30	Tel	3349197606
Email:	info@casadiriposoimmacolata.it		
Pec:	casadiriposoimmacolata@pec.it		

Il Presidente e la Coordinatrice di Struttura ricevono solo su appuntamento.

Informazioni:

sito internet: www.casadiriposoimmacolata.it
facebook: [L'Immacolata Sant'Angelo in Pontano](https://www.facebook.com/LImmacolataSantAngeloPontano)

Allegata alla presente Carta dei Servizi vi è il prospetto riepilogativo delle rette in corso per l'anno 2025. La presente Carta dei Servizi sarà consegnata in forma telematica a ciascun ospite al momento dell'ammissione.

Troverete sempre in amministrazione una copia per la consultazione.

Oggetto di revisione in data 12.08.2025 ed approvata dal C.d.A della Cooperativa Sociale L'Immacolata. Sant'Angelo in Pontano, 12.28.2025

Cooperativa Sociale L'Immacolata

Il Presidente

Claudio Pascucci



PROSPETTO RIEPILOGATIVO RETTE ANNO 2025

dal 1 Gennaio 2025

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione

CASA DI RIPOSO

(SOLO PERSONE AUTOSUFFICIENTI)

RETTA GIORNALIERA: € 45,04

RETTA MENSILE: € 1.370,00

RESIDENZA PROTETTA

IN CONVENZIONE

RETTA GIORNALIERA: € 57,86

RETTA MENSILE: € 1.760,00

NON IN CONVENZIONE

RETTA GIORNALIERA: € 74,30

RETTA MENSILE: € 2.260,00

POSTO DI SOLLIEVO

RETTA GIORNALIERA: € 80,00

(MASSIMO 60 GIORNI)

DEPOSITO CAUZIONALE DA VERSARE ALL'ARRIVO.....€ 1.800,00

FRAZIONI DI MESE : VENGONO CALCOLATE DIVIDENDO LA CIFRA MENSILE PER 30,42
(365 GIORNI L'ANNO DIVISO 12 MESI = 30,42)

PASTI FAMILIARI/AMICI DEGLI OSPITI: feriali e festivi semplici € 28,00 a persona
Natale, Capodanno, Pasqua € 40,00 a persona

La Cooperativa Sociale L'Immacolata garantisce prestazioni di miglioramento del comfort alberghiero e prestazioni sociosanitarie aggiuntive rispetto agli standard regionali. In particolare, sono comprese nel costo della retta: il lavaggio indumenti personali, servizio barbe, servizio accompagnamento interno ospiti, prestazioni sociosanitarie aggiuntive (Infermieri e OSS), condizionamento ambienti, servizio rammendo e sartoria, disbrigo pratiche personali utenti, gestione del farmaco con armadio farmaceutico robotizzato, attività di animazione (quali gite, feste, momenti comunitari, proiezioni film, rappresentazioni teatrali, musicali, terapia occupazionale, ginnastica dolce, laboratori manuali e cognitivi, musicoterapia, giochi cognitivi, reminiscenza, festeggiamento compleanni).

ALTRI SERVIZI:

Taglio capelli uomo	€ 10,00
Taglio capelli donna	€ 12,00
Piega	€ 8,00
Tinta o permanente	€ 35,00
Trasporti effettuati da personale della Cooperativa (al km)	€ 0,80
Accompagnatori dipendenti della Cooperativa (tariffa oraria)	€ 20,00

PROSPETTO RIEPILOGATIVO DIURNO ANNO 2025

dal 1 Gennaio 2025

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione

TARIFFA GIORNALIERA

TIPOLOGIA 1:	ORARIO: 8,30 – 12,30	(4 ORE – senza pranzo)	€	28,00
TIPOLOGIA 2:	ORARIO: 8,30 – 16,30	(8 ORE – con pranzo)	€	48,00
TIPOLOGIA 3:	ORARIO: 8,30 – 18,30	(10 ORE – con pranzo e cena)	€	57,00

ALTRI SERVIZI:

Taglio capelli uomo	€	10,00
Taglio capelli donna	€	12,00
Piega	€	8,00
Tinta o permanente	€	35,00
Trasporti effettuati da personale della Cooperativa (al km)	€	0,80
Accompagnatori dipendenti della Cooperativa (tariffa oraria)	€	20,00