



CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO SOCIALE
PRIMAVERA**

**RESIDENZA PROTETTA
E
CASA DI RIPOSO**

1

LA MISSION

- 1.1 Carta dei servizi _____
- 1.2 Principi fondamentali dei servizi pubblici _____
- 1.3 Ubicazione e articolazione della strutturale _____
 - 1.3.1 Residenza protetta _____
 - 1.3.2 Casa di riposo _____
- 1.4 Finalità e caratteristiche della struttura _____

2

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

- 2.1 Modalità di ammissione _____
- 2.2 Dimissioni _____
- 2.3 Modalità organizzativa e personale della Residenza protetta e Casa di riposo _____
- 2.4 Rette e modalità di pagamento _____
- 2.5 Informazioni generali _____

3

VITA IN STRUTTURA

- 3.1 Regole di vita comunitaria _____
- 3.2 Come riconoscere il personale _____
- 3.3 Visita ai parenti _____
- 3.4 Uscite, assenze temporanee e conservazione posto _____
- 3.5 Sevizi generali della struttura
 - 3.5.1 Servizio infermieristico _____

- 3.5.2 Servizio socio-assistenziale _____
- 3.5.3 Servizio fisioterapico _____
- 3.5.4 Servizio lavanderia _____
- 3.5.5 Servizio mensa con cucina interna _____
- 3.5.6 Posta e giornali _____
- 3.5.7 Radio, TV e telefono _____
- 3.5.8 Videochiamate e messaggistica _____
- 3.5.9 Servizio Bar _____
- 3.5.10 Oggetti personali _____
- 3.5.11 Assistenza religiosa _____
- 3.5.12 Servizio di portierato _____
- 3.5.13 Parrucchiere e barbiere _____
- 3.5.14 Podologo _____
- 3.5.15 Servizio di animazione _____
- 3.6 Associazioni di volontariato _____
- 3.7 Il comitato di coordinamento _____

4

PERSONALE E FORMAZIONE

- 4.1 Personale e formazione _____
- 4.2 Soggetti gestori _____
- 4.3 Piano di aggiornamento _____

5

STANDARD DI QUALITA'

- 5.1 Qualità _____
- 5.2 Strumenti di verifica e tutela ospiti _____

5.3 Fattori e indicatori di qualità _____

ALLEGATI

MAPPA

LA MISSION

LA MISSION - PREMESSA

Al centro dell'agire quotidiano viene posta la persona, considerata come soggetto. La centralità della persona viene assicurata rispettando i diritti ed ascoltando i bisogni di ospiti e familiari, ricercando con questi un rapporto di fiducia, ovvero considerando l'attenzione alla relazione con l'ospite un elemento qualificante della prestazione erogata.

Le attività si basano sulla capacità professionale del personale che opera nei servizi assicurando l'efficacia e l'efficienza del proprio operato nonché imparzialità e disponibilità nei confronti degli ospiti. Viene riconosciuta l'importanza della collaborazione con gli ospiti ed i loro congiunti, la quale si manifesta anche attraverso la partecipazione degli stessi al miglioramento della qualità dei servizi mediante la possibilità di esprimere suggerimenti e proposte.

1.1 CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi del "Centro Sociale Primavera" – è realizzata in ottemperanza alla legge n.328/2000, alla legge regionale n-20/2002 ed al regolamento attuativo n. 1/2004 nonché alla Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Intende mettere a disposizione degli utenti (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-assistenziali e sanitari offerti, ed avere opportune nozioni in merito alla organizzazione della stessa struttura. Lo scopo del documento è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI PUBBLICI

Nella predisposizione di questa Carta di Servizi relativa alla Residenza Protetta e Casa di Riposo denominata "Centro Sociale Primavera" questo Ente si ispira ad alcuni principi fondamentali di seguito evidenziati:

Uguaglianza: garantendo l'accesso al servizio a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

Imparzialità: erogando il servizio con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitanti e delle loro famiglie.

Continuità: garantendo un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi, la struttura si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per il benessere degli ospiti.

Partecipazione: favorendo la partecipazione delle famiglie e degli ospiti per rendere il servizio sempre più vicino e attento alle loro esigenze.

Diritto di scelta: fornendo tutte le informazioni necessarie all'ospite e ai suoi familiari perché possano scegliere in modo consapevole.

Efficienza ed efficacia: garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la tempestività della risposta, la competenza e responsabilità del gruppo di lavoro, la sicurezza l'igiene e il comfort dei locali.

Trasparenza: garantendo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere

Legittimità: assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

1.3 UBICAZIONE E ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura "Centro Sociale Primavera" è situata nel comune di San Benedetto del Tronto in via Piemonte 124/b ed è destinata ad accogliere ospiti che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età. La struttura, pur essendo situata in centro e a due isolati dal mare, è ubicata in zona tranquilla, ben servita dai mezzi, completamente recintata e dotata di un ampio giardino di comoda fruizione da parte degli ospiti.

L'edificio è costituito da tre piani, di cui uno seminterrato, i cui locali sono così suddivisi:

- a) Piano seminterrato: magazzino, cappella, palestra con spogliatoi, sala riunioni, lavanderia, spogliatogio personale, parrucchiera/ barberia ecc;
- b) Piano primo: cucina, mensa, uffici, sala ricreativa, sala lettura ricreativa, bar, servizio portineria, hall ecc;
- c) Piano secondo: camere doppie / singole con bagni, soggiorno sala tv, ecc;
- d) Piano terzo: camere doppie con bagni, soggiorno sala Tv, bagno assistito, infermeria ecc;

La struttura è suddivisa in due moduli residenziali:

° Residenza Protetta

° Casa di Riposo

La Residenza Protetta è organizzata in un nucleo assistenziale di n. 40 posti letto

La Casa di Riposo è costituita da n. 28 posti letto.

1.3.1 RESIDENZA PROTETTA

La Residenza Protetta per Anziani dispone di 40 posti. La sua attività di servizio socio-sanitario è rivolta ad anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate. I trattamenti sono relativi a prestazioni mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative, d'animazione ed alberghiere. La permanenza, qualora non si renda necessariamente definitiva, è orientata alla possibilità di reinserimento nell'ambiente domestico.

1.3.2 CASA DI RIPOSO

La Casa di Riposo per Anziani dispone di 28 posti in camere doppie e singole dotate di bagno interno completo di arredi. A ciascun ospite è garantita, per quanto possibile, la collocazione più idonea alle proprie caratteristiche e condizioni psico-fisiche. È fatta comunque salva la facoltà della Direzione della struttura modificare l'assegnazione della camera ogni qualvolta si renda necessario, per esigenze organizzative e di relazione. La struttura residenziale è a prevalente

accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi, anziché gestire in maniera autonoma la propria abitazione e la propria vita. Possono essere accolte anche persone anziane o prossime all'anzianità che, per una particolare situazione di fragilità personale o sociale (senilità, solitudine o altro motivo), richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo. La Casa di Riposo garantisce, altresì, l'accoglienza e la continuità dell'assistenza agli anziani che presentano una parziale riduzione dei livelli di autosufficienza entro limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.

1.4 FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Residenza Protetta è un servizio residenziale a carattere permanente e continuativo, di interesse pubblico, destinato a **persone anziane non autosufficienti**.

Il nucleo di Residenza Protetta situato presso il Centro sociale Primavera, è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali miste stabilizzate, non- curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

La Residenza Protetta per anziani è rivolta alla cura, al mantenimento, alla protezione sociale e sanitaria di persone anziane non autosufficienti, in sostituzione delle cure parentali.

La Residenza Protetta fornisce ospitalità e assistenza assicurando un livello medio di assistenza medica, infermieristica riabilitativa accompagnato da un livello elevato di assistenza tutelare e alberghiera.

La Casa di Riposo è un servizio residenziale destinato esclusivamente ad ospiti autosufficienti ed accoglie 28 posti letto. E' destinata ad anziani autosufficienti che per senilità avanzata, solitudine o altro motivo, richiedono prestazioni alberghiere, assistenziali e sanitarie semplici ma comunque in grado di assicurare loro una adeguata garanzia di protezione.

In particolare la struttura, per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute ed il benessere dell'anziano ospitato offre:

- a) occasioni di vita comunitaria, attività ricreative e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane
- b) attività finalizzate al mantenimento e all'attivazione delle capacità residue;

Ad ogni nucleo è assegnato un numero di Operatori Socio Sanitari (OSS) fisso assegnato a soddisfare i bisogni essenziali degli ospiti residenti; in ogni caso sono rispettati gli standard assistenziali minimi stabiliti dalle normative e/ o convenzioni AST Regionale in vigore.

In entrambi i moduli il controllo clinico degli ospiti viene esercitato dai Medici di Medicina Generale con accessi programmati. Le urgenze sono garantite, nelle ore diurne, dai MMG e, nelle ore notturne, festive e prefestive, dai Medici di Continuità Assistenziale/Guardia Medica e dal servizio di emergenza del 118.

**INFORMAZIONI
E
ACCESSO AI SERVIZI**

2.1 MODALITA' DI AMMISSIONE

Per accedere alla residenza Protetta l'ospite e/o un suo familiare deve inoltrare domanda presso la struttura distrettuale (Punto Unico di Accesso – PUA) che attiverà l'UVI per la valutazione dei bisogni assistenziali. L'ingresso in Residenza Protetta è autorizzato dalla struttura distrettuale.

Per l'ammissione alla Casa di Riposo deve presentare al Comune di San Benedetto Del Tronto – Servizi Sociali la domanda di ammissione sottoscritta dal richiedente e/o tutore, e scheda Sanitaria. L'ammissione in casa di riposo avviene su parere positivo dell'UVI che valuta il grado di autonomia.

Le domande per la Casa di Riposo vengono inserite nelle liste di attesa che sono gestite secondo l'ordine cronologico di arrivo al protocollo dell'ente con precedenza ai residenti nel comune di San Benedetto del Tronto .

Al momento dell'ingresso in struttura all'ospite viene assegnato il posto letto con relativo comodino, armadio e sedia. E' consentito il possesso di oggetti personali purché, a insindacabile giudizio della Direzione, siano compatibili con le norme di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente. Nel rispetto delle normative di legge non è consentito collocare nelle camere assegnate ulteriore mobilia, ed è assolutamente vietato l'utilizzo di apparecchi elettrici per il riscaldamento, termocoperte, fornelli, ferri da stiro, etc. L'utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti. Compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche tutti gli ospiti vengono sempre coinvolti nelle attività socio-ricreative; i familiari/referenti che non desiderano tale coinvolgimento in favore dei propri cari, sono tenuti a formalizzare preventivamente tale richiesta.

L'ammissione non è considerata a priori definitiva: è previsto infatti un periodo di 30 giorni di permanenza in prova.

Documentazione per l'ingresso

A seguito di ammissione al servizio residenziale l'ospite è tenuto a fornire al competente ufficio la seguente documentazione:

- a) dichiarazione sostitutiva di certificazione, situazione reddituale dell'anziano;
- b) copia della Carta d'identità;
- c) codice fiscale;
- d) copia della tessera sanitaria;
- e) scheda sanitaria rilasciata dal medico curante e/o cartella clinica attestante le condizioni fisiche e psichiche del richiedente;
- f) elenco completo degli eredi o parenti con i rispettivi indirizzi e recapiti telefonici;
- g) elenco in carta semplice di tutti gli oggetti che si intendono introdurre nella Residenza Protetta.

Fruizione del servizio

L'erogazione del servizio avviene, in ottemperanza ai principi fondamentali dei servizi pubblici citati in premessa, con la finalità di garantire i bisogni degli utenti nel rispetto primario della dignità, della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni ideologiche e religiose di ciascuno.

Al centro dell'agire quotidiano viene posta la persona, considerata come soggetto. La centralità della persona viene assicurata rispettando i diritti ed ascoltando i bisogni di ospiti e familiari, ricercando con questi un rapporto di fiducia, ovvero considerando l'attenzione alla relazione con l'ospite un elemento qualificante della prestazione erogata.

Le attività si basano sulla capacità professionale del personale che opera nei servizi assicurando l'efficacia e l'efficienza del proprio operato nonché imparzialità e disponibilità nei confronti degli ospiti. Viene riconosciuta l'importanza della collaborazione con gli ospiti ed i loro congiunti, la quale si manifesta anche attraverso la partecipazione degli stessi al miglioramento della qualità dei servizi mediante la possibilità di esprimere suggerimenti e proposte.

2.2 DIMISSIONE DEGLI OSPITI

L'ospite può essere dimesso d'ufficio, con preavviso di 30 giorni, nei seguenti casi:

- a) morosità (mancato pagamento della retta mensile alle dovute scadenze protrattosi per oltre 1 mese);
- b) inadeguatezza organizzativa del Centro alle sopravvenute esigenze dell'ospite, dietro apposita valutazione dell'UVI;
- c) sopravvenuti assorbenti interessi pubblici dell'Ente;
- d) reiterato mancato rispetto delle norme di comportamento.

Le dimissioni con effetto immediato e senza preavviso possono avvenire per fatti o comportamenti gravemente pregiudizievoli nei confronti degli altri ospiti del Centro e verso l'organizzazione dello stesso. Il provvedimento autoritativo di dimissione è adottato dal Dirigente del settore Servizi Sociali sulla base di apposita relazione del Coordinatore della struttura del Centro Primavera.

L'ospite che decide di risolvere il proprio rapporto di ospitalità con il Centro è tenuto a dare comunicazione scritta con preavviso di 15 giorni. In mancanza di tale comunicazione è tenuto comunque a corrispondere la retta intera, per il periodo di preavviso non comunicato. L'ospite ed i suoi familiari o tutori, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la struttura. E' dovere dei familiari o dei referenti indicati nella domanda di ammissione, farsi carico dell'ospite dimesso. In caso di diniego da parte delle persone sopra indicate, la Direzione della Struttura segnalerà la situazione all'autorità di Pubblica Sicurezza territorialmente competente. E' compito dei familiari e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione farsi carico di ogni adempimento relativo al decesso dell'ospite residente.

2.3 MODALITA' ORGANIZZATIVA E PERSONALE DELLA RESIDENZA PROTETTA E CASA DI RIPOSO

Attualmente i servizi assistenziali socio-sanitari ed alberghieri a favore degli ospiti della Residenza Protetta/Casa di Riposo sono concessi in gestione, in forma integrata ed omni-comprendiva, ad uno o più operatori esterni tramite gara di appalto. Tutto il personale impiegato all'interno della struttura residenziale è alle dirette dipendenze della Ditta appaltatrice, che deve garantire che le

prestazioni oggetto dell'appalto siano eseguite da dipendenti regolarmente assunti ed aventi i requisiti professionali richiesti, nel rispetto delle normative e dei contratti collettivi di lavoro vigenti nel settore.

Il personale di servizio deve altresì essere selezionato con cura e professionalmente addestrato, nonché essere numericamente adeguato a garantire la corretta esecuzione delle prestazioni appaltate. In particolare, il servizio socio-assistenziale tutelare viene erogato nelle 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno e con obbligo di presenza notturna con i minutaggi di assistenza richiesti.

In Residenza Protetta, in base all'accordo di cui alla DGRM n. 1230/2010, DGRM 1950/2023, si garantisce ai propri ospiti gli standard minimi assistenziali (assistenza infermieristica OSS) previsti dal Regolamento Regionale 8 marzo 2004 n. 1 e successive modifiche e integrazioni.

Per ogni ospite del servizio viene garantito un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente obiettivi, strumenti e metodi di intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica.

Gli ospiti sono tenuti alla scelta di un medico di Medicina Generale operante nell'ambito territoriale dove è ubicata la struttura. Il medico di Medicina Generale ha la responsabilità clinica del proprio paziente e si prende cura di garantire la continuità terapeutica. L'accesso del medico di Medicina Generale avviene con la periodicità programmata durante l'UVI nel piano terapeutico assistenziale individuale, nonché in caso di urgenza, con le stesse modalità previste a domicilio dal vigente CCNL per la Medicina Generale e relativi Accordi Integrativi Regionali. Nei casi in cui non sia possibile ricorrere al medico di Medicina Generale per le urgenze o le emergenze, il personale di turno attiva rispettivamente il Servizio di Continuità Assistenziale o il 118.

L'ospite può richiedere, a sue spese, visite di altri medici o specialisti di sua fiducia. Le prescrizioni dei sanitari diversi dai curanti dovranno essere convalidate dal medico di base che, di norma, redige apposita cartella sanitaria, di volta in volta aggiornata e depositata presso la struttura.

Le prestazioni ed i servizi erogati dalla Residenza Protetta e dalla Casa di Riposo sono rivolti esclusivamente agli utenti ospitati, nel pieno rispetto dei bisogni di ciascuno codificati nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato al momento dell'ingresso in struttura sulla base del progetto assistenziale definito dall'UVI e successivamente aggiornato ed adeguato alle effettive necessità ed esigenze di ogni singolo ospite da parte del personale socio-assistenziale.

Resta inteso che gli ospiti ed i loro familiari saranno adeguatamente informati su ogni prestazione e/o servizio erogato. Nella domanda di accesso ai servizi, ove richiesto, vanno riportati i nominativi di tutte le persone referenti dell'utente e, tra queste, deve essere individuato un solo ed unico referente autorizzato a intrattenere rapporti con la struttura e con tutti i familiari/referenti dell'utente interessato.

Al momento dell'ingresso in struttura, ogni ospite deve disporre del corredo personale per come richiesto nello specifico modulo allegato alla domanda (con numero identificativo). Sarà cura della coordinatrice di struttura verificare periodicamente la dotazione del vestiario di ogni singolo ospite ed interpellare l'ospite stesso o il familiare per integrare il vestiario in caso di dotazione insufficiente o non più idonea.

2.4 RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Accesso in regime convenzionato

La Ast di competenza si fa carico della quota sanitaria per RP. La quota sociale – alberghiera, insieme alle spese integrative sanitarie e non sanitarie (consumazioni extra, telefonate, eventuali farmaci a pagamento, parrucchieria, podologo ecc.) è a carico dell'ospite o dei familiari.

La retta in regime convenzionale a carico della famiglia, sotto specificata nel riquadro, comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie/riabilitative svolte internamente, l'animazione, la terapia occupazionale, la musicoterapia, la stimolazione sensoriale e cognitiva.

Tariffe giornaliere

TARIFFE residenti e non residenti		
	Camera doppia	Camera singola
Casa di riposo	€ 36,00	€ 42,00
Residenza Protetta	€ 36,00	€ 42,00

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI

Per gli ospiti in convenzione la retta è composta da una quota sanitaria a carico del servizio sanitario pubblico e da una quota socio-alberghiera a carico dell'Ospite o, in via alternativa, del Comune, in quota parte, nel caso in cui l'Ospite medesimo abbia un reddito insufficiente.

Retta alberghiera

La parte di retta riguardante la quota socio-alberghiera comprende i servizi alberghieri come di seguito indicati:

- a) Vitto e alloggio;
- b) Assistenza tutelare e igienico-sanitaria alla persona;
- c) Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- d) Servizio lavanderia;
- e) Attività ricreativa e di socializzazione;
- f) Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- g) Servizio religioso;
- h) Servizio di parrucchieria (taglio+ piega mensile)

La retta non comprende:

La retta non comprende servizi alberghieri e/o personalizzati ulteriori rispetto ai servizi base.

Sono pertanto a totale carico dell'utente:

- ◆ i servizi garantiti da SSN
- ◆ Fisioterapia aggiuntiva

- ◆ Il trasporto in ambulanza ed accompagnamento dell'ospite per cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche esterne o di controllo, ricovero in centri specializzati ecc.)
- ◆ Il servizio di pedicure da parte del podologo
- ◆ l'assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari
- ◆ Presidi incontinenza: forniti dall'AST - Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli ospiti e se non sufficienti i presidi saranno richiesti alla famiglia dietro rimborso mensile.
- ◆ Il parrucchiere/il barbiere gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception
- ◆ Le telefonate effettuate
- ◆ Spese voluttuarie di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

Per entrambe le tipologie di Ospiti, la retta comprende nello specifico le seguenti voci:

- ◆ **Vitto:** con prima colazione, pranzo e cena; sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico di Medicina Generale in funzione dei quadri clinici.
- ◆ **Assistente sanitario:** gli Ospiti residenti o domiciliati presso la Residenza usufruiscono del Servizio Nazionale (presidi e farmaci inclusi).
- ◆ **Servizi sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale.
- ◆ **Animazione:** il servizio prevede un programma di attività occupazionali, ludiche e ricreative.
- ◆ **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza, dotata di bagno, è completata dalla biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera. Ogni stanza di degenza è munita di impianto di antenna centralizzato.
- ◆ **Servizi religiosi:** all'interno della struttura si trova una cappellina dove gli ospiti possono pregare e dove è garantita la celebrazione della S. Messa una volta la settimana (attualmente celebrata presso il salone principale il sabato). E' in ogni modo rispettata la fede degli ospiti aderenti ad altre confessioni religiose. La struttura non dispone di una camera mortuaria, ma compatibilmente con gli spazi può essere allestita presso la cappella.

MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta mensile dovuta dall'ospite viene definita dal servizio amministrativo comunale secondo le tariffe applicate con Delibera di Giunta Comunale. Il familiare riceverà mensilmente per mail la bolletta di pagamento pagoPa contenente le modalità di versamento, la quota da pagare e la scadenza.

2.5 INFORMAZIONI GENERALI

Polizze assicurative La Ditta aggiudicataria dell'appalto per la gestione operativa integrata ed omni-comprensiva del servizio assistenziale ed alberghiero in favore degli ospiti della Residenza Protetta e Casa di Riposo, è titolare di polizza assicurativa per R.C.T. (Responsabilità civile verso terzi) e per R.C.O. (Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro).

VITA IN STRUTTURA

LA VITA IN STRUTTURA

Le attività nella residenza sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari, passibili di variazioni

Sveglia	6:30	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	7:15	8:00
Idratazione	10:00	11:00
Pranzo	11:15	13:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	16:00	17:00
Animazione	9:00 – 11:00	15:00 – 18:00
Cena	18:00	20:00

3.1 REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Nel rispetto delle buone regole di convivenza in strutture comunitarie, l'ospite è tenuto in particolare a:

- ◆ Osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale;
- ◆ Mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- ◆ Segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- ◆ Consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dalla Direzione, l'ingresso nella stanza di residenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
- ◆ Non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni; non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;
- ◆ Non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti;
- ◆ Non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- ◆ Non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;

- ◆ Non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- ◆ Non fumare al di fuori delle zone consentite;
- ◆ Risarcire all'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza. Tutto quanto sopra riportato si intende esteso ai visitatori e familiari degli ospiti;
- ◆ E' vietato offrire mance o omaggi di qualsiasi genere e natura al personale operante;
- ◆ Al fine di garantire un tempestivo intervento in caso di urgenza, la stanza, allorché occupata, non può essere chiusa a chiave, così come per gli armadi che devono rimanere accessibili;
- ◆ E' vietato introdurre apparecchiature elettriche senza la valutazione della sicurezza e conformità dell'apparecchio;

3.2 COME RICONOSCERE IL PERSONALE

Tutto il personale sanitario della Residenza porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore (verde/infermieri, blu/ OSS, rosso/fisioterapista, lilla/animatrice, giallo/addetti pulizie ecc) e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.

3.3 VISITA AI PARENTI

Gli ospiti possono ricevere visite ogni giorno, negli orari e spazi dedicati.

I visitatori possono accedere nella struttura dalle 10:00 alle 11:45 e dalle 16:30 alle 18:00.

Tale indicazione è data al fine di consentire il normale svolgersi delle attività assistenziali ed il rispetto delle attività assistenziali ed il rispetto dei momenti di riposo degli istituti.

Una flessibilità a tale orario, a seguito di richieste del familiare e autorizzata dalla direzione, è assicurata nelle seguenti circostanze.

- ◆ accoglienza dei nuovi ingressi: per favorire l'ambientamento del nuovo ospite con la vicinanza più assidua nei primi giorni del caregiver;
- ◆ in caso gli orari di visita possibile per il caregiver non coincidano con i nostri;
- ◆ per favorire la vicinanza dei familiare in caso di ospiti in fase terminale o agonici.

Raccomandazioni :

I nostri ospiti sono spesso portatori di patologie che limitano le loro diete e anche la loro capacità di deglutizione. Dare cibo non consentito ad un Ospite può mettere a repentaglio la sua salute, ti

chiediamo pertanto di astenersi dal somministrare autonomamente cibo agli Ospiti senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario.

3.4 USCITE E ASSENZE TEMPORANEE E CONSERVAZIONE DEL POSTO

Per uscire dall'Istituto, per poche ore o per più giorni, va richiesta l'autorizzazione, da consegnare in portineria al momento dell'uscita; saranno autorizzati all'uscita gli ospiti in regime di residenza protetta solo se accompagnati dal caregiver di riferimento, dall'ADS, da volontari o operatori dell'Istituto. Gli ospiti possono usufruire di permessi di uscita dalla struttura della durata di più giorni con conservazione del posto (15 gg in regime di Residenza Protetta); tali permessi/licenze devono essere concordati con l'infermiere e/o il Medico perché sottoposti a particolari limitazioni. Per le assenze dovute a ricoveri ospedalieri è garantita la conservazione del posto letto per tutta la durata del ricovero, eccetto che, a seguito della valutazione dell'UVI, non sia stabilito il trasferimento in altra tipologia di struttura residenziale. Gli ospiti in Casa di Riposo possono entrare e uscire dalla struttura avendo cura di comunicarlo agli operatori. L'orario di rientro serale è di norma stabilito alle ore 18.30, salvo occasioni particolari per le quali è necessario il preavviso di almeno un giorno. La direzione non risponde in nessun caso di quanto avviene all'ospite nel tempo trascorso dallo stesso all'esterno della struttura.

3.5 SERVIZI GENERALI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

3.5.1 Servizio infermieristico

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della presentazione e della somministrazione delle terapie così come stabilite dal MMG o dalla struttura sanitaria di provenienza, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela dell'integrità clinica dell'Ospite.

Inoltre si occupa della supervisione della gestione del vitto verificando la corretta somministrazione delle terapie .

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnosi medica.

Collabora con medici e con altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

3.5.2 Servizio socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori titolari (O.S.S. Operatori Socio Sanitari) e riguarda tutte le attività assistenziali quali l'igiene personale (il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli; per gli uomini si provvede anche alla rasatura della barba), la vestizione e l'alimentazione.

Gli operatori assistenziali sostengono l'Ospite nella mobilitazione e collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione; svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità degli Ospiti. Si occupano inoltre di tutti i percorsi igienici degli ambienti di vita.

Essi svolgono attività suddette previo coinvolgimento nella stesura e divulgazione del PAI.

3.5.3 Servizio fisioterapico

Le attività motorie di gruppo e/o riabilitative degli Ospiti sono svolte dal fisioterapista anche sotto il controllo medico, in quanto si occupa del recupero e la rieducazione funzionale degli ospiti.

Il fisioterapista presta attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando trattamenti fisici, manuali, massoterapici ed occupazionali. Propone inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

3.5.4 Servizio lavanderia

La struttura si avvale di un servizio di lavanderia interna dove il personale si occupa di provvedere al lavaggio, stiratura, riordino indumenti e biancheria personale degli ospiti. E' sconsigliato per gli ospiti un guardaroba con capi delicati incompatibili con i lavaggi di tipo industriale offerto; il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, asciugamani), è affidata ad una ditta esterna specializzata.

3.5.5 Servizio mensa con cucina interna

La produzione dei pasti principali (colazione, pranzo e cena) viene effettuata nella cucina presente nella Struttura. Il servizio, attivo tutti i giorni, è rivolto prevalentemente agli ospiti della struttura. Garantisce una corretta alimentazione dell'ospite a partire dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di autocontrollo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Il menù viene elaborato sulla base di tabelle dietetiche, rispondendo ad esigenze particolari (es. diabetici, celiaci etc.), è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, prevede variazioni stagionali e menù personalizzati a seconda della necessità ed è costituito da: Prima colazione, Pranzo, merenda e cena. Ogni domenica e giorni festivi è previsto il dolce.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente: colazione: ore 8.00 – 9.00, pranzo: ore 11.15 – 13.15, merenda/ idratazione ore 16,00 - 17,00, cena: ore 18.00 – 19.30.

I pasti sono serviti in sala da pranzo, ma agli utenti, che per motivi di salute non possono consumare i pasti in sala, è assicurato il servizio in camera. Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione medica.

3.5.6 Posta e Giornali

La corrispondenza in arrivo viene recapitata giornalmente ai destinatari dalla segreteria/portineria che provvede anche ad inoltrare la posta in uscita.

Ogni mattina sono disponibili quotidiani nazionali e regionali insieme alle riviste che risultano preferite dagli ospiti.

3.5.7 RADIO TV e telefono

Su ogni piano è presente un largo spazio/salottino dove è possibile vedere la TV o ascoltare musica insieme ad altri ospiti; nelle camere da letto inoltre c'è la possibilità di avere un apparecchio televisivo (da portare con annesse cuffie auricolari) per la visione dei programmi preferiti). A disposizione di ogni ospite che lo desidera c'è la possibilità di ricevere e effettuare telefonate utilizzando gli apparecchi, portatili o fissi, disponibili sui piani.

Qualora si volesse attivare la linea per le telefonate esterne occorre farne specifica richiesta alla direzione.

3.5.8 Videochiamate e messaggistica

La residenza mette a disposizione di tutti gli ospiti che ne facciano richiesta, il servizio di videochiamata esterna per comunicare con amici e parenti.

La videochiamata viene effettuata con il supporto dei nostri operatori attraverso il tablet in dotazione alla struttura (non è dunque necessario essere in possesso di un cellulare/device personale).

3.5.9 Servizio Bar

Annesso al salone principale è possibile fruire del servizio bar (funzionante in alcune occasioni) mentre sono presenti distributori automatici di bibite e di snack prevalentemente per il personale. Gli ospiti della struttura hanno a disposizione acqua e/o bevande calde distribuite dagli operatori.

3.5.10 Oggetti Personali

E' a disposizione degli ospiti della residenza una cassaforte dove deporre denaro e piccoli oggetti di valore; è dunque consigliabile non tenere con sé beni di alcun genere; la direzione non risponde di eventuali furti.

3.5.11 Assistenza religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto. Nel caso di religioni diverse dalla cattolica, si garantisce la disponibilità ad accogliere un Ministro del culto dell'Ospite. Per gli Ospiti di fede cattolica un sacerdote cura la celebrazione della S. Messa una volta la settimana, l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla S. Messa, la confessione e l'amministrazione del sacramento degli infermi.

3.5.12 Servizio di portierato

Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 19,30 e il sabato e domenica dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 19,00. Per accoglienza, per controllo accessi, smistamento posta, prenotazioni visite delle famiglie ecc.

3.5.13 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile anche a pagamento previo appuntamento prenotabile presso la reception. La Residenza si avvale di collaboratori esterni liberi professionisti. Presso la Reception sono disponibili tutte le informazioni circa le tariffe convenzionate praticate.

3.5.14 Podologo

Gli ospiti possono usufruire di un servizio podologico su richiesta e/o su suggerimento del medico o dell'infermiere; si prenota la visita che il professionista svolge in struttura, rispondendo alle specifiche esigenze dell'utente.

3.5.15 Servizio di animazione

La struttura è dotata di locali destinati ad attività ricreative e di svago.

Nelle stagioni invernali vengono utilizzati a tale scopo i saloni interni (hall, sala tv-soggiorno etc) mentre in quella estiva tali attività possono essere svolte anche negli spazi esterni. Il servizio di animazione ha come obiettivo principale quello di garantire la socializzazione degli ospiti tra loro e con il mondo esterno, oltre a mantenere il più possibile le capacità delle persone anziane attraverso varie attività laboratoriali. La socializzazione è garantita attraverso momenti quotidiani di comunicazione e scambio (lettura giornali, ascolto musica, disegnando etc...). L'organizzazione delle attività ricreative verte a dare senso e contenuti alla giornata di ogni ospite nel rispetto della sua libera scelta, di desideri, inclinazioni e quanto previsto dal PAI per il supporto all'umore ed il mantenimento di capacità residue.

In collaborazione e in accordo con la direzione e l'animatrice, possono essere ospitati soggetti di associazioni e volontari, per attività specifiche di animazione e socio ricreative che coinvolgano gli ospiti della Struttura lasciando loro piena libertà di scelta; tali attività sono rivolte anche anche all'esterno per favorire la socializzazione aperta.

Agli ospiti viene proposta la partecipazione ad una serie di iniziative di movimento, ricreative, culturali, turistiche etc. su base stagionale ed in base alle ricorrenze riconosciute. Dette attività sono organizzate secondo il calendario delle iniziative. L'autorizzazione alle uscite è rilasciata in fase di ingresso e le famiglie saranno informate del programma di animazione esterno.

Le attività organizzate vengono esposte nell'apposita bacheca situata nell'atrio della hall del Centro e sono aperte, oltre agli ospiti, anche a persone esterne alla struttura.

Presso la struttura sono inoltre presenti dei servizi destinati anche a persone non residenti nella struttura quali:

- a) Centro Ricreativo Disco Verde
- b) bar

- c) ristorante
- d) segretariato sociale
- e) attività motoria

Per i servizi richiesti dagli ospiti non ricompresi nelle prestazioni garantite indicate nella presente Carta dei Servizi, il gestore del servizio, previo accordo con il responsabile del servizio sociale del Comune, definisce un corrispettivo adeguato alla disponibilità degli ospiti interessati e comunicato agli stessi. Per le iniziative sociali e culturali nelle quali è contemplata la frequenza anche di persone non ospiti della Residenza Protetta, la quota di partecipazione viene definita dal coordinatore del servizio responsabile dell'organizzazione della struttura, previo accordo con il responsabile del servizio sociale del Comune.

3.6 LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E LE REALTA' SOCIALI DEL TERRITORIO

La Struttura ospita e valorizza le Associazioni di Volontariato a carattere sociale, ricreativo, ambientale, ecc. che intendono offrire collaborazione nello svolgimento delle attività di animazione della struttura. E' possibile utilizzare gli spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli ospiti e la comunità locale.

Tale apporto viene coordinato ed integrato nei programmi che la Residenza intende organizzare, con gruppi musicali, folkloristici e di clown terapia e sono promotori di momenti di socializzazione e di festa in collaborazione con le animatrici e gli operatori, rendendo piacevoli e significativi le giornate degli ospiti.

3.7 IL COMITATO DI COORDINAMENTO

In rappresentanza DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Al fine di migliorare e garantire il buon andamento dei servizi è istituito presso la struttura il comitato di Coordinamento con funzioni di proposte, suggerimenti, pareri per la gestione e l'ottimizzazione dei servizi. La composizione è determinata con atto di Giunta comunale in numero di 3 unità e ne fanno parte:

- n. 1 rappresentante sindacale;
- n. 1 rappresentante nominato dalla Giunta Comunale;
- n. 1 rappresentante ospite o familiare degli utenti residenti.

Il Comitato delle Famiglie, è composto da alcuni familiari degli ospiti presenti nella Struttura, che collaborano al fine di migliorare le attività svolte e promuovere iniziative tese ad un crescente miglioramento della qualità della vita delle persone ospitate. Le proposte, avanzate negli incontri programmati, vengono accolte dall'équipe di struttura e, in un coinvolgimento reciproco, attuate sia nell'ambito strutturale sia nel rapporto con le realtà presenti nel territorio.

**PERSONALE
E
FORMAZIONE**

4.1 PERSONALE E FORMAZIONE

All'interno della residenza operano diverse figure professionali, secondo gli standard previsti dalla Normativa Regionale **e di Accredimento del servizio** rapportate alla tipologia della residenza per anziani e così rappresentate:

- Coordinatore della struttura;
- Infermiere Capo reparto;
- Infermieri;
- Operatori socio-sanitari;
- Fisioterapista;
- Animatore;

Il personale impiegato è in possesso dei titoli di studio richiesti; vi è inoltre, un percorso di formazione continua e costante che coinvolge tutte le figure inserite nella residenza. Vengono comunque rispettati gli standard assistenziali minimi fissati dalla L.R. 20/2002 e dal relativo Regolamento regionale di esecuzione ed attuazione n. 1/2004

4.2 SOGGETTI GESTORI

La gestione della struttura è affidata tramite gara di appalto alla Cooperativa ATI POLIS PARS la quale si avvale di proprio personale per la gestione. L'Ente mantiene le funzioni di indirizzo e controllo della gestione del servizio al fine di assicurare il rispetto delle finalità sociali.

4.3 PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Su base annuale il soggetto gestore predispone un piano di formazione con argomenti attinenti le attività di specializzazione e qualifica del personale che verrà inviato a partecipare ai corsi di formazione e aggiornamento per gli adempimenti di legge: gestione emergenze, sicurezza, privacy oltre a monitorare il conseguimento dei crediti ECM per il personale sanitario.

STANDARD DI QUALITA'

5.1 QUALITA'

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposito ufficio, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida, protocolli.

5.2 STRUMENTI DI VERIFICA E TUTELA OSPITI

L'ottenimento ed il mantenimento di un elevato livello di qualità, necessita di continua supervisione e controllo da parte dell'organizzazione e dal personale stesso.

La soddisfazione del cliente si può ricavare solamente dalla percezione ed esperienza degli ospiti stessi e dei loro familiari.

A questo proposito sono a disposizione alcuni strumenti:

- **Soddisfazione del cliente** – rilevare il grado di soddisfazione è fondamentale per valutare l'andamento del servizio, perciò sulla base dei fattori di qualità, è stato elaborato un questionario di soddisfazione che possa indicare quali sono gli aspetti positivi e quelli sui quali invece è necessario intervenire per migliorarli. L'intervista avviene su base periodica tramite questionari di gradimento e/o incontri con i familiari.
- **Gestione dei reclami** – ospiti e familiari hanno anche la possibilità di manifestare direttamente eventuali disservizi attraverso lo strumento del reclamo, sia esso verbale o scritto.

I suggerimenti e i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite devono essere presentati:

- chiedendo un colloquio con il coordinatore della struttura negli orari di sua presenza;
- per iscritto tramite raccomandata o pec agli indirizzi indicati il coda al documento, ovvero utilizzando il modello messo a disposizione in fase di ingresso conservato presso la bacheca qualità disponibile in struttura o presso l'ufficio del portierato;

Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita una risposta scritta, nel caso in cui le risposte necessitino di tempi più lunghi sarà comunque inviata lettera in cui si spiegheranno le ragioni di tempi più lunghi.

5.3 FATTORI E INDICATORI DI QUALITA'

Il comune di San Benedetto, con la diffusione di questa Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti degli utenti e dei loro familiari e evidenzia in modo analitico i fattori di qualità che tutto il personale deve assicurare nell'erogazione dei servizi. La rispondenza tra i servizi erogati e i fattori dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata dal Settore Servizi Sociali. Le risultanze di tale verifica sono scritte e rimangono agli atti delle strutture e del competente ufficio comunale.

Tra i parametri di valutazione della qualità dei servizi alla persona nella tabella riepilogativa sono riassunti gli elementi qualitativi, gli indicatori e i relativi standard dichiarati:

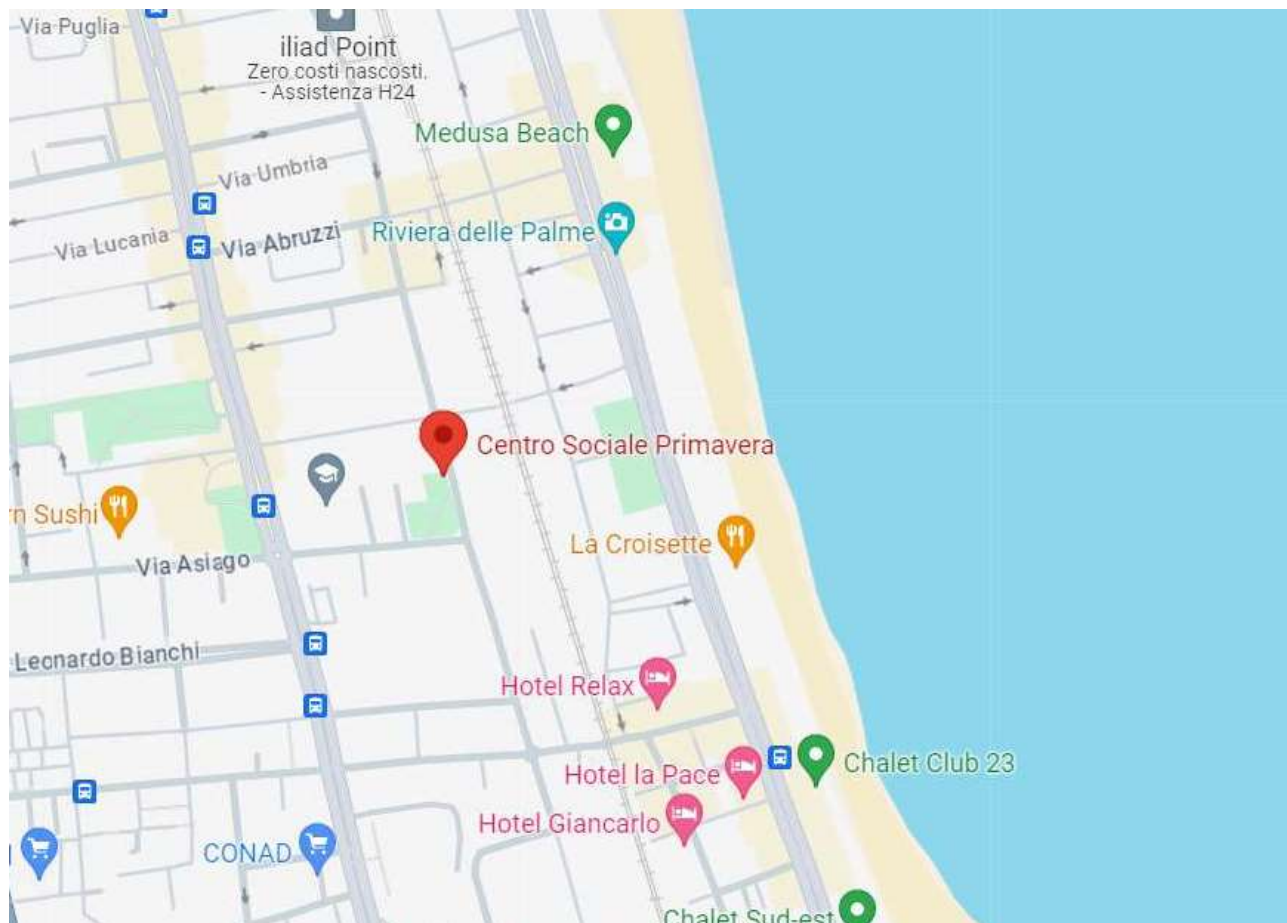
ITEM QUALITATIVI	INDICATORE	TARGET DI RIFERIMENTO
Presenza in carico	Giorni di attivazione	Entro 5 giorni dall'autorizzazione
Verifica del caso	Riunione di équipe	80% operatori presenti alle verifiche
	Revisione PAI	95% revisione PAI secondo i tempi stabiliti
Attività in linea al piano di lavoro	Pianificazione attività	90% attività in linea al piano di lavoro
Partecipazione riunione di équipe interna	Verbali di verifica	80% operatori alle riunioni di équipe interna
Continuità del servizio	Turnover operatori	< 10% nell'anno
Assenza dell'operatore titolare case manager	Continuità dell'assistenza	80% delle sostituzioni effettuate da operatori che conoscono il caso
Reclami	Numero reclami	< 5 all'anno
Soddisfazione utenza e committenza	Scala a 4 punti	Partecipazione di almeno il 70% dell'utenza, Soddisfazione del servizio > 80% con livello gradimento 4 (eccellente)
Formazione	Organizzazione	Verifica che 90% operatori che completano il percorso formativo previsto dal servizio
Comunicazione e condivisione delle informazioni	Comitato dei familiari e assemblee dei familiari	Almeno un incontro all'anno

ALLEGATI

- Scheda PAI
- Scheda conoscitiva d'ingresso
- Consenso al trattamento dei dati (Regolamento (Ue) 2016/679)
- Scheda terapia dell'ospite
- Diario assistenziale ed infermieristico
- Modulo restituzione farmaci
- Scheda assistenziale dell'ospite
- Scheda della terapia occupazionale dell'ospite
- Registrazione del piano di lavoro
- Scheda turni
- Regolamento

MAPPA

DOVE SI TROVA LA STRUTTURA



Indirizzo Via Piemonte n. 124/b 63074 San Benedetto del Tronto (AP)

n. telefono struttura 0735 781911

n. telefono coordinatore

mail del coordinatore della struttura

Servizi Politiche Sociale

Assistente Sociale di riferimento

N telefonico comune per informazioni ed appuntamenti

Mail comune per comunicazioni e reclami