



**COMUNE DI FANO**  
*PROVINCIA DI PESARO E URBINO*  
**SETTORE POLITICHE SOCIALI**

***CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI***  
***DON PAOLO TONUCCI***  
***Via Bracci,15 Fano (PU)***

**CARTA DEI SERVIZI**

## **Premessa**

La presente Carta dei Servizi viene redatta seguendo i principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

Il quadro regolamentare di riferimento è rappresentato dal Testo Unico Regolamentare dei Servizi Socio-assistenziali approvato con Deliberazione di C.C.20 del 2.2.2016.

Ha lo scopo di far conoscere la tipologia della struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso, nonché le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi, nell'ottica di dare “voce” all'anziano per renderlo protagonista delle proprie scelte di vita.

## **Introduzione**

La presente “Carta dei Servizi”, adottata dal Centro Residenziale per anziani “Don Paolo Tonucci” di San Lazzaro, illustra gli impegni che il Comune di Fano assume per facilitare l'accesso al servizio, migliorare le prestazioni, rimuovere le eventuali inefficienze e proseguire sulla strada dell'innovazione.

La Carta descrive i servizi generali del suddetto Centro Residenziale, i servizi erogati e la relativa organizzazione interna, al fine di informare gli ospiti, i parenti, le Associazioni di Volontariato, i Medici e tutti i soggetti coinvolti, nella maniera più chiara e dettagliata.

La Carta è un documento da interpretare in chiave dinamica, all'interno di un processo di cambiamento e sviluppo, che ne comporterà successivi aggiornamenti ed integrazioni.

La Carta è disponibile presso gli uffici del Settore Politiche Sociali, sul sito Internet [www.comune.fano.pu.it](http://www.comune.fano.pu.it) e presso il Centro Residenziale per anziani “Don Paolo Tonucci”.

## 1 - Principi del Servizio

Il Centro Residenziale per anziani “Don Paolo Tonucci” intende dare una concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi pubblici:

- *Eguaglianza*

L'erogazione del servizio si ispira all'eguaglianza dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento e di condizioni del servizio prestato.

- *Imparzialità*

Gli operatori ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *Continuità.*

L'erogazione del servizio è continua, regolare, senza interruzioni e garantita anche in caso di sciopero, in quanto trattasi di servizio pubblico essenziale ai sensi della Legge n.146/1990.

- *Partecipazione*

Il canale di comunicazione rimane aperto non solo nei confronti diretti dell'utenza, ma anche dei loro familiari. Un filo diretto è allacciato con la Pubblica Amministrazione perché il processo di erogazione del servizio deve considerare gli aspetti sociali, sanitari ed economici. Il dialogo è naturalmente aperto anche nei confronti delle rappresentanze sociali e sindacali e di enti di natura diversa, interessati ad un confronto.

La struttura garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione, facilitando il suo accesso alle informazioni e raccogliendo i suoi suggerimenti e le sue osservazioni.

- *Efficacia ed efficienza*

La Direzione verifica periodicamente il raggiungimento degli obiettivi di benessere degli ospiti, controllando anche che si operi in base alla migliore allocazione possibile delle risorse disponibili.

## 2 - Dichiarazione di missione

Il Centro Residenziale Don Paolo Tonucci si propone di garantire agli ospiti una qualità di vita il più possibile elevata, nel rispetto dell'individualità e della dignità della persona, operando in stretta collaborazione con la famiglia, il personale sanitario coinvolto ed i servizi del territorio.

Il Centro svolge un'attività di cura dell'anziano finalizzata a:

- assicurare il benessere, la dignità e l'autonomia di ogni singolo utente
- rendere il più possibile l'ambiente di vita simile a quello domestico ed adeguarlo in funzione delle esigenze dell'ospite
- sostenere e facilitare l'inserimento dell'anziano nel tessuto sociale del territorio, promuovendo rapporti con le varie realtà locali
- garantire all'ospite un'assistenza qualificata attraverso una formazione/aggiornamento costante del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale.

Nell'ambito del modulo specifico Casa Albergo le attività di cura dell'anziano sono, altresì, finalizzate a:

- offrire occasioni di vita comunitaria, servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreative.
- offrire possibilità di vita autonoma in un ambiente controllato e protetto;
- prevenire e/o rimediare situazioni di solitudine o abbandono;
- offrire risposte agli anziani che hanno problemi di abitazione (sfratti, condizioni di affitto non sostenibili, barriere architettoniche che non possono essere rimosse);
- garantire interventi immediati durante l'arco della giornata;
- offrire la possibilità di usufruire di servizi socio-assistenziali integrativi rispetto alla propria gestione dell'attività quotidiana.

### **3 - Caratteristiche del Centro Residenziale per anziani “Don Paolo Tonucci”**

Il Centro Residenziale per Anziani Don Paolo Tonucci è una struttura residenziale pubblica, situata in via Bracci n.15 nel quartiere di San Lazzaro, in prossimità del centro storico della città, a poca distanza dalla stazione ferroviaria e dal centro commerciale di quartiere ed in prossimità di fermate per l'utilizzo di mezzi pubblici, la struttura è dotata di ampio parcheggio nell'area antistante.

Il Centro presenta una superficie interna suddivisa nei seguenti quattro livelli comunicanti attraverso scala ed ascensore:

Piano interrato

Piano terra adibito a Casa Albergo

Piano Primo adibito a Residenza Protetta

Piano Sottotetto

La struttura offre all'esterno un ampio spazio verde attrezzato per trascorrere il tempo libero e creare occasioni di socializzazione all'aperto tra gli stessi ospiti della struttura nonché con eventuali visitatori.

Al piano interrato sono funzionanti la lavanderia, la stireria, il magazzino e la dispensa e gli spogliatoi del personale di servizio.

Al piano terra si trovano la portineria e gli uffici di direzione, i servizi collettivi tra i quali la cappella per le funzioni religiose, l'infermeria, l'ambulatorio medico, la palestra con spogliatoi e servizi igienici e la cucina, nonché la sala soggiorno con TV fruibile dagli ospiti della Casa Albergo.

Al piano primo sono presenti la sala da pranzo per gli ospiti della Residenza Protetta, il salone di soggiorno con TV, con servizio igienico attrezzato per la disabilità, con attiguo un terrazzo di ampie dimensioni, la guardiola per il personale OOSS e un bagno assistito;

Il Centro Residenziale accoglie in via permanente e/o temporanea soggetti anziani, di ambo i sessi, che abbiano compiuto di norma almeno il 65° anno di età all'atto della domanda di ingresso, residenti nel Comune di Fano ovvero anziani che risultino avervi posseduto la residenza all'atto dell'inserimento in altra struttura residenziale sita in un Comune diverso. In quest'ultimo caso l'anziano, all'atto dell'ingresso in struttura, dovrà trasferire la propria residenza all'interno del Centro Residenziale Don Paolo Tonucci.

All'interno del Centro sono presenti due tipologie di servizio:

Residenza Protetta: offre prestazioni ed interventi di accoglienza continuativa o temporanea agli anziani non autosufficienti, di grado medio o totali, bisognosi di assistenza residenziale e sanitaria colpiti da sindromi ad andamento cronico degenerativo non guaribili, ovvero da eventi morbosi che richiedono attività terapeutica ed assistenziale continua ed interventi riabilitativi, allo scopo di prevenire le conseguenze negative connesse alla immobilità ed allo scopo di limitare i ricoveri ospedalieri.

Il Servizio è dotato di 30 posti letto con 16 camere di cui 2 singole e 14 doppie tutte munite di servizi igienici ed arredo completo, con dispositivi di chiamata d'emergenza e TV LCD a parete.

La Residenza Protetta dispone di attrezzature idonee alla tipologia degli ospiti e a norma con le disposizioni vigenti in materia:

- letti articolati con sponde;
- cuscini e materassi anti-decubito in funzione della necessità, rilasciati dall'ASUR territoriale su richiesta del Medico di Medicina Generale;
- ausili per la mobilità ed il mantenimento delle autonomie residue, rilasciati dall'ASUR territoriale su richiesta del Medico di Medicina Generale;
- corrimano a parete nei percorsi principali.

Casa Albergo: si pone come presidio socio-assistenziale residenziale, permanente e continuativo, a prevalente accoglienza alberghiera ed è rivolta ad anziani autosufficienti che, tuttavia, necessitano di un ambiente controllato che assicuri sia interventi assistenziali programmati sia di pronto intervento assistenziale. Sono possibili inserimenti di casi particolari così come specificati nel vigente regolamento.

Il servizio è dotato di 10 unità abitative, per complessivi 20 posti letto.

Ciascun alloggio, privo di barriere architettoniche, consiste in un appartamento indipendente, con giardino ad uso esclusivo, bagno attrezzato per la disabilità, oltre a 2 vani adibiti a cucina/soggiorno, camera da letto, con due posti letto.

Ogni alloggio può ospitare massimo n. 2 persone.

Gli alloggi vengono forniti completi di arredamento, comprese coperte e biancheria piana da letto, e degli allacci alle reti dell'energia elettrica, acqua potabile, TV LCD a parete, impianto di riscaldamento centralizzato ed aria condizionata centralizzata, predisposizione per utenza telefonica.

Gli alloggi sono tra loro integrati da spazi comuni per servizi collettivi e per attività di assistenza (servizi domiciliari, attività ricreative - culturali e di sorveglianza) programmate e finalizzate in relazione alle reali esigenze degli ospiti.

Il Centro Residenziale dispone di attrezzature idonee alla tipologia degli ospiti e a norma con le disposizioni vigenti in materia; gli arredi sono curati, gradevoli, funzionali e conformi ai requisiti previsti dalla normativa vigente.

#### **4 - Servizi erogati all'interno del Centro Residenziale**

Conformemente a quanto previsto dalle norme regionali all'interno del Centro Residenziale vengono offerti i seguenti servizi generali di supporto:

##### a) Servizi generali di supporto

- coordinamento della struttura con compiti di responsabilità circa l'organizzazione, la programmazione di tutti i servizi prestati all'interno della struttura, svolge, altresì, compiti di monitoraggio, di raccordo e di integrazione con i servizi territoriali, presiede a riunioni di

programmazione e verifica.

- servizio sociale professionale con compiti di presa in carico degli anziani fin dal momento dell'ingresso, monitorando il processo di adattamento, assicurando che tutti i soggetti istituzionali si adoperino a garantire all'anziano le migliori condizioni possibili di vita all'interno della struttura. Il servizio sociale provvede altresì a stilare il PAI di ogni utente, alla verifica periodica di questo strumento e a predisporre le dimissioni di coloro che necessitano di soluzioni assistenziali più idonee, svolge funzioni di Segretariato Sociale ed è a disposizione degli ospiti, della famiglia, dei parenti per informazioni, chiarimenti, reclami e consigli. Sostiene colloqui con gli ospiti e con i loro parenti, favorendo relazioni interpersonali fra gli stessi, funge da filtro fra i bisogni degli anziani e le risorse del Centro (assistenti, infermieri e medico), si rende disponibile, previo appuntamento, a far visitare la struttura all'anziano ed ai suoi familiari interessati ad un eventuale ingresso.

L'assistente sociale della struttura, inoltre, provvede alla regolare tenuta della seguente documentazione:

- a) Cartella personale degli ospiti, contenente la documentazione anagrafica, amministrativa, sanitaria – compilata al momento dell'ingresso e costantemente aggiornata –, cartella sociale ed il PAI. I dati personali degli assistiti contenuti nella cartella sono conservati nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 35 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196 (codice in materia di protezione dei dati personali);
- b) Registro delle presenze degli ospiti, costantemente aggiornato, contenente dati anagrafici, data di ingresso in struttura, dimissioni e decessi;
- c) Registro di piccola contabilità degli ospiti, tenuto con chiarezza e trasparenza per la gestione del denaro degli anziani che non hanno familiari o nei casi in cui questi risultino impossibilitati.

Nell'ambito del servizio di Residenza Protetta vengono erogati i seguenti servizi specifici:

a) Prestazioni e servizi generali

- servizio cucina e mensa: Il servizio cucina è prestato da un cuoco e da un aiuto cuoco ed è svolto all'interno della struttura, il menù settimanale è autorizzato dall'Area Vasta di Fano e prevede possibilità di scelta. La distribuzione dei pasti, la sorveglianza e l'aiuto all'anziano nell'assunzione dei pasti vengono garantiti dal personale di assistenza e a coloro che presentano particolari patologie viene garantita la dieta personalizzata. E' data la possibilità a tutti gli ospiti poter consumare il pasto con i propri familiari, corrispondendo quest'ultimi il costo per ogni singolo pasto, stabilito dal gestore unitamente al Comune.

Il servizio mensa viene effettuato in sala da pranzo situata al piano e, all'occorrenza in camera, con il seguente orario:

colazione ore 8,00

pranzo dalle ore 11,00 alle ore 13,00

merenda ore 16,00

cena dalle ore 17.30 alle 18,30

- servizio lavanderia, stireria guardaroba: la biancheria piana viene lavata da ditta specializzata esterna. Gli indumenti personali degli ospiti vengono lavati e stirati dalla lavanderia interna, il rammendo della biancheria viene effettuato dalle assistenti di base, i capi delicati e quelli che necessitano lavaggio a secco sono consegnati ai familiari. Per favorire l'identificazione dei capi di tutti gli ospiti è richiesto di applicare un segno di riconoscimento negli indumenti, facilitando così il lavoro di consegna ed evitando scambi di biancheria. Il segno di identificazione è concordato con l'Assistente Sociale Coordinatrice prima dell'ingresso in struttura.

- servizio pulizia e sanificazione: servizio erogato giornalmente, tutti i prodotti utilizzati rispondono a tutte le normative di sicurezza, la struttura è dotata di Piano di Sanificazione dove sono indicati

prodotti, modalità d'uso e frequenza delle attività di detersione e sanificazione. Nella struttura sono presenti le schede di sicurezza.

- Animazione. L'attività di animazione è finalizzata ad evitare l'isolamento degli ospiti, a favorire la loro socializzazione, sia all'interno sia all'esterno della struttura, a mantenere, recuperare e, dove possibile, potenziare le loro capacità residue fisiche e psichiche. Il servizio è curato da un animatore nelle giornate concordate e con orario stabilito, organizzando il tempo libero degli anziani attraverso interventi individuali e di gruppo che mantengono attivi aspetti cognitivi, relazionali e mnemonici con particolare attenzione all'ascolto e alla conversazione. L'attività si svolge in stretto rapporto con le altre figure professionali presenti in struttura e anche con i volontari delle associazioni di volontariato presenti nel territorio.

b) Servizi di assistenza diretti alla persona: tutte le attività di cura rivolte agli ospiti della residenza protetta sono erogate da personale qualificato OSS con assicurazione di protezione e vigilanza continua nell'arco delle 24 ore, come disposto dalla normativa regionale. Le attività di cura mirano a garantire la tutela della salute ed il benessere psicofisico dell'ospite e sono tese al raggiungimento della loro autonomia o al mantenimento delle loro capacità residue, prevenendo processi di delega o di auto emarginazione. Gli operatori addetti attivano i servizi sanitari territoriali (Guardia Medica oppure 118) nel caso di malori degli anziani, avvisando tempestivamente anche la famiglia.

- Servizi di assistenza infermieristica: l'attività infermieristica garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute dell'ospite, tutte le prestazioni di cura sono erogate in massima collaborazione con le figure assistenziali. Gli infermieri professionali presenti in struttura con turnazione tutti i giorni mattina e pomeriggio, mantengono costanti rapporti con i Medici di Medicina Generale e con i Medici Specialisti. In caso non sia possibile ricorrere al Medico di Medicina Generale per le urgenze – emergenze l'infermiere professionale o il personale O.S.S. attiveranno il servizio di Emergenza 118.

- Servizio Medico Medicina Generale: Le responsabilità, la direzione clinica e la continuità terapeutica dei singoli casi è affidata ad uno o più Medici di Medicina Generale individuati secondo quanto previsto dalla convenzione nazionale della categoria. L'accesso dei Medici di Medicina Generale avviene in maniera programmata, in base a quanto concordato con il Coordinatore del Centro Residenziale e contenuto nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I). Il Medico di Medicina Generale è tenuto inoltre ad assicurare visite ed interventi anche in situazioni non programmate, come in caso di urgenza, con le stesse modalità previste a domicilio. La continuità assistenziale, nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi, è assicurata dal servizio di Guardia Medica.

Nell'ambito del servizio di Casa Albergo vengono forniti ai propri utenti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolato:

#### Prestazioni Alberghiere:

- pulizia generale dell'appartamento per un massimo di due volte a settimana per complessive 4 ore settimanali, da definirsi sulla base delle condizioni generali degli ospiti;
- pulizia per il mantenimento degli spazi comuni;
- servizio di mensa: è data la possibilità agli ospiti della casa Albergo e dietro il pagamento di una quota prestabilita, chiedere di usufruire del servizio mensa del Centro Residenziale presso il proprio alloggio; è data, altresì, la possibilità di poter consumare il pasto con i propri familiari, corrispondendone il costo per ogni singolo pasto. Gli orari di distribuzione dei pasti seguono quelli della Residenza Protetta.
- servizio di lavanderia: gli ospiti della casa albergo, dietro il pagamento di una quota prestabilita, usufruiscono del servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti, della biancheria personale e della biancheria piana, è previsto il servizio di rammendo. Per favorire l'identificazione dei capi di tutti gli



ospiti è richiesto di applicare un segno di riconoscimento negli indumenti, facilitando così il lavoro di consegna ed evitando scambi di biancheria. Il segno di identificazione è concordato con l'Assistente Sociale Coordinatrice prima dell'ingresso in struttura.

#### Prestazioni Assistenziali:

- attività di sorveglianza e portineria nell'arco delle 24 ore e pronto intervento in caso di emergenza;
- attività ricreativo-occupazionali sulla base di un piano di lavoro integrato con il piano di attività della Residenza Protetta;
- accesso alle occasioni di ricreazione e utilizzo dei locali comuni e della palestra, previo rilascio di parere medico.
- attività di servizio sociale e di integrazione con le realtà di volontariato del territorio;
- servizi amministrativi.

All'interno del Centro Residenziale è data la possibilità di poter usufruire del servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo, attivati dal gestore, il cui costo è a carico dell'utente.

Altresì è possibile usufruire del

- servizio religioso: infatti il centro è dotato di una cappella di rito cattolico, nella quale officia il Parroco del quartiere di San Lazzaro, secondo le modalità appositamente convenute. Il Sacerdote assiste spiritualmente gli ospiti che lo richiedono.
- servizio di trasporto: tale servizio, attivato dal gestore che si avvale della collaborazione delle Associazioni di Volontariato ed è finalizzato all'accompagnamento degli ospiti per visite mediche e specialistiche presso le strutture socio – sanitarie territoriali o per altre necessità. L'Associazione di volontariato, durante l'effettuazione del servizio assicura, oltre al trasporto con il proprio mezzo, anche la presenza di un accompagnatore a sostegno dell'anziano.

Tale servizio viene attivato su richiesta dell'Assistente Sociale Coordinatrice, è fornito gratuitamente ed è rivolto agli ospiti che non hanno familiari o nei casi in cui questi risultino impossibilitati

## **5- Il personale**

Tutto il personale impiegato per la gestione della struttura, è in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa vigente e le figure professionali sono:

- Coordinatore del centro Residenziale;
- Assistente Sociale;
- Animatore;
- Cuoco e Aiuto-Cuoco;
- Personale per il servizio di portineria;
- Personale per le pulizie della struttura.

Il personale sanitario è costituito da:

- Medico di Medicina Generale
- Infermiere Professionale
- Operatori Socio Sanitari

Tutto il personale ha il compito di garantire un'assistenza mirata a rispondere ai bisogni socio-sanitari degli ospiti ed è tenuto a seguire quanto indicato nel PAI, redatto all'ingresso dell'ospite e condiviso con i familiari. Il personale in servizio deve, inoltre, mantenere, nei confronti di terzi, il segreto su fatti o circostanze concernenti gli ospiti, dei quali abbia avuto notizia durante

l'espletamento delle proprie mansioni ed è tenuto a partecipare a tutte le attività formative proposte dall'Ente Gestore e dall'Ente Locale.

## **6- Modalità di ammissione e di dimissione**

Per poter accedere al Centro Residenziale è necessario presentare apposita domanda presso il Comune di Fano - Settore Politiche Sociali, dopo aver svolto colloquio di segretariato con l'Assistente Sociale che fornirà all'interessato ed ai suoi familiari tutte le informazioni sui criteri d'accesso, sulla struttura e sui servizi offerti. Successivamente al colloquio, gli stessi saranno invitati a prendere visione dei luoghi del Centro, accompagnati dal referente della struttura.

La domanda, redatta in forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà è sottoscritta dall'anziano nonché, qualora nominato, dal tutore, curatore ovvero amministratore di sostegno dello stesso. In caso di domanda per il servizio di Casa Albergo, il richiedente deve obbligatoriamente esprimere la propria opzione tra appartamento uso singolo ovvero disponibilità alla convivenza con terzi.

La domanda dovrà obbligatoriamente essere corredata da:

- Valore ISEE con indicata la situazione patrimoniale ed economica posseduta dal nucleo anagrafico dell'interessato con riferimento ai redditi d'imposta dell'anno precedente alla presentazione della domanda. Nel caso in cui il dichiarante, all'atto della presentazione della domanda, si impegni al pagamento totale della retta di ospitalità e di tutte le spese in essa non incluse, lo stesso può ritenersi esonerato dalla compilazione di suddetta parte.
- copia del documento d'identità in corso di validità;
- documentazione o certificazione medica che attesti l'anamnesi sanitaria, le patologie presenti e le terapie in atto del richiedente;
- copia della domanda presentata ovvero del verbale attestante l'invalidità civile qualora posseduti.

Al modulo di domanda relativo alla Casa Albergo dovrà, inoltre, obbligatoriamente essere allegata:

- certificazione medica, attestante lo stato di autosufficienza psicofisica e l'assenza di malattie diffusibili e trasmissibili.

In seguito alla presentazione della domanda, l'Assistente Sociale del servizio competente provvederà ad effettuare la valutazione sociale complessiva (del bisogno emerso, della situazione socio-ambientale, delle condizioni di autosufficienza e dell'eventuale capacità di vita autonoma in ambiente controllato e protetto) e formulare la proposta di ammissione.

Al modulo di domanda relativo alla Residenza Protetta dovrà, inoltre, obbligatoriamente essere allegata:

- richiesta di valutazione multidisciplinare per l'inserimento in Residenza Protetta, sottoscritta dal MMG oppure esito di valutazione multidisciplinare già effettuata.

Dopo il ricevimento della domanda di ingresso, l'Assistente Sociale provvederà ad istruire la pratica e a presentarla all'U.V.I. (Unità Valutativa Integrata) territoriale, la quale dovrà effettuare la valutazione dei livelli di non autosufficienza, sulla base delle scale di valutazione multidimensionali indicate dalla Regione Marche, al fine di esprimere parere di appropriatezza del ricovero in Residenza Protetta.

L'Ente si riserva, comunque, la valutazione finale sull'idoneità di ciascun interessato alla convivenza comunitaria e mantiene la facoltà di ulteriori accertamenti prima di definire la procedura di ingresso.

L'accoglimento ovvero il rigetto dell'istanza d'ingresso al Centro Residenziale verrà notificato agli interessati mediante comunicazione scritta, così come l'esito della valutazione effettuata in sede di U.V.I.

Il momento dell'ingresso effettivo dell'anziano nella struttura, è subordinato al numero dei posti letto concretamente disponibili, precisando che in caso di convivenza in camere doppie di soggetti non legati da vincoli di parentela, di norma si rende necessaria la compatibilità di genere nei confronti dell'ospite già inserito.

A seguito della comunicazione formale di disponibilità del posto, l'ingresso in struttura viene disposto con Determinazione Dirigenziale, previa acquisizione entro 10 giorni, del modulo contenente:

- dichiarazione di accettazione all'inserimento sottoscritta dall'interessato o chi per esso;
- impegno al pagamento della retta mensile, sottoscritto dall'interessato e/o dagli obbligati al mantenimento;
- accettazione del regolamento interno alla struttura e rispetto delle norme in esso contenute.

Il mancato rispetto di quanto stabilito comporta la decadenza della richiesta di ingresso in struttura.

L'ingresso dell'interessato nel Centro Residenziale dovrà essere concordato congiuntamente con il Servizio Sociale ed il Coordinatore dello stesso e dovrà avvenire entro e non oltre il termine sopra indicato, salvo documentate cause di impedimento, al fine di assicurare la corretta fruizione dei posti disponibili.

Trascorso il termine di 10 giorni l'assegnatario sarà considerato decaduto in mancanza di comunicazioni per motivi ostativi, documentati da cause di impedimento.

L'ammissione comporta la presenza dell'ospite nella struttura sino a quando sussistono le condizioni che l'hanno determinata.

L'ospite è accolto nella struttura dall'Assistente Sociale del Centro Residenziale di regola in orario di ufficio antimeridiano.

L'abbinamento degli ospiti in camera doppia avviene tenendo in considerazione, nel limite del possibile, la patologia, il temperamento ed eventuali affinità esistenti tra gli anziani stessi; qualora l'abbinamento dovesse rivelarsi incompatibile verrà individuata, nei limiti delle disponibilità di posti liberi, una diversa sistemazione di camera, con l'assenso dell'anziano interessato e dei suoi familiari.

Con riferimento al servizio di residenza protetta, di norma, la camera singola viene assegnata ad anziani che presentano particolari problemi di convivenza sia a livello sanitario che comportamentale o caratteriale.

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti verranno predisposte apposite liste di attesa che verranno aggiornate a seguito di posti liberi, tenendo conto delle domande presenti in quel momento e della effettiva situazione dei richiedenti, secondo i criteri di riferimento di seguito indicati.

a) Criteri per la formulazione della lista di attesa della Casa Albergo

- ordine cronologico di presentazione delle domande di ospitalità;
- situazioni di disagio che determinano pericolo di isolamento o di emarginazione sociale;
- procedimento di sfratto in corso;
- difficoltà al pagamento del canone di locazione in rapporto alla propria disponibilità economica;
- disagio abitativo dovuto a mancanza di abitazione;

- assenza di figli o di altri supporti familiari;
- anti-igienicità;
- sovraffollamento;
- condizioni economiche del richiedente.
- conflittualità familiare tale da compromettere la coabitazione.

b) Criteri per la formulazione della lista di attesa per la Residenza Protetta

- ordine cronologico di presentazione delle domande di ospitalità;
- assenza di figli o di altri supporti familiari;
- incapacità o impossibilità di assistenza da parte dei figli;
- carico assistenziale sostenuto dai familiari;
- conflittualità familiare tale da compromettere le cure domiciliari;
- inadeguatezza delle condizioni abitative.
- condizioni economiche del richiedente.

Nel caso in cui il richiedente scelga di non dichiarare il valore ISEE del proprio nucleo anagrafico, la situazione economica verrà valutata quale corrispondente al massimo livello.

Nel rispetto del principio della continuità assistenziale la priorità di ingresso nella Residenza Protetta viene riconosciuta agli utenti già ospiti della Casa Albergo che non risultino più idonei ad essere ospitati presso la predetta struttura.

In relazione a nuove domande presentate provenienti da soggetti che vivono presso il proprio domicilio/abitazione, e/o al verificarsi di eventi che modifichino il grado e l'urgenza dei singoli casi di domande già presentate ed inserite nelle graduatoria, si potrà modificare l'ordine della graduatoria ad insindacabile valutazione professionale del servizio sociale che ha in carico l'utente.

La dimissione dalla struttura potrà avvenire per atto volontario dell'ospite ovvero del soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, curatore ovvero amministratore di sostegno, con un preavviso di almeno 10 giorni, alla direzione del Centro Residenziale, che a sua volta avrà cura di informarne l'Ente. La mancata comunicazione nei termini prescritti comporta l'obbligo da parte del soggetto del versamento dell'importo totale del mese di fruizione del servizio

L'ospite potrà essere dimesso, per comprovati e gravi motivi di salute certificati dal medico di base dello stesso, comportanti l'adozione di interventi continuativi non compatibili con i servizi offerti dal Centro Residenziale, previa valutazione, se del caso dell'UVI territoriale. In tale fattispecie il coordinatore della struttura provvederà a darne opportuna comunicazione al servizio sociale comunale. Altresì le dimissioni possono essere proposte dal Coordinatore della struttura per quei soggetti che manifestano gravi comportamenti che non consentano lo svolgimento della vita comunitaria. Le proposte di dimissioni, verranno comunicate al Servizio Sociale dell'Ente il quale, unitamente al familiare di riferimento, si adopererà per individuare una soluzione alternativa più idonea.

Infine, le dimissioni potranno essere attivate d'ufficio nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta per oltre tre mensilità consecutive.

## **7- Inserimento in struttura e mantenimento del posto**

Al momento dell'ingresso in struttura, e comunque non oltre 30 giorni dallo stesso, gli operatori

del Centro dovranno predisporre apposita cartella personale dell'utente, conservata e periodicamente aggiornata, così come previsto dal vigente regolamento.

Tutti gli operatori della struttura sono tenuti alla riservatezza in ordine ai dati e ai documenti personali degli ospiti che siano agli atti o comunque venuti a loro conoscenza.

L'equipe del Centro, unitamente al Servizio Sociale comunale e al personale medico, elabora per ogni nuovo utente un PAI (piano di assistenza individualizzato) nel quale vengono esplicitati obiettivi, strumenti e metodi d'intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica. Tale strumento verrà aggiornato ogni qualvolta si verificano variazioni delle condizioni psicofisiche dell'utente o comunque periodicamente per assicurarne la rispondenza ai bisogni effettivi. Nella definizione del PAI sono assicurati l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente, dei suoi familiari e/o del tutore.

Tutti gli operatori sono tenuti a seguire quanto indicato nel PAI.

Al momento dell'ingresso in struttura l'utente deve fornirsi di:

- corredo di vestiario, con distintivo precedentemente concordato con l'Assistente Sociale Coordinatrice, sufficiente di cui poter disporre in qualsiasi momento, compatibile con le dimensioni degli spazi e degli arredi assegnati, gli ospiti, ovvero o propri familiari, dovranno provvedere autonomamente a reintegrare il corredo usurato;
- documentazione medica;
- medicinali necessari per la terapia;
- borsa contenente il necessario per un eventuale ricovero ospedaliero;
- tessera sanitaria;
- documento di identità.

L'ospite ha diritto, di norma, alla conservazione del posto/appartamento per assenze giustificate di breve durata concordate con il Responsabile della struttura.

Con riferimento al servizio di residenza Protetta, qualora dette assenze dovessero protrarsi per un periodo superiore a 7 giorni consecutivi, sarà prevista una riduzione della retta così come stabilito nel vigente regolamento.

Con riferimento al servizio di casa Albergo, qualora l'assenza dovesse protrarsi oltre al periodo comunicato senza alcuna motivazione in merito, il posto letto viene garantito per un periodo non superiore a 30 giorni consecutivi. Trascorso tale periodo si procederà d'ufficio alla decadenza dall'assegnazione del posto occupato. Rimane comunque a carico dell'utente l'obbligo di versare la quota mensile. Qualora non provveda in tale senso l'Amministrazione potrà rivalersi sul deposito cauzionale versato dallo stesso

#### Assegnazione degli appartamenti

Gli appartamenti verranno assegnati sulla base della disponibilità a coppie di anziani oppure a singoli soggetti; in entrambi i casi, al momento della presentazione della domanda, sarà richiesta la disponibilità alla convivenza anche con altri soggetti non legati da vincoli di parentela.

Al fine di favorire l'ottimizzazione degli spazi e salvaguardare le economie di gestione, il Responsabile della struttura, si riserva di effettuare spostamenti di ospiti all'interno degli alloggi laddove si rendano assolutamente necessari.

All'utente verrà assegnato un appartamento sulla base della disponibilità del momento, nonché di esigenze tecnico-organizzative del servizio.

Per ogni assegnazione di alloggio, verrà rilasciata una copia dell'inventario degli arredi presenti

all'interno, che dovrà essere debitamente sottoscritta dall'utente.

Le chiavi di accesso verranno consegnate all'ospite al momento dell'assegnazione dell'alloggio; copia delle stesse sarà depositata presso la Direzione della Centro Residenziale Don Paolo Tonucci per permettere interventi in caso di urgenza sia di carattere sanitario sia di pubblica utilità.

## **8 - Criteri generali per la definizione della retta**

La retta mensile di soggiorno a carico degli ospiti verrà determinata annualmente con deliberazione della Giunta Comunale di Fano ed ha validità annuale (1° gennaio – 31 dicembre).

La corresponsione della retta mensile avviene in forma posticipata entro la prima decade del mese successivo a quello di fruizione del servizio, attraverso il pagamento di un bollettino precompilato ed inviato direttamente al soggetto tenuto al pagamento.

L'importo della retta dovrà essere versato con puntualità da dagli ospiti e/o da coloro che si siano assunti l'onere di compartecipare al pagamento della retta.

Il mancato pagamento della retta dovuta per numero massimo di 3 mensilità comporta l'avvio dell'azione legale per il recupero del credito nonché, in caso di reiterato mancato pagamento, la dimissione dal servizio.

Nell'eventualità di dimissioni per morosità, l'Ente eserciterà l'azione di recupero nei confronti del soggetto interessato e/o dei familiari tenuti al mantenimento ex art.433 c.c., previo accertamento della loro condizione economica e patrimoniale.

Il termine di cessazione dal pagamento decorre dal giorno in cui avviene la dimissione dalla struttura.

In caso di assenza temporanea dell'ospite, la retta risulterà così determinata:

- fino a sette giorni di assenza continuativa nessuna riduzione;
- per assenze superiori ai sette giorni continuativi riduzione del 25%.

Qualora l'interessato intenda richiedere un contributo economico per l'integrazione della retta mensile per difficoltà economiche, dovrà farne espressamente richiesta al momento della presentazione della domanda. Tale domanda verrà valutata in base ai criteri contenuti nel regolamento comunale per la disciplina delle prestazioni e dei servizi socio assistenziali attualmente in vigore.

Nella definizione dell'importo della retta a carico dell'anziano verrà garantita la quota per le sue spese personali così come definito nel vigente regolamento.

### Definizione specifica della retta di Casa Albergo

Al momento dell'ingresso gli ospiti sono tenuti a versare un deposito cauzionale infruttifero pari a due quote mensili correnti, salva diversa valutazione del servizio sociale professionale che ne accerti il disagio economico. Tale somma verrà restituita all'ospite, o in sua mancanza agli eredi, al momento delle dimissioni dal servizio, salvo le eventuali quote trattenute a titolo di risarcimento danni.

L'assenza temporanea degli ospiti, a qualsiasi titolo, non dà luogo a riduzioni ed è comprensiva dei servizi così come definiti da regolamento.

### Definizione specifica della retta di Residenza Protetta

Il pagamento della retta presso la Residenza Protetta decorre dall'undicesimo giorno successivo al ricevimento della comunicazione di disponibilità del posto qualora l'ingresso in Struttura non avvenga entro i 10 giorni previsti. Tale disposizione è possibile solo nel caso di impedimento per

ricoveri presso altre strutture e/o ricoveri ospedalieri; comunque l'ingresso dovrà avvenire entro e non oltre 30gg dalla predetta comunicazione Alla retta giornaliera verrà applicata una riduzione del 25% a titolo di riserva posti.

La retta del giorno di ingresso e quella del giorno di dimissione vengono considerate interamente. In caso di assenza dalla struttura che comporti il mantenimento del posto letto per i primi 7 giorni la retta viene versata integralmente, per periodi di assenza superiore ai 7 giorni sarà applicata una riduzione del 25% sulla retta giornaliera.

## **9 - Regole di vita comunitaria: diritti e doveri degli ospiti**

L'ospite, i visitatori ed i familiari sono tenuti ad un comportamento consono alla natura comunitaria della struttura anche nel rispetto degli altri residenti.

In particolare l'ospite ha diritto:

- Al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione;
- Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali ed alla tutela della privacy;
- Alla sicurezza e ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e di pericolo;
- Alla conservazione del posto come disposto nella presente Carta dei Servizi;
- Alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la propria stanza/appartamento con oggetti propri ma congrui e purché compatibili con gli arredi e gli spazi già esistenti; tali oggetti resteranno di proprietà dell'utente, esigenze particolari verranno di volta in volta concordate con il Coordinatore.
- Alla libertà di culto;
- Ad esprimere le proprie valutazioni, anche critiche, che devono essere vagliate attentamente, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- A ricevere visite di parenti ed amici durante l'arco della giornata.

L'ospite ha il dovere:

- Di comportarsi con educazione e senso di civiltà all'interno della struttura;
- Di aver cura della propria persona e del vestiario, o comunque collaborarvi per quanto possibile;
- Di comportarsi con educazione e senso civico verso tutti e di fare uso di un abbigliamento adeguato al decoro del Centro Residenziale, rispettando le ordinarie prassi di cura del sé.
- Di informare la direzione della struttura in caso di malattia
- Di mantenere in ordine ed in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza. In caso contrario, sarà loro richiesto un rimborso con prelievo dal deposito cauzionale, se capiente, ed eventuale addebito dell'eccedenza.
- Di mantenere gli arredi presenti negli spazi comuni, in ordine e in stato di decoro.
- 
- Di non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni;
- Di non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;
- Di non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti;
- Di non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- Di non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;

- Di evitare di conservare negli armadi e nei comodini generi alimentari deperibili e comunque oggetti impropri;
- Di non introdurre nel Centro bevande alcoliche, oggetti pericolosi per sé e per gli altri, o animali. L'ospite della Casa Albergo, di norma, non potrà introdurre all'interno della struttura animali domestici, fatta salva l'ipotesi di uso esclusivo dell'appartamento, purché non arrechino disturbo alla vita comunitaria.
- Di non introdurre all'interno degli alloggi attrezzature elettriche non conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza.
- Di accendere barbecue all'interno degli alloggi, nell'area verde di pertinenza e nell'area verde del Centro Residenziale.
- Di non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- Di non fumare all'interno del Centro ma di avvalersi degli spazi esterni;
- Di consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dal Coordinatore della struttura l'ingresso nella stanza/appartamento per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
- Di tenere gli apparecchi radiotelevisivi di cui è dotata la camera solo con modalità tali da non arrecare disturbo alle persone conviventi;
- Di rispettare, durante le visite di parenti ed amici, le normali regole di educazione e di rispetto della quiete, nonché di osservare gli orari di visita per non ostacolare le attività giornaliere, che si svolgono all'interno del Centro Residenziale;
- Di osservare l'orario dei pasti e quello di rientro serale in struttura, previsto per le ore 20,00, infatti l'ospite può assentarsi temporaneamente dalla Casa Albergo preferibilmente con preavviso alla Direzione, chi intendesse rientrare dopo l'ordinaria chiusura della Casa Albergo deve informare la direzione dell'ora approssimativa del rientro. In caso di mancato rientro per il pernottamento, tale preavviso diventa necessario ed in tale ultimo caso, la Direzione potrà informare i familiari o altri soggetti di riferimento qualora lo ritenga opportuno. L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta nessuna responsabilità da parte della Direzione della struttura, essendo l'ammissione e la permanenza volontarie; tuttavia, è garantita la necessaria attività di sorveglianza e di comunicazione ad eventuali familiari di riferimento.
- Di segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- Di risarcire l'Ente per ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza;
- Di osservare i limiti delle mansioni professionali del personale d'assistenza, senza comunque sollecitare o incoraggiare trattamenti di favore.
- Di mantenere pulita l'area verde di pertinenza dell'alloggio occupato relativo alla Casa albergo , in caso di oggettiva impossibilità, l'ospite dovrà informare il Coordinatore che potrà provvedere in merito.
- Di riconsegnare, in caso di dimissioni, l'appartamento e/o il posto letto adeguatamente pulito e privo di danni materiali, fatto salvo il logorio per vetustà.

Il Coordinatore del centro residenziale promuoverà sistematici incontri con gli utenti ed i loro familiari finalizzati a verificare l'andamento e l'organizzazione del servizio, ha la competenza di



verificare le condizioni igieniche degli appartamenti e di sollecitare in tale senso gli occupanti. La direzione è responsabile delle cose depositate nei termini previsti dagli artt.1783 e ss. del codice civile.

## **10 - Rapporti con la rete parentale**

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente e possono accedere al Centro Residenziale nel rispetto della vita comunitaria ed in modo da non arrecare intralcio all'andamento dei servizi, ad eccezione dei servizi di cucina e guardaroba.

Agli ospiti è quindi consentito di ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura preferibilmente negli spazi comunitari.

Nel rispetto delle norme igieniche di legge non è consentito a familiari o amici l'accesso al refettorio durante la consumazione dei pasti fatta eccezione per i casi debitamente autorizzati.

Gli ospiti della Casa Albergo sono liberi di ricevere visite nel proprio alloggio, senza arrecare disturbo all'altro ospite, oppure utilizzando i locali comuni, concordandone l'uso con il Coordinatore del Centro, nelle fasce orarie diurne così come stabilite dal regolamento.

I familiari degli ospiti della Residenza Protetta possono avere accesso in orari liberi compatibili con le esigenze degli ospiti, previa comunicazione al Coordinatore della struttura, sempre nel rispetto delle attività di cura ed assistenza degli anziani.

Durante il periodo relativo all'inserimento dell'anziano, inoltre, ed al fine di favorirne più possibile l'ambientamento, i parenti potranno accedere alla struttura anche al di fuori degli orari di accesso stabiliti, nel rispetto della privacy degli altri ospiti.

I familiari/parenti degli utenti sono inoltre tenuti a collaborare in ogni modo con gli operatori del Centro così come stabilito dal vigente regolamento.

## **11- Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali**

E' favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di associazioni di volontariato e volontari liberi che vengono accolti e seguiti dal Coordinatore della struttura. Detto personale volontario è sempre inteso come supporto e mai in sostituzione delle figure professionali presenti nella struttura. Dovrà fornire garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli ospiti. Gli accessi dei volontari saranno subordinati all'autorizzazione del Coordinatore della struttura.

## **12 - Organismi di rappresentanza degli ospiti e dei familiari**

Gli ospiti e le loro famiglie concorrono alla qualità del servizio e pertanto è incentivata la loro collaborazione al fine di rendere il servizio stesso più vicino alle loro esigenze.

Per assicurare un fattivo rapporto di collaborazione, i familiari potranno istituire un loro Comitato, formalmente riconosciuto, che dovrà dotarsi di un proprio regolamento.

In ogni caso gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni socio-residenziali, possibilmente entro 15 giorni dall'accaduto.

Tale diritto può essere esercitato mediante lettera in carta semplice al Coordinatore della struttura,

nel qual caso verrà redatta apposita scheda recante il tipo di segnalazione ricevuta e l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito.

Il Responsabile della struttura dovrà adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, informandone eventuali altri servizi interessati e dovrà comunicare un'appropriata risposta scritta all'ospite e/o ai suoi familiari entro 30 giorni.

Il Responsabile della Residenza Protetta si impegna a garantire, agli ospiti e alle loro famiglie, l'informazione sulla gestione del servizio ed è a loro disposizione e collabora con i servizi amministrativi per il mantenimento degli standard qualitativi.

### **13 - Valutazione della qualità del servizio**

Per la valutazione del servizio verranno adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza ed il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge emanati dalla Regione Marche;
- rispetto dei termini previsti in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

### **14 - Aggiornamento e formazione del personale.**

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto per tutto il personale ed un obbligo per il datore di lavoro, da cui lo stesso dipende. Annualmente ogni operatore partecipa ad attività di formazione permanente ed aggiornamento professionale condotte da esperti.



Per ulteriori informazioni rivolgersi direttamente a:

**Comune di Fano**

**Settore Politiche Sociali**

Via Sant'Eusebio, 32 - Fano

Telefono 0721/887417 – 0721/887483

Fax 0721/887484

Pec [servizisociali@pc.comune.fano.pu.it](mailto:servizisociali@pc.comune.fano.pu.it)

**Centro Residenziale “Don Paolo Tonucci”**

Via Bracci,5 - Fano

0721/809895