



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

**CARTA DEI SERVIZI
CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI
DON PAOLO TONUCCI**

**VIA BRACCI N. 15
FANO**





Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa del Centro Residenziale, distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari, è disponibile presso gli uffici del Servizio Sociale Associato dell'ATS 6, Comune di Fano ed è pubblicata sul sito dell'ATS n.6.

Nella revisione **periodica** della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e dei tutori.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente “Carta dei Servizi”, adottata dal Centro Residenziale per anziani “Don Paolo Tonucci” 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.

Descrive i servizi generali del 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.

Nella Carta dei Servizi vengono fornite le indicazioni sui servizi offerti e sulle attività. L'obiettivo è quello di offrire un'assistenza completa e personalizzata volta a soddisfare ogni esigenza dell'ospite anziano. Gli obiettivi di cura ed assistenza prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in progetti attraverso Piani Assistenziali Individualizzati curati dall'equipe socio-sanitaria; tali progetti sono monitorati in maniera costante attraverso opportune verifiche.

Il Centro Residenziale Don Paolo Tonucci si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere un ottimo servizio

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.

Normativa di Riferimento:

-Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;

-Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;

-L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;

-Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;

-Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;

-Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità;



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

-L.Regionale 20/2000 “requisiti realizzazione, autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie” ;

-D.G.R. Regione Marche 1331/2014 – modifica DGR 1011/2013;

-L.R. 21/2016 “Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari”

2. 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.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche e morali dell'utente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Professionalità

Il servizio deve essere erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

3. LA MISSION

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 socio - 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'ospiti;
- 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 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.

4. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

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 Residenziale si presenta quale struttura polifunzionale avente la finalità di garantire un percorso protetto nella logica della continuità assistenziale in favore di soggetti anziani nel passaggio dalla fase dell'autosufficienza a quella della non autosufficienza.

E' dotato una superficie interna pari a mq.3150 suddivisa nei seguenti quattro livelli comunicanti attraverso scala ed ascensore:

Piano Sottotetto – mq.788

Piano Primo – mq.788: dove oltre al moduli di Residenza Protetta si trovano la sala pranzo per gli ospiti della Residenza Protetta, il salone di soggiorno con TV, con attiguo un terrazzo di ampie dimensioni e la guardiola per il personale OOSS.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

Piano terra adibito – mq.1033: dove oltre al modulo di Casa Albergo, si trovano gli uffici di direzione, i servizi collettivi tra i quali la cappella per le funzioni religiose, l'infermeria, l'ambulatorio medico, la palestra e la cucina nonché la sala soggiorno con TV fruibile dagli ospiti della Casa Albergo.

Piano interrato – mq.541: dove sono funzionanti la lavanderia, la stireria, il magazzino e la dispensa e gli spogliatoi del personale di servizio.

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.

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.

Il Centro Residenziale Don Paolo Tonucci offre due tipologie di servizio:

- *la Casa Albergo*, quale articolazione funzionale della rete di servizi e di interventi a favore della popolazione anziana, 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 di seguito.

La struttura è dotata 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.

Gli alloggi, che possono ospitare al massimo 2 persone, 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.

La struttura offre occasioni di vita comunitaria, servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreative.

- *la Residenza Protetta*, quale struttura che offre prestazioni ed interventi di accoglienza continuativa o temporanea agli anziani non autosufficienti, 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.

La struttura è dotata 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.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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.

5. METODOLOGIA DEL LAVORO ASSISTENZIALE E ASSISTENZA PERSONALIZZATA

Nell'ambito della finalità generale di assicurare a tutti gli ospiti una buona qualità di vita, il gruppo degli operatori individua per ogni ospite gli obiettivi specifici cui tendere sulla base dell'analisi dei dati e dell'identificazione dei bisogni della persona.

Nell'identificazione degli obiettivi specifici, la priorità assoluta è quella del mantenimento delle autonomie presenti, in considerazione dell'età avanzata degli ospiti e del rischio di deterioramento cui potrebbero andare incontro.

Per ogni ospite viene definito un piano di assistenza individualizzato (PAI), progettato sul presupposto che ogni persona è diversa dall'altra e necessita di cure specifiche. Quando l'ospite arriva in struttura viene affidato all'attenta cura di un gruppo di operatori; la persona viene quotidianamente osservata e i suoi comportamenti registrati al fine di comprenderne i bisogni e valutarne le autonomie presenti. La valutazione consente di definire gli obiettivi che il gruppo degli operatori si prefigge di raggiungere per il benessere dell'anziano; si pianificano gli interventi assistenziali da svolgere, si individuano le risorse da impiegare e si programmano i tempi di realizzazione delle azioni e di verifica finale. Ogni aspetto della vita quotidiana dell'ospite diventa parte del progetto di assistenza, dalle cure per la sua persona alla vita di relazione, dai percorsi di riabilitazione a tutto quanto concorre ad apportare benessere e serenità. In quest'ottica la persona, con la sua storia e le sue potenzialità, è al centro dell'attenzione del gruppo degli operatori che predispone gli interventi da attuare affinché i bisogni vengano soddisfatti e le potenzialità messe a frutto. Un piano di assistenza si costruisce giorno dopo giorno e si tiene costantemente aggiornato per tutto l'arco della vita in cui la persona abita nella struttura. Nella definizione del piano di assistenza l'ospite e la sua famiglia vengono coinvolti attivamente sia nella formulazione degli obiettivi che nella valutazione dei risultati. La responsabilità dell'elaborazione del Piano di assistenza individualizzato compete a tutto il gruppo degli operatori coinvolti nel processo assistenziale dell'anziano che partecipa attivamente a tutte le fasi della progettazione e realizzazione attraverso riunioni periodiche programmate e documentate. Nel corso della permanenza in struttura, l'équipe di valutazione interna, provvede periodicamente a rivalutare le condizioni generali dell'ospite, aggiornare il PAI e le prestazioni assistenziali da erogare.

Qualora emergano significative e permanenti modifiche dello stato di salute dell'utente, il coordinatore del Centro residenziale richiede nuova valutazione all'Unità Valutativa Integrata territoriale di Fano e, a seguito di tale nuova valutazione, sarà redatto un nuovo PAI.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

Per ogni ospite viene predisposta una cartella personale articolata nelle sezioni: sociale / assistenziale / sanitaria. Tutti i dati relativi alle decisioni prese e agli interventi realizzati sono registrati e documentati.

6. REQUISITI GENERALI DI ACCESSO

Il Centro Residenziale accoglie in via temporanea e/o permanente soggetti anziani che abbiano compiuto di norma almeno il 65° anno di età all'atto della domanda di ingresso, fatto salvo quanto previsto successivamente, di ambo i sessi, residenti nel Comune di Fano ovvero anziani che risultino aver posseduto la residenza nel Comune di Fano 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.

Con riferimento al modulo di Residenza Protetta gli anziani devono possedere, al fine dell'ingresso, l'idoneità rilasciata dall'Unità Valutativa Integrata.

Con riferimento al *modulo di Casa Albergo*, si dovranno osservare le seguenti ulteriori disposizioni:

- essere autosufficienti ed in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita

quotidiana ed essere idonei alla convivenza in comunità. Pertanto, non potranno essere accolte persone con problemi di natura psichica, demenza senile o con dipendenze patologiche tali da compromettere la convivenza all'interno della struttura.

- qualora vi siano due richiedenti appartenenti al medesimo nucleo familiare, è consentito l'ingresso anche a quel componente che abbia un'età di norma inferiore a 60 anni;

- opzione obbligatoria in fase di domanda, tra appartamento uso singolo ovvero disponibilità alla convivenza con terzi. Nel caso di uso esclusivo la retta si intende maggiorata dell'80%.

L'anziano, inoltre, dovrà essere immune da malattie diffusibili e trasmissibili e idoneo alla vita comunitaria e dovrà garantire il rispetto di specifiche norme emanate tempo per tempo con riferimento a specifici eventi e situazioni.

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.

Il momento dell'ingresso effettivo dell'anziano nella struttura, è subordinato al numero dei posti letto concretamente disponibili, precisando che, in caso di accesso nel modulo di Casa Albergo, 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.

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.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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

Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente, che determini una variazione del livello di non autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale, sociale e sanitario, deve essere comunicata all'U.V.I. dal Coordinatore della struttura.

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti verranno predisposte apposite liste di attesa, con riferimento ai singoli moduli di RP o CA, 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

7. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

Per poter accedere al Centro Residenziale è necessario presentare apposita domanda presso il Comune di Fano – Servizio Sociale, dopo aver svolto colloquio con l'Assistente Sociale del Punto Unico di Accesso (PUA) 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 di ingresso, ha la validità di due anni a far data dalla sua presentazione e potrà essere rinnovata il mese antecedente a quello della scadenza, qualora il richiedente fosse ancora interessato.

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.

La domanda dovrà obbligatoriamente essere corredata da:

- Valore ISEE secondo quanto previsto dal D.P.C.M 159/2013. 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;
- copia della documentazione medica contenente le informazioni relative all'anamnesi sanitaria, patologie presenti e terapia in atto;
- 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: la certificazione medica, attestante lo stato di autosufficienza psicofisica e l'assenza di malattie diffusibili e trasmissibili.

Al modulo di domanda relativo alla Residenza Protetta dovrà, inoltre, obbligatoriamente essere allegata la richiesta di valutazione multidisciplinare per l'inserimento in Residenza Protetta, sottoscritta dal MMG oppure esito di valutazione multidisciplinare già effettuata.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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.

Dopo il ricevimento della domanda di ingresso, l'Assistente Sociale provvederà ad istruire la pratica e, con riferimento agli ingressi in Residenza Protetta, 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'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.

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.

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

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.

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.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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.

8. PERSONALE DEL CENTRO RESIDENZIALE

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;
- 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.

9. SERVIZI EROGATI ALL'INTERNO DEL CENTRO RESIDENZIALE



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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

- *Coordinamento della struttura* con responsabilità di programmazione ed indirizzo rivolto a 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, assicura 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.

- *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.

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



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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, indicativamente con il seguente orario, orari differenti potranno essere concordati a seguito di specifiche esigenze:

- 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.

b) Servizi di assistenza diretti alla persona:

-*Servizio socio-assistenziale.* 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 (ospiti inseriti) 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



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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:

a. Prestazioni Alberghiere:

- pulizia generale dell'appartamento per un massimo di due volte a settimana, 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.

b. 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



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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

10. CRITERI GENERALI PER LA DEFINIZIONE DELLA RETTA E MANTENIMENTO DEL POSTO

La retta mensile di soggiorno a carico degli ospiti viene determinata annualmente con deliberazione della Giunta Comunale di Fano ed ha validità annuale (1° gennaio – 31 dicembre) e viene portata a conoscenza degli ospiti e/o loro familiari.

La corresponsione della retta mensile avviene in forma posticipata nel mese successivo a quello di fruizione del servizio, attraverso le modalità concordate al momento dell'ingresso, 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 partecipare 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, previo accertamento della loro condizione economica e patrimoniale.

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

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 per la disciplina delle prestazioni e dei servizi socio assistenziali in vigore.

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 di seguito definiti.

Nel caso di assenza dell'ospite che si protrae oltre al periodo comunicato dallo stesso senza alcuna motivazione in merito, il posto letto viene garantito per un periodo non superiore a 30 giorni



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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

Sono compresi nella retta tutti i servizi sotto elencati

- canone di utilizzo dell'appartamento assegnato;
- tutte le utenze: energia elettrica, acqua potabile, impianto di riscaldamento centralizzato, aria condizionata, tariffe comunali, canone Rai;
- fruizione di tutti gli spazi comuni al piano terra per attività di relazione e ricreazione;
- servizio di pulizia per il mantenimento delle condizioni igieniche ottimali della struttura (spazi comuni), dei mini – appartamenti, delle attrezzature e degli arredi.
- manutenzione straordinaria dell'immobile e degli impianti;
- quota di ammortamento della struttura;
- prestazioni alberghiere ed assistenziali;
- servizio di vigilanza diurna e notturna;
- polizza per responsabilità civile verso terzi a cura e spese del soggetto gestore,
- il mantenimento dell'area verde di pertinenza di ogni singolo appartamento, in caso di oggettiva impossibilità dell'ospite;

La retta non comprende:

- il servizio di trasporto da e per la struttura;
- le prestazioni di assistenza medica specialistica e farmaceutica, non ricomprese tra gli interventi previsti dalla normativa in vigore;
- il servizio mensa
- il servizio lavanderia
- assistenza in caso di ricoveri ospedalieri.

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 30 gg 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.

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato fino alla dimissione, eccetto che a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

struttura residenziale; per eventuali ricoveri in RSA la durata massima per cui sarà conservato il posto è di 60 giorni.

In caso di assenza volontaria il posto viene conservato per un massimo di n.15 giorni complessivi nell'anno.

Nei giorni di assenza con conservazione del posto, per i giorni di ricovero in ospedale o RSA, l'anziano è tenuto a corrispondere la quota del 50%.

Qualora le assenze giustificate e concordate con il Coordinatore della Struttura vengano determinate da eventi diversi dalle condizioni di salute e si protraggano per più di sette giorni, sarà prevista una riduzione della retta dovuta pari al 25% a partire dall'ottavo giorno in poi.

Sono compresi nella retta tutti i servizi sopra elencati, non sono compresi nella retta i seguenti servizi:

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal servizio sanitario
- Pannoloni oltre alla fornitura a carico del ssn;
- Farmaci non compresi in fascia a dal servizio sanitario;
- Ausili non riconosciuti dal SSN
- Trasporti ed accompagnamento per effettuazione di cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche e ricoveri c/o centri specializzati o a richiesta per altri motivi
- Spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite
- Spese per parrucchiere e/o barbiere
- Estetista, podologo
- Assistenza in caso di ricovero c/o strutture ospedaliere

11. LISTA DI ATTESA

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti verranno predisposte apposite liste di attesa, una per la Casa Albergo e una per la Residenza Protetta, che verranno aggiornate, tenendo conto delle nuove domande e della effettiva situazione dei richiedenti, secondo i criteri di riferimento di seguito indicati.

La domanda di ingresso ha validità di due anni, a far data dalla sua presentazione e pertanto decade dopo tale periodo se non rinnovata; in tal caso il soggetto, se ancora interessato dovrà riprodurre tutta la documentazione.

Le domande verranno inserite in graduatoria secondo l'ordine cronologico di protocollazione della richiesta di ospitalità.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

Resta salva la possibilità da parte del Servizio Sociale professionale di valutare, caso per caso, eventuali situazioni di particolare complessità, che ne comportino l'inserimento prioritario rispetto alla lista d'attesa ad insindacabile giudizio del servizio.

Criteria 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, 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.
- conflittualità familiare tale da compromettere la coabitazione.

Criteria per la formulazione della lista di attesa per la Residenza Protetta

I soggetti inseriti in graduatoria e pertanto ammissibili alla Residenza Protetta devono possedere la condizione di non autosufficienza e idoneità per l'inserimento in RP definita in sede di UVI sulla base di apposita scala di valutazione a punteggio, compilata dal Medico di Medicina Generale di riferimento o dal personale sanitario.

Ai fini della formulazione della graduatoria ci si avvale della valutazione della condizione di bisogno sociale/priorità sociale, in base agli item RETE SOCIO FAMILIARE (A), FATTORI ABITATIVI E AMBIENTALI (B), come di seguito riportati:

A - RETE SOCIO-FAMILIARE – (massimo 2 punti)

L'item rete socio-familiare approfondisce la situazione personale e familiare del richiedente attribuendo un punteggio sulla base delle condizioni sotto indicate:

Punti 0	Anziano/a solo, senza figli o con figli/coniuge deceduti. Anziano/a con rete parentale non adeguata oppure non in grado di prendersi cura del richiedente Anziano/a in nucleo multiproblematico seguito dai servizi
Punti 1	Anziano/a solo/vedovo con uno o più figli di cui almeno uno con patologia certificata Anziano/a senza figli con parenti diretti/indiretti di riferimento Anziani con coniuge



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

	Anziano/a con coniuge parzialmente o totalmente non autosufficiente e con uno o più figli di cui almeno uno con patologia certificata Anziano con rete familiare parzialmente adeguata alla sua assistenza
Punti 2	Anziano/a solo/vedovo con due o più figli Anziano/a con coniuge autosufficiente ed uno o più figli Anziano/a già inserito in struttura residenziale

B) FATTORI ABITATIVI E AMBIENTALI (Massimo 2 punti)

Punti 0	Totale inadeguatezza/inagibilità dell'abitazione Procedimento di sfratto esecutivo in corso
Punti 1	Abitazione parzialmente adeguata e/o con presenza di barriere architettoniche/ambientali limitanti la fruibilità dei locali stessi
Punti 2	Abitazione idonea

C) PROVENIENZA AL MOMENTO DELLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA (Massimo 2 punti)

Punti 0	Domicilio o RSA con percorso di dimissioni già definito
Punti 1	RSA in regime di temporaneità
Punti 2	Struttura residenziale: anziano/a già inserito in struttura residenziale

La somma dei punti delle aree precedentemente descritte determina il punteggio della posizione in graduatoria.

Al verificarsi della disponibilità di posti liberi, si procederà prendendo in esame le domande presenti in graduatoria sulla base del punteggio attribuito ed in base al presupposto del maggior carico assistenziale verrà data precedenza a

- coloro, ospitati temporaneamente in RSA, per i quali è stato definito un percorso di dimissioni
- coloro che vivono presso il proprio domicilio/abitazione.
- coloro che sono ospiti di altre strutture;

Si specifica che al verificarsi di eventi che modifichino il grado e l'urgenza di domande già presentate ed inserite nelle graduatoria, di coloro che sono in carico al servizio Sociale Professione per gravi problematiche sociali, si potrà modificare l'ordine della graduatoria ad insindacabile valutazione professionale del servizio sociale che ha in carico l'utente.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

12. INSERIMENTO IN STRUTTURA

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.

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.

Assegnazione delle stanze modulo Residenza Protetta e degli appartamenti modulo Casa Albergo

Le stanze del modulo della Residenza Protetta sono assegnate dal Coordinatore del Centro Residenziale tenendo conto la distinzione di genere e le condizioni di salute degli stessi ospiti .

Gli appartamenti del modulo di Casa Albergo sono 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/stanze laddove si rendano assolutamente necessari.

All'utente verrà assegnato una stanza/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.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

13. 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.

Ogni ospite ha il diritto:

- ad avere informazioni chiare, esaurienti e comprensibili sulle attività e i servizi del Centro Residenziale;
- ad essere chiamato per nome e cognome e ad essere ascoltato con attenzione dal personale relativamente alle proprie necessità;
- a partecipare alle attività proposte nel rispetto dei propri bisogni e attitudini personali;
- ad essere assistito con la massima cura nel rispetto della propria dignità;
- alla privacy dei dati relativi alla propria persona;
- ad essere assistiti da personale chiaramente identificabile, sotto il profilo della qualifica professionale e dell'identità personale. Il personale, a tal fine, è munito di una divisa e un tesserino di identificazione nel rispetto della legge sulla privacy;
- ad essere trattato con cortesia e rispetto da parte di tutto il personale;
- ad un trattamento di assoluta parità, per quanto riguarda le differenze di sesso, cultura, opinioni, condizione economica, età, convinzioni politiche, religione;
- a ricevere visite di parenti o amici, nel rispetto degli orari di riposo degli altri ospiti. Sono, a tal fine, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e volontari esterni nell'organizzazione di attività ricreative, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con il mondo esterno;
- a essere messo a conoscenza, anche attraverso i propri familiari, su ciò che lo riguarda;
- ad esporre reclami, proporre migliorie al Coordinatore di Struttura;
- ad ottenere la conservazione del posto in caso di assenza come previsto dalla presente Carta del Servizio;
- ad arredare la propria camera con mobili e suppellettili di proprietà compatibilmente con gli spazi a disposizione e con la funzionalità del servizio. Mobilio e suppellettili rimangono di proprietà dell'ospite che ne potrà disporre in qualsiasi momento e nelle forme che riterrà più opportune compatibilmente con gli spazi a disposizione e con la funzionalità del servizio.
- ad essere sorvegliato e salvaguardato da ogni forma di pericolo.
- alla libertà di culto.

Ogni ospite ha il dovere:

- di osservare il più rigoroso silenzio nelle ore di riposo diurno e notturno;
- di osservare gli orari della struttura;
- di non fumare nei luoghi in cui non è permesso;



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

- di non introdurre nella struttura animali o oggetti che possono costituire pericolo e molestia;
- di rispettare i pagamenti della retta di ricovero;
- 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 attenersi alle regole interne della struttura;
- di non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- di rispettare l'operato del personale;
- di informare la direzione della struttura in caso di malattia
- 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 mantenere gli arredi presenti negli spazi comuni in ordine e in stato di decoro,.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 segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- di tenere gli apparecchi radiotelevisivi di cui è dotata la camera solo con modalità tali da non arrecare disturbo alle persone conviventi;
- di non introdurre all'interno degli alloggi attrezzature elettriche non conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza;
- di risarcire l'Ente per ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza;
- 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 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



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

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.

14. 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

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 per quanto afferisce:

- a) lavaggio degli abiti di proprietà dell'anziano non lavabili c/o la struttura (cappotti, giacche, soprabiti ect.);
- a) tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili in struttura;
- b) rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima usurati;
- c) mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto ospitato;
- d) visite alla famiglia o al nucleo parentale;
- e) rimozione di tutti quegli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro dell'anziano nel suo naturale ambiente di vita;
- f) accompagnamento durante eventuali visite specialistiche del proprio congiunto qualora ne sia necessaria la presenza;
- g) mantenimento di rapporti di cura durante eventuali ricoveri ospedalieri del proprio congiunto.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

15. PRESENZA DEL VOLONTARIATO

L'Amministrazione Comunale riconosce la funzione di utilità sociale del volontariato e ne promuove l'apporto a favore degli anziani ospitati presso il Centro Residenziale attraverso lo svolgimento di attività ed occasioni di incontro concordate con il Coordinatore della struttura.

I volontari sono sempre intesi come supporto e mai in sostituzione delle figure professionali presenti nella struttura, debbono comunque astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

Il personale volontario 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.

La struttura può avvalersi inoltre della collaborazione e del supporto di operatori di associazioni di volontariato locale ovvero di strutture parrocchiali sia per l'effettuazione del servizio di trasporto finalizzato al compimento di visite specialistiche o analisi laboratoriali, sia per attività di intrattenimento.

16. ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI - GESTIONE DEI SUGGERIMENTI/RECLAMI

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.

Al fine di assicurare la partecipazione alle attività del Centro Residenziale Don Paolo Tonucci da parte degli utenti, delle loro famiglie allo scopo di favorire il dialogo tra residenti, familiari, operatori e responsabili della struttura ed offrire uno spazio di condivisione, nell'intento di coinvolgere tutti i soggetti interessati nella gestione del centro, quale prerogativa indispensabile per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate, i familiari potranno istituire un loro Comitato, che dovrà essere riconosciuto e dotato di un proprio regolamento, che dovrà essere condiviso ed approvato dall'Ente.

Il Comitato è composto dai familiari degli ospiti e dagli ospiti stessi del centro residenziale Don Paolo Tonucci che liberamente vi aderiscono; si riunisce, di norma, almeno due volte l'anno o su richiesta dei componenti stessi, previa convocazione. Di ogni riunione viene redatto verbale che rimane agli atti presso la struttura consultabile da tutti.

I familiari degli ospiti e gli ospiti stessi che intendono costituire il Comitato, riuniti in assemblea, designano e nominano due loro rappresentanti, di cui uno svolge funzioni di segretario.

I singoli componenti del Comitato, così come i suoi rappresentanti ed il segretario, rimangono in carica per anni 3 e cessano, comunque il loro ruolo, quando:

- a) non abbiano partecipato, senza giustificato motivo a 3 sedute consecutive
- b) presentino dimissioni volontarie
- c) dimissioni o decesso del proprio congiunto



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

d) per comportamenti non dignitosi

Nei casi sopra descritti e comunque in prossimità del termine del mandato il segretario convocherà l'assemblea del comitato per il rinnovo dei componenti stessi, comunicandone l'esito.

Compiti dei rappresentanti nominati dal Comitato sono:

- ◆ collabora con la direzione del centro per migliorare la qualità dell'erogazione dei servizi e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie ed agli ospiti;
- ◆ raccoglie richieste e osservazioni;
- ◆ ottiene i necessari chiarimenti;
- ◆ segnala eventuali disservizi;
- ◆ impronta i rapporti all'insegna della massima correttezza e rispetto, creando occasione di dialogo e ascolto;
- ◆ favorisce ed attiva opportunità e risorse di relazione sociale, occasioni di interesse, di impegno e svago per gli ospiti

Il comitato dei familiari si riunisce di norma due volte l'anno, affinché i loro rappresentanti possano interfacciarsi con l'Ente gestore del Centro Residenziale in occasione di apposite riunioni programmate, alle quali partecipano di diritto i sotto indicati rappresentanti:

* il Coordinatore/trice della struttura quale riferimento di direzione interna della cooperativa a cui è affidato l'appalto della gestione;

*n. 1 rappresentante dell'Ente gestore

*n. 1 rappresentante dell'Amministrazione Comunale

*n.1 rappresentante del personale (eletto in assemblea dal personale)

*l'Assistente sociale della struttura

Di ogni riunione viene redatto verbale che rimane agli atti presso la struttura, consultabile da tutti.

In ogni caso gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, opposizioni, reclami o segnalazioni 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.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

17. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' 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.