



DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Numero: 29 Data: 08/06/2017

OGGETTO: CASA DI RIPOSO/RESIDENZA PROTETTA VITTORIO EMANUELE II DI JESI – MODIFICA CARTA DEI SERVIZI.

L'anno duemiladiciassette nel giorno 08 del mese di giugno alle ore 17,30 presso la Sala Riunioni dell'ASP Ambito 9 si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda di Servizi alla Persona "ASP Ambito 9", giusta convocazione prot. n. 32472 del 01.06.2017.

Sono presenti

NOMINATIVO	CARICA	PRESENZA
Mosconi Sergio	Presidente	SI
Martina Coppari	Vicepresidente	SI
Tonino Cingolani	Membro	SI
Silvia Lorenzini	Membro	SI
Fabiana Piergigli	Membro	SI

Partecipa il Direttore dell'ASP Ambito 9, Dott. Franco Pesaresi, anche con funzioni di segreteria.

E' presente il Revisore Unico, Rag. Marina Pittori.

Accertato che il numero dei presenti è legale per la validità della seduta, il Presidente Sergio Mosconi assume la presidenza.

Il Consiglio di Amministrazione prende in esame l'oggetto sopraindicato.

OGGETTO: CASA DI RIPOSO/RESIDENZA PROTETTA VITTORIO EMANUELE II DI JESI – MODIFICA CARTA DEI SERVIZI.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso:

- che con delibera del Consiglio di amministrazione nr. 52 del 05 dicembre 2014 è stata approvata la Carta dei Servizi della Residenza Protetta/Casa di Riposo Vittorio Emanuele II di Jesi, sita in Via Gramsci 95;

- che la Carta dei Servizi è il documento mediante il quale la struttura residenziale fornisce agli utenti, attuali e potenziali, informazioni sulla propria organizzazione, chiarendo di che cosa si occupa, a chi si rivolge, quali servizi eroga e come vi si accede, i livelli di qualità che può garantire;

- che la Carta dei Servizi si configura come il patto tra la Casa di Riposo/Residenza Protetta e gli utenti secondo i principi ispiratori dell'imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e dell'uguaglianza nel diritto all'accesso del servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi un pubblico impegno dell'organizzazione della struttura residenziale per stipulare con gli utenti un patto sulla qualità dei servizi offerti e sul loro costante miglioramento e, in quanto strumento dinamico, deve essere periodicamente aggiornata in relazione agli aspetti di informazione sull'offerta dei servizi e alla definizione degli standard;

DATO ATTO che con delibera del Cda nr. 11 del 02/03/2017 è stata modificata la quota di partecipazione al costo dei servizi a carico degli ospiti della struttura residenziale di Jesi, approvando le nuove tariffe per l'anno 2017 come segue:

- € 42,00 al giorno per i residenti nel Comune di Jesi al momento dell'ingresso in struttura
- € 45,00 al giorno (maggiorazione di € 3 al giorno) per i non residenti nel Comune di Jesi al momento dell'ingresso in struttura;

RITENUTO dover, pertanto, aggiornare la Carta dei Servizi nella parte relativa alla partecipazione al costo dei servizi da parte degli utenti (paragrafo 9);

VISTA la bozza di carta dei servizi allegata alla presente quale parte integrante e sostanziale (Allegato A);

RITENUTO dividerne il contenuto;

RITENUTO di dover deliberare in proposito;

Vista la legge regionale n. 5 del 26.2.2008;

Visto lo Statuto dell'ASP Ambito 9 approvato con deliberazione della Giunta Regionale delle Marche n. 8 dell'11.1.2010;

Visto il vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità dell'ASP approvato dal Consiglio di Amministrazione di questo Ente con deliberazione n. 24 del 26/06/2012;

Vista la deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 1 del 16/03/2017 avente ad oggetto: "Approvazione Bilancio preventivo economico 2017 e bilancio pluriennale di previsione 2017-2019, e Piano Programmatico pluriennale 2017-2019";

A voti unanimi resi per alzata di mano

DELIBERA

1) la premessa narrativa forma parte integrante e sostanziale del presente atto e si intende qui richiamata;

2) di approvare la modifica apportata alla Carta dei Servizi della Residenza Protetta/Casa di Riposo Vittorio Emanuele II di Jesi, sita in Via Gramsci nr. 95 che si allega al presente provvedimento, a formarne parte integrante e sostanziale (Allegato A), relativamente alla quota di partecipazione al costo dei servizi a carico degli ospiti della struttura residenziale di Jesi, così come segue:

- € 42,00 al giorno per i residenti nel Comune di Jesi al momento dell'ingresso in struttura
- € 45,00 al giorno (maggiorazione di € 3 al giorno) per i non residenti nel Comune di Jesi al momento dell'ingresso in struttura;



CARTA dei SERVIZI

Residenza Protetta/Casa di Riposo
"Vittorio Emanuele II"
di Jesi

Unita' Operativa Strutture Residenziali per Anziani

Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911 - Fax 0731 236955

e.mail: ambitoterrjesi@comune.jesi.an.it - www.comune.jesi.an.it/ambito9

INDICE

NOTA INTRODUTTIVA.....	pag. 3
1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI.....	pag. 3
2. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	pag. 3
3. DURATA DEL SERVIZIO.....	pag. 3
4. RESIDENZA PROTETTA.....	pag. 4
4.1 Finalità e prestazioni	
4.2 Destinatari	
4.3 Indicatori per la valutazione	
4.4 Riferimenti normativi	
5. CASA DI RIPOSO.....	pag. 4
5.1 Finalità e prestazioni	
5.2 Destinatari	
5.3 Indicatori per la valutazione	
5.4 Riferimenti normativi	
6. MODALITÀ ORGANIZZATIVA RESIDENZA PROTETTA/CASA DI RIPOSO.....	pag. 5
7. TRASFERIMENTO DI POSTO LETTO.....	pag. 6
8. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO (DIMISSIONI).....	pag. 6
9. PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI.....	pag. 7
9.1 Modalità di pagamento	
10 INFORMAZIONI GENERALI.....	pag. 8
10.1 Regole di vita comunitaria	
10.2 Custodia oggetti e valori	
10.3 Assenze dalla struttura	
10.4 Rapporti con il personale	
10.5 Assistenza Sanitaria	
10.6 Assistenza alla persona	
10.7 Attività ricreativa/relazionale	
10.8 Orario di visita e apertura al pubblico	
10.9 Organismo di rappresentanza ospiti/familiari	
10.10 Volontariato/Rapporti con servizi territoriali e comunità locali	
11. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI.....	pag. 10
12. RECAPITI.....	pag. 10

NOTA INTRODUTTIVA

La presente Carta dei Servizi della Residenza Protetta/Casa di Riposo “Vittorio Emanuele II” di Jesi integra la Carta generale dei Servizi dell'ASP Ambito 9. Per gli argomenti di carattere generale, si rimanda alla consultazione della Carta generale dei Servizi dell'ASP Ambito 9.

1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

L'Azienda pubblica dei servizi alla persona ASP Ambito 9 di Jesi ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi indicati nella Legge 328/2000.

La struttura “Vittorio Emanuele II” è sita a Jesi in Via Gramsci n. 95 ed è destinata ad accogliere prevalentemente cittadini residenti nel Comune di Jesi e che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età. La struttura è suddivisa in due tipologie residenziali:

- ***Residenza Protetta***
- ***Casa di Riposo***

La Residenza Protetta è organizzata in 5 nuclei assistenziali per un massimo di 30 posti letto ciascuno.

La Casa di Riposo è costituita da 1 Nucleo assistenziale dislocato su due piani della struttura.

Ogni nucleo è costituito da sala mensa/soggiorno, locale bagno attrezzato, infermeria e guardiola per il personale, camere singole, doppie, triple ed a quattro posti letto; non tutte le camere sono provviste di bagno in stanza. La suddivisione organizzativa e strutturale in nuclei assistenziali omogenei, ha la finalità di garantire all'ospite residente una migliore personalizzazione dell'assistenza assicurando un maggiore rispetto della personalità e dell'univocità di ciascun individuo. Ove possibile, ad ogni ospite è garantita la collocazione nel nucleo residenziale più idoneo alle proprie caratteristiche e condizioni psico-fisiche. Ad ogni nucleo inoltre è assegnato un numero di Operatori Socio Sanitari (OSS) fisso e adeguato a soddisfare i bisogni essenziali degli ospiti residenti; in ogni caso sono rispettati gli standard assistenziali minimi stabiliti dalle normative e/o dalla convenzione ASUR Regionale in vigore.

2. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'ammissione ai servizi residenziali avviene tramite presentazione all'assistente sociale preposta di apposita domanda del richiedente su modulo predisposto. La domanda di ammissione, opportunamente documentata ed esaminata dall'assistente sociale preposta, viene valutata dall'**Unità Valutativa Integrata (UVI)** distrettuale che valuta lo stato psico-fisico ed il grado di autonomia funzionale del richiedente, determinando la tipologia di struttura e di posto letto più idoneo. Qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, vengono attivate n.2 liste d'attesa destinate all'autosufficienza e alla non autosufficienza. La posizione della domanda all'interno della lista d'appartenenza è determinata dalla data di presentazione della stessa. L'ammissione in struttura può essere determinata, oltre che dalla lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale e dalla disponibilità del posto idoneo.

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto idoneo, l'ingresso dell'ospite può avvenire generalmente entro i 3 giorni successivi, pena l'annullamento dell'ingresso e l'archiviazione della domanda. E' interesse dell'utente e dei propri familiari comunicare tempestivamente all'assistente sociale preposta ogni variazione dello stato funzionale della persona in lista di attesa che possa comportare la necessità di una rivalutazione della domanda di accesso alla struttura da parte dell'Unità Valutativa Integrata.

3. DURATA DEL SERVIZIO

I servizi residenziali hanno generalmente una durata indeterminata, salvo eventuali “ricoveri di sollievo” per i quali sono determinate le date di ingresso e di dimissione dalla struttura. In caso di mutate ed aggravate condizioni dello stato psico-fisico e sanitario dell'utente, l'Unità Valutativa Integrata (UVI) distrettuale può disporre il trasferimento ad una idonea struttura sanitaria.

4. RESIDENZA PROTETTA

La Residenza Protetta “Vittorio Emanuele II” di Jesi è autorizzata ad un totale di 120 posti letto destinati esclusivamente ad ospiti non autosufficienti.

4.1 Finalità e prestazioni

La residenza protetta è una struttura ad elevata integrazione socio-sanitaria destinata ad accogliere anziani non autosufficienti non curabili a domicilio e che hanno necessità di prestazioni alberghiere, assistenziali e sanitarie complesse ed integrate.

Le **prestazioni garantite** all'ospite non autosufficiente sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Giornata alimentare composta da: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana; diete speciali per patologie su prescrizione medica;
- Igiene personale quotidiana e bagno ad immersione ogni 10/12 giorni;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano con cambio lenzuola a giorni alterni;
- Servizio lavanderia dei capi personali e guardaroba;
- Servizio di podologia ove necessario;
- Servizio di fisioterapia su prescrizione del fisiatra;
- Attività di socializzazione/animazione;
- Servizio parrucchiere/barbiere;
- Servizio religioso;
- Accompagnamento a visite specialistiche, secondo necessità, solo per gli ospiti soli e privi di familiari e/o persone di riferimento;
- Assistenza tutelare in caso di ricovero ospedaliero, secondo necessità, solo per gli ospiti soli e privi di familiari e/o persone di riferimento;
- Assistenza tutelare aggiuntiva a quella stabilita dalla Convenzione ASUR in vigore.

Qualsivoglia prestazione non rientrante in quelle sopra riportate, qualora fornita a seguito di specifica richiesta, si intende a totale carico dell'utente da pagare al di fuori della tariffa giornaliera applicata.

4.2 Destinatari

La struttura è destinata ad accogliere prevalentemente cittadini che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età e residenti nel Comune di Jesi.

4.3 Indicatori per la valutazione

- Svolgimento delle riunioni di nucleo mensili
- Numero delle verifiche dei servizi da parte delle RAA
- Svolgimento riunioni mensili di coordinamento
- Svolgimento di riunioni trimestrali con comitato parenti
- Somministrazione annuale del questionario di gradimento
- Svolgimento panel d'assaggio periodico del servizio ristorazione

4.4 Riferimenti normativi

LR 20/2002 e successivi regolamenti attuativi.

Convenzione ASUR Regionale per Residenza Protetta.

Convenzione ASUR Regionale per ADI.

Regolamento dei servizi adottato dall'ASP Ambito9 *adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 06/03/2012.*

Carta dei Servizi dell'ASP Ambito 9.

5. CASA DI RIPOSO

La Casa di Riposo "Vittorio Emanuele II" di Jesi è autorizzata ad un totale di 13 posti letto destinati esclusivamente ad ospiti autosufficienti o non autosufficienti purché compatibili con la struttura Casa di Riposo per come certificato dall'Unità Valutativa Integrata (UVI).

5.1 Finalità e prestazioni

La casa di riposo è destinata ad anziani autosufficienti che per senilità avanzata, solitudine o altro motivo, richiedono prestazioni alberghiere, assistenziali e sanitarie semplici ma comunque in grado di assicurare loro una adeguata garanzia di protezione.

Le **prestazioni garantite** all'ospite autosufficiente sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Giornata alimentare composta da: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana; diete speciali per patologie su prescrizione medica;

- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano con cambio lenzuola a giorni alterni;
- Servizio lavanderia dei capi personali e guardaroba;
- Servizio di podologia ove necessario;
- Servizio di fisioterapia su prescrizione del fisiatra;
- Attività di socializzazione/animazione;
- Servizio parrucchiere/barbiere;
- Servizio religioso;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Assistenza tutelare aggiuntiva a quella stabilita dalla LR20/2002.

Qualsivoglia prestazione non rientrante in quelle sopra riportate, qualora fornita a seguito di specifica richiesta, si intende a totale carico dell'utente da pagare al di fuori della tariffa giornaliera applicata.

5.2 Destinatari

La struttura è destinata ad accogliere prevalentemente cittadini che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età e residenti nel Comune di Jesi.

5.3 Indicatori per la valutazione

- Svolgimento delle riunioni di nucleo mensili
- Numero delle verifiche dei servizi da parte delle RAA
- Svolgimento riunioni mensili di coordinamento
- Svolgimento di riunioni trimestrali con comitato parenti
- Somministrazione annuale del questionario di gradimento
- Svolgimento panel d'assaggio periodico del servizio ristorazione

5.4 Riferimenti normativi

LR 20/2002 e successivi regolamenti attuativi.

Regolamento dei servizi adottato dall'ASP 9 *con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 06/03/2012.*

Carta dei Servizi dell'ASP Ambito 9.

6. MODALITA' ORGANIZZATIVA DELLA RESIDENZA PROTETTA/CASA DI RIPOSO

Le prestazioni e i servizi erogati dalla Residenza Protetta/Casa di Riposo sono rivolti esclusivamente agli ospiti residenti, nel pieno rispetto dei bisogni di ciascuno codificati nel **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato sulla base del progetto assistenziale definito dall'UVI.** Conseguentemente alla tipologia di prestazioni assistenziali, l'utilizzo degli ausili tecnici più idonei, la scelta e la tipologia del menù più appropriato, il posto letto più idoneo, etc. sono di totale competenza del personale tecnico/assistenziale/sanitario che opera nella struttura in collaborazione con l'UVI. Resta inteso che gli ospiti ed i loro familiari saranno adeguatamente informati su ogni prestazione e/o servizio erogato.

Nella domanda di accesso ai servizi, ove richiesto, vanno riportati i nominativi di tutte le persone referenti dell'utente e, tra queste, deve essere individuato un solo ed **unico referente** autorizzato a intrattenere rapporti con la struttura e con tutti i familiari/referenti dell'utente interessato. Il familiare referente unico è inoltre tenuto a:

- a) firmare la domanda di accesso ai servizi in caso di incapacità dell'utente;
- b) informare tutti gli interessati del contenuto della Carta dei Servizi e successive integrazioni;
- c) concordare con la struttura ogni necessità/esigenza relativa all'utente interessato riportando a tutti gli altri familiari/referenti le decisioni assunte.

Per tutte le necessità relative agli utenti, la Struttura si obbliga a rapportarsi solamente ed esclusivamente con il referente unico.

Al momento dell'ingresso in struttura, ogni ospite deve disporre del corredo personale per come richiesto nello specifico modulo allegato alla domanda. Sarà cura della responsabile assistenziale del nucleo di appartenenza verificare periodicamente la dotazione del vestiario di ogni singolo ospite ed interpellare l'ospite stesso o il familiare per integrare il vestiario in caso di dotazione insufficiente o non più idonea. Qualora non vi fosse rispondenza alle richieste sopra esposte, l'ASP Ambito 9

provvederà autonomamente all'acquisto diretto dei capi d'abbigliamento ritenuti necessari, addebitando la relativa spesa sulla retta di degenza del mese successivo a quello dell'avvenuto acquisto.

Al momento dell'ingresso in struttura all'ospite viene assegnato il posto letto con relativo comodino, armadio e sedia. E' consentito il possesso di oggetti personali purché, a insindacabile giudizio della Direzione, compatibili con le norme di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente. Nel rispetto delle normative di legge non è consentito collocare nelle camere assegnate ulteriore **mobilia**, ed è assolutamente vietato l'utilizzo di apparecchi elettrici per il riscaldamento, termocoperte, fornelli, ferri da stiro, etc.

L'utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti. Compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche tutti gli ospiti vengono sempre coinvolti nelle attività socio-ricreative; i familiari/referenti che non desiderano tale coinvolgimento in favore dei propri cari, sono tenuti a formalizzare preventivamente tale richiesta.

7. TRASFERIMENTO DI POSTO LETTO

Al fine di assicurare agli ospiti della Residenza Protetta/Casa di Riposo un livello di assistenza sempre più adeguato e razionale, la struttura si riserva la facoltà di procedere in qualunque momento al trasferimento di posto letto che dovesse risultare necessario per assicurare una maggiore appropriatezza del servizio erogato. Tale trasferimento viene effettuato soltanto a seguito di una attenta fase di valutazione che coinvolge tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura, che operano in base al seguente ed unico criterio: l'ottimizzazione del servizio assistenziale nel generale interesse di tutti gli ospiti della Residenza Protetta/Casa di Riposo. Comunicata ai familiari/referenti la motivata necessità da parte della struttura di procedere a un trasferimento di posto letto, si chiede la massima collaborazione al fine di assicurare la necessaria serenità all'ospite. Il trasferimento di posto letto disposto verrà in ogni caso effettuato. In caso di non accettazione di un trasferimento di posto letto, l'utente e/o il suo familiare/referente può decidere in totale autonomia di dimettersi dalla struttura e la Direzione può predisporre una dimissione d'ufficio.

8. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO (DIMISSIONI)

Il servizio può essere interrotto in caso di - Rinuncia volontaria dell'utente, del familiare di riferimento, del tutore legale, dell'amministratore di sostegno - Decesso dell'utente - Dimissione d'autorità.

Nel caso di richiesta di dimissione volontaria, l'ospite e/o il familiare, tutore/amministratore di sostegno deve inoltrare una richiesta scritta almeno 10 giorni prima la dimissione stessa. L'ASP Ambito 9 può provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, con il preavviso scritto di almeno 5 giorni, nel caso di:

- Comportamento dell'ospite, anche dopo svariati richiami, palesemente in contrasto con le disposizioni del Regolamento e/o della Carta dei Servizi, oppure incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
- Mancata corresponsione della retta di ricovero.
- Specifica decisione da parte dell'UVI relativamente a mutate ed aggravate condizioni dello stato psico-fisico e sanitario dell'utente ed alla disponibilità dei posti-letto convenzionati.

E' dovere dei familiari o dei referenti indicati nella domanda di ammissione, farsi carico dell'ospite dimesso. In caso di diniego da parte delle persone sopra indicate, la Direzione segnalerà la situazione all'autorità di Pubblica Sicurezza territorialmente competente, affinché la stessa provveda ad accompagnare l'ospite dimissionato presso il domicilio dei parenti e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione. E' compito dei familiari e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione farsi carico di ogni adempimento relativo al decesso dell'ospite residente.

9. PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI

Il Consiglio di Amministrazione dell'ASP Ambito 9 determina periodicamente la partecipazione alla spesa – **RETTA** - da parte dell'utenza. La retta comprende tutte le prestazioni previste nella presente Carta dei Servizi. Attualmente la quota di partecipazione al costo del servizio richiesta all'ospite è

pari a:

- € 42,00 al giorno per i residenti nel Comune di Jesi al momento dell'ingresso in struttura
- € 45,00 al giorno (maggiorazione di € 3 al giorno) per i non residenti nel Comune di Jesi al momento dell'ingresso in struttura

Tali rette sono uniche per ciascuna tipologia di posto letto presente in Residenza Protetta e in Casa di Riposo. In caso di assenza dell'ospite dalla struttura residenziale per qualsivoglia motivo (compreso il ricovero ospedaliero), la quota di partecipazione al costo del servizio deve essere corrisposta nella misura del 50% per tutto il periodo di assenza.

Dei 120 posti-letto di Residenza Protetta, 106 sono convenzionati con l'ASUR AV2 secondo la seguente tipologia: n. 12 p.l. Residenza Protetta Demenze - n. 88 p.l. Residenza Protetta - n. 6 p.l. Ex art. 4 comma 2 della convenzione ASUR medesima; per questi posti letto, la normativa regionale prevede una quota di partecipazione del servizio sanitario (ASUR Marche Area Vasta 2), regolamentata da apposita convenzione, e riferita a standard minimi di base assistenziali ed alberghieri.

Qualora l'utente non sia in grado di provvedere al pagamento della retta, può richiedere una compartecipazione alla spesa, rivolgendosi all'assistente sociale preposta che, a seguito di presentazione di dichiarazione ISEE per prestazioni socio-sanitarie residenziali, opererà una valutazione della situazione economica per accertare il livello di agevolazione previsto.

9.1 Modalità di pagamento

La quota di partecipazione al costo del servizio, calcolata per intero a partire dal giorno di ingresso in struttura, ha cadenza mensile e deve essere versata in forma posticipata entro i primi dieci giorni del mese successivo a quello di riferimento. La giornata di dimissione/decesso non viene conteggiata nel calcolo della quota di partecipazione al costo del servizio. Nel rispetto dei limiti della tracciabilità dei flussi contanti imposti dalla normativa vigente, le rette possono essere pagate:

- In una qualsiasi filiale del tesoriere BANCA DELLE MARCHE esibendo l'avviso di pagamento inviato mensilmente all'utente o suo referente. La Banca dovrà apporre il timbro PAGATO.

OPPURE, nel caso in cui l'utente sia titolare di un conto corrente bancario:

- Avvalersi della domiciliazione, autorizzando con apposita disposizione la propria banca a versare mensilmente le rette dovute a favore dell'ASP Ambito 9, dandone tempestiva comunicazione all'ufficio Contabilità e Bilancio, che provvederà ad indirizzare la lettera di pagamento tutti i mesi direttamente alla Banca di cui l'interessato è correntista;
- Tramite bonifico bancario

In entrambi i casi il pagamento andrà effettuato sul conto intestato a:

ASP Ambito 9 – Servizio di Tesoreria

BANCA DELLE MARCHE SPA, Corso Matteotti n. 8 – 60035 Jesi

Codice IBAN: IT21 J060 5521 2050 0000 0020536

Causale: Retta Residenza Protetta/Casa di Riposo + indicazione mese ed anno del servizio

10 INFORMAZIONI GENERALI

10.1 Regole di vita comunitaria

La giornata dell'ospite residente nella struttura si articola di norma secondo lo schema seguente:

- Ore 06,30 alzata;
- Ore 08,00 – 09,00 colazione;
- Ore 12,00 – 13,00 pranzo;
- Ore 18,00 – 19,00 cena;
- Ore 20,30 riposo notturno.

A tutti gli ospiti è consentito libero accesso ed uscita dalla struttura; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 22,00. L'ASP Ambito 9 non risponde in nessun caso di quanto avviene all'ospite nel tempo trascorso dallo stesso all'esterno della struttura, tranne nei casi in cui è previsto un accompagnamento da parte del personale autorizzato. Tutti gli ospiti sono tenuti al rispetto dei suddetti orari; ogni eventuale variazione decisa dall'ospite deve essere comunicata al responsabile

assistenziale del nucleo di appartenenza.

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

- Osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale
- Mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- Segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- Consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dalla Direzione l'ingresso nella stanza di residenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
- Non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni;
- Non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;
- Non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti;
- Non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- Non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;
- Non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- Non fumare al di fuori dei locali consentiti;
- Risarcire all'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

Tutto quanto sopra riportato si intende esteso ai visitatori e familiari degli ospiti.

Nel rispetto delle norme igieniche di legge, i familiari e/o amici degli ospiti possono accedere ai refettori durante la consumazione dei pasti solamente indossando l'apposita cuffia; agli stessi è fatto assoluto divieto di avvicinarsi al carrello di distribuzione del vitto. E' fatto assoluto divieto ai familiari e/o visitatori, la diretta consegna agli ospiti di alcolici, cibo facilmente avariabile e farmaci non prescritti.

10.2 Custodia oggetti e valori

Al pari di tutte le realtà comunitarie, la struttura non risponde di eventuali smarrimenti o perdite di oggetti personali e/o di valore (denaro, anelli, spille, bracciali, catenine, etc) ma garantisce un servizio di custodia in cassaforte. L'ASP Ambito 9 declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti. A richiesta dell'ospite, mette a disposizione una cassaforte per la custodia di oggetti di valore e/o denaro contante non superiori a € 500,00. La custodia in ogni caso non obbliga la struttura ad effettuare risarcimenti e/o riparazioni richieste in caso di furti e/o danneggiamenti di beni e/o denaro contante accettato in custodia. Al momento dell'accettazione della custodia dei beni e/o del denaro di cui sopra, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere esibita al momento della restituzione dei medesimi. Ogni ospite può utilizzare liberamente tale servizio negli orari di ufficio. Il mancato rispetto di tutto quanto riportato nella presente Carta dei Servizi autorizza l'ASP Ambito 9 ad assumere tutte le decisioni conseguenti sino alla dimissione d'ufficio dell'ospite dalla struttura ovvero alla interruzione del servizio erogato.

10.3 Assenze dalla struttura

L'assenza volontaria dell'ospite dalla struttura residenziale deve essere preventivamente comunicata al responsabile assistenziale del nucleo di appartenenza. In questo caso il posto-letto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno. Il termine sopra indicato potrà variare a insindacabile giudizio della struttura solo per motivazioni debitamente documentate.

In caso di assenza dell'ospite dalla struttura residenziale per ricovero ospedaliero, il posto-letto sarà conservato fino alla data della dimissione ospedaliera. Dal momento dell'ingresso dell'utente in una struttura sanitaria e per tutta la durata della degenza, la responsabilità di assicurare tutte le necessarie prestazioni socio-sanitarie è, per normativa nazionale, in capo alla struttura sanitaria medesima e pertanto decade qualsivoglia obbligo assistenziale a carico dell'ASP, compreso l'accompagnamento alla struttura sanitaria e il ritorno al domicilio. Per tutto il periodo di degenza la funzione di referente dell'utente verso la struttura sanitaria è direttamente e solamente in capo al familiare obbligato per legge o ad altra persona formalmente indicata dall'utente stesso (referente unico). La corresponsione di una quota di partecipazione al costo del servizio, retta o tariffa, non comporta alcun diritto

aggiuntivo e/o diverso da quanto previsto e stabilito dai regolamenti dei servizi erogati e dalle specifiche normative in vigore.

10.4 Rapporti con il personale

I rapporti tra ospiti residenti e personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, educazione, cortesia e comprensione. Ciascun ospite, o chi per esso, ha il diritto/dovere di segnalare alla Direzione qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuti o scortesie e comportamenti non consoni da parte del personale in servizio. E' fatto assoluto divieto al personale di servizio accettare regalie di qualsiasi natura e genere da parte degli ospiti residenti. Non è consentito all'ospite residente, o chi per esso, pretendere dal personale di servizio alcuna prestazione non rientrante nella presente Carta dei Servizi. L'ASP Ambito 9 si riserva la facoltà di segnalare alle autorità competenti ogni eventuale ed ipotetico tentativo di creare/denunciare artificiosamente disservizi al solo fine di poter dimostrare una presunta inefficienza della struttura.

10.5 Assistenza Sanitaria

La Residenza Protetta è una struttura di natura sociale e non ospedaliera e pertanto rappresenta il luogo di abitazione e di vita dell'ospite dove le prestazioni sanitarie sono assicurate alla singola persona dall'Infermiere Professionale nel rispetto degli standard di legge e secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato sulla base del progetto assistenziale definito dall'UVI. Il controllo di tutte le attività sanitarie erogate all'interno della struttura spetta all'ASUR MARCHE Area Vasta n. 2, mentre la responsabilità della tutela della salute di ogni singolo ospite residente rimane in capo al proprio Medico di Medicina Generale (MMG).

Qualsivoglia modifica alle prestazioni socio-assistenziali, regime alimentare compreso, degli ospiti della Residenza Protetta deve essere obbligatoriamente richiesta e certificata dal Medico Curante che, per normativa nazionale, è il primo responsabile della salute del proprio assistito; nessuna normativa autorizza un familiare/referente a prevaricare le competenze e gli obblighi in capo al Medico Curante. Ogni 3 mesi vengono verificate le condizioni psico-fisiche e lo stato funzionale di ogni ospite residente utilizzando la scala valutativa regionale detta RUG; in relazione agli esiti della suddetta rivalutazione l'ospite residente, a insindacabile giudizio della struttura, potrà essere collocato in un posto-letto diverso e più idoneo.

Ad ulteriore precisazione di quanto indicato si rimanda anche agli specifici articoli della Convenzione ASUR unica Regionale in vigore (punto 4.4).

La Casa di Riposo è una struttura di natura esclusivamente sociale destinata ad anziani autosufficienti e pertanto, nel rispetto delle norme di legge, è previsto un pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza.

10.6 Assistenza alla persona

La Residenza Protetta è una struttura di natura sociale e non ospedaliera e pertanto rappresenta il luogo di abitazione e di vita dell'ospite dove le prestazioni socio-assistenziali sono quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato sulla base del progetto assistenziale definito dall'UVI. Il controllo di tutte le attività socio-assistenziali erogate all'interno della struttura spetta all'ASUR MARCHE Area Vasta n. 2, mentre la responsabilità dell'attività tutelare svolta su ogni singolo ospite residente rimane in capo alla ASP Ambito9.

La Casa di Riposo è una struttura di natura esclusivamente sociale destinata ad anziani autosufficienti e pertanto è previsto un intervento socio-assistenziale assicurate alla singola persona dall'Operatore Socio Sanitario (OSS) nel rispetto degli standard di legge.

10.7 Attività ricreativa/relazionale

L'ASP Ambito9 assicura lo svolgimento di una costante attività ricreativo/relazionale al fine di garantire una prestazione socio-assistenziale completa ed appropriata ad una utenza anziana. Tale attività viene articolata in iniziative diversificate per consentire il coinvolgimento di tutte le tipologie di utenti ospitati.

10.8 Orario di visita e apertura al pubblico

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente. I familiari sono tenuti inoltre ad accompagnare il loro parente durante il trasporto presso strutture sanitarie per eventuali ricoveri, controlli, accertamenti, etc. Le visite agli ospiti residenti di norma non sono soggette ad orari ma debbono in ogni caso

rispettare le regole di vita comunitaria. Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura nel rispetto di quanto sotto riportato:

- Negli spazi comunitari della struttura, dalle ore 8.00 alle ore 20.30
- Nelle stanze di residenza, se a più posti letto, dalle ore 10,30 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Al pari degli utenti, tutti i familiari/referenti e visitatori, sono tenuti obbligatoriamente a rispettare le normali regole di vita comunitaria e ad adottare un atteggiamento ed un abbigliamento decorosi ed idonei al contesto (divieto di urla, di schiamazzi, rispetto e cura dei locali e degli arredi, etc).

10.9 Organismo di rappresentanza ospiti/familiari

A ciascun utente e/o familiare/referente è garantita la piena facoltà di intervento in merito agli aspetti organizzativi e gestionali del servizio erogato relativamente a contestazioni, proposte di integrazioni, aggiornamenti, richiesta di informazioni. Per rendere operativamente gestibile questa ampia facoltà di intervento, sono previsti specifici momenti di confronto rappresentati da riunioni mensili di nucleo, e da incontri assembleari almeno trimestrali. L'ASP Ambito 9 favorisce e riconosce la costituzione di un Comitato Ospiti/Famigliari con funzione consultiva, composto da ospiti e familiari degli utenti effettivamente ospitati in struttura.

10.10 Volontariato/Rapporti con servizi territoriali e comunità locali

La struttura è aperta e disponibile a proporre e condividere con i servizi territoriali e la comunità locale tutte le iniziative ritenute più idonee al compito istituzionale svolto. E' consentita e favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di associazioni di volontariato, purché debitamente organizzato.

11. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI

La presente "Carta dei Servizi della Residenza Protetta/Casa di Riposo" integra la Carta generale dei Servizi dell'ASP Ambito 9. Si rinvia pertanto la trattazione di questo argomento al cap.6 "Diritti e Tutela dei cittadini" (pag. 12 e 13) della Carta generale dei Servizi dell'ASP Ambito 9.

12. RECAPITI

ASP Ambito 9 – Residenza Protetta/Casa di Riposo *Vittorio Emanuele II* – Via Gramsci n.95 – 60035 Jesi (AN). Tel. 0731/236911 – Fax 0731/ 236955

e-mail: ambitoterrjesi@comune.jesi.an.it – www.aspambitonove.it

Orario di ricevimento previo appuntamento:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30
- Martedì e Giovedì anche pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.30

UNITÀ OPERATIVA STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI				
	Referente	Telefono	Fax	E-mail
Responsabile	Massimo Manenti	0731/236911	0731-236955	m.manenti@comune.jesi.an.it
Referente Amministrativo	Elisa Andreucci	0731/236911	0731-236955	e.andreucci@comune.jesi.an.it
Istruttore Socio-assistenziale	Paolo Possanzini	0731 236911	0731-236955	p.possanzini@comune.jesi.an.it

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
F.to Dott. SERGIO MOSCONI

IL SEGRETARIO
F.to Dott. FRANCO PESARESI

La stessa è pubblicata sul sito dell'Azienda Servizi alla Persona (ASP) "Ambito 9"/Ambito Territoriale IX : www.aspambitonove.it

Jesi, li

IL DIRETTORE
F.to Dott. FRANCO PESARESI
