



## **DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

**Numero 46 Data 03/10/2019**

### **OGGETTO: CASA DI RIPOSO/RESIDENZA PROTETTA DI APIRO – APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI.**

L'anno duemiladiciannove nel giorno tre del mese di ottobre alle ore 17,00 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. 1997 del 27.09.2019

Sono presenti:

<b>NOMINATIVO</b>	<b>CARICA</b>	<b>PRESENZA</b>
Mosconi Sergio	Presidente	SI
Martina Coppari	Vicepresidente	SI
Tonino Cingolani	Membro	SI
Silvia Lorenzini	Membro	SI
Beatrice Testadiferro	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 DI APIRO – APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI.**

### **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

PREMESSO che l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP Ambito 9 gestisce dal 01/01/2018 la struttura residenziale per anziani di Apiro, sita in Piazzale Schiavetti 8;

PREMESSO

- che il decreto legge nr.163 del 12 Maggio 1995, convertito dalla legge nr. 273 dell'11 Luglio 1995, ha previsto l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie "carte dei servizi";

- che la legge nr. 241 del 7 Agosto 1990 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") ha dettato regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni pubbliche;

- 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 di 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;

RICHIAMATA la deliberazione del C.d.A. n. 52 del 5.11.2013 con cui è stata approvata la Carta dei Servizi Generale dell'ASP Ambito 9;

VISTA la bozza della carta dei servizi per la struttura residenziale per anziani di Apiro, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale (Allegato A);

RITENUTO dover, pertanto, approvare la suddetta Carta dei Servizi;

RITENUTO dividerne il contenuto;

RITENUTO di dover deliberare in proposito;

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

RICHIAMATA la delibera n. 7 del 11/12/2018 dell'Assemblea dei Soci avente ad oggetto: "Approvazione del Bilancio preventivo economico 2019, Bilancio pluriennale di previsione 2019-2021 e del Piano programmatico pluriennale 2019-2021";

Tutto ciò premesso

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 Carta dei Servizi della Residenza Protetta/Casa di Riposo di Apero, sita in Piazzale Schiavetti 8, che si allega al presente provvedimento, a formarne parte integrante e sostanziale (Allegato A).

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](http://www.aspambitonove.it)

Jesi, li .....

IL DIRETTORE  
F.to Dott. FRANCO PESARESI

---

—



# ***CARTA dei SERVIZI***

Residenza Protetta/Casa di Riposo

**di APIRO**

**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](mailto:ambitoterrjesi@comune.jesi.an.it) - [www.comune.jesi.an.it/ambito9](http://www.comune.jesi.an.it/ambito9)**

## *INDICE*

<b>NOTA INTRODUTTIVA.....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI.....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>3. DURATA DEL SERVIZIO.....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>4. RESIDENZA PROTETTA.....</b>	<b>pag. 4</b>
4.1 Finalità e prestazioni	
4.2 Destinatari	
4.3 Indicatori per la valutazione	
4.4 Riferimenti normativi	
<b>5. CASA DI RIPOSO.....</b>	<b>pag. 4</b>
5.1 Finalità e prestazioni	
5.2 Destinatari	
5.3 Indicatori per la valutazione	
5.4 Riferimenti normativi	
<b>6. MODALITÀ ORGANIZZATIVA RESIDENZA PROTETTA/CASA DI RIPOSO.....</b>	<b>pag. 5</b>
<b>7. TRASFERIMENTO DI POSTO LETTO.....</b>	<b>pag. 6</b>
<b>8. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO (DIMISSIONI).....</b>	<b>pag. 6</b>
<b>9. PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI.....</b>	<b>pag. 7</b>
9.1 Modalità di pagamento	
<b>10 INFORMAZIONI GENERALI.....</b>	<b>pag. 8</b>
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	
<b>11. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI.....</b>	<b>pag. 10</b>
<b>12. RECAPITI.....</b>	<b>pag. 10</b>
<b>13. RETTA GIORNALIERA.....</b>	<b>pag. 11</b>

## ***NOTA INTRODUTTIVA***

La presente Carta dei Servizi della Residenza Protetta/Casa di Riposo di Apiro 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 per anziani "Rossi e Battaglia" è sita ad Apiro in Piazzale Schiavetti 8 ed è destinata ad accogliere prevalentemente cittadini residenti nel Comune di Apiro 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 1 Nucleo assistenziale di 8 posti letto.

La Casa di Riposo è costituita da 1 Nucleo assistenziale di 17 posti letto. La struttura è costituita da sala mensa, sala ricreativa, locale bagno attrezzato, infermeria, camere singole e doppie tutte 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 presso la struttura medesima o presso la Portineria della ASP Ambito 9 di Jesi, di apposita domanda del richiedente su modulo predisposto. La domanda di ammissione, opportunamente documentata in ogni sua parte, 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 alla struttura 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 di Apiro è autorizzata ad un totale di 8 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 secondo necessità;
- Servizio lavanderia dei capi personali e guardaroba;
- Servizio di fisioterapia su prescrizione del fisiatra;
- Attività di socializzazione/animazione;
- Servizio parrucchiere/barbiere;
- 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 corrispondere 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 Apiro.

#### **4.3 Indicatori per la valutazione**

- Svolgimento delle riunioni di nucleo mensili
- Numero delle verifiche dei servizi da parte del Coordinatore di struttura
- Svolgimento riunioni mensili di coordinamento
- Svolgimento di riunioni semestrali con comitato parenti
- Somministrazione annuale del questionario di gradimento

#### **4.4 Riferimenti normativi**

LR 21/2016 e successivi regolamenti attuativi.

Convenzione ASUR Regionale per Residenza Protetta.

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 di Apiro è autorizzata ad un totale di 17 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 secondo necessità;



- Servizio lavanderia dei capi personali e guardaroba;
- Servizio di fisioterapia su prescrizione del fisiatra;
- Attività di socializzazione/animazione;
- Servizio parrucchiere/barbiere;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Assistenza tutelare aggiuntiva a quella stabilita dalla ex LR20/2002.

Qualsiasi 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 Apiro.

### 5.3 Indicatori per la valutazione

- Svolgimento delle riunioni di nucleo mensili
- Numero delle verifiche dei servizi da parte del Coordinatore di struttura
- Svolgimento riunioni mensili di coordinamento
- Svolgimento di riunioni semestrali con comitato parenti
- Somministrazione annuale del questionario di gradimento

### 5.4 Riferimenti normativi

LR 21/2016 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 ed i servizi erogati dalla Residenza Protetta e dalla Casa di Riposo sono rivolti esclusivamente agli utenti ospitati, nel pieno rispetto dei bisogni di ciascuno codificati nel **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato 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 del personale 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. La quota di partecipazione al costo del servizio richiesta all'ospite è maggiorata per una quota fissa per i non residenti nel Comune di Staffolo al momento dell'ingresso

in struttura. 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.

Degli 8 posti-letto di Residenza Protetta, 6 sono convenzionati con l'ASUR AV2; 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.

Al Punto13 sono riportate le rette in vigore.

Qualora l'utente non sia in grado di provvedere al pagamento della retta, può richiedere una compartecipazione alla spesa, a seguito di presentazione di attestazione ISEE per prestazioni socio-sanitarie residenziali di valore inferiore a € 6.000; il possesso dell'attestazione ISEE con un valore inferiore a € 6.000 non determina automaticamente il diritto alla integrazione della retta o la quota di retta da pagare, ma stabilisce il diritto alla valutazione della possibilità di integrare la retta alberghiera e del suo calcolo da parte dell'ente pubblico.

### **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 **UBI BANCA SPA** 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**

**UBI Banca Spa – filiale di Jesi, corso Matteotti, 8 – 60035 Jesi**

**IBAN: IT 05 0 03111 21205 000000020536**

**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).

### **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).

Qualsiasi 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 Ambito 9.

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 Ambito 9 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 incontri assembleari almeno semestrali o da specifici incontri tematici ove richiesti e ritenuti necessari. 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**

Residenza Protetta/Casa di Riposo – Piazzale Schiavetti 8 – 62021 Apiro (MC). Tel. 0733/611113

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](mailto:ambitoterrjesi@comune.jesi.an.it) – [www.aspambitonove.it](http://www.aspambitonove.it)

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

#### **13. RETTA MENSILE**

<b>CASA DI RIPOSO</b>				
<b>AUTOSUFFICIENTE</b>	<b>RESIDENTE CAMERA SINGOLA</b>	<b>RESIDENTE CAMERA DOPPIA</b>	<b>NON RESIDENTE CAMERA SINGOLA</b>	<b>NON RESIDENTE CAMERA DOPPIA</b>
	€ 865	€ 800	€ 937	€ 872

<b>RESIDENZA PROTETTA</b>				
<b>NON AUTOSUFFICIENTE</b>	<b>RESIDENTE CAMERA SINGOLA</b>	<b>RESIDENTE CAMERA DOPPIA</b>	<b>NON RESIDENTE CAMERA SINGOLA</b>	<b>NON RESIDENTE CAMERA DOPPIA</b>
	€ 1.365	€ 1.300	€ 1.437	€ 1.372