



**ALLEGATO A**

## **CARTA dei SERVIZI**

# **RESIDENZA PROTETTA/CASA DI RIPOSO**

## ***“Vittorio Emanuele II” di Jesi***

**Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 62 del 14.10.2021**

**Unità Operativa Strutture Residenziali per Anziani**

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

e-mail: [asp.ambitonove@comune.jesi.an.it](mailto:asp.ambitonove@comune.jesi.an.it) – sito: [www.aspambitonove.it](http://www.aspambitonove.it)

pec: [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

## Sommario

NOTA INTRODUTTIVA .....	3
1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI .....	3
2. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	3
3. DURATA DEL SERVIZIO .....	4
4. RESIDENZA PROTETTA .....	4
4.1 Finalità e prestazioni .....	4
4.2 Destinatari .....	4
4.3 Indicatori per la valutazione .....	4
4.4 Riferimenti normativi.....	5
5. CASA DI RIPOSO.....	5
5.1 Finalità e prestazioni .....	5
5.2 Destinatari .....	5
5.3 Indicatori per la valutazione .....	5
5.4 Riferimenti normativi.....	5
6. MODALITA' ORGANIZZATIVA DELLA RESIDENZA PROTETTA/CASA DI RIPOSO.....	6
7. TRASFERIMENTO DI POSTO LETTO .....	7
8. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO (DIMISSIONI).....	7
9. PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI.....	7
9.1 Modalità di pagamento.....	8
10 INFORMAZIONI GENERALI .....	8
10.1 Regole di vita comunitaria .....	8
10.2 Custodia oggetti e valori .....	9
10.3 Assenze dalla struttura .....	10
10.4 Rapporti con il personale.....	10
10.5 Assistenza Sanitaria.....	10
10.6 Assistenza alla persona.....	11
10.7 Attività ricreativa/relazionale .....	11
10.8 Orario di visita e apertura al pubblico.....	11
10.9 Organismo di rappresentanza ospiti/familiari.....	11
10.10 Volontariato/Rapporti con servizi territoriali e comunità locali.....	12
11. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI – RECLAMI .....	12
12. RECAPITI.....	12
MODULO PER IL RECLAMO.....	13

## 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 4 nuclei assistenziali per un massimo di 30 posti letto ciascuno.

La Casa di Riposo è costituita da 1 Nucleo assistenziale, per un totale di n. 10 posti letto, 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; 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 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 preventivamente valutata dall'addetto dell'ASP (Istruttore socio-assistenziale) e successivamente, nel mese successivo alla presentazione, esaminata 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'addetto dell'ASP (Istruttore socio-assistenziale) 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, ad eccezione, nei limiti di disponibilità di posti letto idonei, di 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 ha una capacità di 106 posti letti, di cui 104 convenzionati con l'ASUR AV2, tutti 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;
- Eventuale assistenza tutelare in caso di ricovero ospedaliero, limitatamente al servizio di ritiro e consegna degli indumenti da sostituire, 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.

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.

#### 4.2 Destinatari

La struttura è destinata ad accogliere cittadini che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età.

#### 4.3 Indicatori per la valutazione

- Svolgimento delle riunioni di nucleo mensili
- Numero delle verifiche dei servizi da parte degli addetti dell'ASP
- Svolgimento riunioni mensili di coordinamento
- Svolgimento di riunioni trimestrali con comitato parenti

- Somministrazione annuale del questionario di gradimento

#### 4.4 Riferimenti normativi

Ex L.R. 20/2002 e relativi regolamenti attuativi e L.R. n. 21/2016;

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 “Vittorio Emanuele II” di Jesi è autorizzata ad un totale di 10 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 ex L.R. 20/2002 e dalla L. R. n. 21/2016.

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

Ex L.R. 20/2002 e relativi regolamenti attuativi e L.R. n. 21/2016.

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 al momento dell'ingresso in struttura sulla base del progetto assistenziale definito dall'UVI e successivamente aggiornato ed adeguato alle effettive necessità ed esigenze di ogni singolo ospite da parte del personale socio-assistenziale**. 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 ed il relativo contratto di ospitalità 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 referente 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 10 giorni, nel caso di:

- ☐ Comportamento dell'ospite, anche dopo svariati richiami, palesemente in contrasto con le disposizioni del Regolamento, della Carta dei Servizi e del contratto di ospitalità, oppure incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
- ☐ Mancata corresponsione, anche di una soltanto, delle rette di ricovero.
- ☐ Specifica decisione da parte dell'UVI relativamente all'inidoneità della permanenza in struttura a causa di mutate ed aggravate condizioni dello stato psico-fisico e sanitario dell'utente.

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.

**La maggiorazione della quota per i non residenti permane anche qualora**



## **successivamente all'ingresso in struttura la residenza dell'ospite venga trasferita nel Comune di Jesi.**

Le 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 106 posti-letto di Residenza Protetta, 104 sono convenzionati con l'ASUR AV2 secondo la seguente tipologia: n. 12 p.l. Residenza Protetta Demenze - n. 88 p.l. Residenza Protetta - n. 4 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, a seguito di presentazione di dichiarazione ISEE per prestazioni socio-sanitarie residenziali di valore inferiore a € 6.000,00; 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 finanziari imposti dalla normativa vigente, le rette possono essere pagate SOLO con pagoPA, ossia la modalità per eseguire i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modo standardizzato.

I versamenti possono essere effettuati attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), come ad esempio:

- Presso le agenzie bancarie;
- Utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA);
- Presso gli sportelli ATM abilitati delle banche;
- Presso i punti vendita di Mooney, Lottomatica e Banca 5;
- Presso gli Uffici Postali.

**Le rette arretrate, emesse fino al mese di Gennaio 2021** compreso, possono essere saldate in una qualsiasi filiale del tesoriero INTESA SAN PAOLO SPA esibendo l'avviso di pagamento inviato mensilmente all'utente o suo referente. La Banca dovrà apporre il timbro PAGATO.

OPPURE, tramite bonifico bancario sul conto intestato a:

ASP Ambito 9 – Servizio di Tesoreria

INTESA SAN PAOLO SPA, Corso Matteotti n. 8 – 60035 Jesi

Codice IBAN: IT 35 I 03069 21203 100000300033

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;
- ☐ 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, e farmaci non prescritti. **Il cibo può essere consegnato solo se già contenuto in una confezione riportante la data di scadenza, gli estremi del produttore e l'indicazione degli ingredienti.**

#### **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. Su richiesta dell'ospite, la Direzione dell'ASP può mettere 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. 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 referente assistenziale del nucleo di appartenenza ed all'ASP Ambito 9. 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 dell'ASP Ambito 9 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 **al momento dell'ingresso in struttura e successivamente aggiornato ed adeguato alle effettive necessità ed esigenze di ogni singolo ospite da parte del personale socio-assistenziale**. 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 **al momento dell'ingresso in struttura e successivamente aggiornato ed adeguato alle effettive necessità ed esigenze di ogni singolo ospite da parte del personale socio-assistenziale**. 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 assicurato 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 20.00
- ☐ 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 – RECLAMI

La presente “Carta dei Servizi della Residenza Protetta/Casa di Riposo” integra la Carta generale dei Servizi dell'ASP Ambito 9.

I cittadini, che vogliano manifestare la propria insoddisfazione, le proprie proposte e suggerimenti a fini migliorativi dei servizi e delle prestazioni offerte dall'ASP Ambito 9, possono presentare la propria istanza al Responsabile U.O. Strutture Residenziali per anziani.

Il Responsabile U.O. Strutture Residenziali per anziani, esaminata l'istanza e la relativa documentazione ritenuta necessaria, formulerà risposta entro trenta giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

A tal fine si allega il modulo semplificato per la presentazione del reclamo, ove vengono altresì indicate le modalità di presentazione dello stesso.

#### 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](mailto:ambitoterrjesi@comune.jesi.an.it) – [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

[www.aspambitonove.it](http://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
<b>Responsabile</b>	Barbara Paolinelli	0731 236964	0731 236955	<a href="mailto:b.paolinelli@comune.jesi.an.it">b.paolinelli@comune.jesi.an.it</a>
<b>Referente Amministrativo</b>	Elisa Andreucci	0731 236965	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 236966	0731 236955	<a href="mailto:p.possanzini@comune.jesi.an.it">p.possanzini@comune.jesi.an.it</a>

## MODULO PER IL RECLAMO

Al Responsabile del Servizio  
U.O. Strutture Residenziali per anziani  
ASP AMBITO 9  
Via Gramsci, 95 - JESI

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato il \_\_\_\_\_  
a \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_ n \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e mail: \_\_\_\_\_

In qualità di referente dell'ospite / familiare dell'ospite / legale rappresentante dell'ospite / ospite

della Residenza Protetta / Casa di Riposo "Vittorio Emanuele II" di Jesi, presenta il seguente reclamo \_\_\_\_\_

---

---

---

### PROPOSTE E IDEE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

---

---

---

---

---

Il reclamo potrà essere presentato nelle seguenti modalità:

- ☐ tramite PEC : [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)
- ☐ tramite Lettera A/R al Responsabile U.O Strutture Residenziali per anziani ASP Ambito 9 – Via Gramsci, 95 – 60035 - Jesi
- ☐ direttamente a mano a: - Ufficio Protocollo Comune di Jesi – Piazza Indipendenza, 1 – Jesi

Il riscontro al presente reclamo verrà fornito entro trenta giorni dalla data del ricevimento dello stesso.

NB: In caso di trasmissione del presente modulo in formato cartaceo occorre allegare, al presente modulo, un documento di identità in corso di validità. In caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa via PEC non sarà necessario allegare il documento di identità. In questo ultimo caso l'indirizzo PEC dovrà essere intestato alla persona che sottoscrive il reclamo.

Ai sensi degli art. 13 14 del GDPR 2016/679 in materia di protezione dei dati personali si fa presente che i dati forniti saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

L'utente dichiara di aver ricevuto apposita informativa e fornisce il consenso al trattamento dei dati personali.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_