

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Protetta “SANITAS”

“SANITAS” Impresa Sociale s.r.l.



INDICE

PREMESSA.....	3
LA MISSION.....	4
FINALITA' E CARATTERISTICHE.....	4
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
UTENZA.....	6
PROFESSIONALITA' PRESENTI.....	6
AMMISSIONE.....	7
AMMISSIONI TEMPORANEE.....	9
DIMISSIONI.....	9
INSERIMENTO NELLA RESIDENZA PROTETTA.....	10
MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA.....	10
UNA GIORNATA A "SANITAS".....	14
RAPPORTI CON I FAMILIARI, LA COMUNITA' LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI...	14
ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA.....	15
LA QUALITA' GARANTITA DALLA RESIDENZA PROTETTA "SANITAS".....	15
REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	19
PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE	20
SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	21
AVVISI/INFORMAZIONI.....	21



PREMESSA

La Carta dei Servizi, redatta dalla Impresa Sociale "Sanitas", si propone di illustrare l'organizzazione interna della struttura ed ogni servizio offerto, con la finalità di garantire l'informazione e la massima trasparenza.

La Carta dei Servizi è qualcosa di più di un semplice strumento informativo, in quanto esplicita l'impegno da parte di "Sanitas" di porre l'ospite al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali garantendo i servizi offerti e la loro fruizione, rispettando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, qualità dei servizi) quali base di tutti gli interventi.

Inoltre, la Carta dei Servizi non vuole essere un documento definitivo, bensì rappresenta un elemento di partenza teso ad un costante processo di miglioramento, passibile di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Protetta, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro famigliari, dalle Associazioni di volontariato e dalla cittadinanza.

I principi fondamentali cui è ispirata la Carta dei Servizi sono:

- **EGUAGLIANZA:** ciascun ospite ha uguale diritto all'accesso dei servizi e non può essere fatta alcuna distinzione per motivi riguardanti la razza, il sesso, la religione, la lingua, le opinioni politiche, le condizioni economiche. Le prestazioni devono essere adeguate alle differenti condizioni ed esigenze degli ospiti.
- **IMPARZIALITA':** le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, accoglienza ed ascolto.
- **CONTINUITA':** l'erogazione del servizio è continua, regolare, senza interruzioni;
- **PARTECIPAZIONE:** la partecipazione dell'ospite alle prestazioni del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento;
- **QUALITA' DEI SERVIZI:** "Sanitas" si impegna ad assicurare la qualità nell'erogazione del servizio, prevedendo procedure di controllo dello stesso.



LA MISSION

Gli obiettivi principali della struttura assistenziale SANITAS, ubicata in località Campolungo (AP), possono essere così riassunti:

- garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata e multidisciplinare
- miglioramento globale della qualità della vita
- stabilizzare o ritardare la progressione di malattie croniche
- sviluppo e mantenimento delle capacità funzionali residue dell'ospite
- approccio globale alla persona con interventi mirati
- assicurare un ambiente sicuro e confortevole
- promuovere il ritorno a domicilio quando possibile
- coinvolgimento delle famiglie
- integrazione con il territorio
- costante formazione del personale

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni qualificate nelle quali tecnica e professionalità si integrano a umanità ed empatia offrendo un servizio di qualità.

FINALITA' E CARATTERISTICHE

La Residenza Protetta "Sanitas" è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere permanentemente e temporaneamente anziani non autosufficienti e non curabili a domicilio con problematiche prevalentemente di ordine socio-sanitario e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

Nello specifico accoglie:

- ✓ Persone anziane autosufficienti e non che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse
- ✓ Anziani con forme di demenza che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali, verificata la compatibilità del singolo Ospite con la Residenza.

La Residenza Protetta "Sanitas" fornisce servizi specifici finalizzati al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute e del benessere dell'ospite.

Scopo della struttura è migliorare la qualità della vita dell'anziano, evitare l'isolamento e l'emarginazione, favorire l'integrazione sociale ed offrire spazi di attività di animazione e di terapia occupazionale per il mantenimento e la stimolazione delle abilità residue.

"Sanitas" garantisce la continuità dei rapporti di parentela e di amicizia e sostiene la creazione o il mantenimento di legami con la rete sociale presente nel territorio



(associazioni di volontariato, sportive, culturali, etc.) così da consentire ai medesimi di mantenere vivo il senso di appartenenza alla propria comunità.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura ubicata in località Campolungo, nel Comune di Ascoli Piceno, è molto vicina al centro abitato di Castel di Lama ed è ben collegata e raggiungibile anche con mezzi pubblici da Ascoli Piceno, San Benedetto del Tronto ed altri centri abitati della Vallata.

La residenza protetta "Sanitas" si sviluppa su cinque piani (piano interrato, piano terra, piano primo, piano secondo e piano terzo). I vari livelli sono raggiungibili tramite due vani scale, di cui uno dotato di ascensore e l'altro di montastigie:

PIANO INTERRATO	Camere ardenti/onoranze funebri, locali deposito/ripostiglio, spogliatoi
PIANO TERRA	Hall d'ingresso, ufficio, portineria, sala per attività motoria, cucina, sala polivalente, bagno comune
PRIMO PIANO	Camere singole e doppie, bagni a servizio delle stanze degli ospiti, bagno assistito, infermeria, bagno del personale, locale per il personale, spazio collettivo (soggiorno), vuotatoio lavapadelle, spazio calmo, locali deposito/ripostiglio
SECONDO PIANO	Camere singole e doppie, bagni a servizio delle stanze degli ospiti, bagno assistito, infermeria, bagno del personale, locale per il personale, spazio collettivo (soggiorno), vuotatoio lavapadelle, spazio calmo, locali deposito/ripostiglio

La capacità ricettiva di "Sanitas" è di 40 posti convenzionati con il S.S.N., suddivisi in stanze singole e doppie come specificato in tabella.

TIPOLOGIA STANZA	PRIMO PIANO	SECONDO PIANO
SINGOLA	6	6
DOPPIA	14	14



L'arredo di ogni stanza comprende per ogni singolo Ospite: un comodino, un armadio guardaroba singolo con chiave, un tavolo con sedia, una luce personale con campanello di emergenza per ogni letto, letto (a due snodi) con sponde.

Nella struttura sono presenti carrozzine e ausili individuali per la deambulazione, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori su ogni piano.

La struttura è dotata di allarme antincendio e tutti gli impianti rispettano le normative vigenti.

UTENZA

La Residenza Protetta "Sanitas" ospita persone anziane autosufficienti e non che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. Possono essere ospitati anziani con forme di demenza, ossia soggetti che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità della singola situazione con la struttura ospitante.

In caso di necessità e richiesta degli interessati, nonché disponibilità di posti letto, possono essere accolti anziani anche in via provvisoria e temporanea per un periodo massimo di permanenza - eventualmente rinnovabile alla scadenza solo per una volta dietro richiesta preventiva dell'interessato - secondo quanto previsto dal relativo Regolamento di struttura.

PROFESSIONALITA' PRESENTI:

COORDINATORE DELLA STRUTTURA

Il Coordinatore è responsabile della organizzazione della struttura, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività, di raccordo e integrazione con i servizi territoriali. Il Coordinatore è possesso della laurea magistrale (vecchio ordinamento) ed ha più di due anni di esperienza nella gestione di servizi per anziani e disabili.

Inoltre al coordinatore sono affidati i compiti amministrativi e burocratici necessari per il buon funzionamento della struttura. E' suo compito verificare il mantenimento degli standards di qualità previsti. Tale figura, affiancata dall'Ufficio di segreteria/amministrazione, verifica le presenze del personale, dispone gli stipendi, riscuote e calcola le rette, predispone la formazione del personale, etc.

COORDINATORE INFERMIERISTICO

E' un infermiere professionale, con titolo di coordinatore infermieristico, che cura l'ammissione e la degenza dell'Ospite facilita i rapporti interpersonali e mantiene la relazione e la collaborazione con i familiari. Si occupa per lo più della burocrazia attinente al campo socio-sanitario (prenotazione visite e trasporti, richieste di ausili protesici e di farmaci, verifica dei RUG, etc.). Ha compiti di indirizzo, sostegno tecnico e verifica del



lavoro degli infermieri e degli OSS, dell'organizzazione e della documentazione della attività, di raccordo ed integrazione tra gli operatori e i servizi ospedalieri e territoriali ed i Medici di Medicina Generale.

RESPONSABILE OPERATIVO

Il Responsabile Operativo della Residenza è un Infermiere, con i titoli e l'esperienza richiesta dalla presente normativa di legge, che – su richiesta del coordinatore infermieristico - cura l'ammissione e la degenza dell'Ospite facilita i rapporti interpersonali e mantiene rapporti di collaborazione con i familiari.

Il Responsabile Operativo della Residenza ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di organizzazione e documentazione della attività, di raccordo ed integrazione tra gli operatori e i servizi ospedalieri e territoriali ed i Medici di Medicina Generale.

Il Responsabile Operativo può essere delegato di altre incombenze su richiesta/assenza del Coordinatore Infermieristico.

RESPONSABILE CLINICO

Il Responsabile clinico degli Ospiti è individuato nella figura del Medico di Medicina Generale (MMG). In caso di indisponibilità del proprio Medico, l'Ospite potrà scegliere tra i Medici di Medicina Generale che si trovano nel territorio ove è ubicata la R.P..

L'accesso del Medico di Medicina Generale avviene secondo calendario programmato, in base a quanto stabilito dall'U.V.I. e a quanto contenuto nel *Piano Assistenziale Individuale* (P.A.I.) dove vengono esplicitati obiettivi, strumenti e metodi di intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica. Il Medico di Medicina Generale assicura, inoltre, visite ed interventi anche in caso di urgenze. Per le urgenze-emergenze il personale competente in servizio attiva la Centrale Operativa del 118.

AMMISSIONE

La procedura di accesso alla Residenza Protetta "Sanitas" è regolata da specifica domanda di ammissione. L'apposita modulistica (**domanda di inserimento**) è disponibile presso la sede amministrativa della Residenza Protetta, l'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Ascoli Piceno e presso gli Uffici di Promozione Sociale dell'Ambito Territoriale Sociale XXII, la ASUR Area Vasta 5 (Ufficio Relazioni con il Pubblico) o direttamente scaricabile dal sito internet www.sanitas.it. La domanda deve essere compilata dall'interessato o, in caso di impedimento, da un suo familiare/tutore. Ad essa devono essere allegati i seguenti documenti:

- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza, situazione di famiglia, pensioni percepite;



- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art.433 del C.C. o coloro che se ne occupano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;
- valutazione di idoneità per ingresso alla struttura redatta dal medico curante od ospedaliero (assenza di malattie infettive e diffuse nonché di situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità).

La domanda di inserimento deve essere indirizzata:

- per i posti convenzionati all'Asur -Area Vasta 5 - Ufficio Protocollo, via degli Iris n.6 – Ascoli Piceno (nel caso in cui il richiedente non sia in grado di far fronte al pagamento della retta, dovrà inviare la richiesta di compartecipazione alla spesa al proprio Comune di residenza).
- per i posti non convenzionati al Coordinatore di struttura presso l'Ufficio Segreteria della RP "Sanitas"

L'esito dell'ammissione viene comunicato per iscritto.

L'ammissione alla struttura è subordinata al parere favorevole di idoneità espresso dalla competente **UVD** (Unità Valutativa Distrettuale-ASUR Area Vasta 5 – zona territoriale di Ascoli Piceno), commissione di cui fa parte anche l'assistente sociale dell'ATS XXII o dei Servizi Sociali del Comune a cui appartiene l'ospite.

L'UVD valuta le condizioni di non autosufficienza attraverso l'utilizzo di scale di valutazione multidimensionali individuate dalla Regione Marche (ADL, IADL, SPMSQ, DMI, GEFI). Le aree che l'U.V.I. esplora per la valutazione sociosanitaria sono: salute fisica; stato cognitivo; stato psico-emozionale; stato funzionale; condizione socio-economica; ambiente di vita.

La persona che richiede un **posto convenzionato** ha accesso alla struttura secondo quanto indicato nella lista d'attesa per quanto riguarda i posti convenzionati (la graduatoria tiene conto delle seguenti priorità: valutazione del bisogno e nel caso di pari valutazione si terrà conto dell'ordine di presentazione della domanda).

Per il **posto non convenzionato** è il Coordinatore di struttura insieme al Coordinatore Infermieristico a valutare l'inserimento e i tempi d'inserimento dell'Ospite tenendo conto della valutazione della competente UVD.

La disponibilità del posto letto viene comunicata oltre che all'ospite, al MMG, ai referenti responsabili dell'Asur A.V.5 (per i posti convenzionati), al Dirigente dei Servizi Sociali (nel caso di compartecipazione economica), al Coordinatore Infermieristico.

L'U.V.I., a seguito dell'ammissione dell'Ospite, definisce il periodo entro cui procedere a nuova valutazione. Nel caso di inserimento a termine la valutazione programmata verifica le condizioni dell'Ospite e propone eventuale proroga o dimissioni.

L'interessato e/o un suo parente/tutore, prima di accedere al servizio e definire la data di ingresso, ha la possibilità di effettuare un colloquio ed una visita in struttura così da poter avere informazioni sull'organizzazione della Struttura, acquisire la presente carta dei servizi, l'elenco dei documenti necessari e i dati utili per il pagamento della retta economica.



Inoltre, per facilitare l'inserimento è utile presentare preventivamente all'accesso i seguenti documenti:

- ✓ documento di riconoscimento valido,
- ✓ attestazione del codice fiscale,
- ✓ tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale,
- ✓ certificato esenzione ticket,
- ✓ documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti),
- ✓ attestato di invalidità (per chi ne è in possesso)
- ✓ prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante,
- ✓ dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana;
- ✓ dotazione dei presidi forniti dall'ADI.

Il giorno in cui avviene l'accesso è necessario portare con sé il guardaroba (secondo l'elenco consegnato dall'Ufficio segreteria/amministrazione; il corredo verrà contrassegnato per l'identificazione), il necessario per la toeletta e l'igiene personale, nonché il contenitore per il lavaggio della protesi dentaria con le relative pastiglie.

Presso l'Ufficio segreteria/amministrazione esiste la possibilità di depositare somme modeste di denaro o oggetti di valore.

AMMISSIONI TEMPORANEE

In caso di necessità e richiesta degli interessati, nonché disponibilità di posti letto, previo esaurimento domande in lista d'attesa, possono essere accolte presso "Sanitas" persone, con le caratteristiche indicate nella presente Carta dei Servizi al titolo Utenti, in via temporanea per motivi ed esigenze di sollievo. Per i tempi di residenzialità temporanea vedasi il Regolamento di struttura.

Nel caso in cui l'anziano ospitato temporaneamente decida di rimanere nella struttura, prima della scadenza del periodo stabilito, deve produrre apposita richiesta di trasformazione dell'ammissione da temporanea a permanente.

I posti sollievo presenti in struttura sono n. 5



DIMISSIONI

La dimissione di un ospite dalla struttura può avvenire o per ragioni naturali o per motivi personali o familiari o dell'Amministrazione.

La famiglia può chiedere di dimettere l'anziano dalla Residenza Protetta per effettuare una mobilità verso un'altra Struttura residenziale. Perché ciò sia possibile il parente/tutore deve esprimere la sua richiesta per iscritto ed indirizzarla al Coordinatore di Struttura almeno 15 giorni prima.

L'Amministrazione potrebbe richiedere le dimissioni dell'ospite dalla Struttura qualora:

- a) l'Ospite abbia una condotta incompatibile con le esigenze della vita comunitaria;
- b) commetta gravi infrazioni alle norme del Regolamento di struttura, della presente Carta dei servizi e agli obiettivi del progetto socio-assistenziale e sanitario stipulato fra la Struttura e l'Ospite;
- c) risulti moroso nel pagamento della retta di mantenimento.

In questi casi la richiesta è per iscritto ed è inviata dall'Amministrazione alla famiglia.

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera, eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVD, non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di struttura residenziale. In caso di assenza volontaria, debitamente motivata, il posto viene conservato per un massimo di n°15 giorni complessivi l'anno e dovrà essere corrisposta la retta pari a 1/3. Qualora l'Ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera. Per i giorni di ricovero in ospedale, l'Ospite è tenuto a corrispondere una quota pari al 50% della retta alberghiera.

In caso di dimissioni o decesso dell'ospite gli oggetti, il vestiario, la biancheria e ogni altro effetto personale rimasti in struttura sono restituiti rispettivamente all'ospite stesso o ai suoi eredi, ovvero, in assenza di questi ultimi, rimangono di proprietà del Comune di riferimento dell'Ospite.

Per garantire la continuità assistenziale in caso di rientro a domicilio è prevista la comunicazione tempestiva al medico curante, l'addestramento dei familiari e anche tramite l'attivazione delle cure domiciliari, il proseguimento dell'assistenza a domicilio.

INSERIMENTO NELLA RESIDENZA PROTETTA

Fin dall'inizio dell'inserimento:

- il personale socio-sanitario facilita l'integrazione e la socializzazione con gli altri Ospiti evitandone l'isolamento;
- il personale infermieristico, vigila sullo stato di salute dell'Ospite, prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la cartella sanitaria e la cartella personale dell'Ospite, le informazioni sono necessarie per impostare il piano assistenziale individuale (PAI) che è aggiornato e verificato costantemente dall'equipe assistenziale.



MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA

La retta di soggiorno va sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione ed è soggetta a revisione annuale in base all'indice ISTAT.

La retta di soggiorno è fissata dalla Amministrazione SANITAS ed è attualmente determinata come segue:

- Posto letto non convenzionato: Euro 66,51/giornalieri
- Posto letto convenzionato: Euro 33,00 /giornalieri

La tariffa comprende:

- ✓ il **servizio di cura, igiene e sicurezza della persona**, garantito da personale in possesso del titolo professionale OSS, è attivo 24 ore su 24 secondo i parametri definiti dalla normativa vigente.
- ✓ il **servizio di assistenza infermieristica**, garantito da infermieri professionali regolarmente iscritti all'Albo IPASVI, è attivo in struttura secondo i parametri definiti dalla normativa vigente.
- ✓ i **servizi alberghieri** garantiti da personale in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa di legge
 - a) **Portineria/centralino**: all'ingresso della struttura il portiere vigila e monitora gli ingressi e le uscite, smista le telefonate e la posta, accoglie ed indirizza i visitatori, fronteggia eventuali emergenze
 - b) **Vitto**: personale qualificato si occupa di preparare i pasti (colazione, pranzo, merenda e cena) nel rispetto della dieta personalizzata derivante da prescrizione medica e dei problemi di masticazione e/o deglutizione. A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.
 - c) **Servizio di pulizia degli ambienti** personali e comuni a cadenza giornaliera e programmata;
 - d) **Servizio di lavanderia e stireria** per la biancheria piana, eseguito da ditta esterna specializzata nel settore;
- ✓ I **servizi amministrativi e gestionali**, svolti da personale competente, per verificare il pagamento delle rette e l'andamento della gestione tecnica ed amministrativa della struttura;
- ✓ Il **servizio di fisioterapia e riabilitazione** è attivato a seguito di prescrizione medica e tenendo conto di quanto previsto dal Piano Individuale di Assistenza redatto dagli specialisti del Dipartimento di Riabilitazione e Lungodegenza dell'Asur A.V.5;



L'**assistenza medica**: gli Ospiti possono mantenere il proprio medico di medicina generale di riferimento che ha il compito di visitare in Struttura l'Ospite aggiornandone la cartella clinica, il PAI, il piano terapeutico, richiedere visite specialistiche, esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in Struttura, proporre un ricovero ospedaliero, rilasciare certificati, etc.:

Come **servizio aggiuntivo** Sanitas mette a disposizione un proprio medico di struttura incaricato di supervisionare e coordinare l'aspetto medico dei pazienti.

- ✓ Il **servizio di assistenza religiosa** che viene attivato per creare momenti di spiritualità all'interno della vita di Struttura, nonché per le funzioni religiose e sacramentali. L'assistente spirituale verrà individuato in base al credo personale degli Ospiti.
- ✓ **L'assistenza farmaceutica e protesica** è a carico dell'ASUR Area Vasta 5. *Nel caso in cui il materiale fornito (es. pannoloni e traverse) sia insufficiente o alcuni farmaci non rientrino in quelli dispensati dall'Asur, i costi del materiale e dei farmaci aggiuntivi saranno a carico dell'Ospite.*
- ✓ Il **servizio mortuario**: in caso di decesso di un Ospite, il familiare è prontamente avvisato e la salma può avere sosta, senza alcun onere, presso la camera mortuaria presente nella Residenza Protetta.

La tariffa non comprende e quindi sono previste tariffe a parte:

- ✓ Il **servizio TV personalizzato nelle singole stanze**: le sale comuni sono provviste di televisione usufruibile da tutti gli ospiti, mentre non è compresa nella retta la fornitura di televisori ad uso esclusivo della stanza.
- ✓ Il **servizio telefonico in camera**: l'Ospite può ricevere le telefonate al piano, mentre non è compreso nella retta l'utilizzo di telefoni in camera. Inoltre l'ospite potrà effettuare telefonate passando per il centralino ed il costo della chiamata gli verrà addebitato sulla retta.
- ✓ Il **servizio posta**: l'Ospite può ricevere la posta e inviarla avvalendosi del servizio di supporto postale;
- ✓ **L'utilizzo della camera singola.**
- ✓ **Il servizio di lavanderia e guardaroba** degli indumenti personali
- ✓ il **servizio di animazione e di terapia occupazionale**, qualora venisse richiesto dall'ospite esso sarà svolto da personale qualificato ed esperto nell'area dell'anziano ed ha come obiettivo la socializzazione, il potenziamento o il mantenimento della rete sociale (famiglia, amici, etc.) e delle capacità residue;



- ✓ il **servizio di segretariato sociale**: l'ufficio di segreteria/amministrazione supporta l'utente nel disbrigo di alcune pratiche amministrative indicate nel Regolamento di Struttura.
- ✓ **Servizio di custodia**: piccole somme di denaro o oggetti di valore dell'Ospite possono essere conservate dall'Ufficio di segreteria/amministrazione in apposita cassaforte;
- ✓ il **servizio di consulenza dietetica/nutrizionale**;
- ✓ Il **servizio sociale**: un assistente sociale fornito dalla struttura su richiesta incontra mensilmente gli Ospiti e li supporta nel disbrigo di pratiche amministrative orientandoli agli uffici competenti, verificando l'integrazione ed il gradimento della Struttura, aiutandoli a chiarire eventuali bisogni o richieste.
- ✓ Il **servizio di parrucchieria, manicure e pedicure** viene organizzato dal personale operante tramite l'apporto di vari professionisti che vengono direttamente presso la struttura. Il pagamento di tale servizio è a carico dei singoli utenti. Le ordinarie prestazioni di lavaggio dei capelli e pettinatura sono garantite e svolte dal personale socio-assistenziale.
- ✓ La **consegna di riviste e quotidiani** avviene giornalmente in Struttura. L'Ospite può accedere al servizio presso la sala polifunzionale del proprio piano camera o segnalando la necessità al personale di Struttura.
- ✓ I prodotti per l'igiene personale specifici.
- ✓ **Visite specialistiche** a carico dell'Ospite (da concordare con il medico di struttura)
- ✓ Per il **Trasporto** dalla Residenza Protetta verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 118) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

Per brevi soggiorni (inferiori a mesi 2) è richiesta una maggiorazione del 15%.

Per i posti non convenzionati, è richiesto un deposito cauzionale pari ad una mensilità da versare con assegno al momento della firma del contratto. Detto deposito infruttifero verrà reso al momento delle dimissioni volontarie e/o naturali dell'ospite salvo il caso di morosità e per quanto previsto al punto che segue e del contratto per assistenza che verrà sottoscritto al momento dell'ingresso dell'ospite nella struttura.

La retta a carico dell'ospite deve essere pagata entro il giorno 10 di ogni mese di riferimento.

La retta deve essere pagata anticipatamente, attraverso versamento con Bonifico Bancario presso la Banca _____ via _____ n. _____



di _____ o mediante assegno presso l'Ufficio di segreteria/amministrazione.

IBAN:

La recidiva morosità del pagamento della retta, che si protrarrà oltre 45 giorni, comporterà il diritto per la Struttura di dimettere l'ospite, di incamerare il deposito e di aderire le vie legali nei confronti dell'ospite e/o dei familiari e/o di coloro che fungono da garanti, al fine di recuperare il compenso dovuto.

In caso di dimissioni volontarie senza che sia stato dato il previsto preavviso di 30 giorni in forma scritta, l'ospite e/o gli obbligati sono tenuti al pagamento di una quota pari a 15 giorni di retta. In caso di dimissioni successive al 15° giorno del mese o ingressi anteriori al 15° giorno del mese, l'ospite e/o gli obbligati sono tenuti al pagamento dell'intera quota mensile.

Non saranno detratti dalla retta gli importi relativi a giornate di degenza in strutture ospedaliere o al domicilio di qualche parente.

UNA GIORNATA A "SANITAS"

- Ore 6.00 - 8.00 sveglia, igiene personale e prima colazione
- Ore 9.00 - 12.00 visite mediche/attività motorie e fisioterapiche/attività sociali-culturali
- Ore 12.00 - 13.00 pranzo
- Ore 13.00 - 15.00 riposo pomeridiano
- Ore 15.00 - 18.00 merenda e animazione/terapia occupazionale/socializzazione
- Ore 18.00 - 19.00 cena

L'accesso alla Residenza è di norma consentito nelle fasce orarie 08.00-13.00, 16.00-20.00. Previo accordo con il Coordinatore Infermieristico, l'orario di accesso può essere prolungato. Ad ogni visitatore, per la tutela della sicurezza e del rispetto degli Ospiti, sono richieste le generalità e il destinatario della visita.

Non è consentito tenere animali.

Nelle camere per i pericoli che ne possono derivare è vietato l'uso di fornelli e apparecchi fonte di combustione.

RAPPORTI CON I FAMILIARI, LA COMUNITA' LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Può entrare, uscire e ricevere visite, evitando di dare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle fasce orarie del riposo e dei pasti, fatto salvo il rilascio della autorizzazione da parte del Coordinatore di Struttura.



I familiari degli anziani, o i loro conoscenti, possono far visita ai loro cari secondo l'orario sopra indicato, nel rispetto della vita comunitaria e degli altri ospiti presenti nella struttura. Tutte le persone che accedono dall'esterno alla Residenza Protetta devono dare comunicazione del proprio arrivo in portineria.

"Sanitas" favorisce gli incontri tra gli Ospiti e i suoi familiari organizzando feste, eventi e altre manifestazioni o iniziative utili per mantenere i contatti relazionali.

I parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi medico-sanitari ed anche durante l'igienizzazione dei locali stessi.

I parenti e i visitatori possono consegnare agli anziani alimenti, medicinali o altro solo a seguito di interpello e consenso del personale addetto.

I parenti e conoscenti in visita, dopo aver dato preavviso agli operatori addetti alla ristorazione, secondo quanto previsto nel regolamento di Struttura, possono consumare il pasto con gli ospiti della Residenza Protetta nei locali della Sala da Pranzo, provvedendo al pagamento del pasto nella misura fissata dall'Amministrazione del servizio.

Il Coordinatore Infermieristico della Residenza Protetta "Sanitas" è a disposizione dei familiari per colloqui o informazioni su appuntamento o in base a calendario affisso nella bacheca della hall. Un rappresentante dei familiari individuato come membro del Comitato di Partecipazione è inoltre disponibile su appuntamento per eventuali colloqui con gli altri familiari degli anziani. Inoltre, il personale infermieristico operante presso la Residenza Protetta "Sanitas" è disponibile a dare informazioni sullo stato di salute degli ospiti o a chiarire piccoli dubbi ai familiari, sempre secondo quanto previsto nel regolamento di Struttura. Sarà inoltre presente un medico di struttura che su appuntamento si metterà a disposizione dei familiari dei pazienti.

Il Coordinatore di Struttura e l'ufficio segreteria è disponibile a ricevere i familiari e i visitatori secondo gli orari di apertura e su appuntamento.

Gli ospiti della Residenza Protetta vengono coinvolti nelle attività, progettualità, eventi e manifestazione delle Associazioni di volontariato (culturali, ludico-sportive, musicali, etc.) che operano nell'area territoriale dell'Ambito Territoriale Sociale XXII, delle scuole, dei Circoli ricreativi per anziani, nonché di altri stakeholders.

Le Associazioni o le persone che chiedono di essere ammesse a prestare opera di volontariato presso la Residenza Protetta, devono essere autorizzate dall'Amministrazione di struttura con apposito atto formale e sono coperte a livello assicurativo. I volontari devono attenersi ai programmi concordati e al regolamento di struttura.

"Sanitas" si avvale, inoltre, dei Volontari del Servizio Civile Nazionale, di stagisti e tirocinanti che svolgono percorsi di formazione universitaria o tramite Enti Formativi in aree attinenti alle attività della Residenza Protetta.

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

L'Organismo di rappresentanza degli Ospiti e dei familiari della RP "Sanitas" è composto da un rappresentante dei familiari e degli ospiti e un suo vice. All'Organismo è consentito



l'accesso a tutti gli atti concernenti la gestione e l'amministrazione della struttura, nonché a tutti i locali della struttura ed alle camere degli ospiti. L'Organismo può avanzare proposte, suggerimenti e pareri per una migliore gestione ed ottimizzazione dei servizi erogati e del funzionamento generale della struttura. Le proposte, i pareri ed i suggerimenti indicati dall'Organismo vengono attentamente valutati dall'Amministrazione. La durata in carica dell'Organismo è pari a tre anni ed in caso di assenza prolungata di uno dei componenti si dovrà procedere all'elezione di uno nuovo.

Il Coordinatore di struttura promuove, almeno ogni tre mesi, un incontro con i familiari degli ospiti al momento presenti.

LA QUALITA' GARANTITA DALLA RESIDENZA PROTETTA "SANITAS"

"Sanitas" garantisce ai cittadini dei servizi di qualità, pertanto di seguito vengono riportati alcuni indicatori e standard di qualità per facilitare la valutazione dei servizi offerti dalla Residenza Protetta.

Per ogni attività sono stati individuati degli indicatori che evidenziano gli aspetti principali del servizio che ne determinano la qualità. Gli indicatori sono misurati da standard che rappresentano il livello minimo di qualità garantito.

a) SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Personale qualificato (operatori socio-sanitari) garantisce un'assistenza costante, 24 ore su 24, mirata ai bisogni degli Ospiti, così da scoraggiare il rischio involutivo e favorire il mantenimento e il miglioramento dell'autonomia nelle diverse aree di vita (fisica, sociale, psicologica, etc.).

Questo servizio comprende tutte le attività di assistenza all'anziano necessarie per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relativa a: igiene personale quotidiana, bagno assistito, vestizione, alzata/messa a letto, nutrizione, deambulazione, mobilitazione, riordino del letto e della locanda, nonché degli spazi comuni. Inoltre, comprende il supporto nel soddisfacimento dei bisogni fisici (igiene, alimentazione, riposo, ecc.) e psicologici (sicurezza, stima, affetto ecc.). Le prestazioni di assistenza sono pertanto garantite sulla base dei bisogni socio-sanitari del singolo Ospite indicati nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I) e segnalate dall'UVD.

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD
Disponibilità e competenza degli operatori	Monitoraggio delle prestazioni Riqualificazione del personale operante Incontri periodici tra gli operatori
Garantire la sicurezza degli ospiti in casi di emergenza e/o pericolo	Monitoraggio periodico degli impianti e delle dotazioni di sicurezza



	Formazione periodica e permanente del personale in materia di sicurezza Piano antincendio
Assistenza continua e aiuto nella cura e igiene personale agli ospiti e assistenza all'alimentazione	Attuazione dei protocolli operativi, dei piani di lavoro e verifica delle mansioni
Assistenza all'incontinenza	Controllo giornaliero dei presidi per l'incontinenza (non inferiore a 4 volte al giorno)
Regolarità dell'alvo	Rilevazione quotidiana dell'avvenuta evacuazione e registrazione in apposita scheda
Igiene della persona: bagno assistito (in vasca, doccia o al letto)	Effettuazione almeno ogni 7 gg.

a1) MINUTAGGIO

Si prevedono 80 minuti al giorno di attività socio assistenziale a favore di ciascun paziente, come prevede la normativa in materia.

b) ASSISTENZA INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA E MEDICA

Nella Residenza Protetta è garantita la presenza di personale infermieristico secondo normativa di legge. Ogni Ospite è seguito dal proprio Medico di Medicina Generale che assicura la propria periodica presenza in Struttura, anche in situazioni non programmate (urgenza), al fine di aggiornare la cartella socio-sanitaria dell'Ospite e di valutare il P.A.I.

L'infermiere in turno svolge un'attenta e continua osservazione e monitoraggio dell'ospite segnalando al Coordinatore Infermieristico e al Medico di Medicina Generale gli aspetti rilevati. L'infermiere compila la **Cartella Clinica Personale**, da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, il piano assistenziale individuale e le eventuali valutazioni specialistiche. In caso di ricovero in ospedale l'Ospite è accompagnato da una sintesi clinica ed è compito del Caposala mantenere i rapporti con l'Unità Operativa durante il periodo di ricovero.

Sulla base delle prescrizioni mediche gli infermieri provvedono alla somministrazione della terapia farmacologica giornaliera e alla cura dell'anziano dal punto di vista sanitario anche in collaborazione con il personale OSS.

E' compito del servizio infermieristico prenotare visite specialistiche per gli Ospiti a seguito della richiesta del MMG. Il servizio di fisioterapia è convenzionato con l'Asur Area Vasta 5 a seguito di prescrizione del medico - fisiatra.

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD
------------------------	----------



Area infermieristica: Numero controlli sanitari >=1 ogni 2 mesi	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI >=60%
---	--

La fornitura dei farmaci previsti dal prontuario terapeutico nazionale e aziendale e la fornitura degli ausili e dei presidi è svolta dal personale infermieristico. Con cadenza almeno trimestrale viene valutato il bisogno assistenziale dell'Ospite anche tramite scale di valutazione (RUG).

B1) MINUTAGGIO

Si prevedono 20 minuti al giorno di attività infermieristica a favore di ciascun paziente, come prevede la normativa in materia.

c) ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

L'Animazione e la Terapia occupazionale è rivolta a tutti gli ospiti della Struttura compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi. Personale qualificato programma ed organizza le attività occupazionali e ricreativo-culturali (lettura in gruppo, attività manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo, terapia occupazionale, feste di compleanno, incontri con associazioni culturali/sportive, etc.). Le attività sono svolte anche grazie alla presenza dei familiari, di volontari, di tirocinanti delle scuole, di giovani stagisti che si mettono a disposizione della struttura per organizzare attività varie con gli anziani o per partecipare alle uscite all'esterno.

Gli operatori coinvolgono i familiari degli Ospiti invitandoli alle feste in prossimità dei tempi forti dell'anno (Natale, Pasqua, Carnevale, Festa di Primavera, etc.) e alla festa di compleanno del proprio caro.

Le attività strutturate sono svolte la mattina ed il pomeriggio secondo calendario definito dal competente personale. Eventi, manifestazioni e feste sono programmate a cadenza mensile e si propongono di coinvolgere nell'attività Associazioni, Enti, familiari e talvolta anche la cittadinanza.

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD
Presenza di attività di animazione e terapia occupazionale	n° eventi/anno realizzati n° feste programmate/realizzate Programma delle attività di animazione quotidiane/settimanali/mensili
Integrazione con il territorio	n. associazioni, enti ed altri stakeholders coinvolti in attività per la RP almeno n° 2 iniziative di integrazione con il territorio (es. uscite, iniziative con le scuole, iniziative con associazioni, volontariato)

d) SERVIZI ALBERGHIERI



1. MENSA E CONSULENZA DIETETICA

I pasti sono preparati da un cuoco e un aiuto-cuoco all'interno della cucina attrezzata presente in Struttura. Il menu è concordato con il Servizio di Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'Area Vasta 5 – Zona Territoriale di Ascoli Piceno. Per particolari esigenze certificate, agli ospiti possono essere serviti dei pasti diversi da quelli previsti dal menu generale.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione: ore 8.00;
- pranzo: ore 12.00;
- merenda: ore 16.00;
- cena: ore 18.00.

Con l'arrivo della stagione primaverile-estiva il pasto serale sarà servito mezz'ora più tardi.

2. SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI E LAVANDERIA, GUARDAROBERIA

La detersione e la sanificazione degli ambienti e dei servizi igienici è affidata al personale della struttura che secondo una programmazione ben definita svolge le pulizie ordinarie e straordinarie.

La lavanderia per la biancheria piana, della biancheria da bagno, delle tovaglie e tutto quanto necessario alla gestione della residenza protetta è esterna alla struttura, affidata a ditta specializzata che penserà a ritirare gli indumenti sporchi ed a consegnare quelli puliti due volte a settimana. Il servizio di lavaggio e guardaroba degli indumenti dei pazienti è esterno effettuato da ditta specializzata. Dal servizio di lavanderia vengono effettuati anche piccoli lavori di rammendo.

3. SERVIZI AMMINISTRATIVI E GESTIONALI

Attività di supporto finalizzate a garantire una buona gestione amministrativa della Residenza.

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD
Ristorazione: rispetto dei programmi di lavoro =100%	Gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza <=10%
Pulizia: rispetto dei programmi di lavoro =100%	Gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza <=10%
Lavanderia: rispetto dei programmi di	Gradimento dell'utenza



lavoro =100%	(questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza <=10%
--------------	--

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il diritto:

- ad avere informazioni chiare, esaurienti e comprensibili sulle attività e i servizi della RP;
- ad essere chiamato per nome e cognome e ad essere ascoltato con attenzione dal personale relativamente alle proprie necessità;
- a partecipare alle attività proposte nel rispetto dei propri bisogni e attitudini personali;
- ad essere assistito con la massima cura nel rispetto della propria dignità;
- alla privacy dei dati relativi alla propria persona;
- ad essere assistiti da personale chiaramente identificabile, sotto il profilo della qualifica professionale e dell'identità personale. Il personale, a tal fine, è munito di una divisa e un tesserino di identificazione nel rispetto della legge sulla privacy (D Lgs 196/03);
- ad essere trattati con cortesia e rispetto da parte di tutto il personale;
- ad un trattamento di assoluta parità, per quanto riguarda le differenze di sesso, cultura, opinioni, condizione economica, età, convinzioni politiche, religione;
- a ricevere visite di parenti o amici, nel rispetto degli orari di riposo degli altri ospiti. Sono, a tal fine, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e volontari esterni nell'organizzazione di attività ricreative, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con il mondo esterno;
- a essere messo a conoscenza, anche attraverso i propri familiari, su ciò che lo riguarda;
- ad esporre reclami, proporre migliorie al Coordinatore di Struttura;
- ad ottenere la conservazione del posto in caso di assenza come previsto dal regolamento interno;
- ad arredare la propria camera con mobili e suppellettili di proprietà compatibilmente con gli spazi a disposizione e con la funzionalità del servizio. Mobilio e suppellettili rimangono di proprietà dell'ospite che ne potrà disporre in qualsiasi momento e nelle forme che riterrà più opportune compatibilmente con gli spazi a disposizione e con la funzionalità del servizi.
- ad essere sorvegliato e salvaguardato da ogni forma di pericolo.

Ogni ospite ha il dovere:

- osservare il più rigoroso silenzio nelle ore di riposo diurno e notturno;
- di osservare gli orari della struttura;
- di non fumare nei luoghi in cui non è permesso;
- di non introdurre nella struttura animali o oggetti che possono costituire pericolo e molestia;



- di rispettare i pagamenti della retta di ricovero;
- di attenersi alle regole interne della struttura;
- di rispettare l'operato del personale.

PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DELLO STESSO

Il personale della Residenza Protetta "Sanitas" partecipa annualmente al programma di formazione predisposto da "Sanitas". La formazione è tesa a migliorare le conoscenze tecniche e professionali, ma anche a favorire l'integrazione tra ospiti ed operatore con l'obiettivo di mirare ad un servizio di alta qualità capace di rispettare la dignità della persona e di soddisfarne i bisogni. Oltre alla formazione interna, è favorita la partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l'Area Vasta 5 – Z.T. di Ascoli Piceno e con l'Ambito Territoriale Sociale XXII, le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli Ospiti o il loro familiare/tutore possono sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio. Il reclamo può essere presentato tramite colloquio o lettera scritta indirizzata al Coordinatore di Struttura o all'ufficio di segreteria/amministrazione. La stessa prassi è valida per effettuare segnalazioni o dare suggerimenti. Ogni segnalazione/reclamo/suggerimento scritto pervenuto sarà preso in considerazione e valutato, entro 30 giorni dalla data di ricevimento verrà fornita una risposta scritta.

AVVISI/INFORMAZIONI

In un'apposita bacheca è possibile trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sull'iniziativa e le attività della Residenza Protetta. Le informazioni di carattere personale sono date tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

Per le parti non espresse nella presente Carta dei Servizi e previste nei requisiti minimi organizzativi (regolamento Regionale n. 1/2004) si fa riferimento al Regolamento della Residenza Protetta "Sanitas".

Contatti:



- Residenza Protetta "Sanitas"

Località Campolungo (AP)

Via Ancaranese snc

tel. 0736/814869 - 813307

www.sanitasap.it

info@sanitasap.it

- Sanitas Impresa Sociale S.r.l.

Sede legale:

V.le Lungo Castellano, 56

63100 Ascoli Piceno

Sede operativa:

via Alessandria, 12

63100 Ascoli Piceno

Tel. 0736/343962

Fax. 07367343977

- Ambito Territoriale Sociale XXII (Comune capofila Ascoli Piceno)

Ufficio di Promozione Sociale c/o Comune di Ascoli Piceno;

Via Giusti

63100 (Ap)

tel. 0736/298561

- ASUR Marche- AREA VASTA 5

c/o Ospedale "Mazzoni" di Ascoli Piceno

tel. 0736/3581