

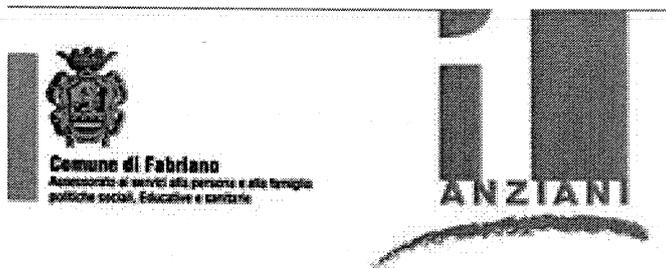
Carta dei servizi

“Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.

Art. 13 – legge 328/2000

Struttura Polifunzionale per Anziani

Di Via Saffi Fabriano



INDICE

FINALITA' E PRINCIPI

- Normativa di riferimento
- Finalità
- Obiettivi specifici
- Principi

pag. 3 - pag. 5

pag. 3

pag. 3

pag. 4

pag. 5

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

pag. 5 - pag. 10

Localizzazione

pag. 5

Apertura

pag. 6

Condizioni di servizio

pag. 7

Articolazione organizzativa

pag. 9

Piano di Formazione

pag. 10

AMMISSIONE-INSERIMENTO E RECESSO

pag. 10- pag.11

Criteri

pag. 10

FINANZIAMENTO E RESPONSABILITA'

pag. 11 - 13

Spese di finanziamento del centro

pag. 11

Responsabilità della gestione del servizio

pag. 11

Responsabilità dell'utente e della famiglia

pag. 12

TUTELA E PARTECIPAZIONE

pag. 12 - 13

Contestazioni e reclami

pag. 12

QUALITA' DEL SERVIZIO

pag. 13 - 14

Standard di qualità

pag. 13

PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l'Ente si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

ART. 1

FINALITÀ E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura denominata Casa di Riposo per Anziani ubicata in Via Saffi, 1-3 – 60044 FABRIANO (AN) - tel. 0732 3037, fax 0732 3230, e-mail casadiriposodiviasaffi@comune.fabriano.an.it, è una struttura che eroga i servizi residenziali per anziani con le seguenti caratteristiche:

- struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

La Casa di Riposo per Anziani è organizzata in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

Nella Casa di Riposo la figura istituzionale del Coordinatore assicura l'organicità dei servizi e una corretta armonizzazione dei servizi di supporto (infermieristico, medico, alberghiero, socio-assistenziale, altri).

La struttura residenziale Casa di Riposo per Anziani ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, offrire spazi di riabilitazione specifica e di attività di animazione, offrendo, altresì, attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé ed i rapporti interpersonali per limitare la dipendenza.

L'obiettivo dell'attività è quello di tutelare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

La struttura è situata nel centro storico di Fabriano in una zona facilmente accessibile, dotata di parcheggio e ampio giardino con due ingressi indipendenti.

La struttura è priva di barriere architettoniche e dotata di impianti ascensore.

L'edificio è articolato su 3 piani così suddivisi:

- piano terra destinato a camere, uffici amministrativi, cucina, dispensa, stireria, lavanderia, mensa, deposito stoviglieria, servizi comuni, servizi collettivi (conversazione, lettura, giochi, spettacoli ed attività ludiche) deposito biancheria pulita, spogliatoio, infermeria, centro diurno per utenti esterni
- piano ammezzato destinato a camere
- piano primo destinato a camere

ART. 2

MODALITA' DI AMMISSIONE, GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA, RETTA DI RICOVERO, RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO, DIMISSIONI

2.1 AMMISSIONE

L'ammissione nella struttura è richiesta dall'interessato con domanda rivolta al Dirigente del II Settore Servizi al Cittadino.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Segretariato Sociale del Comune di Fabriano o direttamente scaricabile dal sito internet www.piazzalta.it.

La stessa deve essere sottoscritta dall'interessato e deve essere corredata da:

- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)
- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza, situazione di famiglia, situazione reddituale
- apposita dichiarazione con la quale familiari o coloro che si occupano dell'anziano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero, qualora l'interessato non disponga di reddito sufficiente;
- garanzia (deposito cauzionale) per un importo pari a n. 1 mensilità della retta di ricovero da prestarsi con versamento presso il conto di tesoreria del Comune di Fabriano o su apposito c/c postale.

Detta garanzia, che ha la funzione di tutelare la Casa di Riposo per Anziani ovvero il Comune di Fabriano in caso di mancato pagamento delle rette mensili di ricovero, sarà svincolata dopo la dimissione o il decesso dell'ospite.

La garanzia è richiesta anche in caso di accoglimento con retta a totale o parziale carico degli Enti Pubblici.

A cura del Coordinatore viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Responsabile del Servizio ed al Coordinatore della struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza.

Sia al momento della messa a punto del piano che ad ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali (medico, infermiere, terapeuta, animatori, personale ausiliario, familiari dell'ospite, assistente sociale del Comune di Fabriano).

Al momento dell'ingresso l'ospite viene allocato in camera doppia o singola tenendo conto della disponibilità della struttura e della richiesta formulata dall'anziano.

La sistemazione, tuttavia, può essere modificata in qualsiasi momento per problematiche di incompatibilità tra compagni di stanza.

L'ammissione alla struttura avviene previo provvedimento del Dirigente del Servizio teso alla verifica del possesso dei requisiti previsti per l'ammissione.

2.2 FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

L'ammissione alla Casa di Riposo avverrà secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, saranno elementi di preferenza:

- residenza nel Comune di Fabriano
- presenza di problemi socio assistenziali (solitudine, età avanzata, problemi abitativi, problematiche familiari, etc.)
- piena rispondenza a caratteristiche di autosufficienza ed autonomia
- ordine cronologico di presentazione delle domande

All'interno della struttura è istituito un servizio di "assistenza residenziale temporanea" (ART) rivolto a risolvere le emergenze che talora si creano nelle famiglie o per sollevare le stesse da detti impegni permettendo loro periodi di sollievo.

All'ART, con accesso su base settimanale, vengono messi a disposizione 4 posti letto per utenti in possesso dei seguenti requisiti:

- età superiore a 60
- riduzione della capacità d'autonomia tale da rendere necessaria l'assistenza da parte della famiglia per almeno parte della giornata. Contemporaneamente

l'ospite dovrà avere un residuo di autosufficienza tale da rendere possibile la presenza dello stesso all'interno di una casa tendenzialmente rivolta ad ospitare persone completamente autonome

- assenza di patologie che controindichino la vita in comunità

Costituiscono requisito di priorità:

- residenza nel Comune di Fabriano
- provenienza da situazioni familiari "difficili"

2.3 RETTA DI RICOVERO

Le rette sono determinate ed aggiornate annualmente con deliberazione di Giunta Comunale.

Il relativo aggiornamento verrà comunicato agli ospiti ed avrà effetto a decorrere dal mese successivo a quello in cui ne verrà fatta espressa comunicazione.

Per gli ospiti che non dispongono di redditi o beni propri, che non abbiano familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art.433 del Codice Civile, sufficienti per il pagamento della retta, il Comune di residenza dovrà provvedere all'integrazione di una somma pari alla differenza tra la retta di ricovero e la somma a carico dell'ospite stesso. Gli oneri relativi all'integrazione della retta gravano, comunque, sul Comune in cui l'ospite ha la propria residenza al momento dell'ammissione, restando a tal fine irrilevante il cambiamento della stessa connesso esclusivamente a tale ospitalità.

In tal caso il Comune di residenza dovrà lasciare a disposizione dell'ospite una quota-parte della pensione, determinata ai sensi delle disposizioni legislative vigenti in materia, per il soddisfacimento di particolari esigenze personali esulanti dai servizi offerti.

La retta di ricovero dovrà essere versata anticipatamente entro i primi dieci giorni del mese di riferimento e prima dell'ammissione, unitamente al deposito cauzionale, a mezzo versamento a favore della Tesoreria dell'Ente o tramite bollettino di conto corrente postale.

In caso di degenza ospedaliera o rientro a domicilio o, comunque, per assenza temporanea dalla struttura gli ospiti mantengono il diritto alla conservazione del posto ed hanno diritto alla riduzione della retta mensile nella misura pari al rimborso della quota giornaliera per pasti non consumati nella struttura per l'intera giornata.

2.4 RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO

Per il ritardo nel pagamento della retta di ricovero si applicheranno gli interessi legali sulla somma dovuta.

In caso di mancato pagamento di una mensilità il Comune di Fabriano emetterà sollecito di pagamento nei confronti dell'ospite stabilendo un termine di 15 giorni entro il quale provvedere. L'ospite sarà dimesso d'ufficio dalla Casa, per mancato pagamento della retta, trascorsi trenta giorni dall'avvenuta sospensione dei pagamenti.

2.5 DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria con preavviso di 30 giorni (il mancato preavviso dà diritto all'Amministrazione di trattenere sul deposito cauzionale l'importo equivalente);
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie e quindi per sopraggiunta non autosufficienza dell'ospite (la trattenuta del mancato preavviso non viene effettuata);
- per mancato pagamento della retta di ricovero a termini del precedente punto 2.4.

Il provvedimento di dimissione è adottato con decreto del Dirigente del settore di competenza.

ART. 3

SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni di natura alberghiera, assistenziale e sanitaria nel rispetto dei tempi e modi stabiliti dal Regolamento regionale n. 1 del 25.02.2004 ad oggetto "Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale":

- Alloggio.
- Servizio mensa: la preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate.
- Servizio lavanderia e guardaroba: l'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale quale biancheria intima, vestiario e quant'altro necessario. Ogni capo verrà contraddistinto da un numero identificativo dell'ospite. Il servizio lavanderia è garantito mediante personale interno il quale provvede al lavaggio, alla stiratura ed alla riconsegna della biancheria nelle rispettive camere. L'ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca a lavanderie esterne a proprie spese.
- Pulizia giornaliera ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature.
- Servizio di comunicazione telefonica interna e distribuzione posta;
- Servizi di natura assistenziale diurna e notturna: cura dell'igiene della persona (bagno settimanale assistito e igiene giornaliera), somministrazione dei pasti, aiuto alle persone in caso di semi autosufficienza, disbrigo delle pratiche amministrative,

prescrizione e ritiro medicinali e sussidi medici, interventi rivolti alla cura della persona.

- Interventi di natura infermieristica e sanitaria: è garantito il servizio di assistenza infermieristica giornaliera (solo diurno) da parte di operatori qualificati professionali ed il servizio di accesso del medico di base. E', inoltre, possibile usufruire del servizio di guardia medica notturna e festiva.
- Interventi tesi al miglioramento della qualità della vita: attività sociali, cognitive e ricreative, giochi di società ludico – ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, esercizi per lo stimolo della motorietà, gite e passeggiate esterne, musiche, feste, incontri con scolaresche ed associazioni), attività culturali ed espressive (partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, lavori di cartonage, laboratori di pittura, laboratorio teatrale, ginnastica dolce ed altre attività espressive.
- Servizio di barberia e parrucchieria.

In caso di ricovero in ospedale l'Ospite è accompagnato da copia della cartella sanitaria e dei referti medici recenti; sarà compito della Responsabile mantenere i rapporti con l'Unità Operativa durante il periodo di ricovero.

Il Responsabile della struttura cura l'ammissione dell'Ospite, ne facilita i rapporti interpersonali e gestisce i rapporti con i familiari. Inoltre, cura l'organizzazione della struttura e si fa carico di tutte le necessità inerenti il suo buon funzionamento sia sotto l'aspetto assistenziale che amministrativo. Il Responsabile elabora un programma delle attività giornaliere dell'ospite, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione della attività (piano di lavoro), di raccordo ed integrazione tra gli operatori, l'infermiere ed i Medici di Medicina Generale (MGG).

Facilita la partecipazione degli operatori ad attività formative per aggiornamento e formazione permanente.

L'Infermiere Professionale svolge un'attenta e continua osservazione e monitoraggio dell'ospite, segnalando al MMG gli aspetti rilevati; garantisce l'assistenza di base e una fattiva collaborazione con gli operatori addetti alla cura della persona per soddisfare globalmente i bisogni dell'anziano fragile.

L'assistenza socio-sanitaria è garantita da personale in possesso di specifiche qualifiche.

L'assistenza socio-sanitaria prevede:

- bagno in vasca, doccia o bagno, lavaggio dei capelli almeno una volta a settimana;
- cure igieniche parziali una volta al giorno o quando necessario;
- prevenzione e trattamento dell'incontinenza;

Il servizio alberghiero viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura.

Sono inoltre a disposizione, in modo programmato, parrucchiera e podologa.

Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali e arredi secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione.

ART. 4

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Non sono compresi nella retta di ricovero le seguenti prestazioni per le quali il soggetto tenuto al pagamento della retta deve provvedere a proprie spese:

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- Medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
- Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
- Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali;
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

ART. 5

REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta dell'Ente di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Risarcire l'Ente di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
5. Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
6. Rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.

E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

L'ospite potrà usufruire di apparecchiatura telefonica privata in camera a suo totale carico e spese per quanto concerne il pagamento delle fatture di consumo.

Gli oggetti di valore o denaro debbono essere depositati, rilasciando apposita ricevuta nelle cassette di sicurezza.

L'Ente declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge e potranno essere trattenuti dall'Ente.

ART. 6

ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA

Nella struttura la giornata tipo inizia alle ore 7,00 circa con l'alzata e termina alle ore 21.00 secondo il programma delle attività e dei servizi pubblicato nella bacheca riservata alle comunicazioni agli utenti ed ai familiari.

Oltre alle proposte destinate alla totalità degli ospiti, nell'arco della giornata vengono attivati programmi personalizzati, secondo quanto segnalato nei P.A.I. di ogni singolo ospite.

Di norma la ristorazione è così articolata:

- Colazione: dalle ore 8.00 alle 9,30
- Pranzo ore 12.00
- Merenda ore 16.00
- Cena: ore 19.00

ART. 7

VISITE DI PARENTI ED AMICI

Sono ammesse le visite di parenti ed amici esclusivamente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

Di norma, l'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

MATTINO dalle ore 9.00 alle ore 11.30

POMERIGGIO dalle ore 16.00 alle ore 19.00

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Gli ospiti godono di piena libertà di entrata e uscita con il solo obbligo di comunicare l'orario di rientro.

ART.8

DIRITTI DEGLI OSPITI

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione : l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione : La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione.

Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

Proposte e reclami : Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'Ente il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

ART. 9

RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

E' favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione della Ditta che gestisce il servizio e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

La struttura può avvalersi, inoltre, dei volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge che regolano la materia.

ART. 10

PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

La Ditta che gestisce il servizio, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

La Ditta seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza.

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne il loro inserimento ed il rapporto con gli ospiti.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni.

Viene attuata, inoltre, la promozione di incontri con operatori e responsabili di altre strutture, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione è spesso coinvolto in iniziative comuni ad altre strutture).

Art. 11

NORMA DI CHIUSURA

La presente Carta dei Servizi non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.

FINALITA' E PRINCIPI

Normativa di riferimento

Legge 5.2.1992 n. 104 *“Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone”*

Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*

Legge Regionale Marche 5 /11/ 1988 n. 43 *“Norme per il riordino delle funzioni di assistenza sociale di competenza dei comuni, per l’organizzazione del servizio sociale e per la gestione dei relativi interventi nella regione”*

Legge 13.11.2000 n. 328 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*

Deliberazione Consiglio Regionale Marche n. 306 del 1.3.2000 *“Piano Sociale Regionale”*

Legge regionale 6.11.2002 n. 20 *“Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi a ciclo residenziale e semiresidenziale”*

Regolamento Regionale n. 1/2004 *“Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale” e modificazioni di cui alla deliberazione del Consiglio regionale n. 31 /2006;*

Il quadro normativo sopra delineato:

- *si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino, alla fruizione dei servizi pubblici;*
- *afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e, di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;*
- *afferma il diritto di cittadinanza e il diritto ad interventi flessibili e “personalizzati”;*
- *favorisce il lavoro di rete sul territorio e l’integrazione socio – sanitaria.*

Finalità

La Carta dei Servizi vuole dare sostanziale attuazione all'impegno del Comune di Fabriano, titolare del centro per disabili, per la " *costituzione partecipata* " dei servizi, funzionali alle necessità del territorio e, nello specifico, ai bisogni primari degli ospiti della Casa di Riposo (di seguito denominata CdR) per anziani ultrasessantenni,

La struttura residenziale ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, offrire spazi di riabilitazione specifica e di attività di animazione, offrendo altresì attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé ed i rapporti interpersonali per limitare la dipendenza.

Obiettivo dell'attività è quello di tutelare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

Con queste finalità la Carta dei Servizi:

- vuol mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili dell'Ente Pubblico, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantire al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità;
- rendere trasparenti gli impegni che il Comune di Fabriano assume nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con l'Ente;
- promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

La Carta dei Servizi rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra cittadini e Comune e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato.

In sintesi le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi della Casa di Riposo sono:

1. Informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che la CdR offre;

2. *Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;*
3. *Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.*

Obiettivi specifici

La Casa di Riposo è una struttura a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

La Casa di Riposo è organizzata in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

I servizi prestati dalla Casa di Riposo si propongono di:

- prevenire il decadimento psico-fisico di soggetti anziani che, pur autosufficienti, hanno bisogno di assistenza nella cura della propria persona;
- evitare l'isolamento sociale e l'emarginazione di soggetti anziani che hanno bisogno di aiuto nell'attività di relazione e nel disbrigo degli impegni quotidiani;
- stimolare le possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento;
- sostenere l'anziano autosufficiente nella gestione della vita quotidiana.

Principi

L'attività ed i servizi erogati presso la Casa di Riposo avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socio-assistenziali personalizzati sulla base del P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato).

Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Localizzazione

La struttura è situata nel centro storico di Fabriano, in via A. Saffi 1-3, in una zona facilmente accessibile, dotata di parcheggio, giardino e due ingressi indipendenti.

Il recapito telefonico è 0732/3037.

L'indirizzo e-mail è: casadiriposodiviasaffi@comune.fabriano.an.it

La struttura è priva di barriere architettoniche e dotata di impianto ascensore.

E' presente una zona pranzo e sono presenti locali ad uso collettivo, ricreativo e socio-culturali.

Sono presenti servizi igienici adeguati e rispondenti alla normativa regionale di settore.

I locali, molto ampi e confortevoli, sono così suddivisi:

Piano terra:

-2 uffici

- 1 palestra

- 1 sala TV;

- 1 ambulatorio

- 1 cucina

- 2 atri

- 2 dispense

- 1 lavaggio stoviglie

- 1 sala mensa

- 1 sala mensa centro diurno

- 1 ripostiglio

- 1 sala centro diurno

- 2 ascensori

- 1 atrio centro diurno

- 1 ingresso centro diurno

- 1 lavanderia

- 1 camera personale di servizio

- 2 camere

- 1 locale macchine

- 9 bagni

- 1 portineria

Piano ammezzato:

- 3 camere

- 3 bagni

Primo piano:

- 23 camere

- 23 bagni

- 2 ascensori

- 2 ripostigli

All'esterno sono presenti un giardino, un piazzale, un porticato ed un prefabbricato in legno.

Apertura

Nella struttura la giornata tipo inizia alle ore 7,00 circa con l'alzata e termina alle ore 21.00 secondo il programma delle attività e dei servizi pubblicato nella bacheca riservata alle comunicazioni agli utenti ed ai familiari.

Oltre alle proposte destinate alla totalità degli ospiti, nell'arco della giornata vengono attivati programmi personalizzati, secondo quanto segnalato nei P.A.I. di ogni singolo ospite.

- Di norma le alzate avvengono a partire dalle ore 7.00 e gli allettamenti dalle ore 20.00
- Colazione: dalle ore 8.00
- Ristorazione: Pranzo ore 12.00 Merenda ore 16.00 Cena: ore 19.00

Condizioni di servizio

La CdR è attualmente strutturato per un'utenza complessiva massima di 47 persone anziane, prioritariamente residenti nel Comune di Fabriano ed in caso di posti disponibili residenti in altro Comune.

Le attività socio-assistenziali sono realizzate privilegiando al massimo il rapporto e la collaborazione con le risorse del territorio.

Le prestazioni offerte, quale attività assistenziale socio-assistenziale della struttura, sono articolate, in generale, come segue:

- Servizi di consulenza e accesso;
- Servizi di integrazione sociale;
- Servizi socio-assistenziali;
- Servizi alberghieri;
- Servizi di supporto (complementari ed integrativi)

Servizi di consulenza e accesso

I servizi di accesso sono costituiti dall'insieme delle prestazioni finalizzate ad erogare informazioni adeguate alle diverse esigenze dell'anziano e dei suoi familiari ed a fornire tempestività e personalizzazione di consulenza.

Sono svolti dall'Ufficio di Segretariato Sociale del Comune di Fabriano, Area Anziani, con sede in Fabriano, p.le 26 settembre 1997 n.1 aperto nei giorni di Martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle 18.00 e il venerdì dalle ore 9,00 alle 13.00 telefono 0732/709272.

Servizi di integrazione sociale

I servizi di integrazione sociale rappresentano un momento di confronto tra gli utenti, i familiari, le istituzioni, le associazioni ed altri attori sociali. Vengono affrontate tematiche relative al progetto completo delle attività del servizio, comprese le attività integrative e di supporto (partecipazione ad eventi locali, gite, ecc.), alla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, alla iniziativa di conoscenza e partecipazione alla vita della comunità locale, alla comunicazione con altre realtà sociali esterne.

Servizi socio-assistenziali