



COMUNE DI POLLENZA

Provincia di Macerata

Cod.Fisc./P.IVA 00224000430

Tel.0733/548708-09; Telefax 0733/548704

piazza Libertà n.16 - E.mail: comune@pollenza.sinp.net - Internet: www.pollenza.sinp.net

LA CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO

La **CARTA DEI SERVIZI** è un documento ufficiale di cui devono dotarsi tutte le strutture pubbliche di servizio socio-sanitarie, in conformità con gli indirizzi della Legge n.833/78 istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale e della Legge Regionale n.20/2002 con relativo Regolamento di attuazione e successive modifiche ed integrazioni, nonché della Legge Regionale n. 21 del 30/09/2016 e s.m.i.

Nella carta dei servizi devono essere illustrati gli impegni ed i cambiamenti che il Comune, nell'ambito della propria organizzazione intende realizzare per migliorare il rapporto con i Cittadini-utenti, in termini di informazione e di trasparenza delle azioni adottate per il funzionamento del servizio.

Illustra i servizi che vengono erogati e dichiara gli obiettivi di miglioramento della qualità che il Comune persegue, con l'assunzione di impegni precisi:

- pubblicizzazione degli standard adottati di quantità e qualità dei servizi erogati
- rispetto di tali standard
- verifica del loro rispetto e del grado di soddisfazione degli utenti
- garanzia e assicurazione al Cittadino della specifica tutela

CENNI STORICI

La casa di riposo per anziani di Pollenza trae le sue origini dall'Opera Pia Fabiani Narducci di Pollenza, ente morale fondato nel 1879 con i rispettivi testamenti da Nicola Fabiani e Gaetano Narducci. L'amministrazione dell'Opera Pia era originariamente affidata all'allora Congregazione di Carità.

Successivamente, tra le due guerre, con l'entrata in vigore della legge n. 847/1937 la Congregazione di Carità veniva soppressa e sostituita dall'Ente Comunale di Assistenza, che ne assorbiva tutte le attribuzioni, ne acquisiva il patrimonio e subentrava alla stessa nell'amministrazione di tutte le istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza e quindi della stessa Opera Pia, che tuttavia manteneva la sua autonomia per quanto riguardava il patrimonio.

Le funzioni amministrative relative all'organizzazione ed erogazione dei servizi di assistenza e di beneficenza, eccettuati quelli che svolgevano in modo precipuo attività inerenti la sfera educativo religiosa, fino al 1975 di esclusiva competenza dello Stato, sono state poi attribuite ai Comuni, ai sensi dell'art. 118 della Costituzione, con il D.P.R. 616/1977, che assegnava alle Regioni compiti di programmazione in materia.

Con le funzioni amministrative inerenti le suddette istituzioni vengono anche trasferiti ai Comuni i rapporti patrimoniali ed il personale.

In attuazione delle suddette disposizioni con deliberazioni dell'organo di Amministrazione dell'Opera Pia "Fabiani Narducci" si proponeva l'estinzione dell'Istituzione e con deliberazione del Consiglio comunale del Comune di Pollenza si esprimeva parere favorevole in merito.

Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale Marche n. 19290 del 3/12/1984 si disponeva l'estinzione, con effetto dall'1/1/1985, dell'Opera Pia Fabiani Narducci - casa di riposo per anziani di Pollenza, con contestuale attribuzione delle funzioni, dei beni mobili ed immobili, del personale e dei rapporti attivi e passivi al Comune di Pollenza, che ne prendeva atto con deliberazione consiliare n. 33 del 22/2/1985.

Questo Ente ha individuato due tipologie di servizi residenziali ai quali da tempo ha dato attuazione:

- **residenza protetta** per anziani destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti (fragili), con esiti di patologie non curabili a domicilio;
- **casa di riposo** per anziani destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani autosufficienti, che per loro scelta e per vari motivi preferiscono utilizzare servizi collettivi e richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata.

LA FINALITA'

La **Casa di Riposo** è destinata ad anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono utilizzare servizi collettivi, anziché gestire in maniera autonoma la propria abitazione e la propria vita.

Destinatari della Casa di Riposo possono essere anche persone anziane o prossime all'anzianità che, per una particolare situazione di fragilità personale o sociale, si trovano nella necessità di ricorrere ad un servizio collettivo.

La Casa di Riposo garantisce, altresì, la continuità dell'accoglienza degli ospiti che presentano una parziale e temporanea riduzione dei livelli di autosufficienza, entro limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.

LA STRUTTURA

Ubicazione

La struttura attuale si trova in Piazza Libertà 9/B, in pieno centro, in uno stabile che è stato oggetto di lavori riparazione dei danni provocati dal terremoto del settembre 1997 e marzo 1998.

La riapertura della casa di riposo è avvenuta in data 11/11/2006 previa richiesta ai sensi della L.R. 06/11/2002 n. 20 all'Ambito Territoriale Sociale n. 15 di Macerata, che ha rilasciato autorizzazione provvisoria all'esercizio di n. 20 posti letto per "Residenza Protetta per Anziani" e n. 4 posti letto per "Casa di Riposo per Anziani", con prescrizione di adeguare i requisiti strutturali ed organizzativi richiesti e non posseduti al momento della richiesta.

A seguito di richiesta di ampliamento la Commissione Tecnico Consultiva istituita presso l'ATS n. 15 di Macerata ha espresso parere favorevole e la struttura è stata autorizzata all'esercizio di n. 26 posti letto per Residenza Protetta e n. 12 posti letto per Casa di Riposo.

In considerazione della ubicazione della struttura proprio al centro del paese, tutti i servizi sono agevoli sia per gli operatori della struttura che per gli ospiti della stessa.

Tipologia della struttura

La struttura consta di un edificio principale strutturato su quattro piani e precisamente tre piani fuori strada e un piano seminterrato.

Al piano seminterrato si trovano i locali adibiti a servizio di lavanderia/guardaroba, deposito biancheria, magazzino/deposito, camera ardente, spogliatoio personale, n. 1 stanze per centro sociale diurno per anziani con accesso autonomo dall'esterno, n. 1 stanza per la mensa, 1 bagno, oltre ai locali per cucina, dispensa, deposito e bagno con antibagno, attualmente in uso dalla Ditta Camst, appaltatrice del servizio mensa.

Al piano terra si trovano le stanze degli ospiti della Residenza Protetta ed un locale ristrutturato, da adibire a sala polifunzionale a disposizione degli ospiti. Prima dell'ingresso della Casa di Riposo - Residenza protetta si trovano n. 2 ambulatori di Medici di medicina Generale.

Il primo piano è composto dall'ufficio della direzione, ambulatorio, bagno assistito, locale di servizio con angolo cottura, refettorio e sala ricreativa e le stanze degli ospiti della Residenza Protetta e Casa di Riposo.

La struttura interna e la distribuzione dei locali permette facilità di movimento e circolazione anche in carrozzina.

La casa di riposo trova collocazione al primo e secondo piano della struttura. L'unità minima è una stanza con uno o due posti letto con annessi servizi igienici; è dotata di un armadio per biancheria personale, tavolino con sedie, comodini, chiamata di emergenza, luci di emergenza notturna. La struttura garantisce all'ospite una vita autonoma nei vari momenti della giornata.

Il Personale

Il team di lavoro, formato da personale qualificato, risponde ai bisogni degli anziani ospiti con la massima professionalità. E' costituito da:

- Area amministrativa e servizi generali n. 2 unità
- Area infermieristica n. 2 unità una delle quali con funzioni di direzione della struttura;
- Area socio assistenziale e servizi alla persona (lavanderia e refettorio)- garantita da 5 unità OSS dipendenti del Comune di Pollenza e n. 5 unità OSS dipendenti dell'APSP IRCC di Macerata, in forza di specifica convenzione;
- Area dei servizi generali (pulizie): garantiti mediante appalto a ditta esterna;
- Area tecnico manutentiva n. 3 unità;
- Assistenza medica è garantita dai MMG.

Orario di apertura degli Uffici Amministrativi

L'Ente garantisce l'apertura al pubblico degli uffici amministrativi tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Orario visite esterne

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici dalle ore 9,00 alle ore 11,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30. Tale orario è ritenuto opportuno allo scopo di evitare che tali visite siano di ostacolo alle attività giornaliere e che arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO DI VITTO E ALLOGGIO

Comprende giornalmente il rifacimento dei letti, il cambio della biancheria piana e personale quando necessario, la pulizia ed igiene delle camere, dei bagni, degli spazi collettivi, la distribuzione dei pasti principali, la somministrazione di bevande nel corso della giornata.

SERVIZIO DI ASSISTENZA

Viene svolto, nell'arco delle 24 ore, da operatori di assistenza in possesso della qualifica e consiste nel soddisfacimento delle richieste individuali. L'assistenza cessa al momento del ricovero presso una qualsiasi struttura sanitaria.

SERVIZIO SANITARIO

L'assistenza sanitaria di base, come per legge, è garantita agli ospiti da medici di medicina generale, la cui presenza nella struttura è definita da un calendario concordato con la Direzione, salvo le urgenze.

Ogni richiesta di ordine specialistico è soddisfatta presso l'ospedale; le prestazioni infermieristiche, il cui costo è a carico della ASUR Zona Territoriale n.9 come da convenzione, sono garantite da due infermiere professionali in relazione alla routine terapeutica ed alle eventuali urgenze.

E' garantito l'approvvigionamento dei farmaci, prescritti dal medico di base, il cui costo, se non sovvenzionato dal SSN, è a carico dei familiari o dell'ospite stesso.

SERVIZIO LAVANDERIA/GUARDAROBA

Il servizio è in grado di soddisfare le esigenze di tutti i residenti. Il personale interno provvede giornalmente al ritiro dei capi e della biancheria da lavare e alla riconsegna e sistemazione negli armadi degli ospiti dei capi lavati, stirati ed eventualmente riparati. E', altresì, garantito il cambio stagionale.

SERVIZIO PARRUCCHIERA-BARBIERE-PODOLOGA

Sono garantite le seguenti prestazioni: capelli uomo n. 1 taglio mensile, barba uomo n. 3 tagli settimanali, capelli donna n. 1 messa in piega con taglio a richiesta dell'ospite.

Ogni prestazione aggiuntiva è a carico dell'ospite.

SERVIZIO MANUTENZIONE

Un operaio provvede alla manutenzione ed alla eventuale riparazione dei macchinari d'uso e degli impianti. La riparazione è assicurata nelle 24 ore successive alla richiesta.

SERVIZIO RELIGIOSO

L'attività religiosa è garantita e vengono assicurate altre manifestazioni liturgiche in particolari festività e ricorrenze.

ATTIVITA' RICREATIVE

Le attività ricreative sono organizzate in collaborazione con l'Associazione dei Volontari ed il Servizio Civile Volontario. All'inizio di ogni anno si discute la programmazione delle attività, in relazione ai bisogni espressi dagli ospiti, alle loro capacità operative, e degli interventi finalizzati ad una migliore qualità della vita nella struttura.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

La Direzione della Casa di Riposo sovrintende l'intera organizzazione dei servizi e del personale ivi assegnato, mantiene rapporti con gli ospiti e i loro familiari, si occupa delle ammissioni degli ospiti e dei problemi di convivenza nella struttura. I rapporti con il pubblico, allo scopo di fornire informazioni chiare, precise ed utili a chiunque ne faccia richiesta, hanno il seguente orario: tutte le mattine dalle ore 9.30 alle ore 11,30.

Gli Uffici Amministrativi del Comune provvedono alla gestione finanziaria, tecnica, sociale ed amministrativa. I rapporti con il pubblico, volti a dare informazioni chiare, precise ed utili a chi ne faccia richiesta, hanno il seguente orario: tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

LA RETTA

Per il servizio Casa di Riposo, così come sopra specificato, il corrispettivo giornaliero da pagare ammonta a euro 30,62 per i residenti e euro 39,69 per i non residenti, da versare anticipatamente entro il 5 di ogni mese sul C/Tesoreria intestato all'Ente. La tariffa ha validità annuale e potrà essere soggetta a variazioni su delibera di Giunta Municipale.

Resta intesa che tutti i servizi eccedenti quelli offerti sono da considerarsi extra e come tali dovranno essere regolati separatamente.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di ricovero dell'anziano in struttura sanitaria si procede ad una riduzione della retta con le modalità sotto riportate:

1. per assenze da 1 a 10 giorni riduzione della retta del 25%
2. per assenze da 11 a 20 giorni riduzione della retta del 50%
3. per assenze dal 21° giorno in poi riduzione della retta del 75%.

Non sono previste riduzioni in caso di soggiorni in famiglia o altro.

IL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

L'ente attiva ogni anno progetti per il servizio civile volontario. Momentaneamente si è in attesa di approvazione del progetto per cui si è sprovvisti di volontari in servizio.

IL VOLONTARIATO

Sono presenti all'interno della struttura associazioni di Volontariato, regolarmente iscritte all'Albo della Associazioni, che prestano periodicamente servizi di supporto.

I RAPPORTI CON LA COMUNITA'

Sono garantiti e sollecitati i rapporti con il centro storico e più in generale con tutta la comunità, mediante l'organizzazione di eventi di varia natura aperti a tutti ed in grado di creare aggregazione anche tra classi di età diverse, festività natalizie e pasquali, Carnevale, manifestazioni teatrali e musicali estive, incontri con le Scuole di ogni ordine e grado.

CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Modalità di richiesta di ospitalità

Per l'ammissione alla casa di riposo per anziani di Pollenza, dovrà essere inoltrata domanda di accoglimento all'Ufficio Servizi Sociali del Comune, aperto tutti i giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 13,00, compilando l'apposito modulo, corredato della prescritta documentazione:

- 1) certificato medico attestante, in modo chiaro ed esaustivo, le condizioni di salute del ricoverando, da compilarsi a cura del medico di base;

L'ingresso al servizio è concordato con il Responsabile della struttura direttamente dall'interessato e/o dai servizi territoriali competenti, tenuto presente il servizio richiesto, la disponibilità dei posti, la valutazione del bisogno e l'ordine di presentazione della domanda.

Nel momento in cui la struttura sarà in grado di accogliere la persona anziana, la stessa, o in sua vece un familiare, dovrà sottoscrivere la relativa convenzione per la permanenza nella struttura ed assumere l'impegno a sostenere gli oneri economici derivati (deposito cauzionale – rette di ricovero).

Nel caso in cui il ricoverando/a ritenga di dover richiedere l'intervento economico del Comune di residenza, dovrà essere allegata copia della domanda di integrazione della retta nonché atto di assunzione dell'onere da parte del Comune stesso.

In caso di una riduzione significativa dei livelli di autosufficienza, l'Unità Valutativa Distrettuale provvederà, su richiesta del Responsabile della struttura, a rivalutare le condizioni psicofisiche dell'utente, al fine di definire il profilo assistenziale più appropriato e con tutte le implicazioni che ne conseguono.

PRINCIPI FONDAMENTALI

ETICA DEL LAVORO ASSISTENZIALE

L'attività nella casa di riposo di Pollenza si svolge nel rispetto delle norme etiche, morali, professionali e giuridiche inerenti l'assistenza di persone anziane non più in grado di badare a sé stesse.

Tutto il personale occupato nei vari settori si attiene al rispetto dei diritti universali della persona umana, consapevole di doversi far carico dei bisogni dei ricoverati e della necessità di una corretta informativa verso colleghi e familiari per l'adeguamento degli interventi "in progress".

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Ogni persona che opera all'interno dell'Ente si attiene al principio dell'uguaglianza, dell'imparzialità e del rispetto dell'individuo, indipendentemente dalla razza, sesso, lingua, religione e idee politiche.

CONTINUITA' – PARTECIPAZIONE – FLESSIBILITA'

I servizi vengono erogati in regime di continuità a garanzia di livelli omogenei di assistenza, con possibilità di accogliere specifiche richieste ed esigenze fatte presenti da un familiare o dall'ospite stesso, se non difforni dal regolamento interno della struttura, a garanzia di una partecipazione autentica e responsabile.

La flessibilità delle tecniche assistenziali, pur se riconducibili all'interno di un quadro di riferimento omogeneo, garantisce interventi mirati e velocizza il recupero dello stato di autonomia, evitando il riacutizzarsi delle patologie o per quanto possibile l'insorgenza di altre.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche assegnate e la verifica costante del raggiungimento degli obiettivi prefissati, mediante verifiche periodiche, sono insite nell'organizzazione stessa delle attività svolte all'interno della casa di riposo di Pollenza.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni anziano ospite della struttura ha diritto alla propria privacy, all'assistenza alla persona e all'assistenza sanitaria di base.

Ha il diritto di formulare richieste, reclami od altro, e di questo la struttura e il suo responsabile si fanno carico.

I doveri si estrinsecano nella capacità di vivere in comunità, nel formale rispetto degli altri mediante un comportamento civile, responsabile e partecipato.

STANDARD DI QUALITA'

LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

La prima fase consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Terminata la fase valutativa, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare e/o impedire il decadimento funzionale.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute per gli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Scheda P.A.I. : consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale, al fine di prevenire, rallentare e/o impedire il decadimento funzionale.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale in servizio all'interno della struttura possiede il titolo di studio richiesto dal profilo professionale rivestito, e in alcuni casi superiore.

HACCP

Nella casa di riposo è operativo il manuale di autocontrollo, previsto dal Decreto legislativo n. 193/1997 e s.m.i..

Il personale segue il corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione da contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto periodicamente dal responsabile interno e da consulenti esterni qualificati nel settore.

ATTUAZIONE DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 81/2008

La casa di riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, differenziato a seconda delle varie zone.

A tutto i lavoratori è stata data informazione generale sui rischi cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Alcuni dei dipendenti operanti nella struttura hanno partecipato a corsi in materia di antinfortunistica e pronto soccorso.

RAPPRESENTATIVITA' OSPITI E FAMILIARI

Gli ospiti ed i loro familiari sono coinvolti nella gestione ordinaria della casa di riposo mediante incontri e scambi di opinioni. Gli scopi ed i compiti sono principalmente quelli relativi alla proposta di iniziative, oltre a collaborare con gli anziani e con il personale per stabilire rapporti di solidarietà e reciproca comprensione.

REGOLAMENTAZIONE ATTIVITA' ALL' INTERNO DELLA CASA DI RIPOSO COMUNALE

- Dalle ore 6,30 alle ore 9,00 gli ospiti provvedono ad alzarsi e all'igiene personale, il personale della Casa di Riposo provvede al cambio biancheria piana e personale, ed alla somministrazione della prima colazione. Il bagno avviene a rotazione, mediamente ogni 8 giorni.

- Calendario delle attività giornaliere dalle ore 9,00 alle ore 12,00:
 - partecipazione degli ospiti alla Santa Messa nella giornata di venerdì con la presenza dei volontari di servizio civile e delle Associazioni di volontariato
 - attività di tempo libero e di animazione
 - ascolto TV, lettura giornali, ginnastica dolce, visite dei familiari ecc.;
- Alle ore 11,30 distribuzione del pranzo sia in sala che nella propria stanza in caso di malattia.
- Dalle ore 12,30 alle ore 15,00 riposo pomeridiano.
- Dalle ore 15,00 alle ore 18,30 gli ospiti sono liberi di svolgere attività varie di animazione (tombola terapeutica, lettura, ascolto musica e canto a cura del volontariato presente). Il secondo sabato di ogni mese è organizzata una ricca merenda per festeggiare i compleanni.
- Ore 18,30 distribuzione della cena, con le stesse modalità del pranzo.
- Il servizio infermieristico è attivo 12 ore e comprende, oltre alle prestazioni professionali previste dal mansionario, la compilazione delle cartelle sanitarie personali, il controllo e l'aggiornamento delle terapie e delle diete, rapporti e coordinamento con il personale di assistenza, medici curanti e familiari.
- Durante il giorno ogni ospite è libero di uscire dalla struttura; è possibile, altresì, effettuare soggiorni in famiglia, previa compilazione di appositi moduli, firmati dallo stesso e/o da un familiare, il quale, in tale occasione, si assume ogni responsabilità nei confronti dell'anziano.
- Nel rispetto delle più elementari norme di convivenza e rispetto degli altri, sono da evitare i rumori, l'eccessivo volume di radio e televisioni. In ogni caso, per favorire il riposo, è previsto il silenzio ai nuclei dalle ore 14,00 alle ore 15,00 e dalle ore 21,30 alle ore 6,30.
- Per disposizioni di legge e nel rispetto della salute è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nel soggiorno, nella sala pranzo ed in genere in tutti i locali della struttura.

La presente CARTA dei SERVIZI per il nucleo di "CASA di RIPOSO" è stata approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 108 del 25/5/2017.

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere la persona anziana, questi o, in sua vece un familiare, dovrà sottoscrivere l'apposita convenzione prevista dal vigente regolamento interno della struttura stessa.