*Casa di Riposo*

*"Clemente e Nella Ciccarelli"*

# CARTA DEI SERVIZI

# Comune di Cupra Marittima

Provincia di Ascoli Piceno

*P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970*

*C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it*


# Indice della Carta dei Servizi


Prefazione pag. 3

Caratteristiche della struttura pag. 7

Modalità di ammissione pag. 5

Ammontare e modalità corresponsione retta pag. 8

Prestazioni e servizi pag. 10

Durata del periodo di conservazione del posto pag. 15

Proposte e Reclami pag. 16

Regole di vita comunitaria e orari dei pasti e del rientro serale pag.16

Criteri di organizzazione delle attività ricreative pag 17

Collaborazioni e rapporti con la comunità locale pag. 18

Modalità di accesso alla struttura pag. 19

Organismo di rappresentanza pag. 18

Formazione del personale pag. 19

Riferimenti Normativi pag. 20

# Comune di Cupra Marittima

Provincia di Ascoli Piceno

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***


# Prefazione

## Cos'è e a cosa serve la Carta dei Servizi

*In un contesto caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro normativo in costante trasformazione, dove l'attenzione ai bisogni ed alle problematiche dell'utenza richiede interventi sempre diversificati, la Carta dei Servizi intende porsi quale strumento agevole, comprensibile e verificabile ad uso dell'ospite e dei suoi cari, per la conoscenza completa in riguardo al livello di tutela socio-assistenziale assicurati dalla Casa di Riposo.*

***La Carta dei Servizi costituisce infatti una vera e propria bussola che consentirà agli ospiti e alle loro famiglie di orientarsi con facilità all'interno dei servizi offerti.***

*Quali sono i servizi?*
*Dove e quanto è possibile accedervi?*
*Con quali modalità?*
*Sono alcune delle domande a cui risponde la Carta dei Servizi.*

***Questo documento contribuisce a rendere sempre più concreti i concetti di uguaglianza ed imparzialità: infatti la conoscenza dei servizi e della loro organizzazione fa si che i diritti di tutti gli ospiti siano tutelati.***

*La Casa di Riposo "Clemente e Nella Ciccarelli" mediante la Carta dei Servizi intende:*

- *fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei servizi socio-assistenziali e sanitari che ogni giorno vengono erogati al proprio interno;*
- *rendere noti gli obiettivi prefissati;*
- *delineare i punti d'eccellenza della struttura;*
- *individuare i punti di criticità;*
- *valutare le proposte migliorative.*

*L'esigenza di focalizzare l'attenzione e l'impegno sugli aspetti più rilevanti e più significativi dell'attività di servizio agli ospiti della struttura necessita di continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni con l'obiettivo primario di migliorarne la qualità.*

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***


*Importante è tener sempre presente che la ricerca di nuova qualità non può avvenire se non con la condivisione della sofferenza, del disagio e dell'eventuale insoddisfazione degli utenti. Siamo maturati rivisitando giornalmente la qualità "Di ieri" non ritenendoci mai preconcettualmente adeguati, ponendo sempre l'attenzione ai segnali con i quali il disagio si fa sentire, pretende di essere preso in considerazione e attende risposte adeguate.*

*Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti:*

- *l'ingresso nella struttura (accoglienza);*
- *l'accesso alle prestazioni;*
- *i rapporti rivolti all'utenza interna ed esterna;*
- *l'informazione, la tutela e la partecipazione degli ospiti e loro cari;*
- *i diritti e i doveri degli utenti;*
- *le modalità da rispettare nell'erogazione dei diversi tipi di intervento ed indica i livelli di qualità a cui riferirsi.*

*Infatti, per l'erogazione dei servizi occorre definire, a livello di struttura, gli indicatori e gli standard di qualità, tenendo conto delle caratteristiche specifiche dei servizi forniti, dell'utenza di riferimento, delle risorse disponibili, dei programmi e degli obiettivi da raggiungere La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto di principi fondamentali quali:*

- *Eguaglianza*
- *Diritto di scelta*
- *Imparzialità*
- *Partecipazione*
- *Continuità*
- *Efficienza ed efficacia*
- *Condivisione*

*Il Comune di Cupra Marittima, predisponendo la Carta dei Servizi per la Casa di Riposo "Clemente e Nella Ciccarelli", ha voluto dare completa applicazione alla Politica della qualità attuando provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia nella propria attività di gestione.*

*Il coinvolgimento dell'utente, della propria famiglia e l'impegno costante del personale contribuisce ad una perfetta integrazione/interazione che comporta un maggior benessere dell'anziano ed una crescita d'immagine, di comfort e di professionalità aziendale.*

***Il contributo dei dipendenti al raggiungimento di tali obiettivi è determinante.***

*È pertanto necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto trasparente e di piena comprensione delle problematiche sul lavoro e delle norme ad esso legate.*

# Comune di Cupra Marittima

Provincia di Ascoli Piceno

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***


# MODALITA' DI AMMISSIONE

*Il giorno in cui un nuovo ospite viene ad allargare la nostra famiglia è estremamente importante e delicato. Se gestito male potrebbe essere un momento traumatico. Per questo la fase dell'accoglienza richiede una programmazione attenta e condivisa. E' molto importante che l'anziano venga preparato nel modo giusto dai familiari e che possa conoscere in anticipo le persone che diventeranno i suoi nuovi punti di riferimento. Per questo programmiamo un incontro a domicilio, sia per raccogliere informazioni generali e sanitarie che per ascoltare le esigenze del nostro nuovo Ospite, diventare amici e contribuire a facilitare il passaggio alla nuova situazione. Nel giorno programmato per l'arrivo, il Coordinatore e il personale di assistenza sono a sua totale disposizione, per accompagnarlo sia fisicamente che emotivamente nella sua nuova casa, in modo che si senta da subito accolto e benvoluto e possa inserirsi serenamente nella vita della comunità.* ***Per l'ammissione in rapporto diretto****, la domanda va rivolta al Direttore della Casa di Riposo "Clemente e Nella Ciccarelli" e firmata dall'interessato e/o da familiare/tutore e/o curatore. È preferibile compilare direttamente la domanda presso la Segreteria ubicata all'interno dello stabile, al fine di poter valutare la struttura direttamente con una breve visita guidata.*
*Alla domanda occorre allegare:*

- *certificato medico attestante le condizioni di salute;*
- *eventuale certificazione medica, diete particolari;*
- *certificato di residenza e lo stato di famiglia;*
- *documento personale e codice fiscale;*
- *libretto sanitario;*
- *autorizzazione relativa al domicilio sanitario presso la struttura per i non residenti nel Comune di Cupra Marittima.*

***LISTA DI ATTESA***

Le domande sono ordinate secondo un criterio di priorità e vengono accolte in base:

- alla disponibilità dei posti e tipologia di assistenza richiesta da ogni singola situazione;
- alla residenza con la seguente priorità decrescente:
  a) utenti residenti nel Comune di Cupra Marittima da almeno due anni (saranno considerati come residenti anche, e pertanto appartenenti alla categoria, i parenti più prossimi (genitori, figli) delle persone residenti da almeno 10 anni consecutivi nel Comune di Cupra Marittima;
  b) condizione di assenza parentale. Ovvero l'inesistenza di figli o parenti tenuti alla solidarietà familiare segnalata dall'Assistente sociale dell'Ente Concedente;
  c) Condizione di salute.

Le domande eccedenti rispetto ai posti disponibili sono inserite in apposite liste di attesa ed inserite in base all'ordine di arrivo. Nel caso di decesso o rinuncia al servizio da parte di un utente sarà data priorità alle domande inserite in tale lista. L'ammissione avverrà dopo la sottoscrizione dell'impegno da parte dell'ospite e/o dei parenti delegati per legge al rispetto della Carta dei Servii, del regolamento e degli oneri economici dovuti. La struttura ha la disponibilità di 19 posti letto per Casa di Riposo ripartiti in camere con posti singoli e camere con posti doppi e/o matrimoniali in base alle esigenze dell'utente.

*TIPI DI ACCOGLIENZA*
*Accoglienza a tempo indeterminato*
*Accoglienza Temporanea.*

*DIRITTO DI RINUNCIA ALL'ASSISTENZA:*
*L'anziano ammesso nella struttura può dimettersi in qualsiasi momento, dandone informazione scritta al Direttore.*

*DIMISSIONI*
*Le dimissioni dalla Casa avvengono preferibilmente dal lunedì al venerdì entro le ore 16.00.*

# Comune di Cupra Marittima

Provincia di Ascoli Piceno

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***


# CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

*La Casa di Riposo ha una capacità ricettiva di n. 19 posti letto. La struttura si sviluppa in n. 3 piani di circa mq 270 cadauno ed è dotata di:*

*CASA DI RIPOSO*

- *N. 3 camere singole*
- *N. 8 camere doppie*

*PARTI IN COMUNE*

- *N. 1 bagno per il personale*
- *N. 1 bagno per gli esterni visitatori;*
- *N. 1 ascensore;*
- *N. 1 montalettighe;*
- *N. 1 locale soggiorno – pranzo;*
- *N. 4 locali per il tempo libero e accoglienza ospiti;*
- *N. 1 locale per servizi vari;*
- *N. 1 spazio palestra ospiti;*
- *N. 1 locale per accertamento psico-diagnostici ospiti;*
- *N. 1 locale di culto;*
- *N. 1 locale guardaroba;*
- *N. 1 locale lavanderia,*

*Tutte le camere (full Comfort) sono provviste di servizi igienici, termo-autonome, predisposizione cavo TV, linea telefonica e chiamata di emergenza.*

*ARTICOLAZIONE*

*La Casa è articolata in reparti protetti strutturati ed organizzati in funzione di utenti autosufficienti ai quali sono riservati n. 19 posti letto per utenti autosufficienti.*

*Negli altri ambienti utilizzati in comune, con il massimo rispetto per le scelte e i desideri personali, si costruiscono rapporti di armonia fra gli ospiti, incrementando comunicazioni e interazione interpersonale secondo la situazione psicofisica e le "simpatie" di ognuno, dando nel contempo risposte assistenziali mirate.*

# Comune di Cupra Marittima

Provincia di Ascoli Piceno

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***


# AMMONTARE E MODALITA' CORRESPONSIONE RETTA

*RETTA*

*La retta mensile è stabilita dalla Giunta Comunale del Comune di Cupra Marittima, preventivamente concordata con il Gestore del Servizio.*
*Di norma viene mantenuta inalterata per tutto l'anno solare; in casi di necessità, può eventualmente essere soggetta a motivata revisione nel corso dell'anno.*

*Ai fini della retta il computo delle giornate di ricovero comprende sia la giornata di accoglimento che quella di dimissioni.*

## RETTA GIORNALIERA CASA DI RIPOSO

| | |
|---|---|
| **TARIFFA A CARICO UTENTI CAMERA SINGOLA** | **€ 45,00** |
| **TARIFFA A CARICO UTENTE CAMERA DOPPIA** | **€ 38,00** |

*OMNICOMPRENSIVITA' DELLA RETTA*

*La retta è omnicomprensiva di tutti i servizi dati, fatta eccezione dei farmaci in fascia C, in modo che ogni residente possa usufruire di tutta la gamma di offerte e opportunità, dalle necessità sanitarie a quelle di puro svago, indipendentemente dalla sua disponibilità economica, in modo che la qualità di vita in Casa abbia come base un livello di convivenza unitario, foriero di contatti interpersonali alla pari e privo di discriminazione.*

*COPETURA DELLA RETTA*

*Le rette vengono coperte dagli ospiti attraverso la delega delle entrate ricorrenti, i contributi dei familiari o di altre persone che si siano offerte quali garanti, dal Comune e/o da altri Enti pubblici.*
*Gli ospiti e i loro contribuenti, che si siano assunti l'onere della retta, sono tenuti a corrispondere puntualmente i relativi importi nel valore vigente. Le garanzie relative alla delega all'incasso dei redditi ricorrenti a favore della Residenza Protetta e quindi del Comune devono essere mantenute nel tempo, e, nel caso di più pensioni, sino al concorso*

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***

*della retta; in difetto, cessa il titolo alla permanenza nella Casa. Il Comune di provenienza dell'anziano, ai fini del pagamento della retta, interviene su richiesta dell'interessato e per accertata indisponibilità di mezzi economici.*
*Il pagamento della retta, o delle parti di essa rispettivamente dovute, va effettuato in via mensile anticipata entro la fine del mese precedente a quello di riferimento.*
*La gestione degli introiti e delle entrate ricorrenti degli ospiti della Casa, viene affidata direttamente al Gestore della Casa di Riposo.*

*CAUZIONE*
*Il richiedente l'accoglimento, o chi per esso, deve versare alla data di accettazione all'ingrosso, un deposito cauzionale d'importo equivalente a trenta giorni della retta vigente. Sono infatti salvi eventuali casi specifici per i ricoveri garantiti dal Comune.*
*La garanzia cauzionale è operativa a fronte da ogni obbligo e responsabilità relativi o connessi al ricovero. Qualora la cauzione sia parzialmente o totalmente intaccata, va sollecitamente reintegrata.*

*DENARO E OGGETTI PREZIOSI*

*La Casa di Riposo non assume alcuna responsabilità, né risponde di furti e smarrimenti, di cose, oggetti preziosi, denaro e valori tenuti dagli ospiti addosso e/o nelle stanze.*
*Salva specifica autorizzazione, al personale della Casa non è consentito di prendere in consegna denaro e valori dei residenti.*

# Comune di Cupra Marittima

Provincia di Ascoli Piceno

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***


# Prestazioni

DIRITTO ALL'ASSISTENZA

PRESTAZIONE DI MEDICINA GENERALE

PRESTAZIONE DI MEDICINA SPECIALISTICA

ASSISTENZA FARMACEUTICA

SERVIZIO ALBERGHIERO E DI RISTORAZIONE

SERVIZIO PER L'ASSISTENZA AMMINISTRATIVA

SERVIZIO DI CULTO

UFFICIO PUBBLICHE RELAZIONI

SERVIZIO ACCOGLIENZA

SERVIZIO IGIENE E CURA DELLA PERSONA

SERVIZIO DI TRASPORTO AMBULANZE/EMERGENZE

SERVIZIO MORTUARIO

## *DIRITTO ALL'ASSISTENZA*

*Ogni ospite ha diritto ad un inserimento mirato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni Le prestazioni igienico-assistenziali, nonché quelle di carattere sanitario, infermieristiche e fisioterapiche sono garantite dalle figure di operatori Tecnici di assistenza (O.S.S. –O.T.A.), di infermiere professionale/ diplomato ed altre figure sanitarie di base, di fisioterapisti/tecnici della riabilitazione.*
*La loro presenza nei reparti soddisfa gli standards previsti dalla normativa regionale.*

| **Prestazioni assistenziali** | |
|---|---|
| Coordinatore del Servizio | 6 minuti al giorno |
| Personale assistenziali | OSS: 20 minuti al giorno |

*Il personale assegnato ai reparti è tenuto a mantenere con gli utenti un rapporto impostato sul pieno rispetto della loro dignità ed ispirato a criteri di solidarietà umana e cortesia d'approccio, evitando di creare situazioni suscettibili di dipendenza o disagio per l'ospite, porta un cartellino di riconoscimento indicante il nominativo e la qualifica posseduta, e gli è*

*fatto assoluto divieto di accettare dagli ospiti o loro familiari omaggi o doni che eccedano il modico valore.*
*Agli ospiti ed ai loro familiari, o chi per essi, non è consentito ricorrere a prestazioni di compagnia e/o d'assistenza personalmente acquisite che non siano previamente autorizzate, e sempre nel rispetto della tranquillità e del riposo degli altri ospiti.*

***Servizio di assistenza sanitaria***

*Il soddisfacimento dei bisogni sanitari ha finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche e riabilitative e garantisce, mediante l'erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistiche da parte di infermieri, terapisti della riabilitazione, personale medico e assistenziale, di mantenere e migliorare l'autosufficienza dell'ospite presente in struttura.*
*Il medico di base è la figura cardine dell'assistenza di base e partecipa all'elaborazione di programmi finalizzati.*
*L'assistenza medica di base ha come obiettivo la tutela della salute dell'ospite attuandola sia attraverso interventi diretti, sia avvalendosi delle risorse umane presenti nella struttura e della prestazione di una équipe qualificata di specialisti.*

***L'assistenza medica di base garantisce:***

- *visita medica generale;*
- *compilazione di cartelle cliniche;*
- *prestazioni di particolare impegno professionale;*
- *prescrizioni di farmaci;*
- *richieste di visite specialistiche;*
- *proposte di ricovero ospedaliero;*
- *prestazioni di carattere certificativo.*

*Il Coordinatore e/o il Responsabile della struttura cura i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.*

***Servizi specialistici***

*L'interesse principale della struttura è l'assistenza rivolta all'ospite; il suo benessere prevede che ogni intervento sia mirato, assicurando il massimo della qualità nel trattamento in riguardo alle varie patologie che, per la loro complessità, sono seguite da medici specialisti esterni:*

- *medico geriatra*
- *medico fisiatra*
- *medico psichiatra*
- *medico cardiologo*
- *medico angiologo*

*P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970*

*C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it*

- *medico chirurgo*
- *medico dermatologo*
- *medico odontoiatra*
- *medico ortopedico*
- *medico dietologo*
- *medico psichiatra*
- *psicologo*

***Servizio infermieristico***

*Il servizio infermieristico è garantito dagli Infermieri non solo esclusivamente in chiave tecnico-specialistica, ma secondo una logica di partecipazione alla vita complessiva della struttura.*
*Ciò significa assumere responsabilità anche organizzative e di collegamento con gli altri operatori del servizio atte a garantire gli obiettivi assistenziali proposti, al fine di assicurare benessere e comfort all'ospite.*
*Il servizio infermieristico viene garantito da personale competente e qualificato con presenze programmate e pronta reperibilità al fine di assicurare un'assistenza adeguata all'ospite.*

***Servizio farmaceutico***

*Il servizio farmaceutico svolge una serie di funzioni:*

- *distribuzione agli ospiti delle tipologie di prodotti necessari;*
- *monitoraggio dell'uso e del consumo di farmaci e altro materiale sanitario come protesi e presidi;*
- *gestione e controllo sostanze stupefacenti;*
- *rispetto del prontuario terapeutico;*
- *prodotti dietetici correlati a patologie;*
- *presidi per l'incontinenza, medicazioni e farmaci anche di fascia "C".*

***Servizio alberghiero e ristorazione***
*Il servizio alberghiero viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura.*
*Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione definito per l'intera struttura.*
*Il servizio di ristorazione viene direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina predisponendo la preparazione e la distribuzione dei pasti per gli ospiti ed inoltre assicura la preparazione delle diete individuali.*
*I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico-operativi definiti per legge.*
*Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti (prima colazione, pranzo, cena) e nel corso del pomeriggio viene servita la merenda.*

*Il servizio opera sia nella fase di preparazione, sia in quella di distribuzione completamente in accordo con la normativa H.A.C.C.P. (analisi/definizione dei possibili rischi e messa sotto controllo dei parametri di rischio individuati nel processo).*
*L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici approvati dall'ASUR.*
*Le tipologie di dieta sono:*

1) *solida;*
2) *semisolida;*
3) *liquida.*

*Sono concepite variazioni alle tre tipologie per rispondere alle esigenze cliniche dell'ospite (dieta per diabetici, dieta ipoproteica, ecc.) che mantengono inalterate le caratteristiche precedenti, ma eliminano principi nutritivi non permessi per le varie patologie.*
*Esistono poi varianti che fanno salvi i principi base delle tre tipologie ma corrispondono a piatti diversi per metodologia di preparazione del cibo in funzione delle esigenze dell'ospite stesso.*
*Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari agli ospiti su diretta richiesta e/o per segnalazione del medico.*
*Il servizio guardaroba e lavanderia è gestito all'interno della struttura direttamente dal personale che provvede ad effettuare il cambio della biancheria in base ad un programma giornaliero ben definito sia per la raccolta sia per la distribuzione degli indumenti degli ospiti stessi.*
*Il servizio fornisce la dotazione necessaria di biancheria quale lenzuola, federe, ecc.*
*Inoltre assicura anche il mantenimento e l'igiene del guardaroba personale degli stessi provvedendo, se occorre, anche a lavori di sartoria e riparazione della biancheria ed indumenti personali dell'ospite.*
*Infine viene garantito il servizio postale interno utile alla distribuzione della corrispondenza personale degli ospiti stessi.*

***Servizio per l'assistenza amministrativa***

*Il servizio di assistenza amministrativa viene svolto dall'ufficio segreteria, garantendo:*

- *assistenza a pratiche di richiesta per l'acquisizione dell'invalidità civile e/o assegno di accompagnamento e/o esenzione ticket sui farmaci;*
- *assistenza al disbrigo di eventuali pratiche e scadenze personali dell'ospite il quale può non avere la possibilità di provvedere personalmente al loro svolgimento;*
- *servizio informazione.*

Il servizio di assistenza amministrativa è erogato nei seguenti orario di ufficio:

| | | |
|---|---|---|
| *Lunedì* | *9:00 – 12:00* | *15:00 – 17:30* |
| *Martedì* | *9:00 – 12:00* | *15:00 – 17:30* |
| *Mercoledì* | *9:00 – 12:00* | *15:00 – 17:30* |
| *Giovedì* | *9:00 – 12:00* | *15:00 –* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *17:30* |
| *Venerdì* | *9:00 – 12:00* | *15:00 – 17:30* |
| *Sabato* | *9:00 – 12:00* | |

*On-line: tel. e fax 0735/777253*

***Servizio di culto***

*Il gestore assicura, a necessità, la presenza di un sacerdote o di un altro assistente religioso promuovendo giornalmente per gli ospiti momenti di preghiera, catechesi e formazione spirituale.*

*Provvede ad assicurare, a quanti possono e lo desiderano, la partecipazione almeno settimanale alla celebrazione della Santa Messa nell'adiacente Parrocchia.*

***Servizio di relazioni con il pubblico***

*Gli orari di funzionamento e i contatti on-line sono gli stessi del servizio di assistenza amministrativa e funziona come ufficio informazione sia verso l'interno sia verso l'esterno. Nell'orario di apertura agli utenti è garantita la possibilità di avere informazioni anche telefoniche.*

*Nostro obiettivo è assicurare il monitoraggio delle esigenze dell'utente per rilevare il grado di soddisfazione derivato dai servizi offerti mantenendo costantemente adeguato il livello qualitativo delle prestazioni erogate.*

*All'ufficio di relazione con il pubblico competono funzioni relative alle comunicazioni interne ed esterne, l'organizzazione di incontri, seminari e conferenze, i rapporti con le organizzazioni di volontariato, la divulgazione di opuscoli informativi e dépliant, il coordinamento, la presentazione e la diffusione della Carta dei Servizi, l'acquisizione di proposte e reclami e quant'altro relativo alla gestione delle informazioni per il pubblico e per gli ospiti.*

***Servizio di accoglienza***

*Il servizio accoglienza garantisce alcuni aspetti quali:*

- *curare l'accoglienza dell'ospite;*
- *accompagnare personalmente gli ospiti;*
- *instaurare una relazione con l'utente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni;*
- *collaborare con le associazioni di volontariato;*
- *informare l'utenza dei servizi offerti;*
- *ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli ospiti ed utenti;*
- *espletare attività relative alle ammissioni ed alle dimissioni degli ospiti, rilevare le loro presenze e assenze e mantenere i rapporti con enti pubblici e/o privati.*

*L'ingresso dell'anziano segue un protocollo periodicamente aggiornato.*

*In tale protocollo è comunque previsto:*

*P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970*

*C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it*

*a) incontro con parenti dell'ospite per la compilazione della cartella socio-sanitaria;*
*b) compilazione del modulo contenente le prime informazioni per il personale assistenziale e sanitario;*
*c) visita del medico al momento dell'ingresso o giorni successivi;*
*d) stesura del Piano Assistenziale Individuale.*

***Servizio igiene e cura della persona***
*La cura e l'igiene della persona sono servizi fondamentali e strutturati per l'ospite.*
*La pulizia personale, e in generale la cura della persona, sono di importanza fondamentale.*
*L'igiene e la cura della persona sono direttamente correlate al suo benessere ed inducono una maggiore presa di conoscenza del proprio essere in un ambiente familiare e confortevole.*
*Il personale assistenziale e i volontari che prestano opera continuativa all'interno della struttura assicurano, in caso di necessità, l'aiuto nell'assunzione dei cibi in tutti i momenti previsti nell'arco della giornata.*
*Inoltre è previsto il Servizio di barbiere, parrucchiere, podologo, manicure, estetista, ecc.*

***Servizio Trasporto Ambulanza per emergenza***
*Nell'ambito del pronto intervento è garantito il trasporto al più vicino pronto soccorso.*
*Tale servizio viene utilizzato anche per gli ospiti bisognosi di trasporto verso altre strutture per accertamenti diagnostico–terapeutici.*
*Inoltre per le emergenze notturne e festive è disponibile la Continuità Assistenziale garantita dall'ASUR locale.*

***Servizio mortuario***
*La procedura seguita in caso di decesso dell'ospite prevede una comunicazione immediata ai parenti qualora non si trovassero al capezzale del proprio caro.*
*L'ufficio di segreteria della struttura provvede ad attivare le procedure previste dalla legge.*
*Il personale dipendente nello svolgimento di tale servizio presta una adeguata e dignitosa cura rivolta alla composizione della salma ed una cristiana assistenza morale ai familiari.*
*All'interno della struttura viene allestito un locale con funzioni di camera mortuaria.*

# Durata del periodo di conservazione del posto

*La durata del periodo di conservazione del posto letto, in caso di assenza dell'ospite, sarà di 30 gg. consecutivi, eccetto per le assenze forzate in ricoveri ospedalieri. In ogni modo deve essere corrisposta, per la conservazione del posto il 50% della retta.*
*Non è ammessa l'interruzione periodica della permanenza.*

Comune di Cupra Marittima
Provincia di Ascoli Piceno

*P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970*

*C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it*

# 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 al comune di Cupra Marittima, il quale provvederà tramite il proprio Organismo di Rappresentanza ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate.*

*Il Coordinatore garantisce all'utente l'invio entro il termine di 15 gg. di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.*

*I modelli prestampati si possono ritirare in orario di ufficio presso la segreteria e l'Ufficio Pubbliche Relazioni.*

# Regole di vita comunitaria e orari dei pasti e del rientro serale

*Ospiti, parenti e amici sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della comunità. Nel caso in cui l'ospite ed i familiari non rispettino tali regole, l'ente gestore si riserva di adottare i provvedimenti necessari.*
*Onde evitare spiacevoli inconvenienti , la Direzione fa divieto alla somministrazione di qualsiasi cibo, bevanda o farmaco proveniente dall'esterno, al fine di poter effettuare un maggior controllo dell'alimentazione dell'ospite ed inoltre per prevenire eventuali interazioni con le terapie in corso. Gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le nome di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica.*
*Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale dipendente da parte degli ospiti e/o loro familiari.*
*E' vietato fumare nelle stanze e nei luoghi comuni.*
*Sono vietate le bestemmie, le discriminazioni raziali, religiose o di qualsivoglia natura.*
*E' doveroso rispettare tutti i presenti nella struttura che a qualsiasi titolo vi accedono.*

*I pasti vengono serviti sotto il controllo di personale specializzato che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita.*
*Gli orari di somministrazione sono:*
*8:30/9:00 – Colazione*
*12:30/13:00 – Pranzo*
*17:30/18:00 – Cena*
*20:00 – Bevanda calda*
*Il rientro serale degli ospiti è previsto entro e non oltre le ore 20,00.*

## Criteri di organizzazione delle attivitaà ricreative

*Le attività di animazione svolte nella struttura sono considerate un mezzo terapeutico e di divertimento nei trattamenti di riattivazione specie negli utenti che presentano disfunzioni motorie o mentali.*

*Gli obiettivi sono:*

- *Migliorare il livello funzionale individuale;*
- *Adattare la persona all'ambiente;*
- *Far acquisire maggior autonomia con l'impiego di ausili;*
- *Stimolare la creatività e la socializzazione con nuovi interessi;*
- *Incoraggiare a prendere iniziative.*

*L'obiettivo dell'animazione e ricreazione è, in definitiva, quello di realizzare un ambiente sereno in cui trovino spazio e sostegno al crescita e la potenzialità di ciascun ospite nel rispetto delle regole di convivenza con gli altri ospiti.*

*Alcune attività svolte sono:*

- *Emeroteca*
- *Musica*
- *Ginnastica leggera*
- *Proiezione di films*
- *Servizi occupazionali*
- *Spettacoli musicali/teatrali*
- *Festeggiamenti di compleanni e ricorrenze religiose*

*Le stesse vengono svolte nei seguenti luoghi, in base all'idoneità degli stessi di volta in volta in volta valutata:*

- *Sala relax*
- *Sala giochi*

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***

*Le attività sono realizzate con un progetto intorno alla persona anziana, al fine di mantenere, recuperare e dove possibile, potenziare le capacità residue (fisiche e psichiche) nel soggetto anziano. L'attività si svolge in stretto rapporto di equipe con le altre figure professionali della struttura.*

# Collaborazioni e rapporti con la comunità locale e Volontariato

*La Casa di Riposo e Residenza Protetta Ciccarelli partecipa attivamente a tutte le attività locali e territoriali organizzate in favore degli anziani.*

*Attualmente sono operative le seguenti collaborazioni:*

- *con l'ASUR di San Benedetto del Tronto;*
- *con il volontariato;*
- *con il terzo settore;*

*La Casa di Riposo definisce intese di collaborazione con le associazioni di volontariato per attività di supporto, socializzazione e di interazione con le risorse del territorio. L'Accesso alle visite da parte di esponenti delle Associazioni di volontariato è libero del limite del rispetto dell'orario di visite indicato nel Regolamento della Struttura.*

# ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

*Il Comune di Cupra Marittima, attraverso il Sindaco o suo delegato svolgerà funzioni di indirizzo socio-politico e di controllo, per vigilare sul corretto andamento della gestione e sul rispetto del presente disciplinare. Il Sindaco o il suo delegato farà parte, a pieno titolo, dell'organismo di rappresentanza della Casa di Riposo. Tale Organismo, istituito dal soggetto gestore, dovrà riunirsi almeno ogni tre mesi, per discutere sulle proposte e reclami provenienti dagli ospiti e dai famigliari stessi e sarà composto oltre che dal Sindaco anche dal Gestore della Casa, da un rappresentante nominato tra gli ospiti o i rispettivi familiari,*

*P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970*

*C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it*

*dal Sacerdote e da un rappresentante di ciascuna associazione di volontariato che collabori con la struttura.*

# Modalità di accesso alla struttura

*La struttura è aperta alle visite in qualsiasi ora del giorno con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività degli ospiti.*

*In circostanze particolari, concordate con la Direzione della struttura, i parenti potranno trattenersi nella struttura anche nell'orario notturno. A titolo indicativo, onde salvaguardare il diritto di riservatezza ed al riposo degli ospiti, si consigliano le visite negli orari compresi fra le ore 9,00 e le ore 12,30 e fra le ore 16,00 e le ore 19,00.*

*Durante la permanenza in struttura, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli ospiti nel loro complesso.*

*Nell'ambito delle prestazioni erogate è prevista la richiesta della collaborazione dei familiari allo scopo di mantenere i legami affettivi e relazionali.*

# FORMAZIONE DEL PERSONALE

*Il Comune di Cupra Marittima, tramite il Gestore della Casa di Riposo, garantisce la stesura annuale del piano di aggiornamento e formazione del personale operante presso la struttura. Tali aggiornamenti sono necessari per poter garantire un servizio efficace ed efficiente della struttura e per poter rispettare i requisiti minimi organizzativi stabiliti dalla Deliberazione del Consiglio Regionale Marche n. 122 del 25/02/04.*

# Comune di Cupra Marittima

Provincia di Ascoli Piceno

***P.zza Libertà 11 – Tel 0735/776700 – Fax 0735/777970***

***C.F. e P.I. 00356330449 – e-mail info@comune.cupra-marittima.ap.it***


# Riferimenti Normativi

*ARTICOLO 121 COMMA 4° COSTITUZIONE ITALIANA*

*D.P.C.M. DEL 22 DICEMBRE 1989*

*LEGGE n° 104 DEL 5 FEBBRAIO 1992 e S.M.I.*

*D.Lgs. n° 626 DEL 19 SETTEMBRE 1994 e S.M.I.*

*LEGGE n° 675 DEL 1996 e S.M.I.*

*D.Lgs N° 155 DEL 26 MAGGIO 1997*

*D.Lgs. n° 281 DEL 28 AGOSTO 1997*

*LEGGE n° 400 DEL 28 AGOSTO 1998*

*D.Lgs. n° 229 DEL 1999 e S.M.I.*

*LEGGE COSTITUZIONALE N° 1/1999*

*LEGGE n° 328 DEL O8 NOVEMBRE 2000*

*CIRCOLARE C.M. n° DAS/232/UL/749 DELL'8/5/01*

*D.M.S.S. n° 308 DEL 21 MAGGIO 2001 e S.M.I.*

*L.R. 20/2002*