

ISTITUZIONE BUCCOLINI GIANNELLI
Piazza Minerva 2
URBISAGLIA (MC)

CASA DI RIPOSO PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI
RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

CARTA DEI SERVIZI

(Deliberazione Consiglio di Amministrazione n. 6 del 27.07.2004)

Numeri utili

Telefono 0733 50 65 12

Fax 0733 506512

e.mail: direzione@istituzionebuccolinigiannelli.191.it

ISTITUZIONE BUCCOLINI GIANNELLI
Piazza Minerva 2
URBISAGLIA (MC)

Gentile Signora/e,

Le presentiamo la Carta dei servizi voluta dall' Istituzione Buccolini Giannelli di Urbisaglia.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che Casa di riposo - Residenza protetta si propone per rispondere in modo sempre migliore ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Questa Carta vuole essere un primo, semplice e facile strumento per agevolare le persone ospiti, i familiari, e quanti in futuro si troveranno nella necessità di dover usufruire della struttura.

L'obiettivo è quello di creare un clima di reciproca stima nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie, per la condivisione di indirizzi al fine di perseguire una operatività positiva e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

All'interno, per fornire un corretto e trasparente rapporto sulla erogazione dei vari servizi, troverete descritte le prestazioni e le modalità di erogazione.

Sappiamo tutti che l'ingresso di una persona anziana in una struttura residenziale, anche se determinata da una grave compromissione delle condizioni di salute e di autonomia che la famiglia ed i servizi territoriali non sono più in grado di affrontare, è sicuramente un passaggio molto difficile.

Per questo l'Amministrazione ritiene di primaria importanza, non solo assicurare agli ospiti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie ma anche creare un clima all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona.

Per garantire un servizio il più possibile soddisfacente è necessario creare collaborazione fra l' Istituzione, gli operatori e l'utente.

Le motivazioni che ci hanno portato e convinto a redigere questa Carta sono molteplici:

- i bisogni delle persone e quindi delle famiglie aumentano sempre di più, sia in quantità che qualità;

- i servizi di conseguenza, debbono adeguarsi alle richieste ed alle oggettive esigenze emergenti;
- il bisogno di informazione è particolarmente elevato, sia per la complessità delle situazioni che vivono le persone e le loro famiglie, sia per una non corretta informazione sui servizi offerti;
- un mezzo per rispondere alle necessità di trasparenza delle attività che si svolgono nella struttura residenziale.

I CONTENUTI:

In essa è indicato il ventaglio delle prestazioni e delle proposte che vengono offerte, i servizi e la via più semplice per usufruirne; quali siano gli atteggiamenti più opportuni e positivi che la famiglia può o deve assumere nei confronti dell' Istituzione.

Il Consiglio di Amministrazione s'impegna a mantenere sempre aperto un canale di comunicazione con i singoli ospiti e con i loro familiari ed amici, per coglierne con tempestività le esigenze, per sollecitarne i suggerimenti, i consigli, gli stimoli ad operare meglio, a garanzia della dignità e della qualità di vita per tutti gli anziani.

IL PRESIDENTE

Casa di riposo\Residenza protetta: aspetti logistici e strutturali

La struttura residenziale ha sede a Urbisaglia (MC), in via Piazza Minerva n. 2. Dista cinque minuti dal centro storico, nel nuovo quartiere residenziale di Urbisaglia. Prospiciente ad una Piazza che coniuga il passato storico della città Romana di Urbs Salvia con l'architettura e l'arte moderna, nelle vicinanze dei giardini pubblici frequentati da numerosi bambini e con un parco dedicato agli anziani. La struttura si sviluppa su due piani di degenza per una capacità ricettiva di n. 42 posti letto per non autosufficienti e due mini appartamenti (posti 4 + 1 camera singola) per Autosufficienti. La Casa è dotata di tutti i comfort e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi della legge 626/94 (ascensori, antincendio, rilevatori fumo, controlli notturni antintrusione ecc..).

Casa di riposo\Residenza protetta... un po' di storia

L'Istituzione Pubblica Assistenza e Beneficenza " A. Buccolini " fin dal 1883 ha gestito una Casa di riposo per "... anziani d'ambo i sessi colpiti da malattie croniche e da vecchiaia per l'una o per l'altra causa a provvedersi del necessario per la vita..."

Gli anziani, provenienti dalla Regione, con preferenza per i residenti in Urbisaglia, per essere ammessi non dovevano avere alti redditi, essere di buona condotta civile e morale, essere autosufficienti o semiautosufficienti.

Con l'aggravarsi delle condizioni di salute degli ospiti residenti e per meglio rispondere alle mutate esigenze dei cittadini anziani e delle loro famiglie, la Casa di riposo ha subito negli anni profonde trasformazioni, (dal 1990 esercita nella nuova e funzionale struttura residenziale di Piazza Minerva 2) ed oggi è organizzata per ospitare prevalentemente anziani non autosufficienti.

Nel panorama dei servizi agli anziani dell'Ambito Territoriale Sociale n. 15 , la Casa di riposo/Residenza protetta rappresenta una delle più grandi istituzioni di ricovero ed assistenza agli anziani.

In data 01/09/2005 è subentrata all' I.P.A.B. la nuova Istituzione Buccolini Giannelli, organismo strumentale del Comune di Urbisaglia, che gestisce una residenza protetta ed una casa di riposo per anziani nonché un asilo nido.

Nel quadro istituzionale e normativo regionale l'Istituzione si configura come una Residenza protetta polivalente rivolta all'ospitalità di anziani prevalentemente non autosufficienti, con prestazioni ed attività di tipo sanitario e riabilitativo, oltre che di tipo socio assistenziale ed alberghiero, nonché come piccola Casa di riposo per soggetti autosufficienti.

Le attività sanitarie, infermieristiche e riabilitative sono a carico della A.S.U.R. - Zona Territoriale Sanitaria n. 9, mentre quelle socio assistenziali ed alberghiere sono a carico dell' Istituzione Buccolini Giannelli.

I principi fondamentali della Carta dei Servizi

Istituzione Buccolini Giannelli, nella costruzione della presente Carta dei Servizi, si ispira ai seguenti principi:

L'uguaglianza e l'imparzialità: Erogazione dei servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.

La continuità: Garanzia della continuità del servizio mediante la predisposizione di opportuni turni di lavoro fornendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi dovuti a cause di forza maggiore.

Il diritto di scelta: l'anziano e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno comunque essere comunicate.

La partecipazione e la trasparenza: Garanzia di trasparenza della attività gestionale ed amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

In merito alla privacy, si assicura la riservatezza dei dati sensibili.

L'efficacia e l'efficienza: Orientamento al miglioramento continuo della qualità cercando di ottenere i massimi risultati di assistenza (efficacia) ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite (efficienza).

Filosofia del servizio ed obiettivi

Responsabilità politiche e responsabilità gestionali:

La definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo dei risultati è di competenza del Consiglio di Amministrazione.

La gestione operativa è in capo alla Direzione della struttura.

La **rete dei servizi:** L'Istituzione Buccolini Giannelli condivide e partecipa al progetto della rete dei servizi volto al mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come centro di servizi residenziali e semiresidenziali del territorio aperto al reciproco e mutuo scambio con altri servizi e in generale con i cittadini.

I **fruitori:** L'Istituzione Buccolini Giannelli si rivolge prevalentemente a persone anziane non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari che necessitano di una maggiore protezione ed assistenza, nonché in minor misura anche ad anziani autosufficienti.

La **missione** è quella di garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani che fruiscono, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale.

Gli **obiettivi:** l'obiettivo più importante è la qualità della vita degli anziani che utilizzano i servizi. Per raggiungere tale obiettivo devono essere garantiti i massimi livelli di autonomia funzionale, mentale e sociale e tutte le condizioni che permettono alla persona diversi gradi di autodeterminazione e di soddisfacimento dei propri desideri e delle proprie volontà.

La **cultura**: la salute dell'anziano viene considerata in senso globale e multidimensionale, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che entrano a definire il benessere soggettivo ed oggettivo della persona.

L'**organizzazione**: i servizi che partecipano alla risposta assistenziale hanno l'obbligo di coordinarsi ed integrarsi in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona. La gestione dei Servizi è affidata, a seguito di procedure a rilevanza pubblica, a Cooperative Sociali con specifica vocazione nel settore degli Anziani.

Inoltre, per l'erogazione di servizi aggiuntivi, sono stipulate convenzioni con liberi professionisti ed Associazioni operanti nel settore Sociale (Animazione, Fisioterapia ecc.) .

Le principali risorse di cui si dispone per qualificare la propria assistenza sono gli operatori, il volontariato e le famiglie, oltre agli anziani stessi.

L'**umanizzazione**: E' convinzione che per ottenere un servizio di qualità è necessario che, oltre alla competenza tecnica, le attività siano caratterizzate da un livello elevato di umanità e rispetto della persona.

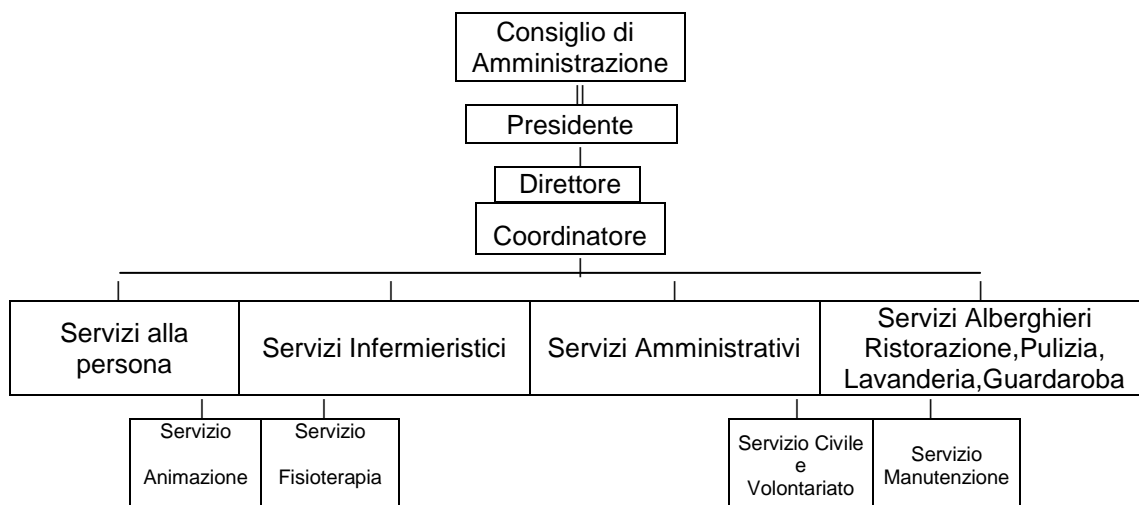
Organigramma dei Servizi

L'organigramma è determinato ai sensi del Regolamento della Regione Marche n. 1 del 25 febbraio 2004 e prevede le professionalità necessarie per lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- Direzione
- Coordinamento dei Servizi
- Assistenza socio-sanitaria
- Assistenza infermieristica
- Assistenza riabilitativa
- Assistenza Medica
- Servizi Generali

Il Direttore è a disposizione dei familiari nel mattino dei giorni lavorativi.

E' consigliabile comunque, per evitare possibili disguidi, dovuti ad impegni lavorativi, di fissare preventivamente gli appuntamenti.



Approccio all'anziano ed organizzazione dei servizi

Diversamente dal passato, quando le case di riposo erano ospizi nei quali le persone erano accolte secondo una logica di tipo custodenziale, l'orientamento attuale è ispirato al perseguimento della massima qualità della vita, del benessere, della salvaguardia della salute degli ospiti.

Pensando agli anziani, in particolare a quelli più fragili, buona parte di questa qualità si gioca nella possibilità di svolgere attività semplici della vita quotidiana come mangiare, bere, andare al bagno, lavarsi, intrattenersi con gli altri e così via.

La qualità della vita di una persona anziana è dunque legata, come per le altre età, al grado con cui la persona riesce a soddisfare i propri bisogni, le proprie esigenze, i propri desideri.

Nella casa di riposo/residenza protetta la qualità della vita è legata alla salute e all'autonomia che la struttura è in grado di produrre e garantire attraverso l'organizzazione dei propri servizi.

A fronte di questi, è utile ricordare che l'anziano non è diviso in parte sanitaria, sociale, assistenziale o altro, ma si presenta come una persona completa, globale, unica nella sua complessità.

Egli peraltro non pone problemi di competenze, di professionalità, di contratti, chiede solo di stare bene.

Diventa allora fondamentale per l'organizzazione l'agire sinergico, ovvero l'agire legato ad un progetto unitario in grado di tenere conto, contemporaneamente, dei bisogni dei singoli anziani e delle condizioni organizzative, logistiche ed operative necessarie affinché detti bisogni trovino la migliore risposta possibile.

Gli strumenti organizzativi utili allo scopo, verranno attivati nel corso del 2004 e saranno:

- l'adozione di una metodologia di **lavoro per progetti**: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella valutazione dei risultati di salute e benessere effettivamente raggiunti e/o mantenuti;

- l'adozione di strumenti di **valutazione multidimensionale** volti ad accertare i bisogni di ogni singolo anziano, eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accertare la loro condizione fisica, psicologica e relazionale;

- l'attivazione di un lavoro di **equipe**, composta dalle varie figure professionali (coordinatore, medico, infermiere, responsabili di nucleo, operatori esterni dei servizi sociali e sanitari, ecc.) che decide e prescrive, previa consultazione dei familiari e/o tutore dell'ospite, un **Progetto di Assistenza Individuale (PAI)** che dovrà essere realizzato dagli specifici servizi richiamati dal progetto.

Per ogni nucleo sarà attivata una funzione specifica di **Operatore responsabile del nucleo e delle attività assistenziali e per l'attuazione e la verifica quotidiana degli interventi programmati**.

In questo modo, anziani, familiari ed operatori potranno avere a disposizione, durante la giornata, un operatore assistenziale a cui riferirsi in caso di necessità pertinenti alla figura.

Piani di Assistenza Individualizzata

Al fine di garantire una assistenza personalizzata, ogni anziano presente nella struttura residenziale avrà, ad iniziare dal 2004, un Piano di Assistenza Individuale formulato in sede di riunione d'equipe sopra citata, sulla base degli indirizzi e dei protocolli emanati dalla Regione Marche (art. 2, comma 2 Regolamento n.1\2004).

Il PAI dovrà essere scritto nell'apposito modulo.

La definizione tecnica e metodologica di un PAI segue le seguenti quattro fasi:

1. *Conoscenza*: si tratta di valutare in modo globale, attraverso un approccio multidimensionale e multidisciplinare, la condizione di bisogno dell'anziano. Nelle riunioni d'equipe vengono presentate le condizioni generali riferite alla scheda di valutazione multidimensionale e tutte le altre informazioni nel frattempo raccolte. Tali informazioni sono integrate dai partecipanti con ulteriori elementi di conoscenza non evidenziati nel resoconto generale.

2. *Definizione degli obiettivi*: l'equipe definisce gli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, contemporaneamente, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili. Gli obiettivi devono essere chiari, realisticamente raggiungibili, riferiti ad aspetti concreti.

3. *Articolazione e sviluppo dei programmi operativi*: in linea con gli obiettivi, dovranno essere specificati i Piani d'Assistenza Individuale, da riportare nell'apposita "scheda PAI", stabilendo altresì i soggetti attuatori, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI deciso, dovranno essere riportate per esteso, in sede di verifica, le motivazioni.

4. *Verifica dei risultati raggiunti*: trascorsi i tempi previsti del PAI, o alla luce di eventuali accadimenti che possono avere influito significativamente sullo sviluppo del programma stesso, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

In questo modo, oltre alle attività routinarie stabilite dai programmi di lavoro assistenziale ed infermieristico, le condizioni individuali e specifiche saranno stabilite nel PAI di ogni singolo anziano.

Il lavoro d'equipe

Il lavoro d'equipe rappresenta una specifica modalità di lavoro, indispensabile per dare risposte globali e coordinate ai bisogni degli anziani.

L'equipe multiprofessionale è un gruppo di lavoro che coinvolge le diverse figure interessate a trattare l'oggetto posto in discussione.

L'equipe si incontra nei seguenti casi:

- inserimento di un nuovo ospite;
- definizione dei PAI;
- verifica dei PAI;
- analisi delle problematiche del nucleo.

La composizione dell'equipe è la seguente:

- direzione e/o coordinatore
- infermiere referente
- responsabili di nucleo

- Operatori sociali e sanitari esterni alla struttura

A tale figure potranno aggiungersi altre figure, qualora ne sia ritenuta necessaria la presenza.

La gestione delle risorse umane

La principale risorsa per la realizzazione degli obiettivi prefissi sono gli operatori che a diverso titolo e professionalità prestano la propria opera presso la struttura. Le strategie gestionali generali sono orientate al coinvolgimento attraverso forme di partecipazione diretta alle scelte operative, metodo che consente di sostenere la motivazione al lavoro ed il costante orientamento agli obiettivi.

Considerato che l'attività di assistenza diretta alla persona anziana passa attraverso la relazione, particolare attenzione viene dedicata al mantenimento di un adeguato livello di coinvolgimento psicologico ed emotivo, in particolare in quei servizi di assistenza alle persone affette da demenza o da gravi forme di compromissione assistenziale e sanitaria. Uno dei principali strumenti da utilizzare allo scopo è la formazione degli operatori intesa come leva di sviluppo delle competenze e di motivazione al lavoro.

Annualmente sarà attivato, in collaborazione con la Cooperativa e/o l'Ambito Territoriale, uno specifico piano di aggiornamento e formazione del personale

Modalità di ammissione

I servizi di residenza sono a domanda individuale e/o dai Servizi sociali e sanitari competenti.

La richiesta di ammissione va presentata alla Direzione di Casa di riposo\Residenza Protetta "A. Buccolini".

La modulistica è disponibile presso gli Uffici Amministrativi e comprende:

- la richiesta di accoglimento,
- l'impegnativa di pagamento della retta,
- la relazione medica
- i certificati anagrafici e/o carta d'identità in corso di validità
- copia della denuncia dei redditi e/o modelli delle pensioni
- l'autocertificazione mobili/immobili donati ultimi 5 anni
- se del caso, autocertificazione delle condizioni economiche e reddituali dei famigliari obbligati al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile
- copia del codice fiscale
- copia della tessera sanitaria
- esiti di esami di laboratorio e radiografie ed accertamenti specialistici recenti
- eventuale copia del verbale di visita della Commissione medica per l'accertamento sanitario degli stati di invalidità civile, delle condizioni visive e del sordomutismo
- autorizzazione, della Zona Territoriale sanitaria competente, per i presidi sanitari e parasanitari
- elenco della biancheria personale consegnata alla residenza
- determina del Comune per eventuale integrazione retta.

La domanda viene valutata dalla Direzione della struttura residenziale che terrà conto delle seguenti variabili:

- residenza e territorialità
- urgenza del ricovero
- età
- situazioni particolari
- ordine di presentazione
- solitudine dell'anziano

Una Commissione prevista dalla normativa regionale, denominata U.V.D. (Unità di Valutazione Distrettuale) procede alla valutazione delle condizioni e dei livelli di non autosufficienza attraverso l'utilizzo obbligatorio di medesime scale di valutazione multidimensionale individuate dalla Regione Marche.

Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente che determini una variazione del livello di non autosufficienza sarà certificata dall'U.V.D. entro dieci giorni dalla richiesta.

I tempi di attesa per il soddisfacimento della richiesta variano a seconda della disponibilità del posto e del tipo di intervento richiesto.

L'accoglienza dell'ospite

L'ufficio amministrativo, riceve tutta la documentazione sanitaria e sociale.

L'infermiere referente dopo aver verificato tutti i dati, le problematiche ed i bisogni documentati, ove necessario, prende contatto con i parenti, con il medico di famiglia o se provenienti da struttura sanitaria, con il responsabile della medesima.

Il giorno stabilito per l'ingresso l'ospite viene accolto dall'infermiere di turno e dal responsabile di nucleo.

Viene quindi stilato un piano assistenziale tenendo conto delle caratteristiche dell'ospite e successivamente viene accompagnato nella camera assegnata.

Si procede quindi con l'inventario della biancheria ed ulteriori informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti.

L'ospite permane nella struttura in osservazione per giorni 30 prima della conferma dell'ingresso definitivo.

Tale periodo permette all'U.V.D. di procedere alla valutazione multidimensionale ed all'Ente ed ai familiari di poter serenamente valutare l'accettazione da parte dell'anziano della struttura residenziale.

I SERVIZI DI OSPITALITÀ DELLA CASA DI RIPOSO E DELLA RESIDENZA PROTETTA

ACCOGLIENZA TEMPORANEA DI SOLLIEVO (1 posto letto)

All'accoglienza temporanea di sollievo è riservato un posto letto.

Tale servizio si rivolge sia agli anziani che alle famiglie con obiettivi di sollievo ed è un progetto che riguarda la famiglia in difficoltà alla quale viene data l'opportunità,

attraverso l'inserimento temporaneo in struttura del suo familiare, di recuperare risorse pratiche e psicologiche personali.

Il periodo di residenzialità previsto è al massimo di giorni 60 in un anno.

E' inoltre prevista, in particolari casi e per un numero limitato di anziani, l'accoglienza occasionale e provvisoria diurna con funzioni di sollievo alla famiglia.

OSPITALITA' PERMANENTE

Per l'ospitalità permanente sono previsti:

- Un nucleo di residenza protetta con numero 22 posti letto
- Un nucleo di residenza protetta con numero 25 posti letto
- Un nucleo di Casa di riposo con numero 4 posti letto in mini appartamenti ed 1 in camera singola.

La composizione del nucleo tiene conto della seguente tipologia di utenza:

- Nucleo Residenza Protetta - Anziani non autosufficienti di grado medio o totali
- Nucleo Residenza Protetta - Anziani con forme di demenza
- Nucleo Casa di Riposo - Anziani autosufficienti
- Nucleo Casa di Riposo - Anziani con parziale e temporanea riduzione del livello di autosufficienza.

Le ore di assistenza socio-sanitaria giornaliere sono quelle stabilite, per ogni tipologia, dal Regolamento Regionale n. 1 del 25 febbraio 2004.

L'assistenza infermieristica viene garantita dalla Zona Territoriale sanitaria secondo i parametri previsti dal citato Regolamento Regionale e dalla specifica convenzione.

Le stanze di degenza sono al massimo di 2 posti letto, dotate di arredamento ed attrezzature igieniche (letti per disabili, armadi, guardaroba, comodini, climatizzatore) moderni ed adeguati alle persone ospitate.

In ogni stanza è realizzato un bagno attrezzato per la non autosufficienza.

Ogni nucleo è provvisto di bagni ad uso comune ed un bagno dotato di supporti ed ausili per i disabili.

La struttura dispone di una sala comune per il pranzo, di diversi spazi per il soggiorno destinati a momenti di aggregazione e/o lettura, ascolto musica, nonché alla visione di programmi televisivi.

Appositi spazi sono destinati:

- all'esercizio di culto
- alla camera ardente
- a locale per ambulatorio medico con servizio igienico
- a palestra con relative attrezzature ed ausili

- a giardino

LE REGOLE PER UNA BUONA CONVIVENZA.

Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali nel reciproco rispetto dei diritti altrui. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali dovranno essere concordate con la Direzione, in relazione allo spazio disponibile.

L'ospite, all'atto della consegna dell'alloggio, si impegna a:

- osservare quelle norme del vivere civile intese ad assicurare nella struttura la reciproca comprensione e il miglior accordo, la tolleranza ed il rispetto della dignità degli altri residenti e degli operatori;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente, mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, adeguarsi alle richieste dell'Ente al fine di garantire la perfetta utilizzazione e segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. E' vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate dalla Direzione;
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di entrare nell'alloggio per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni.
- risarcire all'Ente i danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
- non introdurre animali o altro non contemplato dalla presente, per non creare inconvenienti di qualsiasi genere e non pregiudicare la pulizia e l'ordine interno;
- non introdurre nell'alloggio bevande alcoliche e superalcoliche, stupefacenti ed oggetti ed attrezzature che possono costituire pericolo o molestia;
- far uso di un abbigliamento decoroso e provvedere, a proprie spese, all'acquisto dei capi di abbigliamento, biancheria ed accessori personali.

L'Istituzione mette a disposizione degli anziani l'uso del telefono.

L'Ente ha facoltà di trasferire l'ospite in un nucleo e\o camera diversa da quello assegnata all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle mutate condizioni psicofisiche dell'anziano e\o da esigenze di organizzazione e di servizio.

ORARIO DELLE VISITE

Le visite e l'accesso alla struttura residenziale sono consentiti tutti i giorni senza uno specifico orario.

Le visite devono essere rispettose delle esigenze degli ospiti e delle eventuali indicazioni fornite dal responsabile della struttura.

In ogni caso è vietato l'accesso ai visitatori ai locali di servizio della Casa (camere quando l'anziano riposa, cucina, sala da pranzo, guardaroba, lavanderia e locali tecnici, ecc...).

CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITÀ CIVILE.

L'Istituzione non si assume responsabilità alcuna per cose o valori conservati nelle stanze degli ospiti.

Declina, inoltre, ogni responsabilità per danni che possono derivare senza sua colpa, agli ospiti ed alle loro cose.

In casi particolari l'Istituzione può impegnarsi a conservare valori e denaro degli ospiti ma senza assumere alcuna responsabilità.

IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA'

Per non arrecare disturbo agli altri anziani e favorire il riposo si pregano gli anziani ospiti ed i loro familiari di evitare il più possibile visite, rumori e di moderare il volume della radio o della televisione dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 22.00 alle 6.30.

MANCE E DONI

I rapporti tra il personale della casa e gli ospiti dovranno essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e proficua collaborazione.

Il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

L'ospite ed i familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale per ottenere un trattamento di favore.

ENTRATA E USCITA

Gli ospiti autosufficienti hanno piena libertà di entrata e uscita, con il solo obbligo di avvisare e comunicare se intendono trascorrere la notte altrove.

SERVIZI AGLI ANZIANI

Nei nuclei residenziali sono attivi i seguenti servizi in parte gestiti direttamente dall'Istituzione ed in parte appaltati a Cooperative Sociali, Associazioni Onlus e libero professionisti:

1 - Assistenziali e cura della persona

1.1 Servizi di assistenza ed igiene
1.2 Servizio di parrucchiere e barbiere
1.3 Servizio di manicure e pedicure

2 - Sociali

2.1 Servizio di animazione e socializzazione
2.2 Servizio civile
2.3 Attività di volontariato
2.4 Servizio religioso e spirituale

3 – Sanitari

3.1 Servizio medicina di base
3.2 Servizio infermieristico
3.3 Servizio di fisioterapia
3.4 Servizio di dietologia

4 – Alberghieri

4.1 Servizio di pulizia e sanificazione
4.2 Servizio di ristorazione
4.3 Servizio di lavanderia/guardaroba
4.4 Servizio di manutenzione

5 – Amministrativi

5.1 Direzione
5.2 Ufficio amministrativo

1 - I SERVIZI ASSISTENZIALI E DI CURA DELLA PERSONA

1.1 - I servizi di assistenza e cura alla persona

Ad ogni anziano vengono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilizzazione. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la residenza ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo.

Il piano di lavoro di assistenza individuale è specificato nel PAI del singolo anziano.

L'attività di assistenza è garantita nelle 24 attraverso tre turni, mattino, pomeriggio e notte.

Sinteticamente le attività svolte sono le seguenti:

Mattino: turno dalle 6.00 alle 14.00

- igiene e vestizione dell'ospite
- colazione (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- bagni programmati
- idratazione
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- giro letti
- pranzo (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- messa a letto per il riposo pomeridiano

Pomeriggio: turno dalle 14.00 alle 22.00

- alzata pomeridiana
- distribuzione della merenda
- Pedicure e manicure programmati
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- cena (compreso l'aiuto nell'assunzione)

- messa a letto per la notte
- inizio sorveglianza

Notte: turno dalle 22.00 alle 6.00

- sorveglianza
- cambio notturno e posizionamento ospiti
- controllo centralino e sicurezza.

1.2 Il servizio di parrucchiere e barbiere

La residenza assicura a tutti gli ospiti le prestazioni di base di parrucchiere e barbiere.

Gli interventi sono programmati secondo le necessità.

Sono esclusi da tale servizio le prestazioni tecniche (tinta, permanente, ecc..) ed estetiche.

1.3 Il servizio di pedicure-manicure

La residenza assicura per tutti gli ospiti il servizio estetico di pedicure e di manicure.

Le prestazioni vengono svolte direttamente nell'apposito locale secondo un programma stabilito dal Coordinatore.

Sono escluse da tale servizio le cure podologiche.

2. I SERVIZI SOCIALI

2.1 Il servizio di Animazione e socializzazione

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire gli ospiti come *“parte di una grande famiglia”*.

Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale della residenza, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Il servizio di animazione viene garantito da due animatori in collaborazione con un gruppo di volontari.

Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza interna ed esterna.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti e del PAI definito nelle équipe.

In generale gli ospiti vengono divisi in gruppi di interesse e svolgono varie attività.

I programmi specifici possono essere richiesti al servizio di animazione.

Tutti i progetti rientrano in un'ottica riabilitativa e/o di mantenimento delle capacità.

Il servizio è attivato annualmente in relazione alle risorse economiche disponibili.

2.2 Il servizio civile

Sarà attivata apposita convenzione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri -Ufficio Servizio Civile per l'attivazione del Servizio Civile Volontario presso questa residenza.

L'attività costituisce un valido ausilio per le varie attività che vengono organizzate dal servizio di animazione della Casa.

2.3 Il volontariato

La struttura si avvale della collaborazione di numerosi volontari. Le attività dei volontari sono concordate con la Direzione e/o Coordinatore ed il servizio di animazione, che è il principale interlocutore, il quale provvede ad inserirli nei vari programmi ed attività presenti in struttura.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; la stessa deve intendersi senza fini di lucro ed improntata solo ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

L'Istituzione considera l'apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire una apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, aumenta il senso di interesse e di cura degli anziani ospiti.

I volontari prima dell'ingresso in struttura sono formati da una équipe interna.

2.4 Il servizio religioso

In accordo con la Parrocchia di San Lorenzo di Urbisaglia, l'Istituzione assicura un servizio di assistenza religiosa destinata a soggetti di fede cattolica.

La cappella interna è situata al piano rialzato e la messa viene celebrata ogni settimana nel pomeriggio del sabato.

E' assicurata per tutti gli ospiti la libertà di praticare il proprio culto , compatibilmente con l'organizzazione della residenza.

3. I SERVIZI SANITARI

Le attività sanitarie da erogare all'interno delle strutture che ospitano anziani non autosufficienti sono a carico dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale.

In particolare spetta all'Azienda:

- garantire, con personale proprio o rimborsando la struttura dei costi sostenuti, l'erogazione di tutte le prestazioni sanitarie;
- la responsabilità del coordinamento dell'attività sanitaria;
- l'organizzazione sanitaria della residenza;
- l'assunzione di tutte le spese sanitarie previste dalla normativa in essere.

I rapporti con l'azienda sanitaria sono regolati da una apposita convenzione.

3.1 Il Servizio medico

Gli ospiti che entrano nella residenza hanno il diritto di mantenere il proprio medico di fiducia o di sceglierne uno diverso.

Tale operazione può essere effettuata, da parte dell'anziano o di un proprio familiare, esclusivamente presso il distretto sanitario della Zona sanitaria Territoriale di competenza.

Il medico di medicina generale esplica, nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

I medici che operano presso la struttura residenziale possono usufruire dell'ambulatorio della stessa.

Gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale e dalle normative della Regione Marche.

3.2 Il Servizio infermieristico

L'attività sanitaria è espletata, inoltre anche dal personale infermieristico, secondo gli standard stabiliti dal Regolamento Regionale n. 1\2004 e dalla convenzione con la Zona sanitaria Territoriale n. 9.

I compiti degli infermieri sono visibili nel protocollo operativo della residenza.

Per le visite ed i controlli programmati presso ospedali o Case di cura, gli ospiti vengono normalmente accompagnati dai famigliari.

Normalmente, per le urgenze, l'Istituzione ricorre al 118.

In questo caso la responsabilità dell'assistenza rimane in capo alla struttura sanitaria dove viene ricoverato l'ospite.

Qualora un ospite o un familiare non intendano accettare il ricovero in struttura ospedaliera, l'Istituzione si ritiene esente da ogni responsabilità e ne darà informazione al medico curante.

La Casa non provvede ad alcuna prestazione durante il ricovero in struttura sanitaria.

Qualora venga richiesta l'assistenza, questa deve essere assicurata dai parenti. L'Ente assicura l'impiego di proprio personale solo per il lavaggio della biancheria sporca per gli ospiti privi di parenti o con parenti in grave difficoltà. L'Istituzione non si assume alcun onere per prestazioni medico farmaceutiche ed ospedaliere a favore degli ospiti al di fuori di quelle previste dalla normativa vigente e declina ogni responsabilità per assistenza praticata agli ospiti da persone non autorizzate.

3.3 Servizio Fisioterapico e riabilitativo

Il Servizio di fisioterapia ai sensi del Regolamento Regionale n. 1\2004 prevede l'intervento programmato su prescrizione medica.

L'Istituzione attiva annualmente, in relazione alle risorse economiche disponibili, convenzioni con fisioterapisti libero professionisti che integrano, con altri lavoratori ed attività specifiche, gli interventi previsti dalla convenzione con la Zona sanitaria Territoriale n. 9.

La struttura dispone di una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria sia di gruppo che individuale.

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli ospiti, svolgendo negli spazi previsti, ai piani o al letto degli anziani, delle prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo, nell'ambito dei programmi terapeutico riabilitativi prescritti dal medico o comunque stabiliti in équipe.

Le attività di fisioterapia sono visibili presso il servizio di fisioterapia.

Oltre a ciò, come per le altre figure professionali, il fisioterapista partecipa alle riunioni d'équipe per la definizione dei piani di lavoro e dei P.A.I.

3.4 Il servizio dietetico

Il Coordinatore, in collaborazione con il Servizio di Dietologia della Zona sanitaria Territoriale n. 9, elabora un menu base con riferimento alla stagionalità primaverile-estiva ed autunnale-invernale.

I compiti principali del servizio sono:

- elaborare i menu calibrati per l'utenza: il regime alimentare deve essere variato, gradito e soprattutto bilanciato per soddisfare le esigenze energetiche e nutrizionali dell'anziano. Rispetta inoltre le abitudini e le tradizioni degli stessi tenendo conto della stagionalità;

- collaborare alla stesura dei menu con i cuochi e il responsabile della Cooperativa al fine di ottimizzare tempi e risorse;
- elaborare e formulare diete prescritte dal medico verificando l'accettabilità da parte dell'anziano;
- sovrintende alla corretta attuazione da parte degli operatori sia in fase di preparazione che di somministrazione;

Svolge, inoltre opera di informazione ed educazione alimentare:

- per gli anziani (individualmente o in piccoli gruppi);
- per gli operatori addetti.

Collabora con altre figure (Infermieri, medico di base, responsabili di nucleo, fisioterapista, animatore ecc..) alla valutazione multidisciplinare del comportamento alimentare finalizzata alla predisposizione di eventuali programmi di intervento PAI.

4. SERVIZI ALBERGHIERI

4.1 Il servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio è affidato in appalto ad una Cooperativa Sociale e garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, e di tutte le parti comuni della residenza.

Le attività da svolgere sono dettagliatamente descritte nel capitolato d'appalto.

4.2 Il servizio di ristorazione

L'Istituzione considera la ristorazione un servizio essenziale in quanto ritiene che la qualità di questo servizio sia indice di una buona qualità della vita.

Il servizio di ristorazione è appaltato ad una Cooperativa Sociale specializzata, seguito e controllato dal Coordinatore e sotto la diretta responsabilità delle cuoche addette.

Il menù e la grammatura del cibo sono concepiti con riguardo alle esigenze obiettive ed alle abitudini alimentari degli ospiti.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo o direttamente in camera per gli ospiti impossibilitati.

Gli ospiti che mantengono una sufficiente autonomia esprimono la loro scelta in relazione al pasto da consumare.

Per coloro che non sono capaci di esprimere scelte personali è importante la collaborazione delle famiglie, ove possibile, per poter avere informazioni sulle abitudini, sui gusti e sulle attese dei singoli anziani.

Per la colazione, il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative al fine di dare risposte alle diversificate esigenze dei singoli ospiti.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

Colazione: viene servita dalle 7.45 nella sala da pranzo o direttamente nelle camere.

L'ospite può scegliere tra caffè, latte, the, yogurt, centrifugato o frullato di frutta, pane, fette biscottate e biscotti, marmellata, cioccolata.

Pranzo: viene servito nel salone centrale dalle 12.00 o direttamente nelle camere.

La disponibilità per il primo piatto è di una portata del giorno.

Per il secondo piatto si può scegliere la portata del giorno o, in alternativa, il piatto freddo. E' poi disponibile un contorno del giorno o in alternativa purea di patate, verdura

cruda, verdura cotta. Segue la frutta fresca di stagione o, a scelta, frutta cotta, frullata, macedonia di frutta fresca. Pane e grissini. Il dolce o il gelato nei giorni festivi.
Acqua e vino da tavola, caffè.

Merenda viene servita dalle 15.45 alle 16.15 e propone, a scelta, yogurt, latte, the, frutta, succhi di frutta.

Cena: viene servita nella sala da pranzo dalle 18.00 o direttamente nelle camere, nelle stagioni autunno-inverno ed dalle ore 18,30 nelle stagioni primavera-estate.

La disponibilità per il primo piatto è di una portata del giorno. Per il secondo piatto può scegliere la portata del giorno o, in alternativa il piatto freddo.

E' poi disponibile un contorno del giorno o in alternativa purea di patate, verdura cruda, verdura cotta. Segue la frutta fresca di stagione o, a scelta, frutta cotta. Pane e grissini. Acqua e vino da tavola, caffè.

Durante le festività del Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, Ferragosto e festa della residenza viene garantito il pasto tradizionale con menù speciale.

H.A.C.C.P. (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) la Cooperativa affidataria del servizio ha elaborato il manuale previsto dalla legge mettendo in atto un sistema di "controllo di processo che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti".

Il Personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto periodicamente da consulenti esterni.

4.3 Servizio di lavanderia-guardaroba

Questo servizio è affidato in appalto ad una Cooperativa sociale specializzata.

Il servizio comprende il lavaggio di tutta la biancheria piana della casa e degli indumenti degli ospiti nonché la riconsegna ai nuclei di appartenenza.

L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo adeguato e sufficiente.

L'Istituzione fornisce, prima dell'accoglienza, un elenco degli indumenti necessari. E' vivamente sconsigliato l'uso di indumenti con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura in quanto al lavanderia è di tipo industriale.

Il Coordinatore effettua un controllo permanente sulla qualità del servizio ed è punto di riferimento dei familiari per eventuali disservizi come lo smarrimento o per il deterioramento dei capi di vestiario.

Su tutti i capi di vestiario e biancheria sono applicate etichette numeriche per il riconoscimento del proprietario. Questa operazione viene eseguita dai famigliari o a richiesta dal servizio di guardaroba della casa.

Il servizio guardaroba provvede all'occorrenza al piccolo rammendo della biancheria ed a fissare o sostituire bottoni sui capi di vestiario che ne presentano la necessità, secondo quanto meglio descritto nel capitolato d'appalto.

I familiari degli ospiti devono curare la necessaria integrazione degli indumenti occorrenti, come pure provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzabili.

4.4 Servizio tecnico e di manutenzione

L'Istituzione affida a Ditte specializzate la manutenzione ordinaria dell'immobile, attrezzature, arredi, suppellettili ecc...

La manutenzione straordinaria viene seguita dal Servizio lavori pubblici del Comune di Urbisaglia.

5. I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'ufficio amministrativo è situato nei pressi dell'ingresso ed è aperto al pubblico dalle 10.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì.

5.1 Direzione

Il Direttore è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Istituzione verso l'esterno.

5.2 Ufficio amministrativo

Gli uffici sono a disposizione per le informazioni di competenza.

I servizi effettuati sono:

- *amministrativi generali*
- *economato:*
- *approvvigionamento beni e servizi:*

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

Allo scopo di migliorare la comunicazione e lo scambio tra la struttura ed i fruitori diretti e indiretti del servizio e aprire ulteriormente la Casa al tessuto sociale, nonché verificare gli indicatori di qualità definiti e concordati in questa "Carta dei servizi", viene promosso un **tavolo di confronto** tra l'Amministrazione, la Direzione ed i rappresentanti degli ospiti, dei lavoratori, delle forze sociali e di volontariato.

Nel tavolo di consultazione, al quale il Direttore potrà far intervenire i referenti ritenuti più opportuni per una migliore informazione, verranno forniti i dati relativi agli indicatori di qualità dei vari servizi della Casa e delle migliorie apportate.

Il tavolo avrà una cadenza annuale e sarà convocato dal Presidente dell'Istituzione.

I componenti, in misura non inferiore alla metà, potranno richiedere alla Direzione, con lettera scritta e per problemi urgenti la convocazione del tavolo.

Apposito Regolamento ne disciplina il funzionamento.

Strumenti di tutela

L'Istituzione Buccolini Giannelli garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

Gli ospiti e/o i familiari presentano il reclamo scritto (tramite la scheda **Modulo dei reclami e dei suggerimenti**, a disposizione presso l'Ufficio Amministrativo) o orale al Responsabile del nucleo. Se il reclamo risulta chiaro e circostanziato, qualora sia possibile, si procede ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se la complessità del reclamo non consente l'immediata eliminazione, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il termine del procedimento.

LA RETTA

La retta mensile comprende tutti i servizi presenti all'interno della Casa, ad esclusione di:

- ticket sui medicinali o farmaci di fascia C ;
- Assistenza farmaceutica (è fornita dal S.S.R.);
- Assistenza medico generica e specialistica (è fornita dal S.S.R.);
- Assistenza infermieristica (è fornita dal S.S.R.);
- Assistenza riabilitativa (è fornita dal S.S.R.) (può essere attivata anche dall'Istituzione, in tal caso è compresa nella retta);
- Assistenza tutelare - OSS (è fornita dal S.S.R.);
- Trasporti sanitari (nei casi previsti è fornita dal S.S.R)
- gli extra di parrucchiere - barbiere (permanententi, tinta, ecc.) e cosmesi in genere;
- Prestazioni podologiche ed estetiche;
- Presidi ed ausili sanitari (forniti dal S.S.R.) (alcuni presidi sono forniti all'Istituzione, in tal caso sono compresi nella retta);
- spese servizio funebre.

Le rette vengono determinate annualmente, con atto deliberativo, del Consiglio di Amministrazione dell' Istituzione Buccolini Giannelli.

La retta stabilita è al netto delle spese sanitarie e del contributo sanitario regionale. La retta si differenzia, ai sensi del Regolamento generale ed interno, in base alla residenza degli ospiti ed alle condizioni e livelli di autosufficienza.

Per l'anno 2004 le rette, al netto delle spese sanitarie e del contributo regionale, poste a carico degli ospiti sono le seguenti:

Condizioni e livelli di autosufficienza	euro	Residenti	Non residenti
Difficoltà lievi	€	715,00	755,00
Difficoltà medie	€	915,00	955,00
Difficoltà gravi	€	1.015,00	1.065,00
Non autosufficiente	€	1.105,00	1.165,00

L'ospite, o il referente che ha sottoscritto la domanda di ammissione, provvede a versare la retta mensile nel conto Tesoreria acceso presso la Banca delle Marche – Filiale di Urbisaglia, entro i primi dieci giorni del mese di competenza.

All'atto dell'ingresso l'Ente richiederà un deposito cauzionale infruttifero rimborsabile, pari ad una mensilità della retta di ricovero.

In caso di dimissione, decesso o trasferimento ad altra struttura, l'Istituzione provvede alla restituzione del deposito cauzionale.

Le dimissioni possono avvenire su richiesta dell'anziano o dei suoi famigliari, comunicando alla Direzione la data di uscita almeno sei giorni prima.

Se la dimissione, decesso o trasferimento si verificano nella prima quindicina del mese si provvederà ad effettuare il relativo conguaglio; nel caso contrario la retta mensile sarà interamente trattenuta.

L'Ente può dimettere l'ospite in caso di mancato rispetto delle norme statutarie e regolamentari.

Costituisce, inoltre, motivo di dimissione la morosità nel pagamento delle rette da parte dell'ospite e comunque sarà attivata la procedura di riscossione coattiva degli importi dovuti.

Conservazione del posto

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale per acuti, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera, eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVD, non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di struttura residenziale.

In caso di assenza volontaria il posto viene conservato per un massimo di giorni 30.

In entrambi i casi è dovuto il pagamento della retta mensile.

Allegato A)

Progetti di Miglioramento dell'offerta

Assistenza alla persona

Migliorie :

- individuazione nel tempo e con procedure da concordare, dei responsabili di nucleo per le attività espletate dagli addetti all'assistenza, con eventuale corso di formazione.
- predisporre un piano di aggiornamento e formazione del personale.

Assistenza infermieristica

Migliorie :

- aumentare la copertura infermieristica
- stabilizzare la presenza infermieristica

Medici

Migliorie:

- diminuire ove possibile i medici che frequentano la residenza e proporre un accordo per garantire più presenza in struttura;
- visite programmate almeno un volta al mese;
- partecipare agli incontri della equipe multidisciplinare della residenza;

Servizio di Animazione

Migliorie:

- maggiore attività nei nuclei.
- attenzione all'isolamento ed emarginazione di chi non partecipa alle attività e comunque di coloro che hanno importanti problemi di salute.

Servizio Pulizie

Migliorie:

- predisporre un piano di pulizie generali dei locali dell'intera struttura.

Servizio Lavanderia

Migliorie:

- presenza di una scheda individuale riferita al vestiario personale.
- Predisposizione di una scheda della quantità e tipo di indumenti necessari prima dell'ingresso di nuovi ospiti.
- Maggiore attenzione alla biancheria in arrivo

Servizio Parrucchiere- Barbiere

Migliorie:

- predisposizione d' interventi di maggiore personalizzazione.
- avere una parrucchiera professionale che operi nella residenza.

Servizio Pedicure-Manicure

Migliorie:

- aumentare le disponibilità di intervento

Servizio di Volontariato

Migliorie:

- Una formazione più aperta e specifica nei diversi nuclei.
(volontariato non solo per le persone autonome)

Servizio Religioso

Migliorie:

- visita periodica sacerdote su richiesta dell'ospite

Servizio fisioterapico e riabilitativo

Migliorie:

- Rendere permanente il Servizio
- Acquistare attrezzature

Rapporti con la Zona sanitaria n. 9

Migliorie:

- Stabilire percorsi particolari per visite specialistiche

Allegato B)

Orientamento alla qualità dei servizi

Dimensione	Indicatori di qualità	Standard
<p><u>Accoglienza</u></p> <p><i>Valutazione dell'ospite</i></p> <p><i>Carta dei servizi</i></p> <p><i>Informazioni ai nuclei</i></p>		<p>L'equipe responsabile del servizio di accoglienza conosce l'ospite almeno 24 ore prima della sua entrata in struttura</p> <p>Nella ricezione della domanda di inserimento viene consegnata la Carta dei Servizi</p> <p>Il nucleo è opportunamente informato dell'entrata dell'ospite e delle sue principali caratteristiche</p>
<p><u>Servizi di assistenza alla persona</u></p> <p><i>Piani di assistenza individualizzata</i></p> <p><i>Prevenzione piaghe e rischi di decubiti</i></p> <p><i>Bagno</i></p> <p><i>Incontinenza</i></p> <p><i>Idratazione</i></p> <p><i>Deambulazione assistita</i></p>		<p>Presenza di un PAI scritto per ogni singolo anziano, opportunamente aggiornato. Il 50% entro il 2004.</p> <p>Presenza protocollo operativo personalizzato</p> <p>Viene realizzato un bagno ogni 10 giorni</p> <p>Rispetto del programma e numero cambi\controlli</p> <p>Idratazione giornaliera come da programma</p> <p>Accompagnamento ospiti nella deambulazione come da programma</p>
<p><u>Servizio di parrucchiere barbiere</u></p> <p><i>Quantità</i></p> <p><i>Qualità</i></p>		<p>Effettuazione delle prestazioni programmate su base mensile</p> <p>Verifica quantità dei reclami</p>
<p><u>Servizio di manicure e pedicure</u></p> <p><i>Quantità</i></p> <p><i>Qualità</i></p>		<p>Effettuazione delle prestazioni programmate su base mensile</p> <p>Verifica quantità dei reclami</p>

<p><u>Servizio di animazione</u></p> <p><i>Attività di animazione</i></p> <p><i>Attività di animazione</i></p>		<p>Presenza alle attività mensili di almeno il 60 % degli ospiti</p> <p>Realizzazione di programmi 60% in salone 40% nei nuclei</p>
<p><u>Servizio infermieristico</u></p> <p><i>Attività infermieristica</i></p>		<p>Presenza della cartella e una scheda infermieristica personale e suo costante aggiornamento</p> <p>Presenza di una scheda di somministrazione della terapia</p> <p>Rilevazione ordinaria dei parametri vitali almeno una volta al mese</p>
<p><u>Servizio medico</u></p> <p><i>Assistenza medica</i></p>		<p>Visita programmata mensile</p> <p>Partecipazione all'attività d'equipe</p>
<p><u>Servizio riabilitazione e fisioterapia</u></p> <p><i>Attività</i></p>		<p>Numero delle persone trattate dai programmi di riabilitazione in attività di gruppo</p> <p>Numero delle persone sottoposte a trattamento individuale su richiesta medica o su indicazione dell'U.V.D.</p>
<p><u>Servizio dietetico</u></p> <p><i>Controlli</i></p>		<p>Verifica semestrale dei piani HACCP</p> <p>Controllo trimestrale delle forniture e dell'intero processo di ristorazione</p> <p>Verifica quindicinale delle diete particolari</p>
<p><u>Servizio pulizia e sanificazione</u></p> <p><i>Qualità</i></p>		<p>Presenza quantità reclami</p>

<p><u>Servizio Ristorazione</u></p> <p><i>Tempi</i></p> <p><i>Qualità</i></p> <p><i>Diete personali</i></p>		<p>Rispetto dei tempi previsti per la colazione, pranzo, merenda, cena</p> <p>Presenza quantità reclami</p> <p>Presenza schede specifiche per diete personalizzate</p>
<p><u>Servizio lavanderia e guardaroba</u></p> <p><i>Qualità</i></p> <p><i>Tempi</i></p> <p><i>Modi</i></p>		<p>Presenza quantità reclami</p> <p>Consegna secondo quanto previsto dal capitolato</p> <p>Numero capi deteriorati e/o rovinati</p>
<p><u>Servizi Amministrativi</u></p> <p><i>Disponibilità</i></p>		<p>Appuntamenti anche fuori l'orario normale di lavoro.</p>

ISTITUZIONE BUCCOLINI GIANNELLI
Piazza Minerva 2
URBISAGLIA (MC)

Allegato C)

Modulo reclami e suggerimenti

Gentile Signora\e

Sicuramente è condiviso che il miglioramento dei servizi debba avvenire tenendo conto del parere degli utenti.

Le saremo, perciò, grati se volesse farci conoscere sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute ecc...

Per facilitarLa abbiamo predisposto il seguente modulo, che andrà restituito all'ufficio amministrativo o depositato nella cassetta postale sita all'ingresso della struttura residenziale.

La Direzione

Il\la sottoscritto\a _____ Telefono _____

Famigliare\Referente dell'ospite _____ fa presente quanto segue:

Specificare: Lamentela
Suggerimento
Apprezzamento

Urbisaglia li _____

Firma