

\*\*\*\*\*

**A.S.P. PERGOLA**

***AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA***

-----

**CARTA DEI SERVIZI**

**DEL CENTRO PER ANZIANI**

*Approvata con deliberazione n. 19 del 27.09.2012*

*Modificata con deliberazione n. 30 del 23.11.2015*

*Modificata con deliberazione n. 34 del 07.12.2015*

\*\*\*\*\*

## **FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA**

art. 1

-----

Il Centro Anziani è una struttura pubblica di assistenza ubicata nel centro storico di Pergola, in Via Mameli n. 6-7-8, di proprietà dell' A.S.P. PERGOLA, di seguito denominata "Ente".

Il Centro Anziani dà ospitalità a persone anziane di ambo i sessi autosufficienti, semiautosufficienti o non autosufficienti, così come definite dal Regolamento Regione Marche n. 1/2004 e successive aggiunte e modificazioni.

La struttura consta di autorizzazione per n. 52 posti di Residenza Protetta e di n. 9 posti di Casa di Riposo e si sviluppa in n. 3 corpi di fabbricato denominati Corpo A), Corpo B) e Corpo C), con ampio giardino pensile e Chiesa.

Il Corpo A), il più consistente dei tre Corpi, atto ad ospitare n. 2 nuclei prevalentemente di persone non autosufficienti, ha una capacità ricettiva di n. 36 posti letto. Si sviluppa su n. 3 piani ed è dotato di montalettighe. Al piano terra è situata la cucina centralizzata, i locali per il servizio medico ed infermieristico, n. 2 sale da pranzo, e diversi soggiorni. Al primo e secondo piano vi sono le camere per gli ospiti, tutte con servizi igienici interni, bagni sorvegliati, locali soggiorno, locali per il personale e uffici amministrativi.

Il Corpo C) è collegato al Corpo A) mediante un'apposita struttura posta al piano terra. Lo stesso ha una capacità ricettiva di n. 16 posti letto. Si sviluppa in n. 4 piani ed è dotato di impianto ascensore. Al piano interrato è ubicata la lavanderia-stireria a servizio dell'intero Centro. Al piano terra sono ubicati n. 2 locali multifunzionali soggiorno/pranzo ed il locale del personale, nonché una camera. Al primo e secondo piano vi sono le camere per gli ospiti, tutte dotate di servizi igienici interni, e n. 2 locali soggiorno.

Il Corpo B) collegato al Corpo C) al piano 1<sup>^</sup>, dotato di montalettighe, presenta al piano terra uno spazio palestra nonché un locale per attività ricreative, ed al piano primo le camere per gli ospiti munite di servizi igienici e bagno sorvegliato, per una ricettività di 9 posti letto. Detto Corpo, unitamente al piano terra e 1<sup>^</sup> del Corpo C), compone il 3<sup>^</sup> nucleo di Residenza Protetta.

## **MODALITA' D'AMMISSIONE**

-----

art. 2

-----

Per essere ospitati nel Centro Anziani è necessario rivolgere richiesta scritta al Presidente dell'A.S.P. PERGOLA, compilando la "domanda di ospitalità " su apposito modulo, predisposto dalla Direzione dell'Istituto.

art. 3

-----

Gli ospiti si possono suddividere in due categorie:

1) AUTOSUFFICIENTI, persone in grado di:

- godere di condizioni di salute tali da non essere costrette alla permanenza a letto o nella propria camera;
- essere in condizioni di spostarsi autonomamente all'interno del Centro Anziani;
- essere in condizioni di alzarsi, di coricarsi, di vestirsi e provvedere da sole alla pulizia personale giornaliera;
- essere in condizioni di nutrirsi e utilizzare i servizi igienici da sole;
- essere in condizioni psichiche tali da integrarsi socialmente nel gruppo, avendo la possibilità di organizzare i pensieri in un discorso coerente per comunicare con gli altri;
- essere prive di turbe del carattere e del comportamento che possano arrecare disturbo alla comunità (isterismo, etilismo, ecc...).

2) NON AUTOSUFFICIENTI, sono coloro che dipendono in tutto od in parte da qualsiasi servizio reso da terzi.

*art. 4*

-----

L'ammissione viene disposta dalla Direzione dell'Ente, tenuto conto di quanto riportato al successivo art. 5 e dell'impegno al pagamento della retta.

Tale ammissione resta subordinata all'adozione della relativa determinazione da parte del Direttore, tenuto anche conto della valutazione multidimensionale da parte dell'UVD/UVI, nonché del parere espresso dalla Ditta appaltatrice della gestione, anche per quanto concerne il grado di autosufficienza. Tale determinazione dovrà essere adottata decorso il periodo di prova di cui all'art. 11.

*art. 5*

-----

Le ammissioni avranno luogo seguendo il criterio cronologico di presentazione della domanda con la precedenza e con il seguente ordine di priorità :

- 1 - coloro che hanno il coniuge già inserito in Istituto;
- 2 - **coloro che hanno la residenza nel Comune di Pergola da almeno anni 2 (due) la cui ammissione viene richiesta dal Comune di Pergola;**  
*(modificata con deliberazione n. 34 del 07.12.2015)*
- 3 - coloro che hanno residenza nel Comune di Pergola;
- 4 - coloro che si trovano in particolari condizioni di necessità ed assistenza.

*art. 6*

-----

L'entrata nel Centro Anziani dovrà avvenire entro sei giorni dalla data della comunicazione, per via breve, relativa alla disponibilità della camera.

Diversamente l'ospite, o chi per lui, potrà mantenere l'acquisito diritto impegnandosi al pagamento della retta giornaliera ridotta del 25%, a decorrere dal settimo giorno e per un massimo di trenta giorni.

Le domande di coloro che abbiano rinunciato al posto e che intendano essere chiamati successivamente saranno reinserite nella lista di attesa con la data di comunicazione da parte del richiedente, anche per via breve,

dell'interesse al posto.

Le succitate domande saranno comunque archiviate d'ufficio decorsi anni 3 (tre) dalla data di presentazione delle stesse.

*art. 7*

-----

Al momento dell'ingresso nel Centro Anziani, l'ospite, o chi per lui, fornirà i propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi di familiari o conoscenti ai quali l'Ente potrà rivolgersi in caso di necessità . L'ospite è tenuto a collaborare fornendo la documentazione relativa alla sua storia sanitaria e sottoporsi alla visita medica e a tutti gli accertamenti ritenuti opportuni per tutelare la salute della Comunità che costituisce il Centro Anziani.

*art. 8*

-----

L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre di un corredo personale sufficiente.

*art. 9*

-----

La Direzione ha la facoltà di trasferire l'ospite in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisico-psichiche dell'ospite, con eventuale relativo cambio della retta giornaliera nel secondo caso.

*art. 10*

-----

L'ospite si impegna a:

- a) osservare le regole d'igiene dell'ambiente ;
- b) mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste della Direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- c) di segnalare al personale del reparto l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. E' vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate dalla Direzione;
- d) consentire al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione, di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controllo e riparazioni. La pulizia generale delle camere è affidata al personale di servizio che vi provvederà nelle ore fissate;

*art. 11*

-----

L'ospite dovrà sottostare ad un periodo di prova di gg. 15, atto ad accertare la sua idoneità fisico-psichica alla vita comunitaria e all'organizzazione del reparto in cui viene ospitato. In caso di esito negativo, che potrà essere accertato anche prima della scadenza dei 15 gg. di prova, e nel caso risulti impossibile il trasferimento in altro reparto del Centro Anziani meglio rispondente alle sue condizioni, l'ospite verrà dimesso.

## **RETTA DI OSPITALITA'**

-----

### *art. 12*

-----

La retta è differenziata in 2 categorie:

- autosufficienti (ospiti con valutazione dell'UVD/UVI di idoneità alla Casa di Riposo);
- non autosufficienti (ospiti con valutazione dell'UVD/UVI di idoneità alla Residenza Protetta)-.

L'ospite, o chi per lui, è tenuto a versare la retta mensile entro i primi venti giorni di ciascun mese, fatte salve le integrazioni della retta da parte di Enti.

Coloro che, per qualsiasi motivo, non faranno fronte agli impegni di pagamento che hanno assunto verso l'Ente, saranno dimessi.

### *art. 13*

-----

L'importo della retta differenziato nelle tipologie d'utenza è determinato dal Consiglio di Amministrazione.

### *art. 14*

-----

L'ospite, qualora si assenti per ricovero in ospedale, ha diritto ad una riduzione della retta giornaliera nella misura del 50% per tutto il periodo di assenza.

In caso di assenza volontaria, l'ospite è tenuto al pagamento della retta di ricovero per tutto il periodo di assenza.

### *art. 15*

-----

In caso di decesso dell'ospite, la retta è dovuta sino al giorno dell'evento.

### *art. 16*

-----

Le dimissioni volontarie dell'ospite dovranno essere comunicate con un preavviso di almeno sei giorni, pena il pagamento dell'intera retta giornaliera pari a tale periodo.

### *art. 17*

-----

L'ospite o chi per lui è tenuto alla costituzione di una cauzione, con versamento diretto presso la Tesoreria di questo Ente, pari ad una mensilità della retta vigente al momento dell'ingresso, ad esclusione di ospiti con rette a totale carico di Enti pubblici e di ospiti ammessi temporaneamente, nel caso che la relativa retta venga versata al momento dell'ingresso per tutto il periodo.

## SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI

art. 18

-----  
Il Centro Anziani garantisce un'assistenza generale diversamente articolata secondo il grado di autosufficienza dell'ospite, con i seguenti servizi compresi nella retta:

### a) SERVIZI COMUNI

**VITTO:** a carattere familiare. Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione del medico curante.

I pasti sono serviti in sala da pranzo nei seguenti orari:

\* prima colazione ore 08.00;

\* pranzo: ore 11.30 per gli ospiti non autosufficienti;  
ore 12.00 per gli ospiti autosufficienti;

\* intermezzo: ore 15.00 the e spuntino pomeridiano;

\* cena: ore 17.30 per gli ospiti non autosufficienti;  
ore 18.00 per gli ospiti autosufficienti -.

In casi particolari potrà essere autorizzato il servizio in camera.

**ALLOGGIO ARREDATO:** pulizia camere, riscaldamento, luce, acqua calda e fredda, abbonamento TV e manutenzioni.

**LAVANDERIA E STIRERIA:** lavaggio e stiratura della biancheria, compresa quella personale e servizio di piccola sartoria.

**SERVIZIO DI BARBIERIA E TAGLIO CAPELLI:** all'interno del Centro Anziani, secondo le modalità di cui alla convenzione in essere con la Ditta esecutrice del servizio.

**COORDINAMENTO SOCIO-ASSISTENZIALE:** assicura una gestione organizzata del servizio, integrando le diverse professionalità coinvolte nei processi di gestione dell'utente. Garantisce l'ingresso, l'inserimento e la permanenza dell'ospite in struttura.

**ASSISTENZA TUTELARE:** diurna e notturna con personale socio-assistenziale.

**ASSISTENZA INFERMIERISTICA:** diurna, garantita da infermieri professionali messi a disposizione dall'A.S.U.R..

**ASSISTENZA MEDICA:** garantita dal S.S.N. tramite il medico generico di fiducia dell'ospite, il quale effettua presso la struttura accessi programmati e visite al bisogno, o medici specialisti convenzionati con l'A.S.U.R..

**SERVIZIO FISIOTERAPICO:** attraverso l'A.S.U.R., qualora prescritto dal medico di base o da medici specialistici è inoltre previsto un servizio aggiuntivo a totale carico dell'Ente.

**SERVIZIO FARMACEUTICO:** a totale carico dell'Ente, sia l'approvvigionamento che i costi di tutti i farmaci compresi quelli di fascia C e B (senza nota) ed eventuali tickets ***nonché il materiale necessario per le medicazioni semplici e per le terapie iniettive non fornito direttamente dall'A.S.U.R.*** .

(modificata con deliberazione n. 30 del 23.11.2015)

**SERVIZIO DI ANIMAZIONE:** garantito da personale specializzato in base ad appositi progetti.

**SERVIZI VARI:** accompagnamento degli ospiti presso l'ospedale e gli ambulatori medici ubicati nell'ambito del territorio del Comune di Pergola; mantenimento di contatti con ospiti temporaneamente ricoverati presso l'ospedale di Pergola e colloqui con i medici ospedalieri per l'assunzione di informazioni sullo stato di salute degli stessi, ove esplicitamente richiesto dagli ospiti o dai propri familiari, cura del cambio della biancheria personale in assenza o a supporto dei familiari; segretariato sociale (cambi residenza, cambio medico di base, pratiche di invalidità civile, domande per protesica ecc.).

**b) SERVIZI INTEGRATIVI PER GLI OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI:**

- aiuto e/o assistenza diretta nell'assunzione del cibo;
- aiuto e/o assistenza diretta per la toilette personale e per fare il bagno;
- aiuto e/o assistenza diretta nella vestizione;
- aiuto e/o assistenza diretta per qualsiasi tipo di spostamento (da letto a sedia e viceversa, sedersi ed alzarsi dal wc, spostamenti da un piano all'altro della struttura, ecc.);
- aiuto e/o assistenza diretta per il controllo degli sfinteri.

**PRESTAZIONI E SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE**

-----

*art. 19*

-----  
Sono a carico dell'ospite le provviste del vestiario e della biancheria personale.  
Ogni effetto che verrà mandato in lavanderia dovrà essere contrassegnato, a cura dell'ospite o dei suoi familiari con il numero fornito dall'Ente.

*art. 20*

-----  
Le persone necessarie per particolari assistenze richieste dall'ospite o dai suoi familiari restano a carico dell'ospite.  
Nel caso di ricovero in ospedale, l'ospite o chi per lui dovrà provvedere direttamente alle eventuali spese di degenza ospedaliera e all'eventuale assistenza, restando esonerato dal pagamento al Centro Anziani della sola quota della retta giornaliera di cui al precedente art. 14.  
Sono a carico dell'ospite gli oneri per eventuali visite mediche specialistiche eseguite privatamente.

*art. 21*

-----  
Nessuna spesa funebre è a carico dell'Ente.  
A tutte le incombenze funebri dovranno liberamente provvedere i parenti.

*art. 22*

-----  
Il servizio telefonico, garantito tramite apparecchi installati nel Centro per Anziani, è a carico degli ospiti.

**CONSERVAZIONE DEL POSTO**

*art. 23*

-----  
In caso di assenza prolungata, ad eccezione dei ricoveri ospedalieri, la durata del periodo di conservazione del posto è fissata in giorni 15 (quindici) annui, salvo il pagamento di quanto previsto dal precedente art. 14. Si potrà derogare da tale limite di durata solo per particolari e motivati casi, con provvedimento del Consiglio di Amministrazione.

## **REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA**

### *art. 24*

-----  
L'ospite è tenuto a risarcire all'Ente i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

### *art. 25*

-----  
Gli ospiti non possono introdurre animali per non creare inconvenienti di qualsiasi genere e per non pregiudicare la pulizia e l'ordine interno del Centro Anziani.  
In particolare non possono installare nelle camere stufe e fornelli elettrici o di altro tipo.

### *art. 26*

-----  
Gli ospiti dovranno osservare quelle norme del vivere civile intese ad ottenere che nei reparti regni il principio della saggia economia familiare, la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo e dovranno comportarsi in modo che mai venga offesa la dignità del luogo in cui sono stati ospitati. Coloro che daranno motivo a rilievi saranno ammoniti; se ripeteranno le mancanze o le infrazioni e se comunque saranno causa, sotto qualsiasi aspetto, di danni morali e materiali, saranno invitati a dimettersi, o saranno espulsi dal Centro Anziani con provvedimento motivato della Direzione dell'Ente, che stabilirà la data dell'allontanamento.

Dei danni materiali comunque arrecati è sempre dovuta la totale rifusione all'Ente.

### *art. 27*

-----  
L'ospite gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante.

L'entrata e l'uscita degli ospiti del Centro Anziani è consentita dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Per l'entrata e l'uscita al di fuori dei limiti sopra fissati l'ospite dovrà dare preventivo avviso, anche verbale, alla Direzione.

S'intende che tali eccezioni debbono essere comprese in quelle delle buone norme familiari.

### *art. 28*

-----  
E' consentito all'ospite l'uso di apparecchi audiovisivi.

### *art. 29*

-----  
L'ospite, o chi per lui:

- a) non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressione sul personale stesso con mance ed omaggi;
- b) deve instaurare con il personale un rapporto di reciproca comprensione e di reciproco rispetto.

*art. 30*

-----

L'ospite deve adeguarsi alle decisioni dell'Ente assunte nell'interesse generale della comunità .

*art. 31*

-----

All'ospite è fatto divieto di:

- \* stendere alle finestre capi di biancheria;
- \* utilizzare fornelli a gas e a spirito nonché apparecchi che siano pericolosi o che possano disturbare gli altri Ospiti;
- \* gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- \* vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- \* fumare nei locali non appositamente adibiti;
- \* uscire dalla camera con abbigliamento trasandato.

*art. 32*

-----

L'ospite deve evitare, con il massimo impegno, tutto ciò che può recare disturbo ai vicini di camera come sbattere la porta, sollevare rumorosamente le tapparelle, trascinare le sedie.

*art. 33*

-----

E' rigorosamente vietato asportare dalle sale da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.

## **CRITERI PER L'ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVE**

*art. 34*

-----

L'Ente promuove, sostiene ed assicura lo svolgimento di attività ricreative all'interno ed all'esterno del Centro

Anziani (corsi di pittura, attività motorie, realizzazione di giornalini, gite, partecipazione ad eventi esterni al Centro Anziani, ecc..).

Nell'organizzazione di tali attività viene privilegiato l'ospite con i suoi bisogni, le sue potenzialità e le sue difficoltà senza trascurare momenti di confronto, di partecipazione, di comunicazione e di ascolto per il raggiungimento del benessere globale dell'ospite.

Per l'organizzazione delle attività si osserveranno i seguenti criteri:

- analisi dei bisogni e delle aspettative degli ospiti;
- progettazione degli interventi condivisi;
- valutazione della possibilità di collaborazione e coinvolgimento del personale, dei familiari, dei diversi ambiti

- istituzionali e sociali alle iniziative;
- definizione delle situazioni operative (obiettivi, spazi e tempi);
  - gestione, attuazione e coordinamento delle attività ;
  - verifica dei risultati rispetto agli obiettivi.

## **RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI**

*art. 35*

-----

I rapporti con i soggetti territoriali pubblici e privati e del volontariato sociale costituiscono una scelta operativa consolidata dell'Ente, in considerazione delle potenzialità e del grado di flessibilità degli interventi programmati e del ruolo che essi rivestono all'interno della comunità .

I momenti di comunicazione e di scambio all'interno della rete sociale si configurano non solo per le funzioni e per i compiti che ciascun attore è tenuto a svolgere, ma sono necessari al fine di redigere protocolli operativi per l'attuazione coordinata dei progetti mirati a prevenire l'isolamento e a promuovere il benessere dell'ospite.

## **MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO ANZIANI**

*art. 36*

-----

Le visite agli ospiti da parte dei loro familiari e conoscenti sono consentite dalle ore 09.00 alle ore 19.00. Al di fuori di tale fascia oraria l'accesso dovrà essere autorizzato, anche verbalmente, dalla Direzione.

I visitatori sono tenuti ad osservare le normali regole di educazione e di rispetto della quiete e della privacy di tutti gli ospiti della struttura. Sono tenuti altresì a mantenere un atteggiamento rispettoso ed educato nei confronti del personale in servizio.

I volontari e le associazioni di volontariato potranno accedere al Centro Anziani, per le attività che vi intendano svolgere, previa autorizzazione della Direzione dell'Ente.

Le organizzazioni di tutela degli utenti potranno accedere al Centro Anziani negli orari da concordare con la Direzione.

## **ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

*art. 37*

-----

L'Ente favorisce la costituzione di un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari che collabori con l'Ente al miglioramento qualitativo dell'erogazione dei servizi.

Il funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari è regolato da apposito Regolamento.

## **AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

*art. 38*

-----

I servizi del Centro Anziani vengono attualmente prevalentemente gestiti tramite Cooperative Sociali, le quali

provvedono direttamente all'aggiornamento e formazione del personale ausiliario e di assistenza secondo le disposizioni in vigore.

## **CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE**

*art. 39*

-----  
L'Ente declina ogni responsabilità per furti o danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti ed alle loro cose durante la loro permanenza nel Centro Anziani.

## **PRIVACY**

*art. 40*

-----  
Conseguentemente alla permanenza presso il Centro Anziani, i dati personali e i dati sensibili riguardanti gli ospiti sono oggetto di trattamento da parte dell'Ente per l'attività istituzionale.  
Il conferimento di tali dati è obbligatorio per l'ammissione e la permanenza presso il Centro Anziani.  
L'interessato ha diritto di conoscere, rettificare, aggiornare i dati trattati.

## **RECAPITI**

*art. 41*

-----  
Il Centro Anziani può essere contattato ai numeri telefonici 0721/734324 (Corpo A), 0721/734037 (Corpo C), 0721/734144 (Servizio infermieristico).  
Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal Lunedì al Sabato, dalle ore 08.00 alle 13.00 (tel. e fax 0721/734325 - indirizzo di posta elettronica <mailto:info@asp-pergola.it>)

## **NORME FINALI -**

*art. 42*

-----  
La presente Carta dei Servizi entra in vigore alla data del 01/01/2013, e da tale data vengono abrogate tutte le norme previgenti non compatibili con la stessa.

\*\*\*\*\*