

# A.S.P. PERGOLA

*AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA*

Sede - Via Mameli n. 6 - 61045 PERGOLA (PU) - Tel./Fax 0721/734325

[www.asp-pergola.it](http://www.asp-pergola.it) - Email [info@asp-pergola.it](mailto:info@asp-pergola.it) - P.e.c. [postacert@pec.asp-pergola.it](mailto:postacert@pec.asp-pergola.it)

## CARTA DEI SERVIZI

(Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 11 del 19.03.2024)



# INDICE

## SEZIONE PRIMA

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

		Pag. 4
1.	PREMESSA	Pag. 4
2.	BREVI CENNI STORICI	Pag. 5
3.	DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	Pag. 6
3.1	Alloggio	Pag. 7
4.	FINALITA', MISSIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'A.S.P. PERGOLA	Pag. 8
4.1	Finalità e missione	Pag. 8
4.2	Principi fondamentali	Pag. 8
4.3	Approccio pedagogico educativo	Pag. 9
4.4	Integrazione con il territorio	Pag. 9
4.5	Stimolazione all'innovazione	Pag. 9

## SEZIONE SECONDA

### ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELL'A.S.P. PERGOLA

5.	ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELL'A.S.P. PERGOLA	Pag. 10
5.1	Organigramma	Pag. 10
5.2	Funzionigramma dell'A.S.P. PERGOLA	Pag. 11
5.3	Turni di servizio presso il centro anziani	Pag. 12
5.4	Formazione del personale	Pag. 14

## SEZIONE TERZA

### SERVIZI

6.	METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE	Pag. 14
6.1	Servizi erogati	Pag. 14
6.2	Prestazioni e servizi a carico dell'ospite	Pag. 19

## SEZIONE QUARTA

### QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

7.	STANDARD DI QUALITA': LA QUALITA' COME VIENE PRODOTTA	Pag. 20
----	---	---------

## SEZIONE QUINTA

### ACCOGLIENZA E TUTELA DEI DIRITTI

8.	MODALITA' DI ACCESSO	Pag. 23
8.1	Ammissione temporanee	Pag. 24
8.2	Dimissioni volontarie e non	Pag. 24

8.3	Conservazione del posto	Pag. 24
8.4	Diritti degli ospiti	Pag. 24
8.5	Regole di vita comunitaria	Pag. 25
8.6	Giornata tipo dell' ospite	Pag. 26
8.7	Deposito e servizio custodia valori	Pag. 26
8.8	Libertà di movimento	Pag. 26

## **SEZIONE SESTA I COSTI**

9.	Tipologie di utenze	Pag. 27
9.1	Categorie di rette	Pag. 27
9.2	Modalità di pagamento retta	Pag. 27

## **SEZIONE SETTIMA INFORMAZIONI UTILI**

10.	VISITE	Pag. 28
11.	GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI	Pag. 28
12.	ORGANISMO RAPPRESENTANZA OSPITI E FAMILIARI	Pag. 28
13.	COINVOLGIMENTO FAMILIARI	Pag. 28
14.	COLLEGAMENTO CON LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO PRESENTI SUL TERRITORIO	Pag. 29
15.	DIRITTO ALLA PRIVACY	Pag. 29
16.	POLIZZE ASSICURATIVE	Pag. 29
17.	CONTATTI	Pag. 29

## **ALLEGATI**

- **REGOLAMENTO DEL COMITATO DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI  
DEL CENTRO ANZIANI**
- **SCHEDE DOMANDA-CONTRATTO**
- **DOCUMENTAZIONE PER AMMISSIONE**
- **MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI**
- **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

# SEZIONE PRIMA

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. PREMESSA

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

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

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

### DATI IDENTIFICATIVI DELLA A.S.P. PERGOLA

Denominazione: A.S.P. PERGOLA

Indirizzo: Via Mameli n. 6, 61045 PERGOLA (PU)

Codice Fiscale: 81002430411

Telefono: 0721/734325

Fax: 0721/734325

Sito Internet: [www.asp-pergola.it](http://www.asp-pergola.it)

E-mail: [info@asp-pergola.it](mailto:info@asp-pergola.it)

P.e.c.: [postacert@pec.asp-pergola.it](mailto:postacert@pec.asp-pergola.it)

### COME SI ARRIVA ALL'A.S.P. PERGOLA

#### Dalla costa adriatica:

- in auto: Autostrada A14, uscita Marotta-Mondolfo, proseguire lungo la SP424 in direzione Pergola.
- In treno: scendere alla stazione di Fano o Marotta-Mondolfo, proseguire con autobus (linea n. 35) fino a Pergola.

#### Dall'Umbria:

- In auto:
  - Raggiungere Cagli e proseguire lungo la SP 424 fino a Pergola
  - In alternativa, raggiungere Fabriano e proseguire in direzione Sassoferrato e, giunti a Sassoferrato, seguire le indicazioni per Pergola (SP 16)
- In treno: scendere alla stazione di Fabriano, proseguire in autobus fino a Pergola

## 2. BREVI CENNI STORICI

Nel 1805, per disposizione di Mons. Ottavio Angelelli, Vescovo di Gubbio, fu istituita in Pergola l'Opera Pia denominata "Ricovero dei poveri invalidi abbandonati", alla quale fu assegnato per sede il vecchio fabbricato dell'Ospedale del Sepolcro. Con Regio Decreto dato a Firenze, in data 23 luglio 1865, l'Opera Pia "Ricovero dei poveri invalidi" veniva affidata all'amministrazione della locale Congregazione di Carità sorta per effetto della Legge 03 agosto 1862.

Con Regio Decreto dato a Roma, in data 8 luglio 1906, venne approvato lo Statuto Organico dell'Opera Pia "Ricovero Invalidi" deliberato dal Regio Commissario Straordinario della Congregazione di Carità Paladino in data 1 luglio 1896. La predetta Opera Pia ha *"per scopo di ricoverare e mantenere secondo i limitati mezzi di cui può disporre i poveri invalidi abbandonati d'ambo i sessi del Comune di Pergola, somministrando loro il letto e l'alloggio, e fornendo loro ogni giorno una sufficiente minestra"*.

Con Regio Decreto dato a Roma, in data 6 giugno 1939, la suddetta Opera Pia venne decentrata dall'Ente Comunale di Assistenza, subentrato alla Congregazione di Carità, ai sensi della Legge 03 giugno 1937, n. 847, e la sua gestione venne affidata ad un'amministrazione unica, unitamente ad altre Opere Pie esistenti nel Comune di Pergola, che successivamente prese il nome di Istituti Riuniti di Assistenza e Beneficenza (I.R.A.B.).

Con deliberazione del Comitato Amministrativo degli I.R.A.B. n. 14 del 07 aprile 1967, venne modificata la denominazione dell'Opera Pia in questione in "Pensionato per Persone Anziane".

Da numerosi benefattori l'Opera Pia, nel corso dei secoli, ha ricevuto molte donazioni e lasciti, che hanno contribuito all'incremento del patrimonio dell'Istituzione. Detto patrimonio è stato notevolmente aumentato a seguito dell'estinzione, disposta ai sensi della L.R. n. 36/91, delle seguenti Opere Pie a suo tempo amministrate dagli I.R.A.B. di Pergola: "Istituto Giannini, "Asilo Infantile" e "Orfanotrofio Femminile Principessa Maria di Savoia", rispettivamente con D.G.R. Marche n. 2638 del 5 dicembre 2000 e con Decreto del Dirigente del Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Socio-Sanitaria della Regione Marche n. 176 del 16 settembre 2003, con il passaggio dei beni delle Opere Pie estinte a favore dell'O.P. "Pensionato per Persone Anziane".

Nel corso degli ultimi decenni, si è avuta una progressiva mutazione di attività dell'Opera Pia, che da Istituzione per l'assistenza ai poveri invalidi si è trasformata in Istituzione per l'assistenza e cura agli anziani autosufficienti e non, in coerenza con l'evoluzione dei bisogni della collettività.

L'A.S.P. PERGOLA rappresenta un'importante risorsa della rete dei servizi per l'assistenza della popolazione anziana della città e del territorio circostante. I cittadini trovano un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari. Da anni, infatti, l'Ente risponde alle esigenze della "Terza Età", che esprime bisogni sempre più complessi, arricchendo e valorizzando la rete cittadina dei servizi socio-assistenziali a favore della popolazione anziana.

L'A.S.P. PERGOLA ha ottenuto il rilascio, da parte del Comune di Pergola, dell'autorizzazione relativa a Casa di Riposo (capacità ricettiva: 9 posti) e l'autorizzazione relativa a Residenza Protetta (capacità ricettiva: 52 posti).



### 3. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'A.S.P. PERGOLA è una struttura polifunzionale che eroga i servizi residenziali per anziani con le seguenti caratteristiche:

- **CASA DI RIPOSO (1 nucleo di 9 persone)** definita come struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere:
  - ✓ anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo;
  - ✓ persone anziane o prossime all'anzianità che per una particolare situazione di fragilità personale o sociale si trovano nella necessità di ricorrere ad un servizio collettivo.

La Casa di Riposo garantisce altresì l'accoglienza e la continuità dell'assistenza agli anziani già presenti in struttura che presentano una parziale riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili in struttura.

- **RESIDENZA PROTETTA (3 nuclei per un totale di 52 persone)** definita come struttura ad elevata integrazione socio sanitaria, destinata ad accogliere:
  - ✓ anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

La Residenza Protetta e la Casa di Riposo sono organizzate per nuclei. Il governo funzionale dei nuclei è assicurato dalla figura istituzionale del Coordinatore che, confrontandosi con i Responsabili di nucleo, assicura l'organicità dei servizi e l'armonizzazione dei servizi di supporto (infermieristico, medico, alberghiero, socioassistenziale).

La struttura 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 (mq 1200), atto ad ospitare n. 2 nuclei di ospiti 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) (di circa 660 mq), è collegato al Corpo A) mediante un'apposita struttura posta al piano terra. Lo stesso ha una capacità ricettiva di n. 16 posti letto, di cui 9 destinati a Casa di Riposo (2<sup>o</sup> piano). Si sviluppa in n. 4 piani ed è dotato di un 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) (di circa 270 mq), è collegato al Corpo C) al piano 1<sup>o</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 di Residenza Protetta. Detto Corpo, unitamente al piano terra e 1<sup>o</sup> del Corpo C), compone il 3<sup>o</sup> nucleo di Residenza Protetta.

I posti letto sono così dislocati:

Corpo A - Piano 1 –	2^ Nucleo non autosufficienti	posti n. 15
Corpo A - Piano 2 –	3^ Nucleo non autosufficienti	posti n. 21
Corpo B - Piano 1 e Corpo C - P. T. e Piano 1 -	1^ Nucleo non autosufficienti	posti n. 16
Corpo C - Piano 2 –	Casa di riposo	posti n. 9

**3.1 ALLOGGIO:** Tutte le camere, siano esse singole o doppie, garantiscono all'ospite una vita autonoma nei momenti della giornata in cui non deve ricorrere a servizi collettivi. Ogni unità di alloggio è costituita da una stanza con relativo servizio igienico ed è composta da un letto articolato con spondine laterali a scomparsa, un comodino e un armadio a due ante che rispondono ai requisiti richiesti dalla normativa vigente. Inoltre dispone di servizi interni di chiamata di emergenza, cavo TV (nelle camere corpo C è presente anche il telefono).

## 4. FINALITA', MISSIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'A.S.P. PERGOLA

### 4.1 Finalità e missione

Lo Statuto definisce gli scopi dell'Ente.

Scopo primario dell'A.S.P. Pergola è l'assistenza alle persone anziane, nel rispetto della loro dignità e personalità. A tal fine l'A.S.P. provvede all'accoglimento residenziale dei soggetti per i quali risulta non praticabile il mantenimento nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza assicurando livelli qualitativi d'eccellenza.

L'A.S.P. PERGOLA intende garantire una qualità di vita il più possibile elevata agli ospiti considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio. La ricerca di una migliore qualità dell'assistenza sta caratterizzando da anni il nostro intervento verso coloro che chiedono di essere ospitati presso la nostra struttura.

### 4.2 Principi fondamentali

L'attività dell'A.S.P. Pergola si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza e imparzialità:  
Ogni Persona ha diritto di ricevere i servizi e l'assistenza più adeguata senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. I comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e rispetto della personalità.
- Continuità:  
L'Ente assicura la regolarità e la continuità dell'assistenza mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio. In caso di interruzione o funzionamento irregolare del servizio, adotta misure volte a garantire agli Ospiti il minor disagio possibile.
- Partecipazione:  
L'Ente:
  - garantisce agli Ospiti il diritto di partecipazione attraverso le associazioni di rappresentanza e di tutela dei diritti;
  - garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
  - assicura agli Ospiti l'accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge sulla trasparenza amministrativa (n. 241/90) e sulla riservatezza dei dati (D. Lgs. 196/2003 – Regolamento Ue 2016/679).
- Efficacia ed Efficienza:  
Sia il criterio di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività dell'Ente. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni sociosanitarie e assistenziali.



### 4.3 Approccio pedagogico educativo

L'organizzazione del lavoro è centrata sull'ospite che diventa fulcro e non oggetto.

- **Anziano come persona capace di desideri**

Troppo spesso, anche involontariamente, riteniamo che gli Anziani non siano più in grado di esprimere opinioni, dissenso, consenso, che abbiano desideri oltre che bisogni.

- **Valorizzazione delle capacità**

Alcuni Anziani hanno ancora delle capacità, delle potenzialità; il personale non deve sostituirsi all'Anziano ma stimolarlo.

- **Valorizzazione degli operatori**

Alcuni sostengono che la "relazione operatore utente presenta forti analogie con le relazioni interne al servizio, fra gli operatori ed i responsabili"; il rispetto, la stima, l'esempio, la valorizzazione, la motivazione, la relazione tra operatori e responsabili può essere uno specchio della relazione tra operatore e ospite.

- **Collaborazione con i parenti**

I moderni criteri di gestione dei servizi si fondano sulla stretta collaborazione tra parenti e direzione della struttura, ma anche tra parenti ed operatori. La partecipazione diventa strumento di collaborazione, di arricchimento, di controllo democratico e di trasparenza dell'attività.

- **Economicità ed efficacia dell'intervento**

Le scelte gestionali devono essere improntate contemporaneamente al raggiungimento delle finalità istituzionali, al completo benessere psicofisico e sociale, protese verso una qualità della vita non formale, ma nel rispetto delle offerte economicamente più vantaggiose.

### 4.4 Integrazione con il territorio

L'Azienda ritiene importante stimolare e mantenere contatti con tutte le realtà socio-culturali del territorio comunale, siano esse associazioni, gruppi, istituzioni. Si ritiene tutto ciò indispensabile per favorire una intensa collaborazione ed integrazione reciproca sia nell'analisi dei bisogni che nella progettazione e realizzazione degli interventi.

### 4.5 Stimolazione all'innovazione

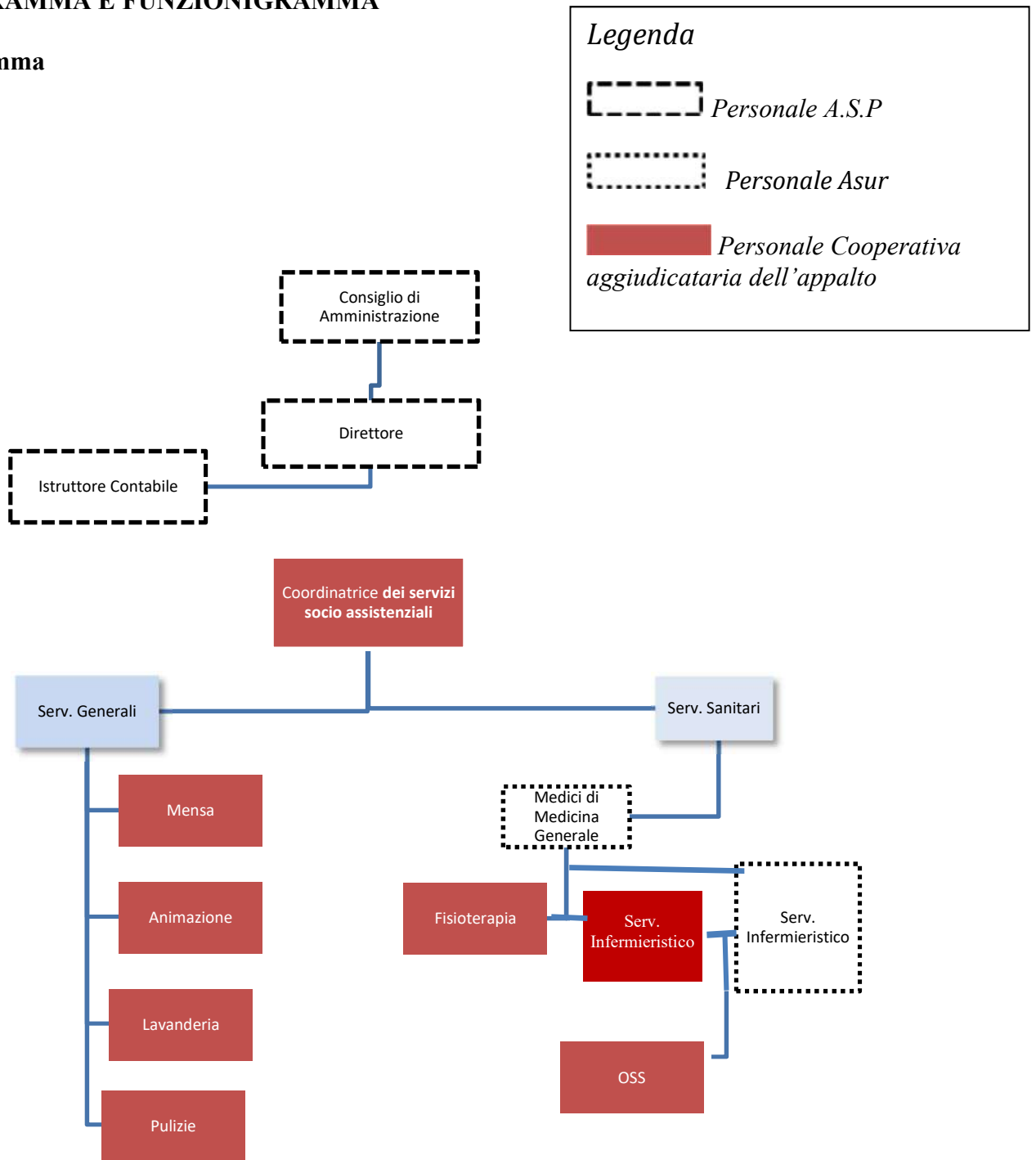
L'A.S.P. PERGOLA è aperta a tutte le forme di sperimentazione e di innovazione organizzativa e gestionale al fine di ricercare e trovare soluzioni migliorative della qualità della vita della persona.

## SEZIONE SECONDA

### ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELL' A.S.P. PERGOLA

#### 5. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA

##### 5.1 Organigramma



## 5.2 FUNZIONIGRAMMA DELL'A.S.P. PERGOLA

### Consiglio di Amministrazione

L'A.S.P. PERGOLA è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da n. 3 membri nominati dal Consiglio Comunale di Pergola e dura in carica 5 anni.

Il Consiglio di Amministrazione nomina il Presidente a cui spetta la rappresentanza legale dell'Ente

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e di programmazione dell'attività dell'A.S.P., le funzioni ad esso attribuite sono quelle indicate all' art. 7 dello Statuto dell'A.S.P. Pergola.

### Direttore (personale A.S.P. Pergola)

Il direttore è responsabile della gestione e del raggiungimento degli obiettivi fissati dal consiglio di amministrazione e ad esso competono tutti i poteri non riconducibili alla funzione di indirizzo, programmazione e verifica dei risultati.

Le funzioni attribuite al Direttore, in linea a quanto disposto dalla Legge regionale n. 5/2008 (art. 13, comma 2), sono quelle indicate all'art. 14 dello Statuto dell'A.S.P. Pergola.

Il Direttore, qualora in possesso dei requisiti prescritti dalla normativa regionale, svolge la funzione di Responsabile di struttura.

### Istruttore Contabile (personale A.S.P. Pergola): n. 1 unità per 36 ore settimanali.

L'istruttore contabile svolge funzioni amministrative proprie del relativo profilo professionale, in stretta collaborazione con il Direttore a cui risponde gerarchicamente, esercita le funzioni del Direttore in caso di impedimento o assenza dello stesso (art. 14, punto 9, Statuto).

L'Istruttore contabile è in possesso dei titoli di studio per l'accesso al relativo profilo professionale.

### Coordinatrice dei servizi socio assistenziali (personale della società aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani): n. 1 unità per 36 ore settimanali e garantisce la reperibilità al di fuori del normale orario di servizio.

Svolge le funzioni di coordinamento di tutte le attività socio assistenziali e tutelari; si interfaccia con la Direzione dell'Ente, con gli utenti, i famigliari ed il personale e con tutte le altre figure operanti nella struttura.

La Coordinatrice dei servizi socio assistenziali è in possesso di diploma di laurea triennale ed almeno 3 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe.

### Servizio mensa (personale della Cooperativa aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani): n. 4 unità, attualmente, per complessive 119 ore settimanali.

Il personale del servizio mensa provvede alla predisposizione dei pasti per gli ospiti del Centro Anziani ed è in possesso di idoneità alla mansione.

### Servizio animazione (personale della Cooperativa aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani): da n. 1 a n. 2 unità, per complessive 24 ore settimanali.

Il personale addetto al servizio animazione predispone e organizza interventi ricreativi, di animazione e svago, attività culturali o di recupero delle tradizioni favorendo la socializzazione tra ospiti e ne verifica costantemente l'efficacia e il perseguimento degli obiettivi terapeutici e di salute.

Il personale del servizio di animazione è in possesso di attestato di qualifica professionale di animatore, o in alternativa, comprovata esperienza triennale nel settore di animazione sociale in strutture per anziani.

### Servizio lavanderia (personale della Cooperativa aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani): n. 1 unità per circa 33,5 ore settimanali.

Il personale del servizio lavanderia si occupa del lavaggio e della stiratura della biancheria piana e di quella personale degli ospiti, occupandosi altresì della buona conservazione della medesima.

Non sono richiesti particolari requisiti professionali per il personale addetto.

**Servizio pulizia** (personale della Cooperativa aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani): n. 3 unità per circa complessive 94,5 ore settimanali più 15 ore mensili. Il personale addetto al servizio pulizia si occupa della pulizia giornaliera e del lavaggio dei pavimenti di tutti i locali ad uso degli ospiti del Centro per Anziani, camere, scale, corridoi, scoperti ecc. . Il servizio comprende altresì lo smaltimento dei rifiuti speciali. Non sono richiesti particolari requisiti professionali per il personale addetto.

**Servizio di fisioterapia** (personale della Cooperativa aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani): da n. 1 a n. 2 unità, per circa complessive 15 ore settimanali.

Il personale del servizio di fisioterapista pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psico-motorie o per il mantenimento delle capacità residue dell'ospite.

Il personale del servizio di fisioterapia è in possesso di laurea professionale in fisioterapia.

**Medici di Medicina generale:** è responsabile della tutela della salute degli anziani ospiti, svolge interventi diagnostici, terapeutici, preventivi e di educazione sanitaria. Assicura l'attività di diagnosi e cura all'interno della struttura nell'ambito degli accessi programmati ed interventi al bisogno. E' il principale referente per gli anziani e per i familiari in merito agli aspetti sanitari.

**Servizio infermieristico** (personale AST): gestito ed organizzato direttamente dall'AST con personale munito di apposita qualifica di infermiere professionale. Sono di sua competenza tutte le prestazioni di carattere sanitario: preparazione terapia, somministrazione dei farmaci, medicazioni, iniezioni, controlli della pressione arteriosa, prelievi ematici ecc.,

Servizio infermieristico integrativo (personale della Cooperativa aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani) n. 1 unità per 12 ore settimanali.

**Servizio tutelare** (personale della Cooperativa aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani): circa n. 12/13 unità nell'arco delle 24 ore per un totale attualmente di circa 581 ore settimanali.

Il servizio tutelare è fornito da operatori qualificati in possesso del titolo professionale di Operatore Socio Sanitario. Assicura un'assistenza nella misura necessaria a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utenza sulla base della valutazione dell'UVD e del relativo Piano Assistenza Individuale (PAI).

### 5.3 TURNI DI SERVIZIO PRESSO IL CENTRO ANZIANI

#### UFFICI AMMINISTRATIVI

MATTINO	POMERIGGIO
n. 2 operatore dalle ore 7.30 alle ore 13.30 dal Lunedì al Sabato	
<i>Totale ore: 36 settimanali</i>	

#### COORDINAMENTO SOCIO-ASSISTENZIALE

MATTINO	POMERIGGIO
n. 1 operatore dalle ore 8.00 alle ore 14.00 dal Lunedì al Sabto	
<i>Totale ore: 36settimanali</i>	

#### SERVIZIO MENSA

MATTINO	POMERIGGIO
n. 1 operatore CUOCO: dalle ore 07,00 alle ore 13,00	n. 1 operatore CUOCO: dalle ore 15.00 alle ore 19,00
n. 1 operatore AIUTO CUOCO: dalle ore 10.00 alle ore 13.30	n. 1 operatore AIUTO CUOCO: dalle ore 16.30 alle ore 20.00
<i>Totale ore: 9,5 giornaliere per un totale di ore 66,5 settimanali</i>	<i>Totale ore: 7,5 giornaliere per un totale di ore 52,5 settimanali</i>

## ANIMAZIONE

MATTINO	POMERIGGIO
Lunedì, Martedì, Giovedì, Sabato: n. 1 operatore per un totale di 13,5 ore	Lunedì, Mercoledì, Venerdì) n. 1 operatore, per un totale di 10,5 ore
<i>Totale ore: 13,5 ore settimanali</i>	<i>Totale ore: 10,5 ore settimanali</i>

## SERVIZIO LAVANDERIA

MATTINO	POMERIGGIO
n. 1 operatore tutti giorni esclusa la Domenica dalle 07.30 alle 12.30 per 5 ore giornaliere	Tutti i giorni 0,5 ore dalle 19.30 alle 20.00
<i>Totale ore: 30 ore settimanali</i>	<i>Totale ore: 3,5 ore settimanali</i>

## SERVIZIO PULIZIE

MATTINO	POMERIGGIO
n. 2 operatori dalle ore 07.30 alle ore 12.30 per un totale di ore 10 giornaliere	n. 1 operatore dalle ore 16.00 alle ore 19.30 per un totale di ore 3,5 giornaliere
<i>Totale ore: 70 ore settimanali</i>	<i>Totale ore: 24,5 settimanali</i>
<i>Da aggiungersi 15 ore mensili per pulizie straordinarie</i>	

## SERVIZIO FISIOTERAPIA

MATTINO	POMERIGGIO
Lunedì, Mercoledì e Venerdì: n. 1 operatore dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ore 3 giornaliere	Martedì e Giovedì: n. 1 operatore dalle ore 14.30 alle ore 17.30 ore 3 giornaliere
<i>Totale ore: 9 ore settimanali</i>	<i>Totale ore: 6 ore settimanali</i>

## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è erogato direttamente dall'AS.T. che provvede alla turnazione del personale impiegato. A detto servizio è affiancato un servizio integrativo da parte dell'A.T.I. aggiudicataria dell'appalto pari a 12 ore settimanali.

## ASSISTENZA TUTELARE

MATTINO	POMERIGGIO	NOTTE
n. 3 operatori dalle ore 06,30 alle ore 13,30	n. 2 operatori dalle ore 13,30 alle ore 20,30	n. 2 operatori dalle ore 20,30 alle ore 06,30
n. 1 operatore dalle ore 06,30 alle ore 08,30	n. 1 operatore dalle ore 14,00 alle ore 19,30	
n. 1 operatore dalle ore 06,30 alle ore 12,30	n. 1 operatore dalle ore 14,00 alle ore 19,00	
n. 2 operatore dalle ore 06,30 alle ore 10,00	n. 1 operatore dalle 15,30 alle 19,00	
<i>Totale ore: 36 giornaliere</i>	<i>Totale ore: 28 giornaliere</i>	<i>Totale ore: 20 giornaliere</i>

*Nei giorni di Domenica è prevista una riduzione dell'orario di assistenza tutelare pari ad ore 7.*

## 5.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'A.S.P. assicura la formazione del proprio personale ed assicura altresì la formazione del personale utilizzato

dalla ditta aggiudicataria della gestione dei servizi del Centro, inserendo appositi obblighi all'interno del capitolato speciale d'appalto regolante i servizi, obblighi attinenti la formazione obbligatoria (pronto soccorso, antincendio, HACCP, movimentazione carichi, BLS ecc.) nonché formazione su aspetti specifici dei servizi.

## **SEZIONE TERZA SERVIZI**

### **METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE**

I servizi dell'A.S.P. adottano un metodo di lavoro multidisciplinare che si traduce nell'elaborazione di un piano assistenziale individualizzato (PAI) che si prefigge di dare risposta ai bisogni di ciascun ospite riconoscendo così l'unicità di ogni persona. Le figure professionali coinvolte sono quelle operanti all'interno di ciascun servizio. Questo metodo di lavoro costituisce il cuore dell'intervento verso la persona, è condiviso con la famiglia ed è sottoposto a verifica periodica.

Tutte le attività a valenza socio-sanitaria ed assistenziale vengono gestite tramite apposita cartella informatizzata.

### **6. SERVIZI EROGATI**

L'A.S.P. Pergola eroga servizi di **Residenza Protetta** e **Casa di Riposo**.

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

- **MENSA:** I pasti vengono preparati nella cucina della struttura. Agli ospiti sono serviti nei refettori della struttura 3 pasti principali colazione, pranzo e cena. A mezza mattinata e nel primo pomeriggio vengono somministrate bevande calde e/o fredde.

Il menù è sviluppato nell'arco di quattro settimane da una nutrizionista e diversificato in base alle stagioni (primavera-estate, autunno-inverno). L'ospite può scegliere fra due tipi di menù giornalieri. Sono inoltre previste diete differenziate secondo le varie esigenze degli ospiti e le indicazioni dietetiche fornite dai medici di famiglia

L'erogazione del servizio avviene in conformità al sistema HACCP (Decreto Legislativo 193/07).

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

- ✓ prima colazione ore 08.00/08.30;
- ✓ merenda ore 10.00/10.30;
- ✓ pranzo ore 11.30/12.30;
- ✓ merenda ore 15.00/15.30;
- ✓ cena ore 18.00/18.30

In casi particolari potrà essere autorizzato il servizio in camera.

- **LAVANDERIA E STIRERIA:** Il servizio di lavanderia, svolto all'interno dei locali del Centro Anziani, garantisce la fornitura e il lavaggio della biancheria piana (coperte, lenzuola, asciugamani, bavaglioni ecc.) ed il lavaggio della biancheria personale dell'ospite. Il servizio comprende lo smistamento, distribuzione della biancheria degli ospiti nonché piccoli rammendi. Il corredo dell'ospite deve essere fornito e ripristinato a carico dello stesso.
- **PULIZIA:** Il servizio di pulizia garantisce la pulizia giornaliera ed il lavaggio dei pavimenti di tutti i locali ad uso degli ospiti del Centro per Anziani, camere, bagni, scale, corridoi, scoperti ecc. nonché un'accurata pulizia quotidiana degli ambienti, degli arredi e dei macchinari. Il servizio prevede a cadenze periodiche la pulizia dei vetri, finestre, porte, pareti soffitti zoccolature e

all'occorrenza di corpi illuminanti nonché la pulizia e manutenzione ordinaria del giardino annesso al Centro per Anziani ad uso degli ospiti. Il servizio comprende lo smaltimento dei rifiuti anche speciali.

Nell'esecuzione del servizio vengono utilizzati attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti.

- **SERVIZIO DI ANIMAZIONE:** Il servizio, previsto su 6 giorni settimanali con alternanza mattino/pomeriggio ad esclusione del Lunedì che viene erogato per l'intera giornata, prevede, in base ad apposito calendario esposto in bacheca, attività individuali e collettive mediante la formulazione e l'attuazione di progetti di animazione caratterizzati da continuità e intenzionalità, volti a promuovere e contribuire al mantenimento delle potenzialità personali, di inserimento e partecipazione sociale. Gli addetti al servizio:
  - predispongono e organizzano interventi ricreativi, di animazione e svago, attività culturali o di recupero delle tradizioni favorendo la socializzazione e lo scambio tra ospiti e ne verificano costantemente l'efficacia e il perseguimento degli obiettivi terapeutici e di salute;
  - promuovono e organizzano, in collaborazione con le altre figure professionali, momenti di vita comunitaria in funzione socio educativa anche con il supporto delle associazioni di volontariato operanti presso la struttura;
  - partecipano a lavori di gruppo, alle attività dell'Unità Operativa Interna e collaborano con le altre professionalità (operatori socio assistenziali, uffici, Direzione, infermieri professionali, fisioterapisti, ecc.) nell'ottica di una metodologia di lavoro multiprofessionale.
  
- **SERVIZIO FISIOTERAPICO:** Il servizio è organizzato su 5 giorni settimanali. Il fisioterapista svolge le seguenti funzioni:
  - rispetta i piani assistenziali degli ospiti del Centro per Anziani;
  - partecipa alle riunioni dell'U.O.I. per la definizione operativa dei P.A.I. per quanto di competenza;
  - assicura, per gli aspetti di competenza, la realizzazione e la verifica del P.A.I.;
  - propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
  - verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
  - attesta trimestralmente i risultati ottenuti mediante presentazione di apposita sintetica relazione;
  - pianifica, gestisce, valuta gli interventi riabilitativi;
  - svolge attività di fisioterapia, sia con trattamenti individuali, sia con attività di gruppo, mirati alla rieducazione funzionale e al recupero e/o mantenimento delle capacità residue.
  - si occupa, in collaborazione con le altre figure sanitarie, della mobilitazione, delle posture, dei trasferimenti e delle attività della vita quotidiana degli ospiti;
  - svolge attività di formazione del personale, sia attraverso incontri programmati, sia attraverso attività di consueing quotidiano;
  - collabora con le altre figure professionali all'elaborazione e all'attuazione di progetti mirati e multidisciplinari.
  
- **ASSISTENZA MEDICA:** L'assistenza medica è fornita dal medico di medicina generale cui permane la responsabilità clinica del proprio paziente.  
Il medico assolve alle seguenti funzioni:
  - valutazione dello stato complessivo di salute;
  - impostazione e prescrizione della terapia individuale;
  - prescrizione delle visite e degli esami diagnostici esterni;
  - partecipa alla stesura dei P.A.I.;
  - rapporto con i familiari in merito allo stato di salute dell'ospite;



Nei giorni festivi e prefestivi e dalle 20.00 alle 08.00 di ogni giorno, l'assistenza medica è garantita attraverso il Medico di Continuità Assistenziale.

- **SERVIZIO INFERMIERISTICO:** Il servizio è gestito ed organizzato direttamente dall'A.S.T. con personale munito di apposita qualifica di Infermiere Professionale. Sono di sua competenza tutte le prestazioni di carattere sanitario ed esercita tutte le funzioni previste dalla normativa vigente. Le prestazioni che vengono erogate consistono in:

- partecipazione all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- presa in carico dello stato di salute generale dell'ospite e tempestiva segnalazione di eventi morbosi;
- somministrazione ed aiuto nell'assunzione della terapia prescritta dal medico (orale, iniettiva, fleboclisi, aerosol);
- rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa, glicemia, frequenza cardiaca, ossigenazione);
- gestione PEG e SNG;
- prevenzione e cura delle piaghe da decubito;
- rilevazione e trattamento della terapia del dolore;
- assistenza al MMG durante le visite;
- tenuta della documentazione sanitaria e registrazione delle consegne;
- gestione complessiva dei farmaci (ordine, scadenza, stupefacenti, ecc..) e di tutto il materiale sanitario e delle attrezzature;

Nell'erogazione del servizio, l'Infermiere collabora con altre professionalità (operatori socio assistenziali, uffici, Direzione, fisioterapisti, educatori animatori, ecc.) ai fini della realizzazione della metodologia di lavoro multi professionale, partecipa a lavori di gruppo, alla stesura ed aggiornamento dei PAI, alle attività dell'Unità Operativa Interna e a momenti di verifica del servizio.

E' inoltre previsto un Servizio infermieristico integrativo erogato dall'A.T.I. aggiudicataria dell'Appalto per la gestione del Centro Anziani.

- **SERVIZIO TUTELARE:** Il servizio garantisce un'assistenza mirata a rispondere ai bisogni degli ospiti e a mantenere il più elevato livello di autonomia psicofisica e sociale, onde limitare il rischio involutivo. Gli addetti al servizio (O.S.S.) sono le figure che più degli altri rimangono vicini agli ospiti, quindi rilevano in tempo reale le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti e ne danno tempestiva comunicazione agli infermieri in servizio. Registrano nelle apposite modulistiche tramite utilizzo di mezzi informatici, tutti gli aspetti relativi ai bisogni primari dell'ospite e partecipano a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti.

In particolare gli addetti:

- aiutano l'ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana;
- curano l'igiene personale che viene garantita secondo un preciso programma nonché i cambi di biancheria;
- attuano la rilevazione del peso, della temperatura corporea e il controllo dell'alvo e della diuresi, nonché della pressione arteriosa;
- provvedono alla somministrazione di alimenti e bevande, su istruzione del Referente di nucleo o di persona da lui delegata anche per quanto attiene gli aspetti dietetici e/o legati all'assunzione di bevande alcoliche;
- realizzano attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e alla prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;
- provvedono alla sorveglianza dell'ospite;

- attuano interventi per favorire la socializzazione;
- curano la gestione delle attività strumentali del reparto: rifacimento dei letti e pulizia dei comodini e di altre suppellettili, cambio biancheria, pulizie non rinviabili, riordino dei materiali di reparto, disbrigo delle sale da pranzo e degli spazi comuni;
- collaborano con altre professionalità (infermieri professionali, uffici, Direzione, fisioterapisti, animatori, ecc.) finalizzata alla realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale -.

Nello specifico per gli ospiti con riduzioni anche temporanee delle autonomie sono previste le seguenti prestazioni:

- assistenza diretta nell'assunzione del cibo;
  - assistenza diretta per la toilette personale e per fare il bagno;
  - assistenza diretta nella vestizione;
  - 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.);
  - assistenza diretta per il controllo degli sfinteri e della diuresi;
  - mobilitazione degli ospiti costretti a letto anche al fine della prevenzione delle piaghe da decubito, secondo le disposizioni del personale sanitario.
- **SERVIZIO DI COORDINAMENTO SOCIO-ASSISTENZIALE:** Il servizio integra e coordina le diverse professionalità coinvolte nei processi di gestione dell'utente. Garantisce l'ingresso, l'inserimento e la permanenza dell'ospite in struttura.  
Il Coordinatore del servizio socio-assistenziale provvedere ai seguenti adempimenti:
    - Verifica il corretto andamento del servizio, concordando eventuali variazioni con il Responsabile della struttura;
    - Assicura una gestione organizzata ed in linea con le politiche della struttura, dei rapporti con i familiari, i volontari ed altre figure ed organismi esterni;
    - Provvede alle attività connesse ai nuovi ingressi in struttura in collaborazione con la direzione dell'A.S.P. Pergola;
    - Garantisce l'ingresso dell'ospite secondo prassi propria della struttura;
    - Accoglie l'ospite integrandosi con il coordinatore dei servizi infermieristici, l'animatore, il fisioterapista ed il responsabile di nucleo, favorendo un inserimento positivo, monitorando i primi giorni di accoglienza;
    - Analizza le aspettative ed i bisogni degli ospiti e delle rispettive famiglie;
    - Assicura lo sviluppo della qualità delle prestazioni all'anziano;
    - Progetta, coordinandosi con l'animatore, le attività di animazione;
    - Collabora alle attività di animazione;
    - Promuove, coordinandosi con l'animatore, la partecipazione degli ospiti alle iniziative sociali, culturali e ricreative del territorio;
    - Promuove iniziative di socializzazione all'interno della struttura, in collaborazione con i cittadini e le associazioni presenti sul territorio;
    - Individua eventuali punti critici ed il livello di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio ed attua le metodologie per perseguire la soddisfazione dell'utente o, se necessario, apportare innovazioni alle modalità d'intervento;
    - Assicura, coordinandosi con i responsabili di nucleo, gli infermieri ed il fisioterapista, la raccolta e la tenuta di tutti i dati e le informazioni relative al nucleo e ai singoli anziani anche con utilizzo di supporti informatici;
    - Garantisce la realizzazione del programma di nucleo. In particolare: indirizza, coordina, e controlla le attività del nucleo; integra le attività assistenziali con gli interventi sociali e sanitari attivati nel nucleo da altre figure professionali; attiva in modo sistematico, il flusso delle informazioni in verticale (vertice-base/base – vertice) e in orizzontale (fra settori e ruoli diversi); interviene direttamente con gli operatori del nucleo per la realizzazione dei programmi

- definiti;
- Assicura, coordinandosi con gli altri componenti dell' U.O.I., il controllo e l'aggiornamento del P.A.I. degli ospiti e ne assicura l'informazione ed il coinvolgimento dell'ospite, dei familiari o del tutore/ amministratore di sostegno;
  - Attiva sistemi di verifica dell'esecuzione del servizio, sia quantitativi che qualitativi, coordinandosi con il responsabile dei servizi infermieristici e con i responsabili di nucleo;
  - Verifica periodicamente con il responsabile della struttura l'andamento e lo stato di attuazione dei P.A.I. rispetto agli obiettivi prefissati;
  - Partecipa alle riunioni settimanali degli operatori della struttura;
  - Provvede alla prenotazione delle visite e degli esami e all'organizzazione dei trasporti per l'accesso ai servizi sanitari;
  - Organizza, in collaborazione con il responsabile di nucleo, il lavoro degli operatori d'assistenza, coordinandosi con le altre figure professionali che lavorano nella struttura;
  - Cura la costante comunicazione ed integrazione operativa con il personale dei tre nuclei e con il coordinatore del servizio infermieristico;
  - Provvede al ritiro dei referti relativi ad analisi, visite specialistiche ed esami;
  - Provvede al ritiro di materiale sanitario e farmaceutico c/o il Distretto sanitario;
  - Mantiene i contatti con gli ospiti temporaneamente ricoverati c/o l'ospedale di Pergola, esegue colloqui con i medici ospedalieri per l'assunzione di informazioni sullo stato di salute degli ospiti ove esplicitamente richiesto dagli stessi o dai propri familiari;
  - Svolge attività di segretariato sociale (cambio di residenza, assegnazione medico di base, pratiche di invalidità civile, domande per protesica ecc.);
  - Provvede ai flussi informativi richiesti dall'ASUR/Regione Marche mediante utilizzo di software (a titolo di esempio non esaustivo: Sirte);
- **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, per le terapie iniettive ed endovenose non fornito direttamente dall'A.S.T. ivi compresa la fornitura di cateteri e sacche di raccolta qualora non sufficienti quelli forniti individualmente dall' A.S.T medesima.
  - **SERVIZI VARI:** 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.).
  - **ASSISTENZA RELIGIOSA:** Il servizio religioso è gestito autonomamente da un sacerdote inviato dalla Curia.
  - **TELEFONO:** L'A.S.P. garantisce la presenza di una linea telefonica a disposizione degli ospiti

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

Sono a carico dell'ospite tutto quanto non specificatamente indicato nei servizi/forniture di cui sopra quali a titolo indicativo e non esaustivo:

- ✓ 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).
- ✓ tutti gli oneri e le spese per eventuali visite mediche specialistiche eseguite privatamente.
- ✓ eventuali spese di degenza ospedaliera ed eventuale assistenza in caso di ricovero in ospedale dell'ospite.
- ✓ l'acquisto di pannoloni eccedenti il quantitativo fornito dal S.S.N..
- ✓ prodotti da banco e parafarmaci.
- ✓ spese funebri (a tutte le incombenze in merito dovranno liberamente provvedere i familiari)

<b>SEZIONE QUARTA</b> <b>QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI</b>
--

### 7. STANDARD DI QUALITA': LA QUALITA' COME VIENE PRODOTTA

Gli standard di qualità sono intesi come livelli medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio si è posto. Al fine di rendere tutto il personale responsabile del proprio ruolo e dei propri comportamenti, ed affinché sia l'ospite che l'ASP abbiano parametri oggettivi di riferimento sono stati definiti degli standard di prestazione per i servizi erogati.

Gli standard formalizzati e sui quali c'è l'impegno nei confronti dei cittadini e degli utenti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio fermo restando che tali standard potranno riguardare anche ulteriori aspetti relativi ai servizi erogati:

- prestazioni assistenziali socio-sanitarie
- prestazioni alberghiere
- diritto all'informazione -

### STANDARD DI QUALITA'

#### AREA: PRESTAZIONI ASSISTENZIALI SOCIO-SANITARIE

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tutti gli utenti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni	n. 4 bagni completi effettuati mensilmente da ogni utente	Programma settimanale e report specifico
A tutti gli utenti è garantita l'igiene quotidiana e al bisogno	Numero di utenti cui è garantita l'igiene quotidiana e al bisogno	Verifica sul campo Registrazione difformità in relazione allo standard
Tutti gli utenti quotidianamente vengono alzati da letto prevedendo anche alzate differenziate, salvo diversa prescrizione sanitaria	Numero utenti alzati dal letto quotidianamente sul totale degli utenti	Programma alzate
A tutti gli utenti viene elaborato il Piano Assistenziale Individuale e viene garantita la sua revisione almeno due volte l'anno	Numero di Piani Assistenziali Individuali scritti sul totale degli utenti. Numero revisioni PAI annuale per utente	Scheda PAI
Per gli utenti che possono trarne beneficio vi sono programmi di riabilitazione quotidiana	Numero utenti a cui viene attuato il programma	Verifica da Consegna/Report terapisti riabilitazione
Ogni giorno vengono svolte attività di socializzazione e animazione individuali o di gruppo	Numero utenti che quotidianamente partecipano	Consegna animazione Consegna individuale Report animatore

Almeno una volta al mese vengono organizzate attività ricreative a livello di struttura o trasversali ai singoli reparti	Numero attività ricreative organizzate mensilmente	Report specifico
Viene effettuata la valutazione per il rischio da lesioni da decubito a tutti gli ospiti in base ad apposita scala di valutazione	Numero di valutazioni su percentuale ospiti e rivalutazione periodica sugli ospiti a basso ed elevato rischio	Report specifico
Viene effettuata la valutazione per il rischio da cadute a tutti gli ospiti in base ad apposita scala di valutazione	Numero di valutazioni su percentuale ospiti e rivalutazione periodica sugli ospiti a basso rischio caduta	Report specifico
La struttura monitora annualmente le infezioni di maggior interesse associate all'attività assistenziale	Numero di infezioni contratte, in relazione all'ICA in esame, su percentuale degli ospiti	Report specifico
La struttura monitora le prescrizioni relative alla contenzione.	Numero delle prescrizioni sul totale degli ospiti	Report specifico

#### AREA: PRESTAZIONI ALBERGHIERE

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Vengono garantiti pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedano prodotti dietetici	Numero delle diete elaborate in pasti personalizzati	Numero richieste mediche per diete personalizzate
Viene garantita la possibilità di scegliere alternative al menu principale	Numero alternative richieste	Modulistica pasti
A tutti gli utenti è garantito il cambio completo della biancheria del letto almeno ogni 7 giorni e ogni volta ci sia la necessità	Numero cambio biancheria del letto	Verifica sul campo Programma settimanale
A tutti gli utenti viene garantita la pulizia della camera almeno 1 volta al giorno	Programma come da capitolato	Verifica sul campo
Viene garantito il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali	Tempo di riconsegnati degli indumenti all'ospite rispetto allo standard formalizzato in gg. 2	Verifica difformità
In ogni struttura è disponibile una linea telefonica ad uso degli utenti	Presenza del/dei telefoni	Verifica sul campo

**AREA: DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

<b>STANDARD</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>
Al momento dell'ingresso viene consegnata ad ogni utente/familiare la Carta dei Servizi	N di nuovi utenti/famigliari a cui viene distribuito	Modulistica firmata
All'interno della Azienda vengono eseguite rilevazione sulla qualità percepita	N questionari somministrati annualmente	Somministrazione del questionario. Elaborazione e diffusione dei risultati
Pubblicazione sul sito istituzionale della modulistica e di tutte le informazioni riguardanti i servizi prestati	Costante e tempestivo aggiornamento delle informazione sul sito istituzionale	Accesso al sito e rilevazione difformità

L'ASP Pergola mette a disposizione degli ospiti e dei familiari moduli che possono essere compilati in forma anonima per valutare il grado di soddisfazione. Tali moduli possono essere riconsegnati nella apposita cassetta collocata nelle vicinanze del portone d'ingresso al Centro Anziani o all'indirizzo di posta elettronica dell'Azienda [info@asp-pergola.it](mailto:info@asp-pergola.it)



## SEZIONE QUINTA

### ACCOGLIENZA E TUTELA DEI DIRITTI

#### 8. MODALITA' DI ACCESSO

Per essere ospitati nel Centro Anziani è necessario rivolgere richiesta scritta al Presidente dell'A.S.P. PERGOLA, compilando la "domanda di ammissione" su apposito modulo, predisposto dalla Direzione dell'Istituto. La procedura tramite la domanda di ammissione e l'eventuale richiesta dei servizi aggiuntivi si è dimostrata, nel corso di molti anni, efficace ed efficiente; pertanto, anche al fine di evitare atti non indispensabili, si è ritenuto non indispensabile la stipula di un contratto di ospitalità tenendo luogo, la domanda stessa, a contratto.

L'ammissione viene disposta dalla Direzione dell'Ente, tenuto conto delle priorità sotto riportate, priorità a valere esclusivamente per i posti autorizzati e non convenzionati, nonché previo impegno al pagamento della retta. L'ammissione definitiva resta subordinata all'adozione della relativa determinazione da parte del Direttore, in base alla valutazione multidimensionale da parte dell'UVD/UVI. Tale determinazione dovrà essere adottata decorso il periodo di prova.

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;
3. coloro che hanno residenza nel Comune di Pergola;
4. coloro che si trovano in particolari condizioni di necessità ed assistenza.

Per quanto concerne i posti convenzionati ASUR, l'ammissione viene disposta in accordo con il competente Distretto Sanitario fermo restando l'impegno, come sopra detto, al pagamento della retta di ricovero per la parte di competenza dell'ospite

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 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 archiviate d'ufficio dopo la seconda chiamata con esito negativo.

Nel caso di rinuncia al posto ed in assenza di ulteriore comunicazione da parte dell'interessato la domanda sarà archiviata d'ufficio decorsi anni 2 (due) dalla data di presentazione della stessa.

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.

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.

All'ingresso l'ospite deve produrre una certificazione del medico di medicina generale, su apposito modello fornito dall'Azienda, relativa alle condizioni di salute.

### **8.1 AMMISSIONI TEMPORANEE**

Compatibilmente con la disponibilità di posti letto, il Centro Anziani può offrire accoglienza temporanea a persone anziane normalmente seguite in famiglia, assicurando ai congiunti un periodo di stacco dall'impegno assistenziale.

### **8.2 DIMISSIONI VOLONTARIE E NON**

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.

L'ospite sarà dimesso dal Centro Anziani nei seguenti casi:

1. Coloro che, per qualsiasi motivo, non faranno fronte agli impegni di pagamento che hanno assunto verso l'Ente. Verso gli obbligati inadempienti l'ente procederà al recupero del credito maggiorato della mora e degli interessi legali, della svalutazione e delle spese legali giudiziarie
2. Per non idoneo comportamento o per azioni tali da rendere incompatibile la sua permanenza nella convivenza ovvero nel caso in cui le condizioni psicofisiche dell'ospite non risultassero compatibili con le prestazioni assistenziali offerte dalla struttura.

### **8.3 CONSERVAZIONE DEL POSTO**

In caso di assenza prolungata, ad eccezione dei ricoveri ospedalieri, la durata del periodo di conservazione del posto è fissata come segue:

- in giorni 15 (quindici) annui per gli ospiti della Residenza Protetta;
- in giorni 30 (trenta) annui per gli ospiti della Casa di Riposo;

salvo il pagamento di quanto previsto al successivo punto 9.2 Si potrà derogare da tale limite di durata solo per particolari e motivati casi e solo per gli ospiti della Casa di Riposo, con nulla osta apposto dal Direttore dell'A.S.P. Pergola sulla richiesta presentata da parte dell'ospite.

### **8.4 DIRITTI DEGLI OSPITI**

L'A.S.P. riconosce ai propri anziani ospiti:

- il diritto all'assistenza: ogni Anziano deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, eccetera);
- il diritto di cura: ogni Anziano deve essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- il diritto di prevenzione: ad ogni Anziano deve essere assicurato ogni intervento possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) atto a prevenire peggioramenti o danni alla salute e alla sua autonomia;
- il diritto alla difesa: ogni Anziano in condizioni psicofisiche di inferiorità deve essere difeso da speculazioni e raggiri o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;
- diritto di parola e di ascolto: ogni Anziano deve essere ascoltato e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;
- diritto di informazione: ogni Anziano, o chi per Lui, deve essere informato circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è interessato;
- diritto di partecipazione: ogni Anziano deve poter partecipare alle prese di decisione che lo riguardano;
- diritto di accettazione: ogni Anziano deve essere accettato come individuo portatore di valori;

- diritto alla critica: ogni Anziano può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che lo riguardano;
- diritto al rispetto e al pudore: ogni Anziano deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo concetto di pudore;
- diritto alla riservatezza: ogni Anziano ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- diritto di pensiero e religione: ogni Anziano deve poter esplicitare le sue idee filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

## **8.5 REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

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 ospitati. Coloro che daranno motivo a rilievi saranno ammoniti; in caso di recidiva saranno invitati a dimettersi, o verranno espulsi, a insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione, che provvederà anche a stabilire la data dell'allontanamento.

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

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.

L'ospite al momento dell'ingresso nell'istituto si impegna a:

- Osservare le regole dell'igiene e della coabitazione;
- Mantenere in buono stato la camere e le apparecchiature;
- 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.

È vietato:

- introdurre apparecchi di riscaldamento e di cottura ad uso personale nella propria camera;
- fumare in camera e nei locali dove esista specifico divieto;
- ospitare in camera animali anche di piccola taglia;
- gettare dalla finestra qualsiasi oggetto;
- stendere alle finestre capi di biancheria;
- vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- uscire dalla camera con abbigliamento trasandato;
- salva specifica autorizzazione della direzione, arredare la camera con piccoli mobili di proprietà dell'ospite;
- manomettere le apparecchiature e/o gli impianti.

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.

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

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.

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

### **8.6 GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

Il mattino, tra le ore 6:30 e le ore 8:30, gli ospiti sono aiutati nell'igiene personale secondo i bisogni individuali. Gli ospiti autosufficienti che lo desiderano possono rimanere a letto fino alla colazione.

Dalle ore 8:00 viene servita la colazione nei due refettori o nelle stanze se le condizioni di salute non consentono il trasferimento dell'ospite.

La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno se il tempo lo permette. Gli ospiti sono intrattenuti in attività ricreative e di socializzazione, il personale socio assistenziale provvede alle esigenze di assistenza tutelare e vengono svolte le attività riabilitative individuali o di gruppo da parte del fisioterapista. Vengono eseguiti i bagni programmati e le prestazioni infermieristiche.

Dalle ore 11:30 viene servito il pranzo in refettorio e nelle camere per gli ospiti che a vario titolo rimangono nell'alloggio. Dopo pranzo chi lo desidera o chi ha particolari esigenze si ritira in camera per riposare accompagnato se necessario dagli operatori.

Fermo restando la continuità dell'erogazione delle prestazioni tutelari alle ore 14:30 vengono attivati i laboratori di intrattenimento pomeridiano o il servizio fisioterapico.

Alle ore 15:00 viene servita la merenda costituita da bibite calde o fredde tenendo conto della stagionalità.

Dalle ore 18:00 viene servita la cena.

Dalle ore 19:15 gli ospiti autosufficienti possono rimanere nei soggiorni a vedere la televisione o a colloquiare mentre gli altri vengono preparati per la messa a letto.

### **8.7 DEPOSITO E SERVIZIO CUSTODIA VALORI**

L'Azienda suggerisce all'ospite e nel caso ai suoi familiari di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro perché non risponde di eventuali furti e declina ogni responsabilità.

La ditta aggiudicataria dell'appalto per la gestione del Centro Anziani, su richiesta dell'ospite o del familiare, accetta di conservare un piccolo deposito ad personam in funzione delle necessità dell'ospite che potrà effettuare prelievi negli orari di presenza della Coordinatrice.

### **8.8 LIBERTA' DI MOVIMENTO**

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.

## SEZIONE SESTA I COSTI

### 9. TIPOLOGIE DI UTENZE

Gli ospiti, in base alla valutazione effettuata dall'apposita struttura A.S.T. prima dell'ingresso nel Centro Anziani, sono suddivisi in:

- AUTOSUFFICIENTI, anziani con una valutazione da parte dell'UVI/UVD di idoneità alla Casa di Riposo.
- NON AUTOSUFFICIENTI, anziani con una valutazione da parte dell'UVI/UVD di idoneità alla Residenza Protetta.

Tale classificazione (autosufficienti / non autosufficienti) è soggetta a revisione periodica in base alla evoluzione clinica dell'ospite e comunicata al firmatario della domanda di ammissione.

#### 9.1 CATEGORIE DI RETTE

La retta, stabilita dal Consiglio di Amministrazione, è differenziata in 2 categorie:

- autosufficienti (ospiti con valutazione di idoneità alla Casa di Riposo);
- non autosufficienti (ospiti con valutazione di idoneità alla Residenza Protetta).

Le rette in vigore alla data del 01.01.2024 sono le seguenti:

- **Euro 42,00 per ospiti autosufficienti;**
- **Euro 46,00 per ospiti non autosufficienti** al netto della quota A.S.T. per i posti convenzionati-.

Gli importi delle rette sono pubblicate nel sito internet istituzionale dell'A.S.P. PERGOLA ([www.asp-pergola.it](http://www.asp-pergola.it)) così come pure i successivi aggiornamenti.

#### 9.2 MODALITA' DI PAGAMENTO RETTA

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.

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.

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

L'ospite o chi per lui è tenuto alla costituzione di una cauzione infruttifera, 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.

## **SEZIONE SETTIMA INFORMAZIONI UTILI**

### **10. VISITE**

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

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. Per rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i visitatori sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse. I visitatori 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.

Gli orari e le modalità di accesso al Centro Anziani potranno subire variazioni in ragioni di eventi contingenti.

### **11. GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI**

La struttura esercita una funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità offerta a quest'ultimo e ai suoi familiari, di fornire segnalazioni, suggerimenti od eventuali reclami sia attraverso colloqui con i responsabili che in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo **allegato** alla presente.

Il modulo di segnalazione, scaricabile sul sito [www.asp-pergola.it](http://www.asp-pergola.it) e disponibile presso il Centro Anziani, può essere:

- consegnato alla segreteria amministrativa
- inviato al fax 0721 734325
- inviato alla mail [info@asp-pergola.it](mailto:info@asp-pergola.it)

L'ASP provvederà a dare all'ospite e ai suoi famigliari pronta risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata e prevedibile soluzione; nei casi più complessi, predisponde lettera di risposta entro 30 giorni dalla presentazione.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

### **12. ORGANISMO RAPPRESENTANZA OSPITI E FAMILIARI**

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 allegato alla presente Carta dei Servizi.

### **13. COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI**

L'A.S.P. Pergola incentiva ogni azione atta al mantenimento delle relazioni affettive familiari dei propri Ospiti e pertanto le famiglie vengono informate sulle iniziative che possano interessare i loro congiunti, con particolare riferimento alle manifestazioni e iniziative di carattere comunitario che vengono organizzate all'interno del Centro.

I familiari partecipano agli obiettivi di cura dei propri congiunti.

#### **14. COLLEGAMENTO CON LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO PRESENTI SUL TERRITORIO.**

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.

Nella struttura operano diverse associazioni di volontariato che supportano le attività della Azienda ma senza sostituirsi al personale operante (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc.).

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la Coordinatrice Socio Assistenziale.

I volontari che operano presso la struttura devono adottare comportamenti rispettosi degli ospiti e pertanto sono tenuti al rispetto delle regole di comportamento previste per gli operatori della ditta aggiudicataria dei servizi, ivi inclusa il rispetto della privacy.

L'A.S.P. Pergola può ospitare borse lavoro, stage e tirocini anche attraverso società che gestisce i servizi del Centro Anziani.

#### **15. DIRITTO ALLA PRIVACY**

I dati personali e i dati sensibili riguardanti gli ospiti sono oggetto di trattamento da parte dell'Ente per l'attività istituzionale e nel rispetto della normativa sulla privacy. 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.

L'ospite ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti la normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.

#### **16. POLIZZE ASSICURATIVE**

L'A.S.P. PERGOLA è dotata di polizza Responsabilità Civile verso Terzi; l'aggiudicatario dell'appalto è inoltre dotato di polizza R.C.T. per le attività di propria competenza.

#### **17. CONTATTI**

L'A.S.P. Pergola può essere contattata:

- Telefonicamente al 0721 734325;
- Tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [postacert@pec.asp-pergola.it](mailto:postacert@pec.asp-pergola.it) ;
- Tramite email all'indirizzo: [info@asp-pergola.it](mailto:info@asp-pergola.it) ;
- Tramite il sito internet istituzionale (sezione contatti).

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

In via telefonica è inoltre possibile fissare preventivamente un appuntamento.

Il Presidente riceve solo su appuntamento.

##### **ALLEGATI:**

- REGOLAMENTO DEL COMITATO DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI DEL CENTRO ANZIANI
- SCHEMA DOMANDA-CONTRATTO
- DOCUMENTAZIONE PER AMMISSIONE AL CENTRO ANZIANI
- MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI
- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO