



Comune di Sarnano

Provincia di Macerata

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

CASA PROTETTA PER ANZIANI

FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti ed i servizi e l'Ente erogatore dei servizi, ed è stata introdotta dalla Legge 382/2000, con lo scopo preciso di:

- Tutelare il diritto degli utenti;
- Tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalla norma, che disciplinano l'attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell'Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto, o a pagamento con le relative modalità;
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

LA STRUTTURA

L'immobile che ospita la Casa di Riposo e la Residenza Protetta è di proprietà del Comune di Sarnano ed è ubicata in Largo Luigi Pierucci.

La struttura è così articolata:

PIANO TERRA:

- ingresso, sala soggiorno, cappella, cucina, dispensa, sala pranzo, spogliatoio personale, centrale termica, lavanderia e stireria, ambulatorio-medicheria, servizi igienici ospiti e personale di servizio, palestra riabilitazione e fisioterapia;

PIANO 1°/2°/3°

in ognuno dei tre piani vi sono sette camere doppie con bagno interno e balcone; le stesse sono dotate di collegamento TV, linea telefonica, citofono.

La capienza complessiva della struttura è di n.42 posti letto.

Lo scopo principale è quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale. Il fine è di produrre livelli di qualità sempre più elevati nei propri servizi per offrire la migliore possibilità di vita agli ospiti.



Comune di Sarnano

Provincia di Macerata

La struttura è destinata ad ospitare soggetti autosufficienti(Casa di Riposo) al 3° Piano per un numero di posti complessivi pari a 14, mentre nel 1° e 2° piano verranno collocati gli ospiti non autosufficienti(Residenza protetta) per un numero di posti pari a 28.

CONTATTI

Si può sempre raggiungere telefonicamente la struttura chiamando il n. 0733/658108 o recandosi personalmente dalle 9.00 alle 20.00.

MODALITA' D'AMMISSIONE

L'ammissione alla Casa di Riposo ed alla Residenza Protetta in regime di ricovero dovrà essere richiesta dall'interessato con domanda rivolta al Sindaco e compilata su appositi moduli disponibili presso l'Ufficio Relazioni per il Pubblico del Comune.

La domanda dovrà essere sottoscritta dall'interessato o in caso di suo impedimento, da un familiare o da altra persona che se ne occupi, che dovrà presentare tutta la documentazione prevista.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dalla seguente documentazione:

1. Certificato del medico curante attestante le condizioni psico-fisiche del richiedente;
2. Documentazione attestante i redditi del richiedente (pensione o altro);
3. Impegno sottoscritto da un familiare o altra persona inerente il pagamento della retta mensile di ricovero, qualora i redditi del richiedente non siano sufficienti a tal fine;
4. impegno del soggetto di cui al punto n.3 alla presentazione della polizza fidejussoria a garanzia del pagamento delle rette di ricovero mensili;

L'ammissione alla struttura avverrà secondo l'ordine di presentazione delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere la lista di attesa.

Le rette di ricovero sono determinate e aggiornate con delibera della Giunta Comunale prima dell'approvazione del bilancio annuale di previsione.

L'ospite che intende lasciare la struttura ne darà comunicazione scritta al Comune almeno dieci (10) giorni prima; in tal caso la retta dovuta sarà rapportata ai giorni di presenza, nel mese, nella struttura. Il mancato preavviso dà diritto all'Amministrazione di trattenere l'importo di una mensilità.

Il pagamento della retta di ricovero mensile deve essere effettuato entro il giorno cinque(5) del mese successivo, mediante versamento presso la Banca delle Marche spa- Ag. di Sarnano-Tesoreria Comunale;

In caso di assenza dell'ospite dalla struttura dovuta a ricoveri ospedalieri, RSA o altra casa di cura lo stesso ha diritto al mantenimento del posto. Per periodi di degenza superiori a 20 giorni, sarà praticata sulla retta una riduzione del 50%.



Comune di Sarnano

Provincia di Macerata

SERVIZI EROGATI

Gli ospiti della Casa di Riposo e della Residenza Protetta usufruiscono dei seguenti servizi:

- **Servizio mensa:** al personale di cucina è affidata la preparazione quotidiana dei pasti, tale servizio viene strettamente controllato attraverso il sistema HACCP. Il menù, è costituito normalmente da cibi freschi e sempre preparati in sede da personale di cucina con rigorosa osservanza delle norme a carattere igienico – sanitario, secondo tabelle dietetiche prestabilite;
- il **servizio di pulizia** degli ambienti e delle singole camere, è giornaliero e viene eseguito nel rispetto delle normative vigenti;
- il **servizio lavanderia** assicura lavaggio, stiratura e rammendo degli indumenti personali a secondo delle esigenze degli ospiti;
- il **servizio di assistenza infermieristica** assicura l'aiuto per l'igiene personale, controllo sulle condizioni igieniche dell'ambiente, somministrazione dei medicinali, medicazioni, controllo diete, controllo terapie, informazioni di educazione igienica;
- il **servizio socio-assistenziale** viene definito dalla Direzione della struttura che assicura:
 - il mantenimento e le condizioni ottimali di salute;
 - la prevenzione del decadimento psico-fisico.

L'intervento tendente all'eventuale recupero e miglioramento delle condizioni psico-fisiche riguarda:

- programma riabilitativo in collaborazione con il medico di base e gli operatori dell'A.S.U.R.;
- dieta specializzata;
- attività idonea al mantenimento di interessi specifici;
- ogni altra iniziativa sociale opportuna alle caratteristiche dell'ospite.
 - le **attività ricreative e culturali** sono stabiliti, anche attraverso i suggerimenti e le esigenze degli ospiti.
 - le **attività occupazionali:** l'ospite autosufficiente potrà dedicarsi ad attività occupazionali sia all'interno della Casa di Riposo che all'esterno.

GIORNATA TIPO

- Dalle 7.00 alle 8.30 sveglia, igiene, colazione.
- Dalle 8.30 alle 11.30 socializzazione, assistenza sanitaria e infermieristica;
- Dalle 12.00 alle 13.00 pranzo;
- Dalle 13.30 alle 16.00 riposo (per chi lo desidera) o tempo libero;
- Dalle 16.00 alle 18.30 animazione, assistenza sanitaria e infermieristica;
- Dalle 18.00 alle 19.00 cena;
- Dalle 19.30 alle 22.00 tempo a disposizione per attività varie;
- Dalle 22.00 alle 7.00 riposo.



Comune di Sarnano

Provincia di Macerata

N.B.: Variazioni e modifiche sono commisurate ad eventuali diverse necessità degli Ospiti.

DISCIPLINA INTERNA

L'ospite gode di ogni libertà di entrata-uscita nella struttura nel rispetto della quiete degli altri residenti e dandone comunicazione al personale di servizio e comunque dalle ore 7.00 alle ore 22.00.

Può ricevere visite ogni giorno in orari così stabiliti: 09.30 – 11.30 / 16.00 – 18.00.

L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto a nessuna riduzione della retta e neppure alla conservazione del cibo, se non in casi straordinari a giudizio della Direzione.

Il vitto verrà preparato sulla base di un menù settimanale, assicurando la possibilità per gli ospiti di seguire diete particolari richieste e giustificate dal medico curante.

Tutti i pasti, dalla colazione alla cena, dovranno essere consumati nell'apposita sala da pranzo e potranno essere serviti in camera solo ove sia richiesto dallo stato di salute dell'ospite, previa autorizzazione della Direzione.

DOVERI DELL'OSPITE

L'ospite è tenuto a comportarsi con educazione e senso di civismo verso tutti, a far uso di un abbigliamento decente adeguato al decoro della struttura stessa e ad osservare le norme interne contemplate dal regolamento.

Nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio, deve rivolgersi al Responsabile in servizio in quel momento.

L'ospite, in particolare, dovrà:

- a) osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- b) mantenere in buono stato la stanza, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate;



Comune di Sarnano

Provincia di Macerata

- c) consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente, di entrare nella stanza per provvedere alla pulizia, a controlli e riparazioni;
- d) evitare di far uso nella propria stanza di fornelli, ferri da stiro e apparecchi elettrici per il riscaldamento e qualsiasi altro oggetto che la Direzione ritenga pericoloso;
- e) evitare di applicare chiodi alle pareti o spostare mobili se non con l'autorizzazione del Responsabile, che, in ogni caso, farà eseguire il lavoro dal personale di servizio;
- f) tenere a basso volume gli apparecchi radio o televisivi, immessi nella propria stanza dietro autorizzazione del Responsabile, al fine di non disturbare il vicino;
- g) evitare di effettuare operazioni di qualsiasi tipo, di competenza del personale in servizio presso la Casa di Riposo, se non su autorizzazione della Direzione;
- h) evitare in modo assoluto di tenere animali in camera;
- i) evitare in modo assoluto di introdurre all'interno della Casa di Riposo bevande alcoliche non autorizzate dalla Direzione ed oggetti che possano costituire pericolo o molestia;
- l) evitare in modo assoluto di stendere capi di biancheria alle finestre;
- m) evitare di tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando possono costituire pericolo a terzi;
- n) evitare di gettare rifiuti ed acqua dalle finestre;
- o) evitare di vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia che possa otturare o comunque nuocere al buono stato di conduzione;
- p) evitare in modo assoluto di asportare dalle sale da pranzo o dai locali comuni ogni cosa che costituisca corredo della casa;
- q) evitare di giocare d'azzardo;
- r) evitare in modo assoluto di detenere armi proprie o improprie;
- s) All'interno della Casa di Riposo è **VIETATO FUMARE**.

DIRITTI DEGLI OSPITI

Al momento dell'inserimento, all'Ospite (ed agli eventuali parenti accompagnatori) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura (Casa di Riposo e Residenza Protetta) accompagnate da una copia del Regolamento Interno.

- Nella struttura tutti gli Ospiti hanno diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizione sociale, origine e professione religiosa.
- Il comportamento degli operatori nei riguardi degli Ospiti sono improntati secondo l'applicazione di criteri di obiettività ed imparzialità.
- Gli operatori non debbono intrattenere rapporti economici con gli Ospiti.



Comune di Sarnano

Provincia di Macerata

- L'Ospite ha diritto al rispetto della sua dignità ed il comportamento del Personale della struttura è improntato alla massima cura ed attenzione, non disgiunte dalla cortesia e dalla affabilità.
- La struttura garantisce a tutti gli Ospiti, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano.
- Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.