



Città di Sant'Elpidio a Mare

Provincia di Fermo

AREA 3 - SERVIZI SOCIALI E CULTURALI

RESIDENZA PROTETTA ANZIANI

Via Cunicchio n. 40 - 63811 Sant'Elpidio a Mare
tel 0734-850523 -858988 fax 0734-850523

"CARTA DEI SERVIZI"

La presente Carta dei Servizi contiene i principi e i valori che ispirano l'attività della Residenza Protetta per Anziani e gli impegni che l'amministrazione comunale di Sant'Elpidio a Mare assume nei confronti degli ospiti e della comunità per soddisfare i bisogni di tutela e cura delle persone anziane attraverso lo sviluppo dei processi organizzativi e assistenziali orientati all'efficacia ed all'efficienza dei servizi erogati ed alla soddisfazione dei clienti.

La Carta è uno strumento di informazione e garanzia a tutela dei diritti degli anziani ospitati nella struttura residenziale che consente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati.

INDICE

1. Le finalità strategiche della Residenza Protetta	Pag. 2
2. Informazioni sulla Struttura e modalità d'accesso	Pag. 4
2.1 La struttura	
2.2 I servizi erogati	
2.3 La modalità d'accesso al servizio	
2.4 Le rette	
3. Organismi e strumenti di partecipazione	Pag. 8
3.1 Modalità e strumenti previsti per la partecipazione, la consultazione e la conciliazione	
3.2 Diritti e doveri degli Ospiti	
4. Il miglioramento della qualità	Pag. 10
4.1 Sistemi di miglioramento della qualità	
5. Disposizioni finali e norme di rinvio	Pag. 12

1. Le finalità strategiche della Residenza Protetta

I servizi interni alla Residenza Protetta, sono organizzati in modo da garantire che la funzione assistenziale, nella programmazione generale delle attività e degli interventi a favore degli utenti, sia finalizzata a:

- Ottenere il massimo recupero funzionale tendendo, se possibile, al reinserimento del paziente nel proprio contesto abitativo e familiare
- Contrastare il rapido peggioramento della disabilità, quando non vi siano margini di recupero
- Impedire l'emarginazione e l'isolamento, favorendo il mantenimento delle relazioni interpersonali
- Fornire la cura e l'assistenza migliori per le patologie intercorrenti
- Assicurare la continuità delle cure nella fase post-dimissione ospedaliera, per migliorare le condizioni per il recupero delle autonomie personali

Ciò che si prefigge il servizio è il ribaltamento del modo tradizionale di intendere l'assistenza. Dunque, non più la struttura al centro della programmazione delle attività, ma il rispetto e i diritti delle persone, in modo particolare di quelle più fragili e deboli. E' in riferimento a tali diritti, che la persona viene ospitata ed assistita nella struttura residenziale di Sant'Elpidio a Mare.

E' proprio questa la filosofia della Residenza Protetta Anziani comunale, che focalizza l'organizzazione assistenziale sull'anziano, non in quanto portatore di disabilità e bisognoso di aiuto, bensì come titolare di diritti. Lo stato di non autosufficienza infatti, non riduce di per sé la sfera e la completezza dei diritti, ma di fatto, aumenta solamente la difficoltà di esigerli.

La persona anziana dunque non deve rappresentare un problema da risolvere ma una risorsa da valorizzare ed i servizi erogati devono ispirarsi ai seguenti principi:

Eguaglianza

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni economiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la struttura adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

Imparzialità

Gli operatori della Residenza Protetta hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa deve essere continua, regolare e senza interruzioni.



Diritto di scelta

L'ospite ha diritto di scegliere tra i servizi erogati, ove sia consentito dalla legislazione vigente.



Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve sempre essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della struttura. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso all'informazione è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n.241 e dal regolamento adottato dal comune di Sant'Elpidio a Mare, nonché da quanto è previsto in materia sulla riservatezza personale e trattamento di dati, anche cosiddetti "sensibili". L'Ospite può produrre memorie e documenti, indirizzare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.



Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. Con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi; con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto tra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dagli utenti. Il Comune di Sant'Elpidio a Mare adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, anche attraverso il coinvolgimento e la partecipazione delle associazioni e degli utenti. Questa Carta rappresenta lo strumento concreto di attuazione dei suddetti principi.

2. Informazioni sulla struttura e modalità di accesso

2.1 La Struttura

La Residenza Protetta per Anziani è situata nel centro storico di Sant'Elpidio a Mare, in via Cunicchio n.40. L'edificio è articolato su più piani, come di seguito specificato:

Piano terra	Ingresso, salone, sala conversazione/Tv direzione infermeria – ambulatorio medico cucina, dispensa e refettorio stanze e bagni degli ospiti locale oss, servizi per il personale, servizi per gli ospiti locale rifiuti terrazza e giardino
1° piano	stanze e bagni degli ospiti

	zona conversazione.
1° piano seminterrato	stanze e bagni degli ospiti zona conversazione locali di servizio, magazzino
2° piano seminterrato	Cappella per il culto, camera ardente lavanderia, stireria, guardaroba.

2.2 I servizi erogati

- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Servizio infermieristico e di coordinamento
- Servizio medico – ambulatoriale di base (erogato dai medici di medicina generale in regime di convenzione) settimanale e programmato
- Servizio di medicina specialistica di fisioterapia e farmaceutico erogato dall’Azienda Sanitaria Locale
- Servizio amministrativo e di economato
- Servizio trasporto sociale
- Servizio di sanificazione giornaliero e programmato
- Servizio lavanderia e guardaroba
- Servizio cucina e mensa
- Attività di mobilitazione, ricreative, occupazionali, di animazione e di socializzazione programmate
- Assistenza religiosa

2.3 La modalità di accesso al servizio

La struttura accoglie prevalentemente anziani non autosufficienti, così come stabilito dalla L.R.20/2002 e relativi regolamenti di attuazione e specificato nel “Regolamento per la gestione della Residenza Protetta Anziani”.

Per l’ammissione al servizio è necessario rivolgere una domanda scritta, redatta su apposito modello a disposizione presso i Distretti Sanitari e presso la Residenza Protetta Anziani, nel quale dovranno essere riportati i dati anagrafici, sociali e sanitari relativi al richiedente. La gestione delle liste d’attesa è effettuata con le modalità previste dalla convenzione sottoscritta con la ASUR Zona Territoriale n.11 e dal Regolamento interno.

2.4 Le rette

L’ammontare della retta mensile di ospitalità è stabilita con atto di Giunta Comunale ed aggiornata annualmente in base all’indice ISTAT. I prospetti aggiornati delle rette di degenza sono a disposizione presso l’ufficio della struttura. La retta, diversificata sulla base del livello di autosufficienza certificato dall’Unità Valutativa Distrettuale, comprende:

- Assistenza alberghiera relativa al vitto, alloggio, sanificazione, utenze, servizio guardaroba-lavanderia
- Assistenza amministrativa e di economato, trasporto sociale
- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Assistenza medica, infermieristica, farmaceutica e riabilitativa in convenzione con la ASUR
- Attività ricreative, di socializzazione, animazione ed occupazionali, assistenza religiosa

- Presidi e materiali sanitari, farmaci in convenzione con la ASUR

Tutte le prestazioni vengono programmate per garantire la continuità e la professionalità degli interventi, adottando progetti socio-assistenziali e sanitari personalizzati attraverso una valutazione multidimensionale d'équipe, che mira ad ottenere il massimo recupero funzionale e a mantenere l'autonomia personale il più a lungo possibile.

Non sono compresi nella retta alberghiera i costi dovuti a prestazioni aggiuntive richieste dagli ospiti o familiari, le spese relative a prodotti o prestazioni a carico del servizio sanitario nazionale o regionale, le spese di assistenza in caso di ricovero ospedaliero, il servizio di vestizione salme e le spese extra (telefonate personali, parrucchiere, callista, biancheria personale, ecc.).

La Residenza Protetta comunale, è convenzionata con l'ASUR Zona Territoriale n.11 per il rimborso delle prestazioni sanitarie a favore degli anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

Il Comune di Sant'Elpidio a Mare, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia, garantisce agli anziani residenti impossibilitati a far fronte all'intera retta di degenza e non aventi familiari obbligati al mantenimento, contributi mensili d'integrazione economica della retta di degenza.

3. Organismi e strumenti di partecipazione

3.1 Definizione delle modalità e degli strumenti per la partecipazione, la consultazione e la conciliazione

E' favorita la partecipazione delle associazioni di volontariato a tutte le attività ricreative e di socializzazione programmate all'interno ed all'esterno della struttura.

Inoltre, tutti gli ospiti della Residenza Protetta di Sant'Elpidio a Mare ed i loro familiari, hanno il diritto di partecipare attivamente alla conduzione del servizio, esercitando anche un controllo sulla qualità delle prestazioni e sul pieno rispetto delle esigenze degli anziani.

A tal proposito, con deliberazione di G.C. n. 313 del 21.12.2004 è stato istituito un "Comitato" che garantisce la partecipazione degli ospiti, dei familiari, dei medici e degli amministratori comunali alle attività più significative dello svolgimento del servizio. Lo statuto che disciplina la nomina dei membri, le finalità e il funzionamento dell'associazione citata è a disposizione presso l'ufficio della struttura.

I diritti di cui godono gli ospiti assistiti, ribaditi da questa Carta dei Servizi, presuppongono da parte degli stessi, dei loro familiari e delle associazioni di rappresentanza e di tutela, la responsabilità del vivere in comunità. L'impegno sociale ai doveri significa rispettare la comunità sociale ed i servizi usufruiti da tutti i cittadini.

3.2 Diritti e doveri degli ospiti

Gli utenti che fruiscono del servizio hanno diritto:



Ad un'assistenza sociale, amministrativa, alberghiera e sanitaria qualificata, adeguata, efficiente e costante, durante tutto il periodo di permanenza a

cominciare dalle delicate fasi preliminari dell'accoglienza e dell'ingresso nella struttura.

- Ad un'informazione chiara ed esauriente, comprensibile e continuamente aggiornata sulle attività e i servizi, sui tempi di esecuzione, sul loro significato e su eventuali ritardi o variazioni dei programmi previsti.
- Ad essere chiamati sempre con il proprio nome e cognome ed ascoltati con attenzione dal personale, relativamente alle proprie necessità, senza che le eventuali difficoltà di esposizione e le carenze socio- culturali suscitino segni di insofferenza.
- Ad avere a disposizione una cartella sanitaria, una socio - assistenziale ed una amministrativa chiare, leggibili, costantemente aggiornate e contenenti tutte le informazioni e la documentazione indispensabili sulla persona, la malattia, e la terapia farmacologica.
- All'informazione settimanale sui referti relativi alle prestazioni effettuate, alla prenotazione immediata di prestazioni specialistiche e diagnostiche.
- Al rispetto della privacy durante le pratiche assistenziali, infermieristiche, mediche ed amministrative e nel trattamento dei dati personali e sensibili.
- Alla privacy sulla diagnosi ed il trattamento cui sono sottoposti, a non essere ricoverati in ospedale impropriamente, a non essere considerati malati cronici o irrecuperabili solo in base alla difficoltà di trattamento, ma a ricevere la cura e l'assistenza migliori per le patologie intercorrenti.
- Ad essere assistiti da operatori chiaramente identificabili per quanto riguarda la qualifica professionale e l'identità personale, muniti di divisa e distintivo di identificazione nel rispetto della vigente normativa.
- Ad essere trattati con cortesia e rispetto da parte di tutto il personale. Ad un trattamento di assoluta imparzialità per quanto riguardale le differenze di sesso, cultura, opinioni, condizione economica, età, convinzioni politiche, religione.
- A ricevere visite di parenti o amici nell'ottica di un proficuo coinvolgimento nell'organizzazione delle attività, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con il mondo esterno alla struttura.
- A poter fruire di tutti gli spazi comuni della struttura, tranne gli spazi di servizio per gli operatori segnalati con appositi cartelli. A trascorrere la propria permanenza in ambienti accoglienti, curati, che rispettino la dignità e la riservatezza della persona.
- Ad usufruire di locali e servizi igienici sanificati e numericamente proporzionati, forniti di accessori e provvisti di ausili per disabili.
- A ricevere pasti di qualità controllata, serviti alla giusta temperatura e con il giusto tempo necessario a disposizione, secondo diete adeguate, variate e personalizzate, con la supervisione del servizio diabetologico dell'ASUR. A tal fine, i menù trisettimanali esposti nella bacheca della sala da pranzo, prevedono

un'ampia varietà di scelta per soddisfare le diverse preferenze ed esigenze di ciascun ospite.

- A non consumare i pasti a letto, ove non sia richiesto dalle condizioni di salute e a non essere costretti, quando non sia strettamente necessario, all'uso del pigiama, utilizzando invece, gli abiti personali nei momenti delle attività culturali, di socializzazione, mobilità e di ogni altra attività compatibile con i bisogni dell'anziano.
- A proporre reclami alla direzione della struttura che debbono essere sollecitamente esaminati, e ad essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.
- Ad usufruire di un servizio socio- assistenziale che, in assenza o impedimento dei famigliari, si interessi, per quanto di competenza, del disbrigo delle pratiche importanti e si occupi della custodia dei beni personali e delle somme di denaro per le spese individuali rendicontando trimestralmente le spese sostenute.
- Ad avere un trattamento riservato in caso di prognosi infausta, assicurando al degente la possibilità di trascorrere le ultime ore di vita, con il conforto dei famigliari, parenti ed amici.

I familiari degli ospiti hanno il diritto di veder rispettati i diritti dei propri anziani sia relativamente ai servizi socio – assistenziali, sia relativamente ai servizi sanitari ed amministrativi. I familiari sono altresì tenuti al rispetto delle norme e dell'organizzazione della vita comunitaria finalizzati a garantire servizi qualificati in modo equo a tutti gli ospiti, il rispetto reciproco e un rapporto di fiducia – collaborazione con il personale che opera nella struttura.

Per garantire il corretto svolgimento del servizio ed il rispetto della normativa vigente, i famigliari e gli ospiti si impegnano a :

- ❖ Rispettare il regolamento della struttura ed ogni altra norma o disposizione che verrà comunicata dall'Ente.
- ❖ Non introdurre bevande alcoliche o superalcoliche, sostanze stupefacenti, farmaci, animali ed oggetti o apparecchi elettrici che possano costituire pericolo o molestia.
- ❖ Non conservare nelle proprie stanze farmaci di alcun tipo e generi alimentari di facile deperimento ma utilizzare a tale scopo gli appositi locali autorizzati.
- ❖ Mantenere in buono stato l'alloggio, gli arredi e le attrezzature che si trovano all'interno della struttura ed adeguarsi alla richiesta dell'Ente di garantirne la corretta utilizzazione in relazione alle proprie capacità psico-fisiche.
- ❖ Consentire al personale di servizio di entrare nell'alloggio per provvedere alle pulizie, controlli o riparazioni ed ogni altra evenienza stabilita dalla Direzione.
- ❖ Risarcire l'Amministrazione di eventuali danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.
- ❖ Far uso di abbigliamento decoroso e provvedere a proprie spese all'acquisto di capi d'abbigliamento, articoli di biancheria ad altri accessori personali. Provvedere a proprie spese al servizio di parrucchieria e pedicure.

Gli ospiti e i loro famigliari hanno diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma sono anche loro precisi doveri, quando le condizioni di salute lo consentono, informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

4. *Il miglioramento della qualità*

La Residenza Protetta per Anziani comunale di Sant'Elpidio a Mare, riconosce ai propri utenti il diritto a prestazioni alberghiere, socio – assistenziali, amministrative e mediche qualitativamente appropriate.

La qualità degli interventi deve intendersi correlata agli esiti raggiunti in termini di equità d'accesso, professionalità nelle prestazioni, recupero funzionale e mantenimento delle relazioni interpersonali, benessere e soddisfazione degli utenti.

La definizione della qualità dei servizi si riferisce ai seguenti aspetti:

- Aspetti strutturali ed organizzativi
- Aspetti di processo come l'eccellenza professionale e l'uso efficiente delle risorse
- Aspetti di esito quali buoni risultati assistenziali

La finalità è di garantire ed accrescere sistematicamente la qualità dell'assistenza fornita nella struttura comunale, mediante un "sistema di miglioramento della qualità" utilizzando un insieme di procedure, misure ed azioni tese a garantire che l'assistenza fornita agli ospiti osservi criteri specifici.

Queste procedure riguardano tutto il processo d'assistenza, dall'identificazione del bisogno dell'utente agli esiti delle prestazioni effettuate e prevede momenti di verifica dei risultati attesi da parte dell'equipe multidisciplinare.

Il piano annuale di aggiornamento e formazione del personale, a disposizione presso la direzione della Residenza Protetta, è considerato un requisito organizzativo della qualità assistenziale.

Per quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi vale quanto stabilito dal Regolamento del servizio.

4.1 I sistemi di miglioramento della qualità

I servizi forniti agli utenti possono considerarsi in continua evoluzione, nel tentativo di fornire risposte qualificate e tempestive ai bisogni emergenti. Le caratteristiche salienti dei servizi dunque, si modificano non solo di anno in anno, ma di mese in mese, adottando le misure e le procedure idonee a garantire l'assistenza personalizzata a ciascun anziano.

Gli elementi che garantiscono il funzionamento di un sistema di miglioramento di qualità, e che fanno parte del processo di lavoro in continua evoluzione e trasformazione sono:

- La descrizione e presentazione realistica dei servizi, affinché ogni anziano, familiare e cittadino possa conoscerli oggettivamente;
- L'aggiornamento del personale dell'Ente e di quello convenzionato secondo le disposizioni di legge e in relazione alle esigenze del servizio, come si evince dal Piano annuale di Aggiornamento e Formazione del personale allegato;
- La standardizzazione, razionalizzazione, e l'aggiornamento continuo delle procedure di descrizione dei servizi;
- La verifica dei risultati mediante valutazioni che tengano in particolare considerazione i reclami e/o suggerimenti degli ospiti o il verificarsi di eventuali disservizi, e l'analisi dei dati raccolti allo scopo raggiungere obiettivi di miglioramento.

5. Disposizioni finali e norme di rinvio

La presente Carta dei Servizi della Residenza Protetta Anziani di Sant'Elpidio a Mare, sostituisce la Carta dei Servizi approvata con deliberazione di G.C. n. 408 del 28.12.2005.

La carta è soggetta a modifiche ed integrazioni sulla base di verifiche annuali o qualora si ravvisasse la necessità di procedere ad una nuova organizzazione del servizio.

Ulteriori variazioni potranno essere previste a seguito della revisione ed aggiornamento delle rette mensili di degenza o conseguentemente a modificazioni della normativa di settore.

Per quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi si fa rinvio alle norme di legge nazionali e regionali vigenti in materia, alle norme dei regolamenti del Comune di Sant'Elpidio a Mare, al Regolamento per la gestione della Residenza Protetta e ad ogni eventuale altra deliberazione della Giunta Comunale.

Approvata con deliberazione di G.C. n. 292 del 22.12.2009