A.S.P. CONTESSA MADDALENA PELAGALLO
Azienda pubblica di Servizi alla Persona
Contrada Granaro, 6 - 63066 GROTTAMMARE (AP)

C A R T A D E I S E R V I Z I

della

Residenza Protetta per Anziani

INDICE

	Premessa..... Pag.	**3**
1.	**Presentazione della Struttura**.....”	**3**
1.1	***Cenni storici***.....“	**3**
1.2	***Amministrazione***.....“	**4**
1.3	***Descrizione***.....“	**4**
2.	**Finalità**.....“	**4**
3.	**Caratteristiche della Struttura**.....“	**5**
4.	**Modalità di ammissione**.....“	**5**
5.	**Gestione delle liste di attesa**.....“	**6**
6.	**Fruizione del servizio**.....“	**6**
7.	**Dimissione degli ospiti**.....“	**6**
8.	**Ammontare e modalità di corresponsione della retta**.....“	**7**
9.	**Conservazione del posto**..... “	**7**
10.	**Prestazioni e servizi forniti agli ospiti**.....“	**7**
10.1	***Retta Alberghiera***.....“	**7**
10.2	***Non compreso nella retta alberghiera***.....“	**8**
10.3	***Sistema Sanitario Nazionale***.....“	**8**
10.4	***Extra rispetto a quanto erogato dal SSN***.....“	**8**
11.	**Regole della vita comunitaria**..... “	**9**
12.	**Orari dei pasti e del rientro serale**.....“	**10**
12.1	***Pasti***..... “	**10**
12.2	***Orari***..... “	**10**
13.	**Criteri di organizzazione delle attività ricreative**..... “	**10**
14.	**Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali**..... “	**10**
15.	**Modalità di accesso dei familiari, dei volontari, delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni di tutela degli ospiti**..... “	**11**
16.	**Funzione dell’organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari**..... “	**11**
17.	**Piano aggiornamento formazione del personale**..... “	**12**
18.	**Qualità percepita dell’assistenza**..... “	**12**
	Modulo per segnalazioni e suggerimenti..... ”	**13**

PREMESSA

La presente Carta dei servizi dell'A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo è stata realizzata in ottemperanza alla legge n. 328/2000, alla legge regionale n. 20/2002 ed al regolamento attuativo n.1/2004 ed alla Direttiva del PCM 27/01/1994.

Con la Carta dei Servizi l'A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-assistenziali e sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

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.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 Cenni storici

La costituzione dell'*Opera Pia "Fondazione contessa Maddalena Pelagallo in Bulgarini per i vecchi poveri di Grottammare"* risale agli anni cinquanta del secolo scorso e più precisamente al 15 dicembre 1949, data in cui con Decreto del Presidente della Repubblica, fu approvato lo Statuto dell'Ente e fu eretto ad ente morale.

Scopo precipuo dell'istituzione fu quella di provvedere gratuitamente, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento ed all'assistenza dei poveri d'ambo i sessi vecchi ed inabili al lavoro proficuo del Comune di Grottammare.

Fin dalla data di costituzione dell'Opera Pia, gli aventi diritto venivano ospitati in uno stabile concesso in comodato da altro ente benefico sito in Via Madonna degli Angeli in Grottammare.

Nel 1976 ebbero inizio i lavori per costruire la residenza degli anziani sulla proprietà in Contrada Granaro in Grottammare, proprietà lasciata dalla benemerita contessa Maddalena Pelagallo, da cui l'ente ha preso il nome.

La struttura fu completata nel 1978 e da quella data (luglio) tutti gli ospiti furono trasferiti nella nuova sede.

Nel 1999 l'Amministrazione dell'ente diede inizio ai consistenti lavori di ristrutturazione della struttura, lavori che hanno avuto termine nel 2007.

Oggi la struttura, ubicata nello stabile completamente ristrutturato e riqualificato che rispetta le più aggiornate norme di sicurezza ed igiene, è in condizione per offrire agli ospiti servizi di qualità.

Nel 2011, con Deliberazione n. 1118 del 01.08.2011 della Giunta Regione Marche, l'ex IPAB "Fondazione contessa Maddalena Pelagallo in Bulgarini per i vecchi poveri di Grottammare" fu trasformata in Azienda pubblica di Servizi alla Persona denominata "A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo". Detta trasformazione avvenne nel rispetto dalla Legge 26 febbraio 2008, n. 5, adottata dalla Regione Marche, avente ad oggetto "Riordino delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB) e disciplina delle aziende pubbliche di servizi alla persona", ispirandosi alle finalità indicate dalla Legge 08/11/2000, n. 328 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) e dal Decreto legislativo 04/05/2001, n. 207 (Riordino del sistema delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, a norma dell'art. 10 della legge 8

novembre 2000, n. 328), ha dettato norme per il riordino delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) aventi sede nel territorio regionale.

1.2 Amministrazione

La "A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo" (ex I.P.A.B.) ha natura giuridica pubblica.
L'Azienda è amministrata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da quattro membri, tre amministratori nominati dal Comune di Grottammare di cui uno espresso dalla minoranza consiliare e due nominati dal Sindaco ed il quarto nominato dal Parroco pro tempore della Parrocchia di S. Pio V di Grottammare.

1.3 Descrizione

La struttura è situata nella zona periferica di Grottammare, sulla Strada Provinciale Valtesino a circa 3 Km dal centro abitato.

L'edificio è circondato da un'ampia area verde ed è dotato di un giardino di circa 4.000 mq.

La struttura che si estende per circa 3700 mq. in completa assenza di barriere architettoniche, è disposta su quattro piani collegati tra loro da scale, da 2 ascensori e da un montalettighe.

La capacità ricettiva della struttura è di 60 posti letto, distribuiti su tre piani organizzati nei seguenti nuclei funzionali:

- Al **Piano primo** è presente un nucleo di **"Residenza Protetta per Anziani",** oltre ad un salone multifunzionale, una cappellina e gli uffici amministrativi;
- Al **Piano secondo** sono presenti due nuclei, uno di **"Residenza Protetta per Anziani"** e uno di **"Casa di Riposo",** oltre ad un sala tv-soggiorno, all'infermeria, all'ufficio del coordinatore ed un terrazzo;
- Al **Piano terzo** è presente un nucleo di **"Residenza Protetta per disabili"** e l'ex abitazione delle Suore che è stata ristrutturata di recente per essere adibita a "Residenza Protetta per Anziani";
- Il **Piano terra** è riservato ai servizi generali: ingresso, sala di attesa, angolo bar, cucina, dispensa, sala da pranzo, lavanderia, guardaroba-stireria, palestra e centrale termica.

Angolo bar: nella saletta di ingresso sono collocati un distributore automatico di bevande calde ed un distributore automatico di bevande fredde.

Servizio religioso cattolico: All'interno della struttura si trova una cappellina dove, nel rispetto della volontà e libertà di coscienza, gli ospiti possono pregare e dove è garantita la celebrazione della S. Messa due volte la settimana (giovedì e sabato).

E' in ogni modo rispettata la fede degli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose.

La struttura dispone anche di un obitorio, posto all'esterno del fabbricato.

Tutti i servizi presenti nel piano terra, nonché il salone multifunzionale presente nel piano primo, l'infermeria, il salone tv-soggiorno e la terrazza presenti nel piano secondo e l'obitorio ed il giardino posti all'esterno della struttura, sono in comune tra i nuclei di Residenza Protetta per Anziani, Residenza Protetta per Disabili e Casa di Riposo.

2. FINALITA'

La Residenza Protetta per Anziani "A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo", ubicata in Contrada Granaro, 6 – 63066 Grottammare (AP), eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni e secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

La Residenza Protetta per Anziani offre assistenza a pazienti non autosufficienti, non assistibili a domicilio, che necessitano di un basso livello di tutela sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) e di un livello elevato di assistenza tutelare ed alberghiera, (comunque inferiore a quello erogato dalle RSA), le cui problematiche sono prevalentemente di ordine socio-assistenziale.

L'assistenza tende a garantire la conservazione dello stato di equilibrio del soggetto ed a prevenire l'aggravamento dello stato di salute e il decadimento psico-funzionale, tramite l'elaborazione di progetti assistenziali individualizzati, il rispetto del patrimonio culturale, politico e religioso, l'osservanza dei ritmi e delle abitudini dell'anziano, compatibilmente con le esigenze della comunità in cui è inserito, la personalizzazione degli ambienti, la cura dell'aspetto fisico, l'inserimento nella comunità locale o la continuità dei rapporti con questa, quanto e quando possibile.

3. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Struttura "Residenza Protetta per Anziani" è disposta su due piani (primo e secondo), ha una capacità ricettiva di 40 posti letto, è composta da due nuclei di 20 posti letto ciascuno ed è articolata in:

- n. 9 camere singole con bagno attrezzato per disabili;
- n. 2 " " " " non attrezzato per disabili;
- n. 11 " doppie con bagno attrezzato per disabili;
- n. 4 " " " " non attrezzato per disabili;
- n. 1 bagno esterno alle camere attrezzato per disabili;
- n. 1 " " " " non attrezzato per disabili;
- n. 2 bagni assistiti;
- n. 4 bagni per il personale (*di cui uno al piano terra*);
- n. 1 bagno per i visitatori attrezzato per disabili (*ubicato all'esterno della struttura*);
- n. 2 ascensori (*posti sulle facciate nord e sud dell'edificio, collegano i quattro piani);*
- n. 1 montalettighe *(posto sulla facciata sud dell'edificio, collega i quattro piani*);
- n. 1 sala da pranzo (*ubicata al piano terra*);
- n. 1 locale multifunzionale (*salone tv-soggiorno-pranzo, etc.*);
- n. 2 locali per il tempo libero degli ospiti (*uno ubicato al piano terra*);
- n. 1 Chiesa (*cappellina*);
- n. 1 palestra (*ubicata al piano terra*);
- n. 1 infermeria;

La Struttura dispone, in comune con la Residenza Protetta per Disabili e la Casa di Riposo, di tutti i servizi ed i locali precedentemente elencati al punto 1.3.

4. MODALITA' DI AMMISSIONE

L'accesso alla Residenza Protetta per Anziani avviene solo a seguito di parere favorevole dell'UVDI (Unità Valutativa Distrettuale Integrata) secondo la seguente procedura:

- Richiesta dell'anziano interessato o di familiare referente, corredata dalla "scheda di attivazione delle cure residenziali" redatta dal MMG. Nei casi di impossibilità dell'anziano e assenza di familiari, la segnalazione può essere inoltrata direttamente dal Medico di Medicina Generale o Ospedaliero o dall'Assistente Sociale di riferimento.
- La richiesta o la segnalazione va presentata al Direttore del Distretto dell'ASUR Area Vasta 5, presso P.U.A. - Punto Unico di Accoglienza - sito in San Benedetto del Tronto, via Romagna n. 8.

L'UVDI (Medico Coordinatore, MMG, Geriatra se presente, Infermiere, Assistente Sociale, altre figure necessarie) provvede alla valutazione multidimensionale e multidisciplinare presso il domicilio dell'anziano o la struttura di ricovero in cui si trova, formula la valutazione conclusiva di idoneità/non idoneità all'ammissione e dispone l'inserimento o meno in lista di attesa.

Definisce, inoltre, il percorso assistenziale specificando gli obiettivi assistenziali, la tipologia degli interventi, la durata presunta della degenza, la tipologia dell'ammissione: ordinaria, dimissione protetta da una Unità Operativa ospedaliera, di "sollievo" dal domicilio, lo

scadenziario delle verifiche. Sulla base delle suddette indicazioni la Residenza Protetta provvede ad elaborare il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

Prima dell'inserimento i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi della Residenza Protetta per le pratiche burocratiche e con il coordinatore dei servizi per raccogliere ulteriori informazioni sulla persona e definire le modalità di accoglienza.

All'atto dell'accoglimento nella Struttura la persona che si impegna al pagamento delle rette firmerà il "Contratto per l'erogazione di servizi sanitari e socio-assistenziali" che disciplina il rapporto giuridico con la Residenza Protetta per Anziani dell'A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo.

5. GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

L'assistito riconosciuto dall'UVDI idoneo per l'inserimento nella Residenza Protetta per Anziani viene inserito in ordine cronologico, secondo la data di presentazione dell'istanza, nella lista di attesa generale dell'Area Vasta 5 (AV5).

Quando si rende disponibile un posto nella Struttura viene chiamato il primo della lista generale della AV5 e, se questo rinuncia, viene chiamato il primo della lista della Struttura stessa. Se quest'ultimo rinuncia viene depennato dalla lista della Struttura e dalla lista generale della AV5.

Su tutti hanno la precedenza le persone già ospiti nel nucleo residenziale della Casa di Riposo dell'Azienda.

6. FRUIZIONE DEL SERVIZIO

I principi fondamentali che ispirano la Residenza Protetta per Anziani "A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo" nel garantire i servizi ai propri Ospiti sono:

- l'eguaglianza dei diritti degli Ospiti e l'imparzialità;
- il soddisfacimento dei bisogni assistenziali, igienici e sanitari nel rispetto primario della dignità, della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni ideologiche e religiose della persona;
- la continuità dei rapporti con la famiglia di origine, dei rapporti sociali e della vita di relazione;
- la continuità nell'erogazione dei servizi rispetto ai problemi degli Ospiti;
- il diritto di scelta degli utenti rispetto alle diverse possibilità offerte dai vari Enti presenti sul territorio;
- l'informazione agli utenti in modo chiaro e tempestivo, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati;
- ambienti personalizzati;
- attività, ricreative e di svago per favorire la socializzazione, anche con l'apporto del Volontariato;
- la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi forniti;

Il controllo clinico degli ospiti viene esercitato dai Medici di Medicina Generale con accessi programmati. Le urgenze sono garantite, nelle ore diurne, dai MMG e, nelle ore notturne, festive e prefestive, dai Medici di Continuità Assistenziale. Le emergenze dal 118.

7. DIMISSIONE DEGLI OSPITI

Gli ospiti vengono di norma dimessi dalla Residenza Protetta per Anziani dall'UVDI per il domicilio o per la Casa di Riposo o per la RSA o per altre strutture riabilitative.

L'ospite o chi per lui (familiare, tutore, etc.) che vuole autodimettersi dalla Residenza Protetta per Anziani contrariamente al parere dell'UVDI, deve fornire al servizio amministrativo della

Struttura un preavviso di almeno dieci giorni e sottoscrivere sulla propria cartella clinica residenziale integrata la dichiarazione della sua volontaria rinuncia all'ospitalità.

La Direzione della Struttura può provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, con il preavviso di almeno 10 giorni, nei seguenti casi:

- nel caso in cui il comportamento dell'ospite, anche dopo svariati richiami, sia palesemente in contrasto con le disposizioni del Regolamento e/o della Carta dei Servizi, o risulti incompatibile con la vita comunitaria e le regole di convivenza della Struttura;
- nel caso di mancata corresponsione della retta alberghiera di ricovero.

E' dovere dei familiari o dei referenti indicati nella domanda di ammissione, farsi carico dell'ospite dimesso.

In caso di diniego da parte delle persone sopra indicate, la Direzione della Struttura segnalerà la situazione all'autorità di Pubblica Sicurezza territorialmente competente, affinché la stessa provveda ad accompagnare l'ospite dimissionato presso il domicilio dei parenti e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione.

8. AMMONTARE E MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA

La retta alberghiera di permanenza nella Residenza Protetta per Anziani è determinata ed aggiornata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione dell'ente sulla base della valutazione degli effettivi costi di gestione.

La Residenza Protetta per Anziani "A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo" non ha scopo di lucro e pertanto l'obiettivo della retta è quello di conseguire il pareggio tra costi e ricavi.

La quota della retta alberghiero-sociale a carico dell'utente è modulata secondo quanto previsto dalla convenzione sottoscritta con l'AUSR Marche):

- €. 33,00 giornalieri in camera doppia;
  prestazioni aggiuntive se richieste:
- €. 6,66 giornalieri supplemento camera singola;
- €. 3,36 giornalieri servizio lavanderia-stireria;
- €. 1,26 giornalieri servizio barbieria (uomini);
- €. 0,26 giornalieri taglio capelli donna (nel mese in cui viene erogata la prestazione).

La retta deve essere pagata anticipatamente entro i primi 5 (cinque) giorni del mese, tramite versamento presso la Banca dell'Adriatico Spa, succursale di Grottammare - Corso Mazzini n. 62, sul conto di Tesoreria dell'Azienda n. 900060, oppure tramite bonifico bancario - IBAN: IT15G0574869472000000900060.

9. CONSERVAZIONE DEL POSTO

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

In caso di assenza volontaria, debitamente autorizzata, il posto viene conservato per un massimo di n. 15 giorni nell'anno.

L'ospite che si assenti per ricovero in ospedale ha diritto ad una riduzione della retta giornaliera nella misura del 50%. I giorni di entrata e di uscita verranno contabilizzati al 100% del pro-die.

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

10. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI

10.1 Retta alberghiera

Le prestazioni garantite all'ospite, comprese nella retta alberghiera, sono esclusivamente quelle sotto riportate:

a) Vitto e alloggio;
b) Assistenza tutelare e igienico-sanitaria alla persona;
c) Piano assistenziale individualizzato definito dopo la valutazione della UVDI;
d) Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
e) Servizio lavanderia e guardaroba (se richiesto);
f) Attività ricreativa e di socializzazione;
g) Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
h) Servizio religioso (religione cattolica) due volte la settimana;
i) Servizio di barbieria e parrucchieria (comprende il solo taglio dei capelli e dalla barba. Altre prestazioni quali messa in piega, permanente, lozioni, colore, etc. sono a pagamento e non vengono effettuate in struttura).

10.2 Non compreso nella retta alberghiera

Nella retta alberghiera non sono compresi le seguenti prestazioni per le quali l'ospite deve provvedere a proprie spese:

a) Servizio di pedicure da parte del podologo;
b) Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
c) Trasporto ed accompagnamento dell'ospite per cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche esterne o di controllo, ricovero in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
d) Servizio bar;
e) Acquisto di indumenti personali dell'ospite;
f) Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

10.3 Sistema Sanitario Nazionale:

Il Servizio Sanitario Regionale provvede:

a) all'assistenza del medico di medicina generale con accessi programmati concordati con il medico responsabile delle strutture residenziali della AV5 e a richiesta per le urgenze secondo quanto previsto dall'Accordo Collettivo Nazionale di categoria;
b) all'assistenza farmaceutica esclusi i farmaci di fascia C e C bis;
c) alla continuità assistenziale;
d) alla assistenza ospedaliera;
e) al trasporto sanitario nei casi previsti;
f) alla fornitura dei presidi e ausili sanitari contemplati nel nomenclatore tariffario (cateteri, pannoloni, presidi colostomia);
g) alla assistenza infermieristica;
h) alla assistenza tutelare con personale OSS;
i) alla assistenza riabilitativa;
j) alle prestazioni medico specialistiche;
k) alla fornitura del materiale di medicazione previsto nel protocollo di trattamento per le lesioni da decubito adottato dalla nostra AV5 e prelevato presso la Farmacia dell'ospedale, previa richiesta, per ciascun assistito, del MMG e autorizzazione del Medico Responsabile del Sistema Residenziale.

10.4 Extra rispetto a quanto erogato dal SSN:

Il Servizio Sanitario Nazionale non fornisce:

a) i farmaci previsti nella fascia C e C bis
b) le visite specialistiche;
c) analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici a pagamento;
d) quanto non previsto dal nomenclatore tariffario dei presidi ed ausili.

11. REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

All’ingresso nella Struttura l’ospite viene accolto dagli operatori di turno e gli viene assegnato un posto letto nel piano e nell’area ritenuta più idonea al grado di autonomia residua ed alla intensità di vigilanza necessaria, nonché in rispetto del sesso di appartenenza.

Questa prima assegnazione potrà essere modificata nel corso della permanenza sulla base di specifiche motivazioni (cambiamenti delle condizioni dell’ospite o di necessità di avvicendamento di posti letto, etc.) Tali cambiamenti saranno decisi dal Responsabile della Struttura.

Viene indicato dall’ospite e annotato nella cartella personale il familiare referente ed il suo recapito telefonico.

Nel rispetto delle buone regole di convivenza in strutture comunitarie, l’ospite è tenuto in particolare:

- ad osservare scrupolosamente le regole di igiene dell’ambiente di vita comunitaria e personale;
- a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- a segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dal Responsabile della Struttura l’ingresso nella stanza di residenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
- a non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni;
- a non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;
- a far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
- a non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti;
- a non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- a non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;
- a non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- a risarcire all’Amministrazione dell’Azienda ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

E’ vietato fumare in tutti i locali della struttura ed introdurre in Struttura bevande alcoliche,dolciumi, stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

Per introdurre eventuali cibi o bevande al di fuori del menù della Struttura, è necessaria la preventiva autorizzazione del responsabile del reparto.

I familiari e le persone indicate dall’ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Medico di MG dell’ospite.

La Struttura assicura la regolare tenuta della cartella clinica residenziale integrata, che potrà essere oggetto di consultazione e di richiesta a termini di legge.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell’ospite e di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura degli operatori sanitari informare esaurientemente il familiare referente.

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Al momento dell’ingresso in Struttura, viene richiesto all’ospite il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Struttura.

12. ORARI DEI PASTI E DEL RIENTRO SERALE

12.1 PASTI:

La produzione dei pasti principali (colazione, pranzo e cena) viene effettuata nella cucina presente nella Struttura.

Il servizio, attivo tutti i giorni, è rivolto agli ospiti della struttura. Garantisce una corretta alimentazione dell'ospite a partire dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di autocontrollo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points.

Il menù, elaborato dalla Azienda Sanitaria Regionale AV5, è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, prevede variazioni stagionali e menù personalizzati a seconda della necessità ed è costituito da:

Prima colazione: caffè, thè e latte;

Pranzo: (stabilito settimanalmente): pasta in brodo o asciutta, pietanza di carne o pesce o uova, contorno, vino e frutta;

Cena: minestra in brodo o caffèlatte, pietanza di uova o affettati o formaggi o pesce o carne lessa, contorno, vino e frutta;

Ogni domenica e giorni festivi: il dolce.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- colazione: ore 7.30 - 8.30
- pranzo: ore 12.00 – 13.00
- cena: ore 18.00 – 19.00

I pasti sono serviti in sala da pranzo. In casi particolari si autorizza il servizio in camera.

Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione medica.

12.2 ORARI:

A tutti gli ospiti, nelle ore diurne, è consentito libero accesso ed uscita dalla Struttura. L'ospite o chi per lui (se accompagnato da un familiare, tutore, conoscente o altro), prima dell'uscita deve avvisare il responsabile del servizio e firmare l'apposito modulo recante data e orario dell'uscita.

Il rientro in Struttura di norma deve avvenire entro le ore 20,30.

La temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'ospite e/o dell'accompagnatore, pertanto l'Amministrazione dell'A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo" non risponde in nessun caso di quanto dovesse accadere all'ospite nel tempo trascorso dallo stesso all'esterno della Struttura.

13. CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVA

La Struttura è dotata di locali destinati alle attività ricreative e di svago. Nelle stagioni invernali vengono utilizzati a tale scopo i locali interni (salone multifunzionale, sala TV-soggiorno, etc.), mentre in quella estiva tali attività possono essere svolte negli spazi esterni.

L'organizzazione delle attività ricreative verte a dare senso e contenuti alla giornata di ogni ospite, nel rispetto della sua libera scelta, dei desideri ed inclinazioni.

In collaborazione ed in accordo con gli operatori, il personale volontario può coinvolgere gli ospiti della Struttura, lasciando loro piena libertà di scelta, in attività d'animazione e socio-ricreative, organizzare attività varie di socializzazione anche all'esterno nonché realizzare interventi ludico ricreativi.

14. RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

E' favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di associazioni di volontariato e/o di singoli volontari che vengono accolti e seguiti dal Coordinatore della struttura.

Detto personale volontario è sempre inteso come supporto e mai in sostituzione delle figure professionali presenti nella struttura, nell'esercizio del proprio operato deve attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

A tal fine vengono individuati i seguenti obiettivi:

- rendere la struttura un luogo ove le Associazioni presenti sul territorio possano svolgere attività, spettacoli e feste;
- sfatare la concezione ed il luogo comune che vede nella struttura residenziale un luogo senza ritorno in cui si entra con rassegnazione e con timore, sia da utente che da familiare o volontario;
- rendere esplicito e ben visibile che le esperienze e le professionalità che maturano all'interno della struttura sono un patrimonio a disposizione del territorio.

La Struttura può avvalersi, inoltre, dei volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge che regolano la materia.

15. MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI, DEI VOLONTARI, DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DELLE ORGANIZZAZIONI DI TUTELA DEGLI OSPITI

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con familiari, amici e conoscenti tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 18.30.

Le visite sono limitate agli orari predetti al fine di garantire agli ospiti la tranquillità oltre che il normale espletamento delle attività della Struttura.

Nel rispetto delle norme igieniche di legge, non è consentito a familiari o amici l'accesso ai refettori durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi debitamente autorizzati.

Nel caso di persone in gravi condizioni sanitarie è consentita la presenza in Struttura di un parente anche al di fuori degli orari di visita.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita osservato nella Struttura ed alla tranquillità degli ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

In particolare i visitatori ed i parenti non dovranno recare intralcio all'attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

Premesso che l'apporto ed il coinvolgimento delle associazioni di Volontariato costituiscono una risorsa per la Struttura e per gli ospiti, viene favorito il loro accesso per una collaborazione proficua nella somministrazione dei pasti, nelle attività ricreative e di socializzazione, purché l'esercizio della funzione di volontariato sia stato preventivamente richiesto ed autorizzato dal Responsabile della Struttura. Le attività svolte dai volontari vengono segnalate dalle rispettive associazioni, le quali devono escludere da ogni responsabilità l'Azienda, mediante garanzia di una polizza assicurativa a favore degli stessi operatori.

Anche alle Organizzazioni di tutela degli ospiti è consentito l'accesso presso la Struttura, nei modi e nei tempi degli altri visitatori.

16. FUNZIONAMENTO DELL'ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gli ospiti e le loro famiglie concorrono alla qualità del servizio e pertanto è incentivata la loro collaborazione al fine di rendere il servizio stesso più vicino alle loro esigenze.

Al fine di assicurare un fattivo rapporto di collaborazione, l'"A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo" incentiva forme di partecipazione dei familiari alla verifica e valutazione del servizio.

In ogni caso gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni socio-residenziali, possibilmente entro 5 giorni dall'accaduto.

Tale diritto può essere esercitato mediante lettera in carta semplice diretta all'Amministrazione dell'Azienda in Contrada Granaro n° 6 di Grottammare (fax. 0735-634626) ma anche mediante semplice segnalazione verbale al Coordinatore della Struttura e/o al Responsabile della Struttura, nel qual caso verrà redatta apposita scheda recante il tipo di segnalazione ricevuta e l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito.

Il Responsabile della Struttura dovrà adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, informando eventualmente i servizi interessati e dovrà comunicare un'appropriata risposta scritta all'ospite e/o ai suoi familiari entro 30 giorni.

L'Amministrazione dell'ente si impegna a garantire, agli ospiti ed alle loro famiglie, l'informazione sulla gestione del servizio e la presenza di un referente all'interno della struttura, individuato nel Coordinatore dei servizi, che è a loro disposizione e collabora con i servizi amministrativi per il mantenimento degli standard qualitativi.

17. PIANO AGGIORNAMENTO FORMAZIONE DEL PERSONALE

Sono garantiti, da parte della Struttura dell'"A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo", cicli periodici di aggiornamento e formazione specifica al personale socio-assistenziale dipendente o convenzionato, da realizzarsi al di fuori dell'attività di assistenza agli ospiti e quantificabile in almeno n. 10 ore annuali pro capite ed è favorita la partecipazione di detto personale alle attività di formazione e seminariali promosse dall'Area Vasta 5 che abbiano attinenza con le specifiche attività professionali.

18. QUALITA' PERCEPITA DELL'ASSISTENZA

Ai fini di valutare il gradimento dell'ospitalità e rilevare eventuali aspettative ed esigenze degli ospiti della Struttura, sarà somministrato, mediamente con frequenza annuale, a ciascun ospite, o al familiare referente o all'amministratore di sostegno o al tutore in caso di interdizione, un questionario, come dall'allegato A, che indaga i seguenti aspetti della struttura:

- organizzazione;
- personale;
- procedure.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (**cognome**)_____(**nome**)_____,

residente a _____, in via_____n°_____,

in qualità di (indicare la **parentela**)_____ del Sig./della Sig.ra

_____,accolto/accolta presso la struttura dell'A.S.P. contessa Maddalena Pelagallo.

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della Fondazione Pelagallo che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione dell'Ente stesso che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

_____

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo l'A.S..P contessa maddalena Pelagallo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo va inserito nelle cassettine portalettere collocate all'ingresso delle strutture.
I Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 15 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai Responsabili di Struttura.