



CARTA DEI SERVIZI SOCIO- RESIDENZIALI DEL COMUNE DI SANTA MARIA NUOVA ANNO 2010

PREMESSA

La presente Carta dei servizi per l'erogazione del servizio socio-residenziale del Comune di Santa Maria Nuova, intende fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione del servizio pubblico, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi dettati dalla legge n.328/2000, dalla legge regionale n.20/2002 e dal regolamento attuativo n.1/2004 e dalla Direttiva del PCM 27/01/1994.

PRINCIPI

Il Comune di Santa Maria Nuova si impegna ad erogare il servizio socio-residenziale di propria competenza ispirandosi ai seguenti principi:

- Eguaglianza ed equità nell'erogazione del servizio.
- Rispetto della dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinione politica.
- Continuità nell'erogazione del servizio.
- Partecipazione del cittadino nell'informazione, condivisione, verifica del servizio erogato.
- Efficienza ed efficacia nell'organizzazione del servizio, capaci di prestazioni di elevata qualità.

FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-RESIDENZIALE PER ANZIANI

La struttura comunale è sita in Santa Maria Nuova, in piazza Grazie n. 43 ed è dislocata logisticamente su quattro corpi di fabbrica complessivamente a tre piani, nei quali sono stati realizzati un nucleo residenziale per la **Casa di Riposo** (il piano primo e secondo del corpo di fabbrica posto sul lato sinistro della struttura), per 10 posti letto, con camere singole e doppie,

con bagni ogni due camere, destinato esclusivamente ad ospiti autosufficienti ed un altro nucleo residenziale per la **Residenza Protetta**, per 29 posti letto, con camere singole e doppie, con bagni ogni due camere.

Gli spazi comuni (soggiorno, sala lettura, sala attività motorie e sala da pranzo) sono rispettivamente al piano terra ed al piano seminterrato sul corpo di fabbrica centrale, dove si trovano anche i servizi generali (portineria e cucina). L'infermeria si trova al piano primo della Residenza Protetta. Altri servizi generali (dispensa, lavanderia e deposito biancheria pulita) sono sempre nei locali seminterrati.

I recapiti telefonici sono i seguenti:

- Centralino della Struttura socio-residenziale: 0731-249720
- Responsabile comunale dell'Area Servizi al Cittadino: 0731-249715
- Istruttore Amministrativo addetto ai Servizi Sociali del Comune: 0731-249702
- Assistente Sociale U.P.S. del Comune: 0731-249710
- Fax: 0731-249797
- e-mail: comune@comune.santamarianuova.an.it.

Il servizio è rivolto ad anziani che, all'interno della famiglia o soli, vivano in condizioni di oggettivo disagio (socio – sanitario - assistenziale) tali da richiedere l'accoglimento in strutture residenziali ed è destinato ad accogliere prevalentemente cittadini residenti nel Comune di Santa Maria Nuova e che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

L'accesso è subordinato alla presentazione all'ufficio protocollo del Comune di Santa Maria Nuova, sito in piazza Mazzini n.1, dell'apposita domanda in forma di autocertificazione, redatta dall'anziano interessato o da chi è civilmente obbligato (ove ciò non fosse possibile, la segnalazione può essere inoltrata dal Medico di medicina generale o ospedaliero o dall'Assistente sociale di riferimento), corredata da scheda del medico di riferimento, attestante lo stato di salute generale, la condizione di autosufficienza e la non affezione da malattie pregiudizievoli per la vita in comunità.

Nella stessa dovrà essere espresso l'impegno di pagamento della retta mensile da parte dell'utente o da altro familiare obbligato al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile.

I non residenti qualora vantino il diritto all'integrazione della retta da parte di Enti o Associazioni varie, dovranno allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

A norma dell'art. 4 del Regolamento Comunale per l'erogazione del servizio socio-residenziale, "qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, vengono attivate due liste d'attesa destinate all'autosufficienza e alla non autosufficienza La posizione della domanda all'interno della lista d'appartenenza è determinata dalla data di presentazione della stessa e dalla residenza. L'ammissione in struttura dalla lista d'attesa è determinata anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale"

Ai sensi del successivo art.5 "l'ammissione o meno in struttura e le relative modalità sono disposte con atto del Responsabile comunale dell'Area Servizi al Cittadino" (previo esame dell'Assistente Sociale preposta e valutazione dell'U.V.D.I. - Unità Valutativa Distrettuale Integrata - territoriale) "e comunicata all'utente. A seguito della comunicazione di disponibilità del posto idoneo, l'ingresso dell'ospite può avvenire generalmente entro n.7 giorni successivi, termine entro il quale decorre in ogni caso l'obbligo di pagamento della retta nella misura del 70%, anche se l'ingresso dell'utente dovesse essere posticipato per motivi personali e comunque non oltre n.30 giorni, pena la perdita del posto e l'archiviazione della domanda."

La dimissione in caso di rinuncia dell'utente deve essere comunicata con un preavviso di almeno n.7 giorni, in caso contrario la quota di partecipazione al costo del servizio deve essere corrisposta nella misura del 70%, mentre l'Amministrazione Comunale può provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, nei casi previsti dall'art. 15 del Regolamento Comunale per l'erogazione del servizio socio-residenziale, sempre con il preavviso di almeno n. 7 giorni.

AMMONTARE DELLA RETTA E MODALITA' DI CORRESPONSIONE

La quota di partecipazione al costo del servizio (retta), decisa annualmente dalla Giunta Municipale, per il 2010 è stata stabilita come di seguito indicato:

Autosufficienti (nucleo casa di riposo)	€ 42,00/giorno
Non autosufficienti (nucleo residenza protetta)	€ 44,00/giorno
Non autosufficienti (nucleo residenza protetta) fuori convenzione ASL	€ 47,00/giorno
Autosufficienti (camera doppia uso singola)	€ 53,00/giorno

Il pagamento della retta decorre dal giorno di ingresso, che non potrà differire di più di n.7 giorni dalla data indicata nella lettera con cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta, come specificato al punto precedente.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro la prima decade del mese, tramite versamento sul conto corrente intestato alla Tesoreria del Comune di Santa Maria Nuova, n. 16021602, presso tutti gli sportelli postali e/o quello bancario di tesoreria; la riscossione dell'eventuale pensione dell'ospite, previa apposita procedura, può essere delegata dallo stesso all'Economo comunale.

Il termine di cessazione dal pagamento decorre dal giorno in cui avviene la dimissione dalla Casa di riposo, previo rispetto dell'obbligo del preavviso (n.7 giorni).

LE PRESTAZIONI

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

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia;
- Attività di animazione e socializzazione;
- Trasporto a visite specialistiche;
- Assistenza tutelare socio-assistenziale per non meno di n.20 minuti al giorno;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Attività di assistenza sociale;
- Possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche anche dalle camere;
- Servizio religioso a cadenza settimanale.

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

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana;
- Igiene personale quotidiana e bagno ad immersione o doccia ogni n.7 giorni;

- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia;
- Attività di animazione e socializzazione;
- Trasporto a visite specialistiche;
- Assistenza tutelare socio-assistenziale per non meno di n.80 minuti al giorno;
- Attività di assistenza sociale;
- Assistenza infermieristica non inferiore a n.20 minuti al giorno;
- Possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche anche dalle camere;
- Servizio religioso a cadenza settimanale.

Le prestazioni garantite all'ospite non autosufficiente con forme di demenza, comprese nella retta mensile, sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana;
- Igiene personale quotidiana e bagno ad immersione o doccia ogni n.7 giorni;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia;
- Attività di animazione e socializzazione;
- Trasporto a visite specialistiche;
- Assistenza tutelare socio-assistenziale per non meno di n.100 minuti al giorno;
- Attività di assistenza sociale;
- Assistenza infermieristica non inferiore a n.20 minuti al giorno;
- Possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche anche dalle camere;
- Servizio religioso a cadenza settimanale.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto, in caso di assenza volontaria, previa corresponsione della tariffa come stabilito dall'art.7 del Regolamento Comunale per l'erogazione del servizio socio-residenziale, ovvero "In caso di assenza per un tempo superiore alle 24 ore, ... nella misura del 70% ...", per un massimo di 15 giorni di assenza complessivi nell'anno, superati i quali l'Amministrazione Comunale può provvedere alla dimissione d'autorità, in particolare nel caso in cui vi siano altri utenti in lista d'attesa."

In caso di assenza dell'ospite dalle strutture residenziali per ricovero ospedaliero, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera e l'ospite è tenuto a corrispondere la tariffa giornaliera nella misura del 50%.

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

La giornata dell'ospite residente nella struttura si articola di norma secondo lo schema seguente:

- ore 07,00 alzata
- ore 08,30 – 09,00 colazione
- ore 12,00 – 13,00 pranzo
- ore 18,30 – 19,30 cena
- ore 20,30 riposo notturno

A tutti gli ospiti è consentito libero accesso ed uscita dalla struttura; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 22,00.

L'utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti. 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 comunale dell'Area Servizi al Cittadino 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 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 non fumare all'interno della struttura;
- a risarcire all'Amministrazione Comunale ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVE

L'obiettivo delle attività ricreative o di animazione è quello di migliorare la qualità di vita dell'ospite attraverso il mantenimento e lo sviluppo di abilità residue e come tale, il programma di animazione non può prescindere dall'osservazione e dall'analisi delle reali capacità di ciascun ospite.

Le attività ricreative quindi devono intendersi come parte integrante dell'intervento socio-assistenziale e pertanto sono organizzate nella struttura in vari momenti della giornata.

Esse consistono essenzialmente in attività di musicoterapica, attività espressive, creative e manuali e nella loro realizzazione sono coinvolti tutti gli operatori, ma soprattutto la figura dell'animatore che sarà saltuariamente presente in struttura ma che ne organizzerà comunque le attività dall'esterno.

In collaborazione ed in accordo con l'animatore, il personale volontario può coinvolgere gli utenti della Casa di Riposo in attività d'animazione e socio-ricreative, organizzare attività varie di socializzazione anche all'esterno nonché realizzare interventi ludico ricreativi.

RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

E' favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di associazioni di volontariato e volontari liberi 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.

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.

Al fine di una maggiore integrazione con la comunità locale viene messo a disposizione della struttura l'automezzo adibito al trasporto sociale, in modo tale che possano essere programmate uscite con il preciso obiettivo di mantenere una vita sociale attiva degli ospiti anche esternamente alla struttura.

MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente.

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura nel rispetto di quanto sotto riportato:

- negli spazi comunitari della struttura, dalle ore 9.00 alle ore 20.00
- nelle stanze di residenza, se a più posti letto, dalle ore 9,00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

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.

All'ospite è consentito, sostenendo il relativo costo, invitare ed intrattenere a pranzo e/o a cena qualsiasi visitatore purché richiesto per tempo al Coordinatore della struttura.

Inoltre tutte le regole di comportamento sopra riportate si intendono estese ai visitatori e familiari degli ospiti.

ORGANISMI 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, il Comune di Santa Maria Nuova 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 15 giorni dall'accaduto (istituto del reclamo).

Tale diritto può essere esercitato mediante lettera in carta semplice diretta all'Amministrazione Comunale, piazza Mazzini n.1 – Santa Maria Nuova (fax. 0731-249797) ma anche mediante semplice segnalazione verbale al Coordinatore della struttura e/o al Responsabile comunale dell'Area Servizi al Cittadino, 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 comunale dell'Area Servizi al Cittadino dovrà adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, informandone eventuali altri servizi interessati e dovrà comunicare un'appropriata risposta scritta all'ospite e/o ai suoi familiari entro 30 giorni.

L'Amministrazione Comunale 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.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per la valutazione del servizio verranno adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge emanati dalla Regione Marche;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini previsti in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto per tutto il personale ed un obbligo per le ditte da cui lo stesso dipende ed in tal senso la qualità dell'attività formativa viene presa in considerazione anche in sede di espletamento delle gare per l'affidamento del servizio.

Le ditte devono assicurare interventi regolari nell'organizzazione dei percorsi formativi e l'Amministrazione comunale promuove percorsi di formazione comuni per il personale impiegato in servizi simili nel territorio dell'Ambito sociale n.9.

IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

A questa Carta dei Servizi viene allegato il Regolamento Comunale per l'erogazione del servizio socio-residenziale che, nel rispetto delle norme vigenti, definisce le norme di funzionamento e regola le relazioni interne ed esterne del servizio.