

# COMUNE DI URBANIA

Provincia di Pesaro – Urbino

Ufficio Servizi Sociali

## CARTA DEI SERVIZI

della CASA DI RIPOSO e della RESIDENZA PROTETTA

"PICCINI NARETTI" di URBANIA

# COMUNE DI URBANIA

Provincia di Pesaro – Urbino

Ufficio Servizi Sociali

## 1. Premessa

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo e della Residenza Protetta comunale "Piccini – Naretti" è uno strumento di comunicazione attraverso il quale il servizio si rende trasparente ai cittadini.

Si propone di illustrare il servizio in maniera dettagliata e di garantire, all'utente/cittadino, la qualità delle prestazioni erogate, tramite la definizione del livello minimo di qualità e la descrizione delle modalità per il raggiungimento di tali livelli.

Obiettivo di questo strumento è, dunque, informare gli utenti, i familiari, gli enti committenti, tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione del servizio (stakeholder); rappresenta quindi un forte impegno verso la garanzia di mantenimento degli standard minimi di efficienza ed efficacia delle prestazioni ed anche verso un continuo miglioramento del servizio.

## 2. Principi del servizio

La Casa di Riposo e la Residenza Protetta "Piccini – Naretti" opera nel rispetto di alcuni principi base, che orientano il lavoro degli operatori e caratterizzano la stessa struttura. Per soddisfare queste esigenze la Casa di Riposo e la Residenza Protetta "Piccini – Naretti" mette al centro del suo operare l'utente ed i suoi bisogni usando l'ascolto, la comprensione, l'empatia e la convalida dei sentimenti.

Affinché la parola "qualità" arrivi ad avere un senso compiuto, è necessario che tutti coloro che operano all'interno della Casa di Riposo e della Residenza Protetta accettino il postulato primo di chi opera professioni d'aiuto "**noi siamo al Loro servizio**".

La Casa di Riposo e la Residenza Protetta "Piccini – Naretti" trae diversi stimoli nel delineare le linee guida della sua azione, dal "**Metodo Validation**". Il metodo in questione precisa e definisce la prassi comunicativa e relazionale con cui le persone debbono avvicinarsi all'utente anziano per avere rapporti efficaci nel rispetto della dignità e della libertà della persona.

Principi ispiratori:

**Valorizzazione delle capacità**, perché spesso, nel mantenimento e/o rafforzamento delle capacità residue, non è utile quanto, invece, dannoso, sostituirsi all'anziano. Il personale non si sostituisce alla persona ma stimola a fare.

**Partecipazione**, perché la caratteristica principale del sistema che eroga servizi è che nel sistema di erogazione gli utenti sono parte attiva del servizio, in questa ottica si è promossa ed incentivata la partecipazione ai PAI-Piani di Assistenza Individuali dei familiari degli ospiti che, in qualità di risorsa ulteriore, assumono grande rilievo sia in fase di programmazione dell'intervento, sia in fase di verifica della bontà dello stesso.

# COMUNE DI URBANIA

Provincia di Pesaro – Urbino

Ufficio Servizi Sociali

**Personalizzazione ed appropriatezza**, perché l'intervento deve adattarsi ed essere adeguato ai bisogni parcellizzati dell'utente e la qualità del servizio non può che partire da questi bisogni. In questo senso, i PAI-Piani di Assistenza Individuali assumono come problematiche le richieste di ogni singolo individuo, tentando, per ogni caso preso in esame, di giungere a soluzioni mirate, condivise e valutabili nella loro efficacia.

**Accessibilità al servizio**, perché il soggetto che necessita di assistenza deve essere informato e reso consapevole, ed ha bisogno di condividere il processo in cui è attore principale.

**Trasversalità**, perché il processo di erogazione del servizio deve considerare gli aspetti sociali, sanitari ed economici e sviluppare una strategia di intervento complessiva.

**Integrazione con il territorio**, perché la Casa di Riposo e la Residenza protetta devono essere un luogo aperto ed in connessione con la comunità circostante e con l'intero contesto sociale ed economico. In questo e per questo, anche attraverso l'attività di animazione si creano connessioni con gli Enti Locali, con le scuole, con le varie organizzazioni territoriali e di volontariato, per costruire una rete di relazioni ad integrazione reciproca e che sappia adoperarsi nell'analisi dei bisogni e nella realizzazione degli interventi.

**Equità**, perché deve esistere per tutti il diritto a stare bene e perché l'Unione Europea "riconosce e rispetta il diritto delle persone a beneficiare degli strumenti designati ad assicurare loro l'indipendenza, l'integrazione sociale e la partecipazione alla vita di comunità".

**Valorizzazione degli operatori**, perché il buon operare è anche dato dal "clima" che si instaura tra gli operatori e loro responsabili. Infatti spesso le relazioni operatore/utente hanno forti analogie con le relazioni interne al servizio tra operatori e responsabili; le motivazioni, l'esempio, la stima, la valorizzazione, sono strumenti di qualificazione del rapporto operatore/

**Stimolazione all'innovazione**, affinché vi sia un'apertura verso tutte le forme di sperimentazione e di stimolazione organizzativa e gestionale al fine di ricercare situazioni migliorative per ciò che concerne la qualità della vita della persona.

### 3. La Casa di Riposo

**Che cosa è?** La Casa di Riposo è una struttura residenziale che ospita utenti anziani autosufficienti, totalmente o parzialmente, con necessità di limitata assistenza nella

Piazza della Libertà 1 61049 URBANIA (PU)  
/Tel. 0722/313133 - 313152 Fax 0722/317246

# COMUNE DI URBANIA

Provincia di Pesaro – Urbino

Ufficio Servizi Sociali

**Per quale scopo?** Obiettivo della Casa di Riposo è fornire ai propri utenti un continuo sostegno morale e psicologico, atto a ricreare, per quanto più possibile, un clima familiare sereno, ordinato e rispettoso, in modo da rendere più accettabile la permanenza.

**Che cosa offre?** La Casa di Riposo ha carattere permanente e funziona continuativamente per tutto l'arco dell'anno per 7 giorni settimanali, con orario di 24 ore giornaliere.

La struttura assicura le seguenti prestazioni:

- Assistenza e vigilanza degli ospiti;
- Pulizia dei locali;
- Guardaroba e lavanderia;
- Attività di animazione
- PAI-Piani di Assistenza Individuali
- Accoglienza e informazione
- Assistenza infermieristica garantita dal Distretto Sanitario "Urbino – Urbania"
- Servizi di cura della persona (es. parrucchiera, barbiere, pedicure....) a pagamento

#### 4. La Residenza Protetta

**Che cosa è?** La Residenza Protetta è una struttura residenziale che ospita utenti anziani non autosufficienti con necessità di una elevata assistenza nella gestione delle attività della propria vita quotidiana, e cioè per alimentarsi, avere cura della propria persona, e per avere relazioni sociali autonome.

**Per quale scopo?** Obiettivo della Residenza Protetta è fornire ai propri utenti un continuo sostegno morale e psicologico, atto a ricreare, per quanto più possibile, un clima familiare sereno, ordinato e rispettoso, in modo da rendere più accettabile la permanenza.

**Che cosa offre?** La Residenza Protetta ha carattere permanente e funziona continuativamente per tutto l'arco dell'anno per 7 giorni settimanali, con orario di 24 ore giornaliere.

La struttura assicura le seguenti prestazioni:

- Assistenza e vigilanza degli ospiti;
- Pulizia dei locali;
- Guardaroba e lavanderia;
- Attività di animazione
- PAI-Piani di Assistenza Individuali
- Accoglienza e informazione
- Assistenza Infermieristica garantita dal Distretto Sanitario "Urbino – Urbania"
- Servizi di cura della persona (es. parrucchiera, barbiere, pedicure....) a pagamento

# COMUNE DI URBANIA

Provincia di Pesaro – Urbino

Ufficio Servizi Sociali

## 5. Modalità di ammissione

La domanda per l'ammissione, sottoscritta dall'interessata, va indirizzata al Sindaco del Comune di Urbania, che successivamente la passa al Responsabile della struttura per l'espletamento dell'istruttoria.

Il Responsabile della struttura inizia l'istruttoria che consta anche di un colloquio con il richiedente e i famigliari

L'accettazione della richiesta di inserimento viene deliberata e/o determinata dal competente organo Comunale, su proposta del responsabile e sentito il Comitato di gestione

## 6. Ordine di precedenza nell'ammissione

Hanno precedenza nell'ammissione i residenti nel Comune di Urbania da almeno un anno e tra essi i più bisognosi di assistenza sociale ed in condizioni di disagio.

A parità di condizioni verrà considerato l'ordine cronologico delle domande

## 7. Dimissioni degli ospiti

Gli ospiti saranno dimessi dalla Casa di Riposo o dalla residenza protetta:

- a) su loro richiesta
- b) su richiesta dei parenti, sempre con il consenso dell'interessato
- c) per documentata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza
- d) per protratto mancato e ingiustificato pagamento della retta .

Per i punti c) e d) dovrà essere sentito il parere del Comitato di Gestione

## 8. Il Comitato di gestione

L'Amministrazione Comunale è affiancata nella gestione della casa di Riposo e della Residenza protetta da un "Comitato di gestione" in qualità di organo consultivo, di controllo sulla funzionalità della struttura stessa

Esso è costituito da:

- due esponenti di maggioranza eletti dal Consiglio Comunale
- un esponente di minoranza eletto dal Consiglio Comunale
- un rappresentante degli ospiti designato dagli utenti della struttura
- un rappresentante delle famiglie designato dalle famiglie stesse
- l'assistente spirituale nominato dalla parrocchia
- l'assistente sociale del comune
- il responsabile della struttura

Sarà compito del Comitato di gestione eleggere un presidente, un vicepresidente e un segretario verbalizzante, designati tra i componenti, fermo restando che alle cariche di presidente e vice presidente del comitato non potranno essere nominati operatori del Comune. Il Comitato potrà invitare alle riunioni operatori della struttura, esperti del settore, rappresentanti di associazioni del volontariato.

# COMUNE DI URBANIA

Provincia di Pesaro – Urbino

Ufficio Servizi Sociali

Le sue funzioni sono prevalentemente le seguenti:

- a) esprime per propria iniziativa o su richiesta dell'Amministrazione pareri sull'attività generale della Comunità, sui programmi del responsabile e su ogni aspetto che riguarda la gestione della struttura;
- b) propone innovazioni o modifiche
- c) esprime parere sulle proposte di ammissione e dimissione degli ospiti
- d) elabora le varie componenti per una migliore funzionalità ed una collaborazione reciproca

## 9. Standard di qualità

Gli standard di qualità che seguono sono i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti ed i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto "impegnato" sulla carta dei servizi e quanto effettivamente "erogato" dalla Casa di Riposo.

### Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Fattori di qualità	Standard di qualità
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge attività di formazione ed aggiornamento ogni anno.
Nuove assunzioni	All'atto dell'assunzione, il candidato viene valutato attentamente, mediante uno o più colloqui personali, per valutare la preparazione del futuro operatore, le capacità relazionali ed il possesso dei requisiti attitudinali.
Continuità dell'assistenza	La continuità dell'assistenza viene sempre garantita. COOSS MARCHE applica la massima tempestività in merito a sostituzioni di personale (temporanee e definitive).
Definizione del Piano di Assistenza Individuale (PAI)	Il PAI ha un suo coordinamento interno. Il coordinatore provvede alla nomina di un Tutor (AdB) per ogni assistito, il quale si avvarrà di opportune schede per la valutazione dell'ospite nel particolare sistema funzionale. Il coordinatore, trascorso un periodo efficace per compiere le opportune valutazioni, riunisce l'équipe multidimensionale formata da: un tutor, un familiare, il medico, l'animatore, l'infermiere, il Resp. di struttura. Assieme si individua il bisogno particolare dell'ospite, si pianifica e si predispongono tempi e modalità di verifica. La valutazione, quindi, è operata sotto un profilo bio-fisico, socio-relazionale nonché affettivo.

# COMUNE DI URBANIA

Provincia di Pesaro - Urbino

Ufficio Servizi Sociali

Animazione	L'Animazione in questo contesto assume differenti connotazioni muovendosi su direttrici sinergicamente orientate ai bisogni particolari dell'ospite stesso. L'Animazione, quale pratica sociale orientata al "far fare", promuove azioni volte al mantenimento delle potenzialità residue attraverso, anche, il recupero di pratiche quotidiane. inoltre offre visuali alternative promuovendo la coscientizzazione, crea contesti ludici, offre spazi di relazione, promuove l'integrazione territoriale e comunitaria. Il servizio offre anche la produzione di un giornalino interno alla struttura, "Maturando", fatto con il contributo di alcuni ospiti.
Gruppi di Lavoro	Periodicamente vengono riuniti i gruppi di lavoro. A questi gruppi partecipano le AdB, la Resp. di Struttura ed il coordinatore dei PAI. Vengono esposte le diverse problematiche emerse durante le turnazioni, viene valutato il grado di soddisfazione delle AdB nel raggiungimento degli obiettivi prefissi in favore dell'utenza e vengono affidati compiti particolari ad ogni AdB.
Cura della persona e igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione etc).
Governo dell'alloggio	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, etc. )
Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui individuali e con la famiglia da parte del responsabile della struttura
Inserimento	Definizione ed osservazione periodica del progetto individuale. Viene valutato dal Comitato di gestione della struttura
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia, sia attraverso il servizio di animazione, sia attraverso il percorso delineato dai PAI. Inoltre ogni tutor avrà particolare cura di contattare, di tanto in tanto, i familiari degli ospiti da loro assistiti.
Informazione	Predisposizione di una bacheca informativa presso la Casa di Riposo. Redazione e diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti. Possibilità di inoltrare reclami per eventuali disservizi al responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.

# COMUNE DI URBANIA

Provincia di Pesaro – Urbino

Ufficio Servizi Sociali

## 10. Diritti degli utenti

Ogni ospite ha diritto:

1. ad essere assistito con premura, competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana;
2. alla riservatezza nel trattamento dei dati personali, nel rispetto della tutela della privacy;
3. alla cura ed all'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, nell'arco delle 24 ore;
4. ad essere informato sui trattamenti, sulle prestazioni fornite e sulle conseguenze delle scelte operate;
5. ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e pericolo;
6. a proporre suggerimenti, osservazioni e reclami, che devono essere esaminati dalla struttura ed esauditi nel limite del possibile;
7. a personalizzare gli ambienti di vita ed arricchire la sua stanza con oggetti propri;
8. a poter usufruire di opportunità di socializzazione e di animazione;
9. a ricevere visite di parenti e di amici e al coinvolgimento di familiari, associazioni, volontari e persone esterne;
10. ad essere trattato secondo criteri di imparzialità, eguaglianza ed obiettività.

## 11. Struttura delle rette e pagamento delle stesse

La struttura della retta è giornaliera e viene determinata dai competenti organi comunali, sentito il parere del Comitato di Gestione.

Nel caso di assenza nel corso del mese per brevi rientri in famiglia o altro motivo, la retta verrà conteggiata per l'intero nei primi tre giorni e ridotta del 50% per il successivo periodo.

Di questi benefici usufruiranno soltanto quegli ospiti che pagano la retta per intero.

Il pagamento delle rette dovrà essere effettuato entro il primo giorno di ogni mese. In caso di dimissioni nel corso del mese verrà rimborsato all'ospite o a chi ne ha diritto, l'importo della retta dal giorno successivo alla dimissione a fine mese.

## 12. orari dei pasti

colazione ore 8,30; pranzo ore 12,30; cena ore 18,00

Responsabile della Struttura

Sig.ra Graziella Benedetti

Indirizzi utili:

**Casa di Riposo e Residenza Protetta "Piccini Naretti"**

Via Michelangelo, 2

Tel. 0722/319447

**Comune di Urbania – Ufficio Servizio Sociali**

Piazza della Libertà

Tel. 0722/313133 – 313152

Piazza della Libertà 1 61049 URBANIA (PU)

/Tel. 0722/313133 - 313152 Fax 0722/317246