



COMUNE DI POLLENZA

Provincia di Macerata

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO RESIDENZA PROTETTA

ELABORATO DA	RESP. QUALITÀ	Simonetta Biagioli
VERIFICATA DA	RESP. SERVIZI SOCIALI.	Simonetta Biagioli
APPROVATA DA	Giunta Comunale	Delibera n. 302 del 15/12/2022

Revisione		Descrizione delle modifiche apportate
N.	Data	
0	2017	Prima emissione del documento
1	2023	Revisione completa del documento

SOMMARIO

LE RADICI STORICHE E LA CULTURA DI APPARTENENZA DEL SERVIZIO ALLA PERSONA	3
VALORI	3
OBIETTIVI	4
STANDARD APPLICATI	4
MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ.....	5
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DELL'UTENTE/FAMILIARI.....	5
Tutela della Privacy.....	5
Consenso informato.....	6
Segnalazioni e reclami.....	6
Accesso alla documentazione sanitaria dell'ospite	7
COPERTURE ASSICURATIVE	7
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE.....	7
Organigramma	8
Le parti interessate interne	9
Le figure professionali.....	9
La formazione del personale	10
ASPETTI METODOLOGICI GENERALI DI INTERVENTO E CURA DELLE PERSONE ACCOLTE	10
Settore anziani	10
Residenza Protetta - R3.....	11
Casa di Riposo – CR.....	14
Ricoveri Temporanei.....	17

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

LE RADICI STORICHE E LA CULTURA DI APPARTENENZA DEL SERVIZIO ALLA PERSONA

La casa di riposo per anziani di Pollenza trae le sue origini dall'Opera Pia Fabiani Narducci di Pollenza, ente morale fondato nel 1879 con i rispettivi testamenti da Nicola Fabiani e Gaetano Narducci. L'amministrazione dell'Opera Pia era originariamente affidata all'allora Congregazione di Carità.

Successivamente, tra le due guerre, con l'entrata in vigore della legge n. 847/1937 la Congregazione di Carità veniva soppressa e sostituita dall'Ente Comunale di Assistenza, che ne assorbiva tutte le attribuzioni, ne acquisiva il patrimonio e subentrava alla stessa nell'amministrazione di tutte le istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza e quindi della stessa Opera Pia, che tuttavia manteneva la sua autonomia per quanto riguardava il patrimonio.

Le funzioni amministrative relative all'organizzazione ed erogazione dei servizi di assistenza e di beneficenza, eccettuati quelli che svolgevano in modo precipuo attività inerenti la sfera educativo religiosa, fino al 1975 di esclusiva competenza dello Stato, sono state poi attribuite ai Comuni, ai sensi dell'art. 118 della Costituzione, con il D.P.R. 616/1977, che assegnava alle Regioni compiti di programmazione in materia.

Con le funzioni amministrative inerenti le suddette istituzioni vengono anche trasferiti ai Comuni i rapporti patrimoniali ed il personale.

In attuazione delle suddette disposizioni con deliberazioni dell'organo di Amministrazione dell'Opera Pia "Fabiani Narducci" si proponeva l'estinzione dell'Istituzione e con deliberazione del Consiglio comunale del Comune di Pollenza si esprimeva parere favorevole in merito.

Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale Marche n. 19290 del 3/12/1984 si disponeva l'estinzione, con effetto dall'1/1/1985, dell'Opera Pia Fabiani Narducci – casa di riposo per anziani di Pollenza, con contestuale attribuzione delle funzioni, dei beni mobili ed immobili, del personale e dei rapporti attivi e passivi al Comune di Pollenza, che ne prendeva atto con deliberazione consiliare n. 33 del 22/2/1985.

VALORI

I principi e i valori che muovono la programmazione e le attività della casa di riposo e residenza protetta del Comune di Pollenza sono i seguenti:

- ✓ **Uguaglianza:** i servizi sono erogati adottando interventi adatti alle esigenze del singolo, attraverso piani assistenziali individualizzati ed attività personalizzate, per permettere a tutti di usufruire dei servizi senza discriminazione alcuna e nel rispetto del diritto alla salute ed all'assistenza, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
- ✓ **Riservatezza:** gli utenti hanno diritto al rispetto della privacy e alla tutela dei suoi dati personali.
- ✓ **Imparzialità:** nei comportamenti e nelle azioni verso gli utenti il personale opera con trasparenza ed onestà, seguendo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- ✓ **Partecipazione:** gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e possono formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- ✓ **Diritto di scelta e di informazione** Tale principio è alla base dell'attività dei servizi informativi dell'APSP IRCC grazie ai quali, rendendo consapevoli i cittadini della rete dei servizi presenti sul territorio, si garantisce il diritto di scelta e quindi di autodeterminazione di ogni singolo individuo.
- ✓ **Efficacia, efficienza ed economicità:** Il Comune di Pollenza garantisce il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di benessere e salute siano stati o meno raggiunti. Inoltre garantisce i principi di efficienza ed economicità verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi.
- ✓ **Sistema integrato di interventi e servizi sociali:** Il Comune di Pollenza contribuisce alla realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali mediante politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona ed al nucleo familiare con percorsi attivi.
- ✓ **Formazione delle risorse umane come valore aggiunto:** Il Comune di Pollenza vuole realizzare un modello aziendale capace di valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate; al fine di garantire e mantenere un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale.

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

OBIETTIVI

Il Comune di Pollenza svolge la propria attività in un'ottica di miglioramento continuo così come stabilito dalla DGR 1572/2019 "Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie" e ciò presuppone che i responsabili della struttura, in base agli indirizzi dati dall'Amministrazione Comunale, annualmente stabilisca degli obiettivi aziendali e che verifichi l'effettivo stato di realizzazione.

Nella definizione degli obiettivi aziendali vengono definiti i seguenti aspetti:

- Descrizione dell'obiettivo e processo di appartenenza
- Soggetto Proponente
- Soggetto responsabile dell'attuazione
- Risorse assegnate (economiche ed umane)
- Esigenze formative
- Risultati attesi
- Indicatori di monitoraggio

Semestralmente il Responsabile dei Servizi Sociali monitora lo stato di raggiungimento degli obiettivi al fine effettuare le seguenti azioni:

- ✓ Rendicontazione periodica alla Giunta Comunale
- ✓ Monitorare lo stato di avanzamento del lavoro
- ✓ Calibrare priorità e scelte operative
- ✓ Comunicare direttive chiare ai propri collaboratori

STANDARD APPLICATI

Gli standard applicati dal Comune di Pollenza ai fini della progettazione ed organizzazione dei servizi erogati, sono principalmente stabiliti dalla normativa regionale in materia di autorizzazione e accreditamento in cui si definiscono puntualmente i requisiti da rispettare:

- A) Strutturali
- B) Impiantistici
- C) Tecnologici
- D) Organizzativi e qualitativi

Di seguito le principali normative di riferimento relativamente agli standard applicati:

Tipologia di utenza	Ambito	Tipo	N°	Anno	Descrizione
	Autorizzazione/ Accreditamento	LR	21	2016	Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati
	Accreditamento	DGR	1572	2019	Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e sociosanitarie previste all'articolo 7, comma 1, lettere a), b), e), d) e comma 2
	Autorizzazione	DGR	937	2020	Manuale di autorizzazione dei servizi residenziali e semiresidenziali delle aree: sanitaria extra ospedaliera e sociosanitaria - requisiti generali

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

Tipologia di utenza	Ambito	Tipo	N°	Anno	Descrizione
	Autorizzazione	DGR	938	2020	Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture sociosanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: Requisiti specifici delle strutture per Anziani/Fragilità, Adulti (Hospice-Malati HIV)
	Autorizzazione	DGR	940	2020	Requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali"

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

L'Ente ha determinato i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione.

L'organizzazione, al fine di valutare le prestazioni e l'efficacia dei propri processi e prestazioni ha determinato:

- a) Cosa è necessario monitorare e misurare;
- b) I metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi;
- c) Quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti;
- d) Quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'Organizzazione monitora e riesamina:

- ✓ I processi e i servizi, a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate, e riferisce in merito all'efficacia, efficienza delle prestazioni.
- ✓ Le informazioni che riguardano:
 - I fattori esterni e interni
 - Le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti
 - Obiettivi per la qualità
 - La conformità, l'efficacia e l'efficienza dei processi del servizio residenziale
 - La percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte

L'organizzazione analizza e valuta i dati e le informazioni che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione, e utilizza i suddetti dati e informazioni per valutare:

- ✓ La conformità di prodotti e servizi;
- ✓ Il grado di soddisfazione del cliente;
- ✓ Le prestazioni e l'efficacia dei processi;
- ✓ L'esigenza di miglioramento.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DELL'UTENTE/FAMILIARI

Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche e assistenziali adottate dal Comune di Pollenza nel rispetto e con l'utilizzo dei seguenti strumenti gestionali:

- Tutela della privacy
- Consenso informato
- Segnalazioni e reclami
- Accesso alla documentazione sanitaria dell'ospite

Tutela della Privacy

Per il Comune di Pollenza la tutela della privacy della propria utenza è molto importante. Per questo motivo operiamo con modalità e strumenti conformi alle normative, nel rispetto e nella tutela dei dati personali che trattiamo.

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

L'Organizzazione ha adottato le misure ritenute necessarie in ottemperanza alla normativa vigente in materia di protezione e trattamento dei dati personali (privacy), ed in accordo ai principi di trasparenza e correttezza. In particolare, è stata predisposta un'informativa completa, resa ai sensi dell'art. 13 e dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679 che descrivono quali dati personali vengono raccolti, con quali finalità, modalità e misure di sicurezza li trattiamo, quali sono i soggetti terzi a cui possono essere comunicati, e quali sono i diritti degli interessati al trattamento.

L'informativa è disponibile presso l'ufficio servizi sociali, presso i locali della struttura e sul sito istituzionale dell'Ente www.comune.pollenza.mc.it

Responsabile per la protezione dei dati ("DPO")

Il Comune di Pollenza ha nominato un responsabile della protezione dei dati; per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali, incluse le politiche e misure di sicurezza e l'elenco dei responsabili che trattano dati, gli interessati potranno fare riferimento al Responsabile dei Servizi Sociali contrattabile al n. 0733548709 oppure all'indirizzo e-mail vicesegretario@comune.pollenza.mc.it

Diritti dell'utenza

In ogni momento gli utenti potranno esercitare i diritti che sono loro riconosciuti, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679, ovvero:

1. Chiedere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali trattati;
2. Ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali trattati, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, il periodo di conservazione dei dati o i criteri utili per determinarlo;
3. Aggiornare o rettificare i dati personali, affinché siano sempre esatti;
4. Cancellare i dati personali quando non più necessari per le finalità del trattamento, qualora sussistano le condizioni di legge ed il trattamento non sia giustificato da altro legittimo motivo;
5. Limitare il trattamento dei dati personali, qualora ne sussistano le condizioni, tra cui l'inesattezza, l'opposizione al trattamento, il trattamento illecito.
6. Ottenere la portabilità dei dati, qualora il trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, ossia riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento;
7. Opporsi al trattamento in qualsiasi momento, qualora ne sussistano le condizioni, ed anche nel caso di trattamento effettuato mediante processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione.
8. Revocare il consenso, qualora fornito per specifiche attività di trattamento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso svolto prima della revoca stessa;
9. Il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di Controllo: fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziaria, il reclamo può essere presentato all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Consenso informato

L'Ospite e i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure, ai servizi di assistenza sanitaria che saranno riservati all'Ospite stesso e degli eventuali trattamenti di contenzione e/o di carattere invasivo che potrebbe risultare necessario erogare. L'organizzazione si impegna ad acquisire il consenso scritto a procedere nei termini e con le modalità descritte all'interno di una specifica procedura.

Segnalazioni e reclami

Al fine di soddisfare, attraverso il servizio fornito, le esigenze della persona assistita, della sua famiglia e delle parti interessate si ritiene fondamentale un rapporto di comunicazione costante e autentico.

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento continuo.

Allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti, l'Organizzazione ha sviluppato un apposito Modulo "Reclamo".

Il modulo è disponibile nelle seguenti sedi:

- Sede della Struttura – piazza della Libertà, n. 9/B - Pollenza (MC)
- Ufficio Servizi Sociali del Comune di Pollenza – piazza della Libertà, n. 16 - Pollenza (MC)

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

La Direzione si impegna a prendere in carico le segnalazioni pervenute ed a fornire tempestivo riscontro.

Accesso alla documentazione sanitaria dell'ospite

L'ospite e i familiari possono accedere alla documentazione sanitaria previa richiesta formale al Comune di Pollenza che si impegna ad ottemperare nel rispetto della normativa vigente

COPERTURE ASSICURATIVE

Le coperture assicurative attive dal Comune di Pollenza:

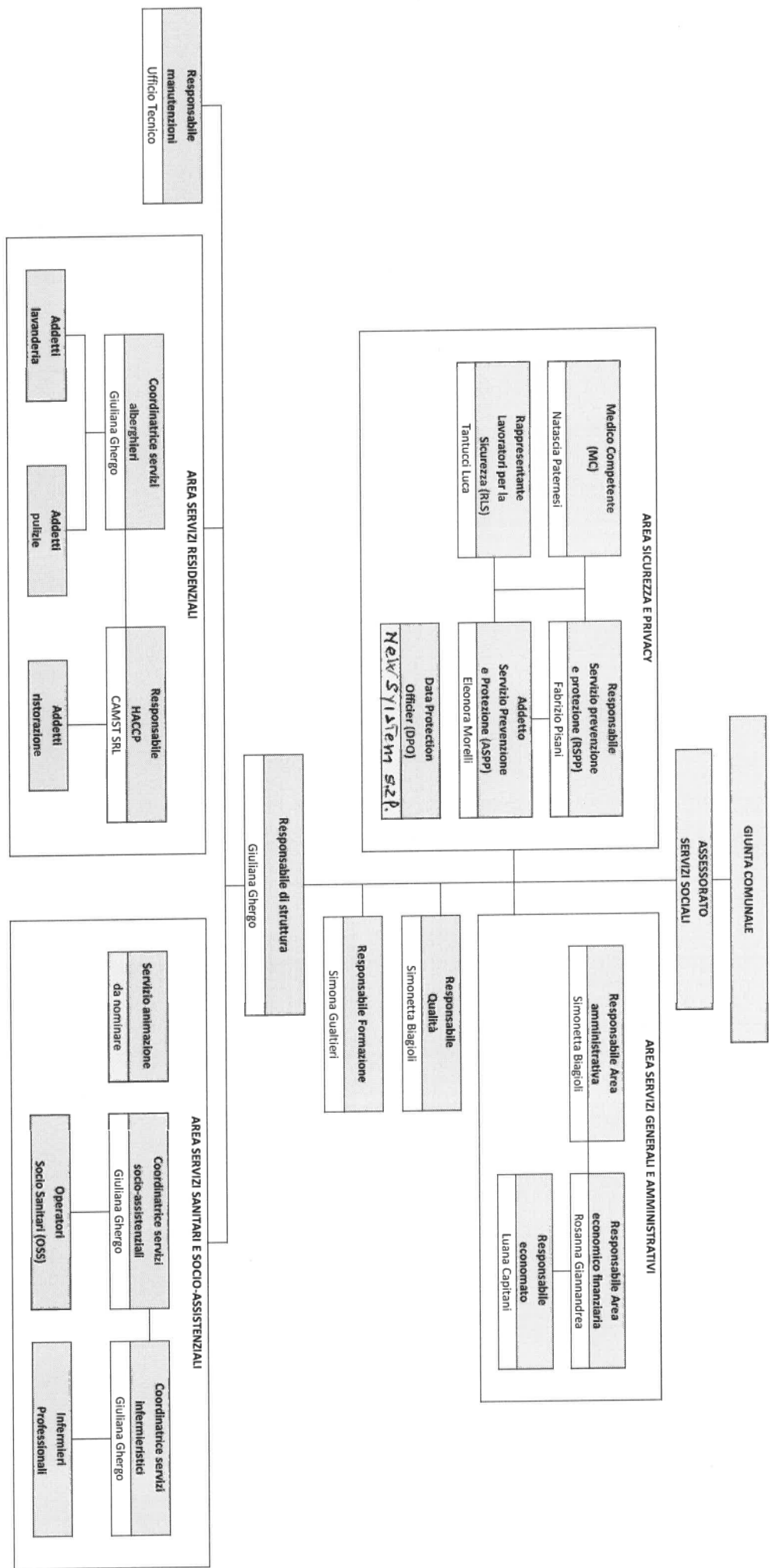
- Infortuni conducenti e Infortuni cumulativi
- RCT/o Enti Pubblici
- Incendio
- RCA L.M./CVT
- All risks

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE

Organigramma

La dotazione organica del Comune di Pollenza, riferita ai fabbisogni di personale all'interno della struttura residenziale, viene riportata di seguito:

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA



CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

Le parti interessate interne

Sono state identificate le parti interessate interne per analizzarne le aspettative, e scegliere quali, tra questi, recepire nel sistema elevandoli a obblighi di conformità: una volta formalizzati come obblighi di conformità, tali aspettative diventano a tutti gli effetti dei requisiti di Sistema di Gestione Integrato, analogamente ad una prescrizione normativa.

L'individuazione dei requisiti delle parti interessate interne viene effettuata sulla base:

- Delle informazioni e degli elementi raccolti dai vari responsabili
- Dell'andamento dello storico dei dati di monitoraggio degli aspetti specifici
- Di requisiti contrattuali
- Di richieste espresse nel corso di sopralluoghi, audit, visite delle parti interessate (enti, organismi di controllo, clienti ...)
- Di segnalazioni interne dei lavoratori e del RLS

PARTI INTERNE INTERESSATE	ASPETTATIVE
Giunta Comunale	Raggiungimento degli obiettivi generali Conformità della normativa Rispetto della politica per la qualità
Responsabile Servizi Sociali	Efficacia ed efficienza processi Soddisfazione clienti Miglioramento continuo
Revisore dei conti	Correttezza economico finanziaria del Comune di Pollenza Produttività ed economicità della gestione Corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	Conformità legislativa in materia di sicurezza
Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP)	Conformità legislativa in materia di sicurezza
Dipendenti	Mantenimento posto di lavoro Ambiente di lavoro idoneo Accrescimento delle competenze
Utenti	Servizio sociosanitario soddisfacente Servizio sociosanitario conforme alle proprie esigenze Erogazione servizio sociosanitario in sicurezza e nel rispetto degli standard assistenziali riconosciuti a livello nazionale ed internazionale

Le figure professionali

La Giunta Comunale, sentito il Segretario Comunale – Responsabile del Servizio Personale, stabilisce i limiti della dotazione organica del personale secondo criteri di economicità, efficacia ed efficienza, basati sulle effettive necessità funzionali connesse agli obiettivi aziendali ed ai livelli dei servizi erogati e ne verifica periodicamente la congruità.

Il Regolamento per il personale stabilisce, in conformità alla normativa nazionale e regionale, nel rispetto della contrattazione collettiva, la disciplina del rapporto di lavoro alle dipendenze del Comune di Pollenza.

Il Comune di Pollenza assicura la crescita professionale e la formazione continua del proprio personale, anche attraverso l'organizzazione di attività formative in forma consortile o in via diretta.

Il Comune di Pollenza riconosce le Organizzazioni Sindacali di categoria territoriali e aziendali firmatarie degli accordi nazionali come interlocutori necessari, per tutte le materie concernenti il personale e l'organizzazione del lavoro.

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

Le figure professionali del Comune di Pollenza sono:

DIREZIONE
Segretario Comunale
AREA FUNZIONALE AMMINISTRATIVA
Responsabile ufficio affari generali Collaboratori amministrativi Assistente sociale
Responsabile ufficio finanziario e collaboratori
Referente ufficio tecnico e patrimonio e collaboratore
AREA SERVIZI RESIDENZIALE PER ANZIANI
Responsabile servizi sociali
Responsabile struttura
Assistente Sociale
Infermieri
OSS

La formazione del personale

L'organizzazione definisce e riasamina le conoscenze e le competenze necessarie per ciascuna figura professionale sulla base di gradi di istruzione, formazione o esperienza appropriate.

L'organizzazione ha come obiettivo quello di garantire la gratificazione di tutto il personale assicurando ad ognuno di accrescere la propria conoscenza, competenza e consapevolezza in merito alla rilevanza dell'attività di ognuno verso il conseguimento degli obiettivi del servizio.

In tal senso, la finalità dell'organizzazione è quella di promuovere, pianificare ed effettuare sistematiche attività di formazione ed aggiornamento professionale dei propri dipendenti, valutandone l'efficacia.

La formazione avviene sia attraverso l'organizzazione di appositi eventi formativi, ma anche attraverso l'affiancamento di neoassunti e le riunioni periodiche del personale.

ASPETTI METODOLOGICI GENERALI DI INTERVENTO E CURA DELLE PERSONE ACCOLTE

Settore anziani

L'attività di cura che Il Comune di Pollenza propone alle persone anziane segue un approccio integrato al fine di valorizzare tutti gli aspetti della persona.

Nei servizi residenziali équipe multi professionali garantiscono una presa in carico globale e individualizzata, rispondente al principio dell'integrazione sociosanitaria.

L'équipe integrata provvede ad individuare e valutare i bisogni dei soggetti beneficiari, ad effettuare valutazioni relative alla condizione abitativa ed al contesto familiare.

In base alle predette valutazioni l'équipe definisce il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) in cui vengono specificati tutti gli interventi necessari per rispondere ai bisogni sociali, sanitari e assistenziali.

I punti di forza del metodo di cura adottato dal Comune di Pollenza sono i seguenti:

- ✓ Equipe multi professionali in grado di valutare la persona a 360°, attraverso uno strumento completo quale la cartella sociosanitaria;
- ✓ Piani Assistenziali Individualizzati, costruiti sulla base della valutazione professionale e capaci di adattarsi alle specifiche e mutevoli esigenze della famiglia, adattando la risposta e i tempi al bisogno e non il contrario;
- ✓ Monitoraggio costante in grado di far emergere tempestivamente campanelli d'allarme, decodificarli e predisporre interventi preventivi.

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

DESCRIZIONE SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI (R3 – CR)

SERVIZI PER ANZIANI		RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI – R3
Finalità e caratteristiche del servizio	La residenza protetta è una struttura con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria.	
Tipologia di utenza	Persone non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.	
Modalità di accesso ai servizi	<p>Per accedere al servizio “Residenza Protetta” è necessario presentare apposita domanda di ammissione presso l’ufficio Servizi Sociali del Comune di Pollenza sito in piazza della Libertà, n. 16, gli uffici Servizi Sociali dei Comuni facenti parte dell’ATS XV e gli Enti convenzionati con l’Ambito stesso.</p> <p>I contatti dei servizi sociali del Comune di Pollenza sono i seguenti: Tel: 0733/548725 Mail: assistentesociale@comune.pollenza.mc.it</p> <p>La domanda di ammissione ai servizi per anziani deve essere presentata dal diretto interessato e dal co-obbligato solidale dell’anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore).</p> <p>Avvalendosi degli uffici servizi sociali dei Comuni dell’Ambito Territoriale Sociale n. XV per l’inoltro della domanda con procedura on line è possibile essere inseriti in tutte le liste di attesa delle strutture per anziani appartenenti all’ATS XV – Macerata.</p> <p>Alla domanda di ammissione vanno allegati i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificato rilasciato dal medico di base redatto su apposito modello - Copia Documento di identità in corso di validità del richiedente - Copia tessera sanitaria del richiedente - Copia verbale di nomina dell’amministratore di sostegno o tutore redatto dal Tribunale di competenza - Copia documento d’identità in corso di validità del co-obbligato solidale 	
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa	<p>La graduatoria di ingresso è generata per effetto dell’attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data di presentazione della domanda. - Cittadini residenti nel Comune di Pollenza - Segnalazioni inviate dai servizi sociali del comune di residenza o dell’ASUR di competenza, per soggetti ultrasessantacinquenni non autosufficienti che per la loro condizione di fragilità siano in carico ai suddetti uffici. 	
Fasce di età di riferimento dell’accoglienza	Anziani ultrasessantacinquenni.	
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali	<p>Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La cura e l’igiene personale dell’Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell’autonomia funzionale - Aiuto l’Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana - Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio - Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

SERVIZI PER ANZIANI		RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI – R3
		Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e consiste nella somministrazione di medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi sia prescritti dal medico di base, sia utili all'ordinaria tutela della salute dell'Ospite.
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	Il servizio viene gestito mediante appalto a ditta del settore, che con personale adeguatamente formato, provvede a gestire la cucina presso locali attrezzati all'interno della struttura, a preparare i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali. La distribuzione dei pasti è effettuata dal personale infermieristico e OSS della struttura Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione. I pasti vengono serviti nella sala refettorio o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto. Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
	Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi. Inoltre, il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.
	Servizio parrucchieria e barbieria	Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona nella retta è compreso il servizio di parrucchieria che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e sulla base di una programmazione degli interventi. Eventuali prestazioni richieste dagli interessati al di fuori dalla predetta programmazione concordata direttamente con il parrucchiere- barbiere sono a carico dell'Ospite.
	Servizio podologia	Nella retta mensile è compreso il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duron), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione.
	Servizi ricreativi	Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti: - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società - Eventi per le festività - Visioni di film
	Servizio religioso	Un cappellano celebra settimanalmente la liturgia per gli ospiti della struttura.
	Turni del personale	I turni del personale vengono definiti e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente.
	Contratto di ospitalità	Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposita convenzione avente come parte integrante la carta dei servizi ed il Regolamento dei servizi. Attraverso suddetta convenzione vengono specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

SERVIZI PER ANZIANI	RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI – R3
<p>Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti</p>	<p>Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - Personale Infermieristico - OSS - Familiare dell'utente
<p>Modalità di partecipazione della famiglia</p>	<p>Il Responsabile della struttura è a disposizione dei familiari degli ospiti per comunicare eventuali segnalazioni relative ai servizi erogati o per proporre iniziative di partecipazione della famiglia alla vita comunitaria degli ospiti.</p>
<p>Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente</p>	<p>Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare richiesta formale compilando apposita modulistica.</p>
<p>Organizzazione e regole della vita comunitaria</p>	<p>Le principali Regole di vita comunitaria sono le seguenti e sono approfondite nel Regolamento della struttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collocamento dell'ospite: Il Responsabile della struttura al momento di ingresso in struttura dell'anziano si occupa dell'organizzazione logistica degli spazi e dell'assegnazione del posto letto e del compagno di camera, cercando di rispondere il più possibile alle esigenze ed al carattere della persona. Lo stesso Responsabile si riserva la facoltà esclusiva di effettuare spostamenti qualora ne ravvisasse la necessità. - Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili, attrezzatura...) - Rispetto della Privacy degli altri utenti. - Uso del televisore: è possibile posizionare n. 1 televisore per camera. - Alcolici e farmaci: è fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. - Fumo: è vietato fumare in tutti i locali della struttura. - Assistenza privata agli ospiti: Nella struttura è ammessa la presenza di personale esterno che presti assistenza sociosanitaria all'ospite secondo le modalità ed i limiti previsti dal Regolamento. - L'uscita degli ospiti è possibile previa segnalazione al personale infermieristico.
<p>Visite di parenti e conoscenti degli ospiti</p>	<p>Gli orari di visita vengono stabiliti dalla struttura e comunicati ai familiari attraverso apposita segnaletica.</p>
<p>Quote di compartecipazione a carico degli ospiti</p>	<p>La retta giornaliera ammonta a € 42,16 per gli ospiti residenti, € 43,16 per i non residenti.</p> <p>Prima dell'ammissione in struttura dovrà essere versato un deposito cauzionale pari a due mensilità della retta.</p> <p>L'importo sarà rivalutato annualmente in relazione all'indice di variazione Istat o per effetto di specifica deliberazione della Giunta Comunale.</p>

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

SERVIZI PER ANZIANI		CASA DI RIPOSO – CR
Finalità e caratteristiche del servizio	La casa di riposo struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell’arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.	
Tipologia di utenza	Anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell’arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.	
Modalità di accesso ai servizi	<p>Per accedere al servizio “Residenza Protetta” è necessario presentare apposita domanda di ammissione presso l’ufficio Servizi Sociali del Comune di Pollenza sito in piazza della Libertà, n. 16, gli uffici Servizi Sociali dei Comuni facenti parte dell’ATS XV e gli Enti convenzionati con l’Ambito stesso.</p> <p>I contatti dei servizi sociali del Comune di Pollenza sono i seguenti: Tel: 0733/548725 Mail: assistentesociale@comune.pollenza.mc.it</p> <p>La domanda di ammissione ai servizi per anziani deve essere presentata dal diretto interessato e dal co-obbligato solidale dell’anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore).</p> <p>Avvalendosi degli uffici servizi sociali dei Comuni dell’Ambito Territoriale Sociale per l’inoltro della domanda con procedura on line è possibile essere inseriti in tutte le liste di attesa delle strutture per anziani appartenenti all’ATS XV – Macerata.</p> <p>Alla domanda di ammissione vanno allegati i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificato rilasciato dal medico di base redatto su apposito modello - Copia Documento di identità in corso di validità del richiedente - Copia tessera sanitaria del richiedente - Copia verbale di nomina dell’amministratore di sostegno o tutore redatto dal Tribunale di competenza - Copia documento d’identità in corso di validità del co-obbligato solidale 	
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa	<p>La graduatoria di ingresso è generata per effetto dell’attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data di presentazione della domanda. - Cittadini residenti nel Comune di Pollenza - Segnalazioni inviate dai servizi sociali del comune di residenza o dell’ASUR di competenza, per soggetti ultrasessantacinquenni non autosufficienti che per la loro condizione di fragilità siano in carico ai suddetti uffici. 	
Fasce di età di riferimento dell’accoglienza	Anziani ultrasessantacinquenni.	
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali	<p>Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La cura e l’igiene personale dell’Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell’autonomia funzionale - Aiuto l’Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana - Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

SERVIZI PER ANZIANI		CASA DI RIPOSO – CR
		<p>servizio</p> <p>- Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.</p>
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e consiste nella somministrazione di medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi sia prescritti dal medico di base, sia utili all'ordinaria tutela della salute dell'Ospite.
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	<p>Il servizio viene gestito mediante appalto a ditta del settore, che con personale adeguatamente formato, provvede a gestire la cucina presso locali attrezzati all'interno della struttura, a preparare i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali.</p> <p>La distribuzione dei pasti è effettuata dal personale infermieristico e OSS della struttura</p> <p>Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione.</p> <p>I pasti vengono serviti nella sala refettorio o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto.</p> <p>Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida</p>
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
	Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi. Inoltre, il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.
	Servizio parrucchieria e barberia	Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona nella retta è compreso il servizio di parrucchieria che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e sulla base di una programmazione degli interventi. Eventuali prestazioni richieste dagli interessati al di fuori dalla predetta programmazione concordata direttamente con il parrucchiere- barbiere sono a carico dell'Ospite.
	Servizio podologia	Nella retta mensile è compreso il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duron), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione.
	Servizi ricreativi	<p>Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società - Eventi per le festività - Visioni di film
	Servizio religioso	Un cappellano celebra settimanalmente la liturgia per gli ospiti della struttura.
	Turni del personale	I turni del personale vengono definiti e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente.
	Contratto di ospitalità	Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposita convenzione avente come parte integrante la carta dei servizi ed il Regolamento dei servizi. Attraverso suddetta convenzione vengono

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

SERVIZI PER ANZIANI	CASA DI RIPOSO – CR
	specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.
Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti: <ul style="list-style-type: none"> - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - Personale Infermieristico - OSS - Familiare dell'utente
Modalità di partecipazione della famiglia	Il Responsabile della struttura è a disposizione dei familiari degli ospiti per comunicare eventuali segnalazioni relative ai servizi erogati o per proporre iniziative di partecipazione della famiglia alla vita comunitaria degli ospiti.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare richiesta formale compilando apposita modulistica.
Organizzazione e regole della vita comunitaria	Le principali Regole di vita comunitaria sono le seguenti e sono approfondite nel Regolamento della struttura: <ul style="list-style-type: none"> - Collocamento dell'ospite: Il Responsabile della struttura al momento di ingresso in struttura dell'anziano si occupa dell'organizzazione logistica degli spazi e dell'assegnazione del posto letto e del compagno di camera, cercando di rispondere il più possibile alle esigenze ed al carattere della persona. Lo stesso Responsabile si riserva la facoltà esclusiva di effettuare spostamenti qualora ne ravvisasse la necessità. - Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili, attrezzatura...) - Rispetto della Privacy degli altri utenti. - Uso del televisore: è possibile posizionare n. 1 televisore per camera. - Alcolici e farmaci: è fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. - Fumo: è vietato fumare in tutti i locali della struttura. - Assistenza privata agli ospiti: Nella struttura è ammessa la presenza di personale esterno che presti assistenza sociosanitaria all'ospite secondo le modalità ed i limiti previsti dal Regolamento. - L'uscita degli ospiti è possibile previa segnalazione al personale infermieristico.
Visite di parenti e conoscenti degli ospiti	Gli orari di visita vengono stabiliti dalla struttura e comunicati ai familiari attraverso apposita segnaletica.
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	La retta giornaliera ammonta a € 34,40 per gli ospiti residenti nel Comune di Pollenza e € 34,40 per i non residenti. Prima dell'ammissione in struttura dovrà essere versato un deposito cauzionale pari a due mensilità della retta. L'importo sarà rivalutato annualmente in relazione all'indice di variazione Istat o per effetto di specifica deliberazione della Giunta Comunale.

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

SERVIZI PER ANZIANI	RICOVERO TEMPORANEO
Finalità e caratteristiche del servizio	Il ricovero temporaneo in residenza protetta o in casa di riposo permette al caregiver di essere sostenuto nell'assistenza alla persona anziana attraverso un'ospitalità temporanea.
Tipologia di utenza	<p>Persone non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.</p> <p>Persone autosufficienti.</p>
Durata massima ospitalità	6 mesi
Modalità di accesso ai servizi	<p>Per accedere al servizio "Residenza Protetta" è necessario presentare apposita domanda di ammissione presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune di Pollenza sito in piazza della Libertà, n. 16, gli uffici Servizi Sociali dei Comuni facenti parte dell'ATS XV e gli Enti convenzionati con lo stesso.</p> <p>I contatti dei servizi sociali del Comune di Pollenza sono i seguenti: Tel: 0733/548725 Mail: assistentesociale@comune.pollenza.mc.it</p> <p>La domanda di ammissione ai servizi per anziani deve essere presentata dal diretto interessato e dal co-obbligato solidale dell'anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore).</p> <p>Avvalendosi degli uffici servizi sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XV per l'inoltro della domanda con procedura on line è possibile essere inseriti in tutte le liste di attesa delle strutture per anziani appartenenti all'ATS XV – Macerata.</p> <p>Alla domanda di ammissione vanno allegati i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificato rilasciato dal medico di base redatto su apposito modello - Copia Documento di identità in corso di validità del richiedente - Copia tessera sanitaria del richiedente - Copia verbale di nomina dell'amministratore di sostegno o tutore redatto dal Tribunale di competenza - Copia documento d'identità in corso di validità del co-obbligato solidale
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa	<p>La graduatoria di ingresso è generata per effetto dell'attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data di presentazione della domanda. - Cittadini residenti nel Comune di Pollenza - Segnalazioni inviate dai servizi sociali del comune di residenza o dell'ASUR di competenza, per soggetti ultrasessantacinquenni non autosufficienti che per la loro condizione di fragilità siano in carico ai suddetti uffici.
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Anziani ultrasessantacinquenni.

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

SERVIZI PER ANZIANI		RICOVERO TEMPORANEO
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali	Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - La cura e l'igiene personale dell'Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale - Aiuto l'Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana - Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio - Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e consiste nella somministrazione di medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi sia prescritti dal medico di base, sia utili all'ordinaria tutela della salute dell'Ospite. In caso di anziano autosufficiente l'assistenza infermieristica viene attivata solo a bisogno.
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	Il servizio è gestito mediante appalto a ditta del settore che, con personale adeguatamente formato, provvede a gestire la cucina presso locali attrezzati all'interno della struttura, a preparare e distribuire i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali. Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione. I pasti vengono serviti nella sala refettorio o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto. Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
	Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e sistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi. Inoltre, il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.
Servizio parrucchiere e barbieria		Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona è compreso il servizio di parrucchiere che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e sulla base di una programmazione degli interventi. Eventuali prestazioni richieste dagli interessati al di fuori dalla predetta programmazione concordata direttamente con il parrucchiere- barbiere sono a carico dell'Ospite.
Servizio podologia		Nella retta mensile è compreso il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duron), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione.
Servizi ricreativi		Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società - Eventi per le festività - Visioni di film
Servizio religioso		Un cappellano settimanalmente celebra la liturgia per gli ospiti della struttura.
Turni del personale		I turni del personale vengono definiti e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente.
Contratto di ospitalità		Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposita convenzione avente come parte integrante la carta dei servizi ed il

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO – RESIDENZA PROTETTA

SERVIZI PER ANZIANI	RICOVERO TEMPORANEO
	Regolamento della struttura. Attraverso suddetta convenzione vengono specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.
Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti: <ul style="list-style-type: none"> - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - Personale Infermieristico - OSS - Familiare dell'utente
Modalità di partecipazione della famiglia	Il Responsabile della struttura è a disposizione dei familiari degli ospiti per comunicare eventuali segnalazioni relative ai servizi erogati o per proporre iniziative di partecipazione della famiglia alla vita comunitaria degli ospiti.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare apposita richiesta formale compilando apposita modulistica seguendo le istruzioni indicate.
Organizzazione e regole della vita comunitaria	Le principali Regole di vita comunitaria sono le seguenti e sono approfondite nel Regolamento della struttura: <ul style="list-style-type: none"> - Collocamento dell'Ospite: Il Responsabile della struttura al momento di ingresso dell'anziano si occupa dell'organizzazione logistica degli spazi e dell'assegnazione del posto letto e del compagno di camera, cercando di rispondere il più possibile alle esigenze ed al carattere della persona. Lo stesso Responsabile si riserva la facoltà esclusiva di effettuare spostamenti qualora ne ravvisi la necessità. - Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili, attrezzatura...) - Rispetto della Privacy degli altri utenti. - Uso del televisore: è possibile posizionare n.1 televisore per camera. - Alcolici e farmaci: è fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. - Fumo: è vietato fumare in tutti i locali della struttura. - Assistenza privata agli ospiti: Nella struttura è ammessa la presenza di personale esterno che presti assistenza socio-sanitaria all'Ospite secondo le modalità ed i limiti previsti dal Regolamento. - L'uscita degli ospiti è possibile previa segnalazione al personale infermieristico.
Visite di parenti e conoscenti degli ospiti	Gli orari di visita vengono stabiliti dalla struttura e comunicati ai familiari attraverso apposita segnaletica.
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	La retta giornaliera ammonta a € 64,52 per massimo 6 mesi. Potrà essere concessa un periodo ulteriore fino a un massimo di 2 mesi a seguito di esigenze motivate e specifica valutazione del personale addetto. L'importo sarà rivalutato annualmente in relazione all'indice di variazione Istat o per effetto di specifica deliberazione della Giunta Comunale.