



Azienda pubblica di Servizi alla Persona
Istituto di Assistenza
Francesco Capezzuto

Carta dei Servizi

Approvata dal Consiglio di Amministrazione il 30 novembre 2017
(Delibera N° 24/2017)

La presente Carta dei Servizi dell’Istituto di Assistenza “Francesco Capezzuto” di Ariano Irpino è uno strumento che consente di conoscere le caratteristiche strutturali e funzionali dell’Ente.

L’obiettivo principale è quello di coinvolgere l’utente e la famiglia facendo loro conoscere i servizi messi a disposizione, gli obiettivi e le modalità per accedervi, in conformità ai dettami disposti dalla Regione Campania.

CENNI STORICI E GIURIDICI

L’Istituto di Assistenza “Francesco Capezzuto” fu fondato con Regio Decreto del 17 novembre 1857, grazie ad un lascito testamentario del Vescovo Capezzuto ed eretto ad Ente Morale con Regio Decreto del 2 aprile 1866 assumendo la denominazione di “Ospizio Capezzuti”.

Il 16.01.1993 – con Determina del Commissario Regionale, approvata dalla G.R.C. il 28.05.1993 – la denominazione fu cambiata in “Istituto di Assistenza Francesco Capezzuti”. Con D.P.G.R.C. n. 145 del 22 luglio 2008 è stato infine ripristinato il corretto cognome del fondatore – Capezzuto – emendando così l’erronea versione tramandata dal R.D. del 1866.

Con Decreto Dirigenziale n. 511 del 31/07/2013 la Giunta Regionale della Campania, Area Generale di Coordinamento, Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo Settore Assistenza Sociale Programmazione e Vigilanza nei Servizi Sociali, ha decretato la trasformazione, ex art. 16 bis della Legge Regionale n. 11 del 2007, dell’IPAB “Istituto di Assistenza Francesco Capezzuto” in **Azienda pubblica di Servizi alla Persona denominata “Istituto di Assistenza Francesco Capezzuto”**.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione dell’Ente (costituito con Decreto della Giunta Regionale della Campania, Dipartimento Istruzione, Ricerca, Lavoro, Politiche Sociali e Culturali, n. 5 del 01 dicembre 2016 avente ad oggetto: Azienda pubblica di servizi alla persona *Istituto di assistenza Francesco Capezzuto*, in Ariano Irpino. Costituzione consiglio di amministrazione) è così composto:

PRESIDENTE:	Avv. Luigi Gambacorta
VICE - PRESIDENTE:	Avv. Raffaella Manduzio
COMPONENTE:	Dr.ssa Monica De Rienzo

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L’Istituto di Assistenza “Francesco Capezzuto” è una A.S.P. ed è ubicato nel centro storico del Comune di Ariano Irpino (AV) in Via Capezzuti n. 2, facilmente raggiungibile con l’uso di mezzi pubblici e direttamente accessibile per i normali mezzi di trasporto di persone e cose.

La Struttura è disposta su quattro piani collegati tra loro con scale ed ascensore-montalettighe. L’identificazione del piano è facilitata da cartelli segnaletici che indirizzano gli ospiti e familiari nei vari luoghi di degenza.

Ogni posto letto è attrezzato con pulsanti per le chiamate; il letto, ad altezza regolabile, è predisposto per l’aggiunta di ausili (spondine, trapezio, portaflebo etc.); comodini, armadi e poltroncine sono funzionali alle persone con limitata autonomia.

Al piano Terra –Seminterrato è situata la reception, la camera ardente, l’autorimessa, la sala d’attesa per i parenti degli ospiti e il locale spogliatoio per il personale.

Al Primo piano sono situati la cucina centrale, la sala da pranzo, gli spazi comuni per attività ricreative, l’angolo bar, il cortile, le sale TV, i bagni di piano, la Presidenza, la Direzione, gli uffici amministrativi, la Direzione Sanitaria, l’infermeria, la palestra e la Cappella.

Al Secondo piano si trovano la lavanderia e i locali per il deposito della biancheria, le camere per gli ospiti della Casa Albergo, le stanze per gli operatori sanitari all'interno del modulo, l'area comune e la sala con il bagno per non autosufficienti.

Al Terzo piano troviamo le camere per gli ospiti della Comunità Tutelare per non Autosufficienti, l'area comune per il modulo, la stanza per gli operatori sanitari e il terrazzo panoramico.

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

- Con Determina n. 309 del 10/10/2017, a firma del Direttore Generale della Azienda Consortile per la gestione delle Politiche Sociali nei Comuni dell'Ambito A1, è stato autorizzato al funzionamento per **Casa Albergo**, un modulo da sedici posti letto;
- Con Determina n. 160 del 01/10/2013, a firma del Direttore Generale della Azienda Consortile per la gestione delle Politiche Sociali nei Comuni dell'Ambito A1, è stato autorizzato al funzionamento per **Comunità Tutelare per non autosufficienti**, un modulo da dieci posti letto.

1. AREA DI ATTIVITA'

Assistenza Residenziale, Semiresidenziale e Domiciliare agli anziani e alle persone adulte non autosufficienti.

2. FINALITA' E PRINCIPI

Scopo dell'Istituto è fornire prestazioni socio-assistenziali alle persone anziane ed adulte che non possono o non vogliono restare nella propria abitazione, al fine di migliorarne le condizioni di vita e favorirne il mantenimento dei rapporti con familiari, amici e conoscenti.

Possono fruire delle prestazioni offerte dalla struttura i cittadini di ambo i sessi con precedenza per i residenti nei Comuni della Diocesi di Ariano Irpino – Lacedonia, che abbiano compiuto il 65° anno di età.

Presso la struttura è attivo un modulo da dieci posti letto per Comunità Tutelare per non autosufficienti al quale possono accedere persone adulte ed anziane.

Saranno prioritariamente ammessi nella struttura persone sole o che versano in comprovate situazioni di bisogno.

L'attività dell'Istituto si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione. I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Continuità:** la struttura assicura continuità e regolarità delle cure.
- **Partecipazione:** è riconosciuta all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una corretta informazione e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse con l'unica finalità di soddisfare i bisogni dell'ospite.

3. MODALITA' DI ACCESSO ORDINARIO

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,30, i predetti orari potranno subire variazioni per venire incontro alle esigenze degli ospiti/degenti, dei famigliari o di chi ne fa le veci.

Per l'accesso alla Struttura è richiesta:

- ◆ domanda dell'anziano, di un suo familiare o di chi ne fa le veci;
- ◆ certificati anagrafici (nascita, residenza, cittadinanza, stato di famiglia,) o dichiarazione sostitutiva degli stessi;
- ◆ certificazione Medica di Accesso (compilata dal medico curante dell'ospite);
- ◆ valutazione medica;
- ◆ esami del torace, elettrocardiogramma ed analisi di base oppure presentazione di cartella clinica non anteriore a tre mesi o – in caso di dimissioni dall'ospedale – cartellino di dimissione;
- ◆ cartellino sanitario ed eventuale esenzione ticket;
- ◆ tessera di identità;
- ◆ codice fiscale;
- ◆ impegnativa a pagare la retta fissata oppure impegnativa da parte del Consorzio per le Politiche Sociali ad integrare o pagare la retta stessa;

Prima dell'accoglienza i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi per le pratiche burocratiche, con il coordinatore dei servizi per fornire ulteriori informazioni sulla persona da ospitare e definire le modalità di accoglienza ed il corredo.

4. MODALITA' DI ACCESSO DIFFERITO (lista di attesa)

Qualora non siano disponibili posti liberi, l'utente verrà iscritto in una lista di attesa. La priorità è determinata dall'ordine cronologico delle domande, con le necessarie eccezioni per bisogni gravi o situazioni di emergenza sociale.

L'elenco viene elaborato sulla base della domanda inoltrata su apposito modulo, accompagnato dalla Certificazione Medica di Accesso compilata dal medico curante della persona da ospitare.

Al momento della presentazione della domanda, alle persone interessate al ricovero vengono illustrati i servizi offerti dalla Struttura e le tariffe applicate; vengono mostrati gli ambienti in cui si svolge la vita degli ospiti.

La domanda viene quindi vagliata dal Coordinatore Sanitario, il quale si riserva di chiedere ai familiari del candidato ulteriori chiarimenti per avere un quadro completo della situazione socio-sanitaria.

Completata questa fase di valutazione della domanda, il nominativo viene iscritto nella lista in attesa di un posto disponibile.

Il Direttore è responsabile della gestione e della regolare tenuta della lista di attesa.

5. AMMISSIONE

L'ingresso viene concordato con l'ospite e con la famiglia. Il personale della Struttura, dopo essersi presentato all'ospite, lo accompagna negli spazi comuni e lo presenta ai compagni, gli illustra dove si trova il bagno, la sala da pranzo etc., effettua la presentazione delle altre figure operative della struttura, presenta al nuovo ospite la camera e eventualmente il compagno di camera.

Per esigenze di vita comunitaria, il coordinatore della Struttura, ha la facoltà di trasferire l'ospite in un'altra camera, informandone preventivamente lo stesso o un suo famigliare.

Se l'ospite lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente.

L'ospite autonomo gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura dandone comunicazione preventiva al personale in servizio.

L'ospite deve rispettare le regole dell'Istituto specie in campo igienico; il personale che presta servizio nella struttura e gli altri ospiti ai quali deve cercare di non creare disturbo.

Ogni ospite ha la facoltà di ricevere liberamente le visite nei locali dell'Istituto nel rispetto delle regole della convivenza e degli orari di visita.

6. SERVIZI OFFERTI

L'Istituto garantisce all'interno della struttura:

1. assistenza alberghiera completa;
2. assistenza geriatrica e infermieristica diurna e notturna;
3. assistenza religiosa con messa periodica (per chi lo desidera);
4. servizio mensa con cibi preparati sul posto (colazione, pranzo, cena e merenda pomeridiana con bevande, the, camomilla o gelato);
5. igiene e cura completa della persona;
6. eventuale aiuto nella assunzione dei cibi;
7. biancheria da tavolo e da letto;
8. assistenza medica assicurata tramite il medico di base, il servizio di guardia medica e le altre strutture dell'ASL. E' assicurato anche il servizio tramite un medico in regime di convenzione;
9. attività ricreative-culturali (sala TV, gioco delle carte, feste in occasione di ricorrenze particolari e spettacoli vari) sotto la guida dell'animatore;
10. servizio di lavanderia;
11. servizio di barbiere e parrucchiere;
12. eventuali prelievi per esami di routine e medicazioni post ospedaliere;
13. servizio di assistenza sociale;
14. laboratorio per piccole attività manuali;
15. servizio di mobilitazione a mezzo di fisioterapista;
16. organizzazione del trasporto in Ospedale o presso altri presidi tramite la CRI, o altri servizi presenti nel territorio.

6.1 Organizzazione dei servizi

- a) **Direttore f. f.** ex art. 28 del Regolamento Giunta Regione Campania n. 2/2013 – Avv. Michele Mainiero;
- b) **Responsabile Area Economico Finanziaria e Servizio U.R.P.** – Rag. Raffaele Oliva;
- c) **Coordinatore** – Dr. Francesco Castagnozzi;
- d) **Responsabile Area Assistenziale e Servizi alla Persona** – Sig. Cammisa Francesco;
- e) **Responsabile Area Tecnica e Servizio Sicurezza e Prevenzione Incendi ex D.Lgs n. 81/08** – società d'ingegneria *C-Engineering Srl*, nella persona dell'Ing. Agostino Castagnozzi;
- f) **Responsabile Consulenza Fiscale, Tributaria e del Lavoro** – D&G Consulting sas;
- g) **Revisore dei Conti ex art. 34 del Regolamento Regionale n. 2/2013** – Dr. John Leo;
- h) **Servizio Tesoreria** ex art. 35 del Regolamento Giunta Regione Campania n. 2/2013 – Banca di Credito Cooperativo di Flumeri con sede legale in Via G. Matteotti, Ariano Irpino (AV);
- i) **Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione** – Dr. Giovanni Maraia.

Servizi gestiti in appalto o convenzione

- Servizio di Assistenza e Segretariato Sociale

- Servizio infermieristico
- Servizio Socio Assistenziale – Socio Sanitario
- Servizio di Animazione
- Servizio di Pulizia e Lavanderia
- Mensa

Allo stato attuale tutti i servizi gestiti in appalto sono affidati alla Società Cooperativa **Peter Pan**.

6.2 Gestione dei servizi

Il servizio di assistenza alla persona è garantito dall’equipe di infermieri, di operatori socio-assistenziali, di operatori socio-sanitari e dal terapeuta della riabilitazione. Il Coordinatore dei Servizi è la figura responsabile dell’organizzazione di tali servizi. Cura in particolare l’accoglienza dei nuovi ospiti partecipando alla stesura del progetto assistenziale individuale.

L’assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita nell’arco delle 24 ore dagli operatori addetti all’assistenza che agiscono sulla base di piani di assistenza individuali, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche aggiornate in base all’andamento clinico dell’ospite.

L’equipe assistenziale nello svolgimento delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.

Nello specifico viene garantito:

- ◆ **Servizio Assistenza Infermieristica:** 24 ore su 24 con la presenza di Infermieri Professionali per lo svolgimento delle attività di loro competenza quali la rilevazione dei parametri vitali, la compilazione della cartella infermieristica, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni e la riattivazione delle funzionalità dell’ospite;
- ◆ **Servizio di Mobilitazione:** viene garantita la presenza di un terapeuta per la prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell’ospite nonché l’assistenza nella deambulazione con l’impiego corretto degli ausili; la rieducazione motoria e/o terapia fisica. Le ore di presenza del fisioterapeuta sono rapportate al numero e alle esigenze degli ospiti e comunque non oltre i limiti previsti dalla normativa di riferimento;
- ◆ **Servizio di Igiene e Cura alla Persona:** viene svolto dagli operatori socio sanitari e socio assistenziali 24 ore su 24. Questi operatori si prendono cura dell’anziano in tutte le sue attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione etc. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l’autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite.
- ◆ **Servizio di Animazione:** il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte vengono diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite, ai suoi interessi e alle sue capacità residue. L’attività del servizio di animazione prevede: laboratori di terapia occupazionale a piccoli gruppi; iniziative ludico-ricreative comunitarie (feste a tema, tombolate, gite, lettura commentata di giornali, feste di compleanno). L’attività di animazione è coordinata dall’Assistente Sociale.
- ◆ **Servizio di Assistenza Sociale e Coordinatore dei Servizi:** questo servizio, svolto dall’assistente sociale presente nella Struttura, ha l’obiettivo di Coordinare il personale preposto all’assistenza agli anziani-degenti e mantenere costanti i rapporti tra ospite e familiari; supporta gli ospiti – soprattutto quelli privi di riferimento familiare – nello svolgimento di attività fuori della residenza, quali l’acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti etc..

- ◆ **Servizio di Ristorazione:** è garantito dalla presenza giornaliera di due cuoche le quali preparano i pasti nella cucina della Struttura a garanzia della migliore qualità. La giornata alimentare prevede: prima colazione, pranzo, merenda, cena secondo il seguente schema orario:

PASTO	ORARIO
Colazione	8.00
Pranzo	12.00
Merenda	16.00
Cena	18.00

L'obiettivo principale nella somministrazione dei pasti è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto delle necessità dietetiche del singolo e delle sue particolari patologie. Il porzionamento viene eseguito solo dal personale incaricato nel rispetto e a salvaguardia delle normative vigenti. I menù offerti prevedono una rotazione stagionale.

- ◆ **Servizio di assistenza religiosa:** nell'Istituto è presente una Cappella dove viene celebrata la Santa Messa, alla quale si è liberi di partecipare. Il personale religioso è sempre presente nella struttura.
- ◆ **Servizio di parrucchiere uomo/donna:** taglio dei capelli e barba sono garantiti dal personale in convenzione senza dover sostenere costi aggiuntivi. Su richiesta è possibile far venire il parrucchiere per eventuali richieste specifiche come messa in piega o tintura, in questo caso la spesa del servizio è a carico dell'ospite.
- ◆ **Servizio di podologia, manicure e pedicure:** questa attività conservativa viene eseguita dal personale di reparto senza onere aggiuntivo. Qualora questa attività sia curativa e non sia di stretta pertinenza medica viene svolta su richiesta o all'interno della Struttura, o presso esercizi esterni a carico dell'ospite.
- ◆ **Servizio di lavanderia e guardaroba:** è gestito all'interno dell'Ente. Viene assicurato il lavaggio, la stiratura e la riparazione di tutta la biancheria dell'ospite. All'atto dell'ammissione tutta la biancheria personale del nuovo ospite viene contrassegnata con un numero identificativo.
- ◆ **Servizio di camera ardente:** in caso di decesso dell'ospite all'interno della Struttura, viene messa a disposizione la camera ardente. I familiari scelgono liberamente l'impresa di pompe funebri.
- ◆ **Servizio di custodia oggetti di valore:** è preferibile non lasciare nelle stanze oggetti di valore. È possibile, su specifica richiesta, effettuare un servizio di custodia degli oggetti personali, rivolgendosi agli uffici amministrativi.

7. RETTE

In base al grado di autonomia, è richiesto il pagamento di una retta giornaliera determinata ed aggiornata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente sulla base delle esigenze gestionali e dei costi dei servizi.

7.1 La retta include i seguenti servizi:

- Servizi alberghieri (alloggio, ristorazione, lavanderia);
- Assistenza medica tramite il medico di base, il servizio di guardia medica, servizio 118;
- Assistenza infermieristica;
- Servizi socio-assistenziali;

- Servizi di riabilitazione individuale e di gruppo;
- Servizio base di assistenza sociale;
- Servizio di animazione;
- Servizio standard di barbiere e parrucchiere;
- Assistenza religiosa.

7.2 La retta non comprende:

- Prestazioni fuori dalla struttura (ad esempio assistenza in Ospedale);
- Farmaci non mutuabili;
- Ticket su farmaci e/o visite specialistiche;
- Biancheria personale dell'ospite;
- Soggiorni o permanenza all'esterno della Struttura;
- Protesi a pagamento;
- Il trasporto dell'ospite per visite specialistiche esterne;
- Il servizio di parrucchiera/barbiere esterno;
- Servizi o prestazioni extra richiesti dall'ospite o dai familiari per l'ospite;
- Spese telefoniche;
- Il servizio bar;
- Oneri, imposte, tasse o compensi a qualsiasi titolo dovuti dall'ospite per prestazioni diverse da quelle previste dalla struttura.

Per gli ospiti indigenti, senza familiari e senza assistenza da parte del Comune di appartenenza, l'Ente Capezzuto può farsi carico delle spese per la biancheria personale, per le protesi a pagamento e le visite specialistiche in strutture convenzionate, per i medicinali non mutuabili e gli eventuali ticket e per le spese funerarie.

7.3 Pagamento della retta:

Il pagamento della retta deve essere effettuato anticipatamente entro il giorno 15 del mese di riferimento, può essere effettuato presso il tesoriere, tramite bonifico bancario o presso l'ufficio ragioneria dell'Ente.

Il Ragioniere, su delega dell'ospite, provvederà a riscuotere la pensione e a versarla alla tesoreria dell'Ente nei limiti delle somme dovute dall'ospite.

In caso di assenza temporanea dell'ospite per un periodo superiore a dieci giorni, la retta da corrispondere per i giorni di assenza sarà pari ad $\frac{1}{4}$.

In caso di decesso o di dimissioni dell'ospite sarà restituita ai famigliari che ne facciano richiesta la quota di retta non dovuta. L'Ente infatti, tratterrà solo la quota corrispondente agli effettivi giorni di permanenza all'interno dell'Istituto. Ai fini del calcolo della retta il giorno di arrivo e quello di partenza saranno calcolati integralmente.

7.4 Recupero dei crediti:

Gli ospiti dell'Istituto o i loro famigliari, hanno l'obbligo di assumersi l'onere della retta e di quanto non previsto dalla stessa, tranne nel caso in cui se ne prenda carico il Comune di appartenenza per il tramite dell'Azienda Consortile per le Politiche Sociali A1.

Se l'ospite non paga integralmente la retta e questa non è stata integrata da altri soggetti pubblici o privati e all'atto del decesso o delle dimissioni non vi sono eredi che provvedano a saldare il debito, l'Ente si riserva la facoltà di esercitare la rivalsa sulla proprietà o sui beni dell'ospite fino alla concorrenza delle somme che gli sono dovute.

Per quanto concerne l'esercizio da parte dell'Ente delle azioni di rivalsa per il pagamento o l'integrazione della retta o di quanto non previsto dalla stessa, questi si rifà alla normativa vigente in materia.

8. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

L'Ente e il personale della struttura non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti, essendo l'ammissione volontaria.

La struttura non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari. Il personale dipendente risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico del dipendente pubblico.

La Direzione non assume alcuna responsabilità per i valori di proprietà dell'ospite. Essa svolge funzioni di deposito a titolo gratuito ai sensi degli Art.li 1766 e ss. del Codice Civile, dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi famigliari.

L'Amministrazione dell'Ente può dimettere o trasferire in strutture specializzate un ospite qualora:

1. la sua presenza comprometta la tranquillità ed incolumità degli altri ospiti;
2. qualora rifiuti di accettare le regole della Struttura;
3. quando diventi moroso oltre un limite ragionevole di tempo (tre mesi).

8.1 Procedure di ricorso e di indennizzo

L'ospite, direttamente o tramite i propri familiari, può segnalare mediante ricorso al Presidente, inadempienze, scorrettezze, non rispetto delle norme e del regolamento e ogni lesione della dignità personale e dei diritti inalienabili della persona. Sulla segnalazione il C.d.A. si esprimerà entro 30 giorni. Il ricorso non preclude l'esercizio della tutela giurisdizionale nelle sedi opportune.

L'Ente corrisponderà all'utente, per il mancato rispetto degli standard di qualità espressamente elencati nella presente carta, non derivanti da caso fortuito o forza maggiore, un indennizzo pari ad € 60,00.

9. DOVERI DEGLI OSPITI

1. devono rispettare tutto il personale in servizio nella struttura nonché gli altri ospiti cercando anche di non recare loro disturbo;
2. devono rispettare gli orari disposti dall'Ente;
3. non possono allontanarsi dalla Struttura senza avvertire il personale in servizio;
4. non possono portare bevande alcoliche all'interno della struttura;
5. non possono portare farmaci o automedicazione in camera;
6. non possono tenere cibo o alimenti nei comodini o negli armadi, perché ciò potrebbe causare inconvenienti igienici; nel refettorio è riservato, ad ogni ospite, uno spazio allo scopo;
7. non possono ricevere visite al di fuori degli orari previsti, salvo diversa autorizzazione degli Uffici Amministrativi o del Coordinatore dei Servizi o nei casi di particolare urgenza.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Il mattino, tra le 6.00 e le 8.00, gli ospiti vengono aiutati dagli operatori assistenziali nell'igiene personale, alla eventuale somministrazione delle terapie, secondo i bisogni individuali e nel rispetto dei piani di lavoro.

La colazione viene servita nella sala da pranzo o in stanza, se le condizioni di salute non lo permettono. Chi non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale.

Dopo la colazione la mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno, se il tempo lo permette; gli ospiti che lo desiderano sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio di animazione. Oltre alle attività di socializzazione e ricreative, il personale provvede al soddisfacimento dei bisogni primari.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12:00; la consumazione del pasto avviene con le stesse modalità della colazione. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Dopo il pranzo, gli ospiti che lo desiderano, vengono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano fino alle 15:30.

Dopo la merenda il pomeriggio trascorre nelle sale comuni.

Alle ore 18:00 viene servita la cena. Gli operatori provvedono alla distribuzione e all'eventuale aiuto nell'alimentazione con le stesse modalità previste per il pranzo.

Terminata la cena, gli ospiti ritornano nelle sale comuni a guardare la TV, a leggere o a socializzare preparandosi per la notte. L'orario per il riposo notturno non è fissato rigidamente, il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali.

Nel corso della notte il personale di servizio provvede alla sorveglianza ed all'eventuale cambio dei presidi per l'incontinenza.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che ha constatato la presenza di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni pubbliche o private (ospedali, residenze socio - sanitarie, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona).

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di **giustizia sociale**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di **solidarietà**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere

l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- il principio di **salute**, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute nella dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico ed è, pertanto, indispensabile adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani. Essa, infatti, deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto dei diritti delle fasce più deboli e allo sviluppo delle politiche sociali, così come si è auspicato nell’introduzione.

Diritti degli ospiti

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove e possibile a domicilio, se questo e l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di fare in modo che, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Per rispetto della salute propria e degli altri, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare all'interno della Struttura.

La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti ed a variazioni almeno annuali. A prescindere da dette variazioni o aggiornamenti ogni modifica relativa ai servizi erogati sarà subito comunicata ai cittadini/utenti con mezzi idonei di pubblicità. Allegati alla presente carta quale parte integrante e sostanziale:

- 1. Regolamento Casa Albergo;**
- 2. Regolamento Comunità Tutelare per Persone non Autosufficienti;**
- 3. Regolamento Servizi Domiciliari;**
- 4. Modulo Reclami;**
- 5. Questionario di Gradimento.**

REGOLAMENTO
DELLA CASA ALBERGO

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 30 novembre 2017
(Delibera N° 24/2017)

Premessa

Il presente regolamento ha lo scopo, da una parte di definire la natura e le modalità organizzative del servizio, dall'altra di disciplinarne l'utilizzazione.

Ogni persona interessata ad usufruire della struttura dovrà prenderne visione.

Ogni utente e/o suoi familiari, dovranno, al momento dell'ingresso, sottoscrivere l'impegno a rispettare il regolamento stesso.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Art. 1

L'Istituto di Assistenza Francesco Capezzuto, Azienda pubblica di Servizi alla Persona senza scopo di lucro, ospita nel Modulo di Casa Albergo persone ultrasessantacinquenni autonome e semi autonome.

Art. 2

L'Istituto opera per garantire agli ospiti un elevato livello di assistenza tutelare, di confort abitativo ed assistenziale, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere al più alto grado possibile le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'anziano e per favorire ove possibile, il rientro in famiglia. Opera inoltre, come servizio di sostegno alla famiglia, consentendo ricoveri di breve durata.

Art. 3

L'Istituto opera nel rispetto della autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e di socializzazione.

Accoglie, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli), integrandolo nei propri programmi di intervento. I volontari che operano nella struttura, ai sensi del Regolamento Organizzativo Aziendale, concordano con la Direzione le proprie attività, onde coordinarle ed armonizzarle con gli altri servizi.

Art. 4

L'attività dell'Azienda si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Rispetto** della libertà e dignità della persona, perseguendo la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza.
- **Eguaglianza:** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione. I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Riservatezza:** viene garantita la tutela della riservatezza nei confronti degli ospiti.
- **Autonomia:** è garantito il rispetto dell'individualità e delle convinzioni degli ospiti quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago lasciando ampia autonomia nelle scelte relative alla adesione ai vari momenti di vita e di socializzazione all'interno della struttura, senza esercitare alcuna forma di imposizione.
- **Continuità:** la struttura assicura continuità e regolarità delle cure.
- **Partecipazione:** è riconosciuta all'ospite ed alla famiglia la partecipazione e la responsabilizzazione nella definizione e realizzazione del progetto assistenziale attraverso una corretta informazione e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

- **Trasparenza:** è assicurato il diritto per gli ospiti ed i loro rappresentanti legali, nonché le persone da essi delegate di:
 - ottenere tutte le informazioni necessarie per conoscere le patologie in corso ed i relativi trattamenti di riabilitazione;
 - individuare tutto il personale mediante cartellini di identificazione;
 - avanzare alla Direzione eventuali segnalazioni o reclami ed ottenere risposta entro il termine fissato nel regolamento interno;
 - ricevere notizia, per iscritto, dell'importo delle rette corrispondenti ai vari tipi di trattamento e l'indicazione delle prestazioni a pagamento e l'importo delle relative tariffe;
 - conoscere la Carta dei Servizi vigente.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse con l'unica finalità di soddisfare i bisogni dell'ospite.

Art. 5

L'Istituto promuove e richiede un corretto rapporto operatore/anziano, nel rispetto della dignità e libertà personale dell'ospite, e ne favorisce l'esercizio dei diritti sociali, politici, economici e religiosi.

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Art. 6

L'Istituto fornisce ai propri ospiti nell'ambito della struttura Casa Albergo:

- ✓ Assistenza alberghiera completa;
- ✓ Assistenza tutelare diurna e notturna;
- ✓ Igiene e cura completa della persona ed aiuto eventuale nell'assunzione dei cibi;
- ✓ Assistenza medico generica di base ed infermieristica;
- ✓ Accompagnamento presso presidi sanitari pubblici e privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (ricoveri ospedalieri, prestazioni di medicina specialistica, ecc.);
- ✓ Servizio mensa;
- ✓ Attività socializzanti e ricreativo-culturali (laboratori creativi, sala lettura, zona TV, gioco delle carte, feste in occasione di ricorrenze particolari e spettacoli vari) sotto la guida dell'animatore;
- ✓ Servizio di lavanderia;
- ✓ Servizio di barbiere e parrucchiere;
- ✓ Eventuali prelievi per esami di routine;
- ✓ Servizio di assistenza sociale;
- ✓ Attività di mobilitazione;
- ✓ Assistenza religiosa alla quale nessuno è obbligato.

Art. 7

Le prestazioni di cui all'articolo precedente sono fornite tramite personale professionalmente qualificato ed abilitato alle specifiche funzioni, dipendente o in rapporto di convenzione o appalto con l'Ente.

La gestione del servizio è programmata in maniera tale da non comportare evidenti alterazioni nei normali ritmi di vita degli ospiti.

Il servizio di assistenza alla persona è garantito dall'equipe di figure professionali che assicurano complessivamente la presenza di un operatore ogni 8 utenti nelle ore diurne (8/20) e di un operatore ogni 16 utenti nelle ore notturne (20/8).

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è quindi garantita nell'arco delle 24 ore dagli operatori, che agiscono sulla base di eventuali Piani di Assistenza Individuali redatti dall'UVI, e comunque in coerenza con le consegne medico-infermieristiche adeguate alla situazione psico-fisica ed al quadro clinico dell'ospite.

L'equipe assistenziale nello svolgimento delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.

Nell'erogazione delle prestazioni previste è consentito, ove possibile, la collaborazione dei familiari, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali con il nucleo familiare di appartenenza.

Le prestazioni di assistenza tutelare saranno erogate nel rispetto degli standards qualitativi previsti dalla normativa statale e regionale in materia.

Nello specifico sono previsti:

- ◆ **Servizio Tutelare e di Igiene e Cura alla Persona:** viene svolto dagli operatori socio sanitari e socio assistenziali 24 ore su 24. Questi operatori, oltre ad attuare una sorveglianza generica continuativa, si prendono cura dell'ospite supportandolo in tutte le sue attività di base della vita quotidiana: igiene personale, alimentazione, abbigliamento, aiuto nella deambulazione etc.. Inoltre collaborano con le altre figure professionali per lo svolgimento del P.A.I. al fine di tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite;
- ◆ **Servizio Assistenza Infermieristica:** presenza di Infermieri Professionali per lo svolgimento delle attività di loro competenza specificamente previste del P.A.I., nonché la rilevazione dei parametri vitali, la compilazione della cartella clinica integrata, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni e la riattivazione delle funzionalità dell'ospite;
Le ore di presenza dell'infermiere sono rapportate al numero e alle esigenze degli ospiti;
- ◆ **Servizio di Riabilitazione:** presenza di un terapeuta per la prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite secondo le modalità previste dal P.A.I., nonché l'assistenza nella deambulazione con il corretto impiego degli ausili, la rieducazione motoria e/o terapia fisica. Le ore di presenza del fisioterapista sono rapportate al numero e alle esigenze degli ospiti;
- ◆ **Servizio di Animazione e di Terapia Occupazionale:** il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli ospiti ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte vengono diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite, ai suoi interessi e alle sue capacità residue. Si prevedono: laboratori di terapia occupazionale a piccoli gruppi; iniziative ludico-ricreative comunitarie (feste a tema, tombolate, gite, lettura commentata di giornali, feste di compleanno);
- ◆ **Servizio di Segretariato Sociale:** questo servizio, svolto dall'assistente sociale presente nella Struttura, ha l'obiettivo di mantenere costanti i rapporti tra ospite e familiari anche utilizzando sistemi di videoconferenza; supporta gli ospiti – soprattutto quelli privi di riferimento familiare – nello svolgimento di attività fuori della residenza, quali l'acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti etc.;
- ◆ **Servizio di assistenza fiscale:** consente all'utente o ai familiari di cui è a carico di poter fruire, in sede di dichiarazione dei redditi, delle detrazioni previste dalla normativa per le spese sostenute per le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie;

- ◆ **Coordinamento:** Il Coordinatore è la figura responsabile dei programmi, delle attività e dell'organizzazione dei servizi assistenziali, nonché del controllo della qualità degli stessi; redige le relazioni, gli atti ed i rapporti relativi alle attività, nonché quelli richiesti dalle Autorità. Cura i rapporti con i servizi socio-sanitari territoriali, partecipando anche all'U.V.I. in rappresentanza dell'Istituto qualora invitato, e l'accoglimento dei nuovi ospiti;
- ◆ **Servizio di Ristorazione:** è garantito dalla presenza giornaliera di due cuoche le quali preparano i pasti nella cucina della Struttura a garanzia della migliore qualità;
- ◆ **Servizio di pulizia;**
- ◆ **Servizio di parrucchiere uomo/donna:** la semplice sistemazione dei capelli e la sbarbatura sono garantiti dal personale interno. Per eventuali richieste specifiche, come messa in piega o tintura, esse potranno essere soddisfatte, con addebito di un supplemento a carico dell'ospite, da operatori esterni sia direttamente nella Struttura, che presso i loro esercizi;
- ◆ **Servizio di podologia, manicure e pedicure:** la semplice attività conservativa viene eseguita dal personale interno. Qualora invece siano richieste prestazioni che esulano da quelle routinarie, esse potranno essere fornite, con addebito di un supplemento a carico dell'ospite, da operatori esterni sia direttamente nella Struttura, che presso i loro esercizi;
- ◆ **Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba:** è gestito all'interno dell'Ente. Viene inoltre assicurato il lavaggio, la stiratura e le piccole riparazioni degli indumenti personali dell'ospite. All'atto dell'ammissione tutto il vestiario personale del nuovo ospite viene contrassegnato con un numero identificativo;
- ◆ **Servizio di camera ardente:** in caso di decesso dell'ospite all'interno della Struttura, viene messa a disposizione la camera ardente. I familiari scelgono liberamente l'impresa di pompe funebri;
- ◆ **Servizio di custodia:** è preferibile non lasciare nelle stanze denaro e oggetti di valore. È pertanto previsto, a richiesta, il servizio di custodia degli oggetti personali e dei valori, rivolgendosi agli uffici amministrativi;
- ◆ **U.R.P.:** nella struttura è l'attivo un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico cui potranno afferire sia gli ospiti che i loro familiari per ottenere informazioni o chiarimenti, formulare richieste e segnalazioni, etc. Verrà redatta una apposita scheda per le eventuali segnalazioni in ordine alla effettuazione dei servizi, ed un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione da somministrare, in forma riservata, agli utenti - o ai familiari - a cadenze prestabilite o al termine del soggiorno;
- ◆ **Gestione informatizzata:** è prevista, anche a maggior tutela della riservatezza degli ospiti, la tenuta del registro utenti informatizzato presso gli uffici amministrativi. Si prevede di acquisire i software dei gestionali utilizzati dai MMG per consentire loro, in occasione della effettuazione degli accessi previsti ai loro assistiti, di operare direttamente in loco eventuali prescrizioni, certificazioni, registrazioni che si rendessero necessarie od opportune;
- ◆ **Servizio di assistenza religiosa:** nell'Istituto è presente una Cappella dove viene celebrata periodicamente la Santa Messa.

Art. 8

L'Istituto garantisce i seguenti servizi compresi nella tariffa giornaliera di soggiorno, diversificate in relazione alle condizioni soggettive dell'ospite:

- ospitalità alberghiera completa, che prevede la somministrazione dei pasti con cibi preparati sul posto (colazione, pranzo, cena e merenda pomeridiana con bevande, the, camomilla o gelato) e il cambio biancheria all'occorrenza;
- assistenza tutelare diurna e notturna;

- segretariato sociale, inclusa l’assistenza fiscale per poter beneficiare, in sede di dichiarazione dei redditi, delle detrazioni previste dalla normativa relativamente alle spese sostenute per l’assistenza socio-sanitaria;
- attività ricreative-culturali (sala TV, giochi da tavolo, feste in occasione di ricorrenze particolari e spettacoli vari) sotto la guida dell’animatore;
- laboratori per piccole attività manuali;
- assistenza medica assicurata tramite il MMG, il servizio di Continuità Assistenziale, il 118 e gli altri servizi dell’ASL AV nell’ambito del sistema di Cure Domiciliari (ADP / ADI);
- assistenza infermieristica e riabilitativa, come prevista dal Piano Assistenziale Individuale, prestata, anche ai fini della razionalizzazione dell’erogazione delle prestazioni, direttamente dal personale interno (con oneri a carico della ASL secondo le tariffe ordinariamente previste per le Cure Domiciliari, previa sottoscrizione di apposito protocollo di intesa).

PROCEDURE DI AMMISSIONE

Art. 9

Quando l’ammissione riguardi persona non in possesso della capacità civile, ovvero la persona ne venga privata durante il ricovero, ogni obbligo ed onere regolamentare dell’ospite fa capo a colui che legalmente lo rappresenta.

Alle persone accogliende nella struttura e/o ai loro legali rappresentanti e in genere alle persone che risultino cointeresate (amministratori di sostegno, tutori, curatori, obbligati civili o comunque contribuenti alla retta, procuratori generali o speciali, parenti accompagnatori di anziani impossibilitati a firmare ecc.) viene portato a conoscenza della pubblicazione sul sito web: www.istitutocapezzuto.it della presente Carta dei Servizi; essi ne confermano la conoscenza e piena accettazione dei contenuti mediante sottoscrizione dell’apposito atto di consenso informato presente sul contratto d’ingresso.

Art. 10

Per gli ospiti in Casa Albergo, l’ammissione può essere richiesta dall’utente o da chi ne fa le veci, oppure può essere disposta dall’UVI con le modalità e procedure previste dalla legge.

Per l’ingresso nell’Istituto l’ospite o un suo familiare, deve presentare:

- a) Certificato di nascita;
- b) Certificato di residenza
- c) Certificato di situazione di famiglia;
- d) Tessera sanitaria;
- e) Codice fiscale;
- f) Documento di identità in corso di validità;
- g) Eventuale esenzione ticket;
- h) Eventuali verbali di invalidità;
- i) Certificazione medica rilasciata dal medico curante o dall’UVI.

I certificati di cui ai punti a), b) e c) possono essere sostituiti da autocertificazione.

Art. 11

Per l’accoglimento è necessario che:

- i richiedenti siano immuni da malattie acute o contagiose e da affezioni mentali, o di altra natura, tali da renderli inadatti alla convivenza nella comunità, o comunque incompatibili con la sua organizzazione interna;

- che gli interessati, i loro familiari o chi ne fa le veci, e/o il Comune competente si obblighino a pagare l'intera retta di ricovero, attuale e futura.

Qualora il richiedente fruisca di un contributo pubblico per il pagamento della retta, l'Ente erogatore produrrà la copia della deliberazione o dell'atto formale di concessione del sussidio.

L'Istituto si riserva comunque la valutazione conclusiva sull'idoneità psicofisica di ciascun interessato alla convivenza comunitaria, e mantiene la facoltà di accertamenti successivi in qualsiasi momento.

L'ammissione è disposta dal Direttore con propria Determina.

Art. 12

Gli accoglimenti avvengono di regola la mattina dalle 9.30 alle 11.00 e - salvo per le persone già ospiti dell'Azienda - sono effettuati nell'ordine cronologico delle domande pervenute, e perfezionate sottoscrivendo un accordo contrattuale che regola la permanenza dell'ospite nella struttura e gli obblighi reciproci delle parti.

L'accoglimento avviene, di norma, per un iniziale periodo di prova, comunque non superiore a quindici giorni; qualora non intervenga in tale lasso di tempo una determinazione negativa, la permanenza s'intende prorogata a tempo indeterminato, altrimenti l'ospite è tenuto a lasciare la struttura entro il termine fissato.

Possano essere effettuati accoglimenti temporanei ove la disponibilità lo consenta.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Art. 13

L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre del proprio corredo personale ed essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari per la permanenza nella struttura.

All'ospite sarà assegnata una camera singola o in comune, secondo la disponibilità e la preferenza espressa, riservandosi altresì la facoltà di trasferire l'ospite in altra camera qualora ciò sia richiesto da sopravvenute nuove esigenze della vita comunitaria.

L'ospite – per sentirsi in ambiente più familiare – ha la facoltà di portare nella propria camera suppellettili ed oggetti personali, purché non contrastino con i diritti degli altri ospiti e con le regole della vita comunitaria.

Art. 14

L'ospite autosufficiente può allontanarsi liberamente dalla Struttura, quello semi autonomo può entrare ed uscire dalla struttura accompagnato da familiari e amici, o, a richiesta, dal personale dell'Istituto.

Devono comunque essere rispettati gli orari dei pasti e di chiusura, e si possono ricevere visite, di norma, negli orari stabiliti.

Le uscite sono annotate in apposito registro che va controfirmato dall'ospite stesso o dall'eventuale accompagnatore.

Art. 15

L'ospite deve rispettare:

- il divieto di fumo all'interno della intera struttura;
- le regole dell'Istituto specie in campo igienico;
- il personale che presta servizio nella struttura e gli altri ospiti ai quali deve cercare di non creare disturbo.

Non è consentita l'introduzione nella struttura di cibo e generi alimentari da parte dell'ospite o di terzi, se non autorizzata dal responsabile, che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'ospite; ciò vale in particolare per gli alimenti deperibili e gli alcolici.

Art. 16

Quando il comportamento dell'ospite non sia conforme alla normativa o comunque di turbamento la vita comunitaria egli viene diffidato a mutarlo; ove la diffida risulti infruttuosa si dà luogo alla sua dimissione.

A tal fine le persone sottoscrittenti il contratto assumono altresì l'impegno a procurare altra sistemazione all'ospite entro 15 giorni dalla richiesta, qualora, per qualsiasi causa, l'Istituto ne decida la dimissione.

Art. 17

L'ospite, o chi ne fa le veci, può segnalare all'U.R.P. eventuali disservizi, inadempienze, scorrettezze, non rispetto delle norme e del regolamento e ogni lesione della dignità personale e dei diritti inalienabili della persona. Sulla segnalazione, previa istruttoria della Direzione, il C.d.A. si esprimerà entro 30 giorni.

Art. 18

Per l'ospite che fa rientro temporaneo in famiglia, dovrà essere comunicato alla Direzione il numero dei giorni di assenza ed un recapito di colui che lo prende in carico, che sottoscrive una liberatoria per l'Azienda.

L'ospite può lasciare liberamente la Struttura in maniera definitiva, ma, se la richiesta di ammissione è stata presentata dal legale rappresentante, lascerà la Struttura con il consenso di questi, che firmerà il modulo di dimissione e la ricevuta per la documentazione del periodo di degenza.

RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

Art. 19

La struttura non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari, in particolare per i soggetti non autosufficienti. Pertanto l'Azienda e il personale operante nella struttura non è responsabile in caso di allontanamento degli ospiti, essendo la permanenza volontaria.

Art. 20

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per i valori di proprietà degli ospiti. Essa svolge funzioni di deposito a titolo gratuito ai sensi degli artt. 1766 e seguenti del Codice Civile, dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari.

MODALITA' DI OPERARE DELLA STRUTTURA

Art. 21

L'Istituto, oltre che per quanto previsto all'Art. 16 e con le medesime modalità, può dimettere l'ospite qualora diventi moroso oltre un limite ragionevole di tempo (tre mesi).

Può altresì prevederne, in alternativa alla dimissione, il trasferimento in strutture specializzate se

- ✓ la sua presenza comprometta la tranquillità ed incolumità degli altri ospiti;
- ✓ venga meno la idoneità psicofisica alla vita comunitaria di cui all'Art. 11.

Art. 22

L'Azienda opererà tramite la propria Direzione per:

- ✓ Coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio.
- ✓ Garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- ✓ Favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta e alla programmazione delle proprie attività.

All'uopo promuoverà:

- ✓ Incontri periodici con il personale;
- ✓ Incontri con gli anziani ed i loro familiari per una valutazione sulle prestazioni erogate e per comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del servizio;
- ✓ Incontri con le Associazioni di volontariato o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio, per programmare attività comuni; informare sui propri criteri di funzionamento; raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una migliore qualità del servizio.

PERSONALE

Art. 23

Il Direttore è il responsabile amministrativo e del funzionamento complessivo della struttura, del perseguimento degli obiettivi e dei programmi individuati dal Consiglio di Amministrazione. Coordina i responsabili dei vari servizi e le attività. La responsabilità economico-finanziaria è del ragioniere, quella della gestione degli ospiti e dei servizi è del Coordinatore dei Servizi. Le prestazioni alberghiere, tutelari e di animazione sono fornite, sotto la direzione del Coordinatore dei Servizi, dalle rispettive figure professionali previste dalle disposizioni legislative.

TARIFFE CASA ALBERGO

AUTONOMI	RETTA GIORNALIERA	EURO
	Quota Alberghiera (compreso IVA)	18,00
	Quota prestazioni socio-sanitarie	24,00
	TOTALE	42,00

SEMI AUTONOMI	RETTA GIORNALIERA	EURO
	Quota Alberghiera (compreso IVA)	18,00
	Quota prestazioni socio-sanitarie	34,00
	TOTALE	52,00

REGOLAMENTO
DELLA COMUNITA' TUTELARE
PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 30 novembre 2017
(Delibera N° 24/2017)

Premessa

Il presente regolamento ha lo scopo, da una parte di definire la natura e le modalità organizzative del servizio, dall'altra di disciplinarne l'utilizzazione.

Ogni persona interessata ad usufruire della struttura dovrà prenderne visione.

Ogni utente e/o suoi familiari, dovranno, al momento dell'ingresso, sottoscrivere l'impegno a rispettare il regolamento stesso.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Art. 1

L'Istituto di Assistenza Francesco Capezzuto, Azienda pubblica di Servizi alla Persona senza scopo di lucro, ospita nel Modulo di Comunità Tutelare persone adulte e anziane, non autosufficienti che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza tutelare, con interventi prevalentemente di tipo socio-assistenziale che facilitano il recupero dell'autonomia psicofisica.

Art. 2

L'Istituto opera per garantire agli ospiti un elevato livello di assistenza tutelare, di confort abitativo ed assistenziale, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere al più alto grado possibile le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'anziano.

Art. 3

L'Istituto opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e di socializzazione.

Accoglie, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli), integrandolo nei propri programmi di intervento. I volontari che operano nella struttura, ai sensi del Regolamento Organizzativo Aziendale, concordano con la Direzione le proprie attività, onde coordinarle ed armonizzarle con gli altri servizi.

Art. 4

L'attività dell'Azienda si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Rispetto** della libertà e dignità della persona, perseguendo la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza.
- **Eguaglianza:** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione. I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Riservatezza:** viene garantita la tutela della riservatezza nei confronti degli ospiti.
- **Autonomia:** è garantito il rispetto dell'individualità e delle convinzioni degli ospiti quanto a ritmi di vita, lasciando ampia autonomia nelle scelte relative alla adesione ai vari momenti di vita e di socializzazione all'interno della struttura, senza esercitare alcuna forma di imposizione.
- **Continuità:** la struttura assicura continuità e regolarità delle cure.
- **Partecipazione:** è riconosciuta all'ospite ed alla famiglia la partecipazione e la responsabilizzazione nella definizione e realizzazione del progetto assistenziale attraverso una corretta informazione e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

- **Trasparenza:** è assicurato il diritto per gli ospiti ed i loro rappresentanti legali, nonché le persone da essi delegate di:
 - ottenere tutte le informazioni necessarie per conoscere le patologie in corso ed i relativi trattamenti di riabilitazione;
 - individuare tutto il personale mediante cartellini di identificazione;
 - avanzare alla direzione eventuali segnalazioni o reclami ed ottenere risposta entro il termine fissato nel regolamento interno;
 - ricevere notizia, per iscritto e preventivamente, dell'importo delle rette corrispondenti ai vari tipi di trattamento e l'indicazione delle prestazioni a pagamento e l'importo delle relative tariffe;
 - conoscere la Carta dei Servizi vigente.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse con l'unica finalità di soddisfare i bisogni dell'ospite.

Art. 5

L'Istituto promuove e richiede un corretto rapporto operatore/utente, nel rispetto della dignità e libertà personale dell'ospite, e ne favorisce l'esercizio dei diritti sociali, politici, economici e religiosi.

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Art. 6

L'Istituto fornisce ai propri ospiti nell'ambito della struttura Comunità Tutelare:

- ✓ Assistenza alberghiera completa;
- ✓ Assistenza tutelare diurna e notturna;
- ✓ Igiene e cura completa della persona ed aiuto eventuale nell'assunzione dei cibi;
- ✓ Assistenza medico generica di base ed infermieristica;
- ✓ Accompagnamento presso presidi sanitari pubblici e privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (ricoveri ospedalieri, prestazioni di medicina specialistica, ecc.);
- ✓ Servizio mensa;
- ✓ Attività socializzanti e ricreativo-culturali (laboratori creativi, sala lettura, zona TV, gioco delle carte, feste in occasione di ricorrenze particolari e spettacoli vari) sotto la guida dell'animatore;
- ✓ Servizio di lavanderia;
- ✓ Servizio di barbiere e parrucchiere;
- ✓ Eventuali prelievi per esami di routine;
- ✓ Servizio di assistenza sociale;
- ✓ Attività di mobilitazione;
- ✓ Assistenza religiosa alla quale nessuno è obbligato.

Art. 7

Le prestazioni di cui all'articolo precedente sono fornite tramite personale professionalmente qualificato ed abilitato alle specifiche funzioni, dipendente o in rapporto di convenzione o appalto con l'Ente.

La gestione del servizio è programmata in maniera tale da non comportare evidenti alterazioni nei normali ritmi di vita degli ospiti.

Il servizio di assistenza alla persona è garantito dall'equipe di figure professionali che assicurano complessivamente la presenza di un operatore ogni 4 utenti nelle ore diurne (7/21) e di un operatore ogni 8 utenti nelle ore notturne (21/7).

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è quindi garantita nell'arco delle 24 ore dagli operatori, che agiscono sulla base di eventuali Piani di Assistenza Individuali redatti dall'UVI, e comunque in coerenza con le consegne medico-infermieristiche adeguate alla situazione psico-fisica ed al quadro clinico dell'ospite.

L'equipe assistenziale nello svolgimento delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.

Nell'erogazione delle prestazioni previste è consentito, ove possibile, la collaborazione dei familiari, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali con il nucleo familiare di appartenenza.

Le prestazioni di assistenza tutelare saranno erogate nel rispetto degli standards qualitativi previsti dalla normativa statale e regionale in materia.

Nello specifico sono previsti:

- ◆ **Servizio Tutelare e di Igiene e Cura alla Persona:** viene svolto dagli operatori socio sanitari e socio assistenziali 24 ore su 24. Questi operatori, oltre ad attuare una sorveglianza generica continuativa, si prendono cura dell'ospite supportandolo in tutte le sue attività di base della vita quotidiana: igiene personale, alimentazione, abbigliamento, aiuto nella deambulazione etc.. Inoltre collaborano con le altre figure professionali per lo svolgimento del P.A.I. al fine di tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite;
- ◆ **Servizio Assistenza Infermieristica:** presenza di Infermieri Professionali per lo svolgimento delle attività di loro competenza specificamente previste del P.A.I., nonché la rilevazione dei parametri vitali, la compilazione della cartella clinica integrata, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni e la riattivazione delle funzionalità dell'ospite.
Le ore di presenza dell'infermiere sono rapportate al numero e alle esigenze degli ospiti;
- ◆ **Servizio di Riabilitazione:** presenza di un terapeuta per la prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite secondo le modalità previste dal P.A.I., nonché l'assistenza nella deambulazione con il corretto impiego degli ausili, la rieducazione motoria e/o terapia fisica. Le ore di presenza del fisioterapista sono rapportate al numero e alle esigenze degli ospiti;
- ◆ **Servizio di Animazione e di Terapia Occupazionale:** il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli ospiti ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte vengono diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite, ai suoi interessi e alle sue capacità residue. Si prevedono: laboratori di terapia occupazionale a piccoli gruppi; iniziative ludico-ricreative comunitarie (feste a tema, tombolate, gite, lettura commentata di giornali, feste di compleanno);
- ◆ **Servizio di Segretariato Sociale:** questo servizio, svolto dall'assistente sociale presente nella Struttura, ha l'obiettivo di mantenere costanti i rapporti tra ospite e familiari anche utilizzando sistemi di videoconferenza; supporta gli ospiti – soprattutto quelli privi di riferimento familiare – nello svolgimento di attività fuori della residenza, quali l'acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti etc.;
- ◆ **Servizio di assistenza fiscale:** consente all'utente o ai familiari di cui è a carico di poter fruire, in sede di dichiarazione dei redditi, delle detrazioni previste dalla normativa per le spese sostenute per le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie;

- ◆ **Coordinamento:** Il Coordinatore è la figura responsabile dei programmi, delle attività e dell'organizzazione dei servizi assistenziali, nonché del controllo della qualità degli stessi; redige le relazioni, gli atti ed i rapporti relativi alle attività, nonché quelli richiesti dalle Autorità. Cura i rapporti con i servizi socio-sanitari territoriali, partecipando anche all'U.V.I. in rappresentanza dell'Istituto e all'accoglimento dei nuovi ospiti;
- ◆ **Servizio di Ristorazione:** è garantito dalla presenza giornaliera di due cuoche le quali preparano i pasti nella cucina della Struttura a garanzia della migliore qualità;
- ◆ **Servizio di pulizia;**
- ◆ **Servizio di parrucchiere uomo/donna:** la semplice sistemazione dei capelli e la sbarbatura sono garantiti dal personale interno. Per eventuali richieste specifiche, come messa in piega o tintura, esse potranno essere soddisfatte, con addebito di un supplemento a carico dell'ospite, da operatori esterni sia direttamente nella Struttura, che presso i loro esercizi;
- ◆ **Servizio di podologia, manicure e pedicure:** la semplice attività conservativa viene eseguita dal personale interno. Qualora invece siano richieste prestazioni che esulano da quelle routinarie, esse potranno essere fornite, con addebito di un supplemento a carico dell'ospite, da operatori esterni sia direttamente nella Struttura, che presso i loro esercizi;
- ◆ **Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba:** è gestito all'interno dell'Ente. Viene inoltre assicurato il lavaggio, la stiratura e le piccole riparazioni degli indumenti personali dell'ospite. All'atto dell'ammissione tutto il vestiario personale del nuovo ospite viene contrassegnato con un numero identificativo;
- ◆ **Servizio di camera ardente:** in caso di decesso dell'ospite all'interno della Struttura, viene messa a disposizione la camera ardente. I familiari scelgono liberamente l'impresa di pompe funebri;
- ◆ **Servizio di custodia:** è preferibile non lasciare nelle stanze denaro e oggetti di valore. È pertanto previsto, a richiesta, il servizio di custodia degli oggetti personali e dei valori, rivolgendosi agli uffici amministrativi;
- ◆ **U.R.P.:** nella struttura è l'attivo un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico cui potranno afferire sia gli ospiti che i loro familiari per ottenere informazioni o chiarimenti, formulare richieste e segnalazioni, etc. Verrà redatta una apposita scheda per le eventuali segnalazioni in ordine alla effettuazione dei servizi, ed un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione da somministrare, in forma riservata, agli utenti - o ai familiari - a cadenze prestabilite o al termine del soggiorno;
- ◆ **Gestione informatizzata:** è prevista, anche a maggior tutela della riservatezza degli ospiti, la tenuta del registro utenti informatizzato presso gli uffici amministrativi. Si prevede di acquisire i software dei gestionali utilizzati dai MMG per consentire loro, in occasione della effettuazione degli accessi previsti ai loro assistiti, di operare direttamente in loco eventuali prescrizioni, certificazioni, registrazioni che si rendessero necessarie od opportune;
- ◆ **Servizio di assistenza religiosa:** nell'Istituto è presente una Cappella dove viene celebrata periodicamente la Santa Messa;

Art. 8

L'Istituto garantisce i seguenti servizi compresi nella tariffa giornaliera di soggiorno relativa alla tipologia della struttura assistenziale ed alle condizioni soggettive dell'ospite:

- ospitalità alberghiera completa, che prevede la somministrazione dei pasti con cibi preparati sul posto (colazione, pranzo, cena e merenda pomeridiana con bevande, the, camomilla o gelato) e il cambio biancheria all'occorrenza;

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- segretariato sociale, inclusa l’assistenza fiscale per poter beneficiare, in sede di dichiarazione dei redditi, delle detrazioni previste dalla normativa relativamente alle spese sostenute per l’assistenza socio-sanitaria;
- attività ricreative-culturali (sala TV, giochi da tavolo, feste in occasione di ricorrenze particolari e spettacoli vari) sotto la guida dell’animatore;
- laboratori per piccole attività manuali;
- assistenza medica assicurata tramite il MMG, il servizio di Continuità Assistenziale, il 118 e gli altri servizi dell’ASL AV nell’ambito del sistema di Cure Domiciliari (ADP / ADI);
- assistenza infermieristica e riabilitativa, come prevista dal Piano Assistenziale Individuale, prestata, anche ai fini della razionalizzazione dell’erogazione delle prestazioni, direttamente dal personale interno (con oneri a carico della ASL secondo le tariffe ordinariamente previste per le Cure Domiciliari, previa sottoscrizione di apposito protocollo di intesa).

SERVIZI AGGIUNTIVI PREVISTI

Restano a carico dell’ospite i costi relativi a farmaci, presidi o prestazioni non concessi dal SSN, l’importo dell’eventuale ticket su farmaci e prestazioni sanitarie del SSN, le spese per prestazioni sanitarie richieste a privati, le eventuali quote di compartecipazione sui servizi dovute in base alle normative vigenti.

PROCEDURE DI AMMISSIONE

Art. 9

Quando l’ammissione riguardi persona non in possesso della capacità civile, ovvero la persona ne venga privata durante il ricovero, ogni obbligo ed onere regolamentare dell’ospite fa capo, o rispettivamente passa in capo, a colui che legalmente lo rappresenta.

Alle persone accogliende nella struttura e/o ai loro legali rappresentanti e in genere alle persone che risultino cointeressate (amministratori di sostegno, tutori, curatori, obbligati civili o comunque contribuenti alla retta, procuratori generali o speciali, parenti accompagnatori degli utenti ecc.) viene consegnata copia semplice del presente regolamento e della Carta dei Servizi; essi ne danno ricevuta e ne confermano la conoscenza e piena accettazione dei contenuti mediante sottoscrizione apposito atto di consenso informato.

Art. 10

Per gli ospiti in Comunità Tutelare, l’ammissione può essere richiesta dall’utente o da chi ne fa le veci, oppure può essere disposta dall’UVI con le modalità e procedure previste dall’apposito regolamento dell’ASL AV/1.

Per l’ingresso nell’Istituto l’ospite o un suo familiare, deve presentare:

- a) Certificato di nascita;
- b) Certificato di residenza
- c) Certificato di situazione di famiglia;
- d) Tessera sanitaria;
- e) Codice fiscale;
- f) Documento di identità in corso di validità;
- g) Eventuale esenzione ticket;
- h) Eventuali verbali di invalidità;
- i) Certificazione medica rilasciata dal medico curante o dall’UVI.

I certificati di cui ai punti a), b) e c) possono essere sostituiti da autocertificazione.

Art. 11

Per l'accoglimento è necessario che:

- i richiedenti siano immuni da malattie acute o contagiose e da affezioni mentali, o di altra natura, tali da renderli inadatti alla convivenza nella comunità, o comunque incompatibili con la sua organizzazione interna;
- che gli interessati, i loro familiari o chi ne fa le veci, e/o il Comune competente si obbligino a pagare l'intera retta di ricovero, attuale e futura.

L'Istituto si riserva comunque la valutazione conclusiva sull'idoneità psicofisica di ciascun interessato alla convivenza comunitaria, e mantiene la facoltà di accertamenti successivi in qualsiasi momento.

L'ammissione è disposta dal Direttore con propria Determina.

Art. 12

Gli accoglimenti avvengono di regola dalle ore 9.30 alle 11.00 e - salvo per le persone già ospiti dell'Azienda - sono effettuati nell'ordine cronologico delle domande pervenute, e perfezionate sottoscrivendo un accordo contrattuale che regola la permanenza dell'ospite nella struttura e gli obblighi reciproci delle parti.

L'accoglimento avviene, di norma, per un iniziale periodo di prova, comunque non superiore a due mesi; qualora non intervenga in tale lasso di tempo una determinazione negativa, la permanenza s'intende prorogata a tempo indeterminato, altrimenti l'ospite è tenuto a lasciare la struttura entro il termine fissato.

Possono essere effettuati accoglimenti temporanei ove la disponibilità lo consenta.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Art. 13

L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre del proprio corredo personale ed essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari per la permanenza nella struttura.

All'ospite sarà assegnata una camera singola o doppia, secondo la disponibilità e la preferenza espressa, riservandosi altresì la facoltà di trasferire l'ospite in altra camera qualora ciò sia richiesto da sopravvenute nuove esigenze della vita comunitaria.

L'ospite – per sentirsi in ambiente più familiare – ha la facoltà di portare nella propria camera suppellettili ed oggetti personali, purché non contrastino con i diritti degli altri ospiti e con le regole della vita comunitaria.

Art. 14

L'ospite non autosufficiente può entrare ed uscire dalla struttura accompagnato da familiari e amici, o, a richiesta, dal personale dell'Istituto, purché rispetti gli orari dei pasti e di chiusura, e può ricevere visite negli orari stabiliti.

Le uscite sono annotate in apposito registro che va controfirmato dall'accompagnatore.

Art. 15

L'ospite deve rispettare:

- il divieto di fumo all'interno dell'intera struttura;
- le regole dell'Istituto specie in campo igienico;

Non è consentita l'introduzione nella struttura di cibo e generi alimentari da parte dell'ospite o di terzi, se non autorizzata dal responsabile, che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'ospite; ciò vale in particolare per gli alimenti deperibili e gli alcolici.

Art. 16

Quando il comportamento dell'ospite non sia conforme alla normativa o comunque di turbamento la vita comunitaria si dà luogo alla sua dimissione.

Art. 17

L'ospite, o chi ne fa le veci, può segnalare all'U.R.P eventuali disservizi, inadempienze, scorrettezze, non rispetto delle norme e del regolamento e ogni lesione della dignità personale e dei diritti inalienabili della persona. Sulla segnalazione, previa istruttoria della Direzione, il C.d.A. si esprimerà entro 30 giorni.

Art. 18

Per l'ospite che fa rientro temporaneo in famiglia, dovrà essere comunicato alla Direzione il numero dei giorni di assenza ed un recapito di colui che lo prende in carico, che sottoscrive una liberatoria per l'Azienda.

L'ospite può lasciare liberamente la Struttura in maniera definitiva, ma, se la richiesta di ammissione è stata presentata dal legale rappresentante, lascerà la Struttura con il consenso di questi, che firmerà il modulo di dimissione e la ricevuta per la documentazione del periodo di degenza.

RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

Art. 19

La struttura non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari, in particolare per i soggetti non autosufficienti. Pertanto l'Azienda e il personale operante nella struttura non è responsabile in caso di allontanamento degli ospiti, essendo la permanenza volontaria.

Art. 20

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per i valori di proprietà degli ospiti. Essa svolge funzioni di deposito a titolo gratuito ai sensi degli artt. 1766 e seguenti del Codice Civile, dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari.

MODALITA' DI OPERARE DELLA STRUTTURA

Art. 21

L'Istituto, oltre che per quanto previsto all'Art. 16 e con le medesime modalità, può dimettere l'ospite qualora diventi moroso oltre un limite ragionevole di tempo (tre mesi).

Può altresì prevederne, in alternativa alla dimissione, il trasferimento in strutture specializzate se

- ✓ la sua presenza comprometta la tranquillità ed incolumità degli altri ospiti;
- ✓ venga meno la idoneità psicofisica alla vita comunitaria di cui all'Art. 11.

Art. 22

L'Azienda opererà tramite la propria Direzione per:

- ✓ Coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio.

- ✓ Garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- ✓ Favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta e alla programmazione delle proprie attività.

All'uopo promuoverà:

- ✓ Incontri periodici con il personale;
- ✓ Incontri con gli anziani ed i loro familiari per una valutazione sulle prestazioni erogate e per comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del servizio;
- ✓ Incontri con le Associazioni di volontariato o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio, per programmare attività comuni; informare dei propri criteri di funzionamento; raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una migliore qualità del servizio.

PERSONALE

Art. 23

Il Direttore è il responsabile amministrativo e del funzionamento complessivo della struttura, del perseguimento degli obiettivi e dei programmi individuati dal Consiglio di Amministrazione. Coordina i responsabili dei vari servizi e le attività.

La responsabilità economico-finanziaria è del ragioniere, quella della gestione degli ospiti e dei servizi è del Coordinatore dei Servizi. Le prestazioni alberghiere, tutelari e di animazione sono fornite, sotto la direzione del Coordinatore dei Servizi, dalle rispettive figure professionali previste dalle disposizioni legislative.

TARIFFE COMUNITA' TUTELARE PER NON AUTOSUFFICIENTI

NON AUTOSUFFICIENTI	RETTA GIORNALIERA	EURO
	Quota Alberghiera (compreso IVA)	18,00
	Quota prestazioni socio-sanitarie	46,00
	TOTALE	64,00

REGOLAMENTO
DEI SERVIZI DOMICILIARI

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 30 novembre 2017
(Delibera N° 24/2017)

Premessa

Il presente regolamento ha lo scopo, da una parte di definire la natura e le modalità organizzative del servizio, dall'altra di disciplinarne l'utilizzazione.

Ogni persona interessata ad usufruirne dovrà prenderne visione.

Ogni utente e/o i suoi familiari, dovranno, al momento dell'attivazione, sottoscrivere l'impegno a rispettare il regolamento stesso.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Art. 1

L'Istituto di Assistenza Francesco Capezzuto, Azienda pubblica di Servizi alla Persona senza scopo di lucro, eroga servizi di assistenza domiciliare (SAD), servizi alla persona ed alla famiglia.

Art. 2

Il Servizio di Assistenza Domiciliare persegue il fine di:

- 1) consentire al cittadino di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare e sociale nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a se stesso, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga a trovarsi in uno stato di necessità che comprometta la continuazione normale della propria vita familiare;
- 2) mantenere e favorire il recupero delle capacità residue della persona coinvolgendo attivamente il soggetto destinatario del servizio, e la rete sociale e familiare, nel processo di assistenza;
- 3) favorire le dimissioni da ospedali o istituti e/o evitare ricoveri qualora non siano strettamente indispensabili, per prevenire e rimuovere situazioni di solitudine, di emarginazione e i rischi che l'istituzionalizzazione può comportare;
- 4) promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche contribuendo al mantenimento dell'equilibrio familiare, qualora sia appesantito da eccessivi carichi assistenziali verso qualcuno dei suoi componenti;
- 5) favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere alla autonomia della persona.

Art. 3

Il servizio ha prevalentemente carattere di temporaneità; lo scopo è, attraverso un insieme di interventi sociali, socio educativi e socio-sanitari, nel rispetto delle esigenze affettive, psicologiche, familiari, relazionali e sociali della persona, rimuovere particolari difficoltà, superate le quali, il servizio cessa, con eccezione per i casi - in particolare cronici - in cui si presentino bisogni che richiedono interventi prolungati nel tempo, assumendo, quindi, carattere di stabilità.

Una scelta strategica del servizio è quella di porsi a supporto della famiglia dell'assistito, affiancandola nel lavoro di cura, riducendo il carico di fatica e di disagio nell'accudire una persona non autosufficiente che vive a domicilio. Si vuole innanzitutto offrire alle famiglie, che sono chiamate a farsi carico di elevati livelli assistenziali, la capacità di gestire la non autosufficienza a domicilio potenziando le attività di informazione e formazione, costruendo una rete strutturata di professionisti sociali e sanitari in grado di orientarle e sostenerle nel loro impegnativo compito.

Art. 4

L'Istituto opera nel rispetto della autonomia individuale e della riservatezza personale, garantendo qualità, accessibilità e fruibilità dell'offerta; offrendo consulenza nella valutazione del bisogno e nella scelta del tipo di assistenza; verificando l'erogazione delle prestazioni.

Gli interventi congiunti con gli accessi domiciliari del medico di medicina generale, del servizio infermieristico o di altri servizi specialistici della salute mentale afferenti al CSM o al SerT o della medicina riabilitativa danno luogo ad una forma di assistenza denominata ADI (Assistenza Domiciliare Integrata - ADI) che deve prevedere una progettazione condivisa ed una esecuzione integrata degli interventi.

L’Azienda, riconoscendone il valore sociale, favorisce l’apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli), integrandolo nei propri programmi di intervento. I volontari, ai sensi del Regolamento Organizzativo Aziendale, concordano con la Direzione le proprie attività, onde coordinarle ed armonizzarle con gli altri servizi.

Art. 5

L’attività dell’Azienda si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Rispetto** della libertà e dignità della persona, perseguendo la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza.
- **Eguaglianza:** ogni persona ha diritto di ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione. I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Riservatezza:** viene garantita la tutela della riservatezza nei confronti degli utenti.
- **Autonomia:** è garantito il rispetto dell’individualità e delle convinzioni degli utenti lasciando libertà di scelta delle persone, senza esercitare alcuna forma di imposizione.
- **Continuità:** l’Azienda assicura continuità e regolarità delle cure.
- **Partecipazione:** è riconosciuta all’utente ed alla famiglia la partecipazione e la responsabilizzazione nella definizione e realizzazione del progetto assistenziale attraverso una corretta informazione e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.
- **Trasparenza:** è assicurato il diritto per gli utenti ed i loro rappresentanti legali, nonché le persone da essi delegate di:
 - riconoscere tutto il personale mediante cartellini di identificazione;
 - avanzare alla direzione eventuali segnalazioni o reclami ed ottenere risposta entro il termine fissato nel regolamento interno;
 - ricevere notizia, per iscritto e preventivamente, dell’importo delle tariffe corrispondenti ai vari tipi di servizi;
 - conoscere la carta dei servizi vigente.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, mediante l’uso appropriato e senza sprechi delle risorse con l’unica finalità di soddisfare i bisogni dell’utente.

I SERVIZI

Art. 6

Le prestazioni fondamentali del servizio di assistenza domiciliare sono le seguenti:

- prestazioni di tipo domestico: consistono in tutti quegli interventi atti a favorire o conservare l’autosufficienza dell’utente e ridurre i disagi derivanti dalla sua particolare condizione (pulizie, commissioni e spese, preparazione pasti, accompagnamento all’esterno di anziani non autosufficienti, ecc.). Tali prestazioni sono attuate da Operatori Socio-Assistenziali;
- piccola manutenzione dell’abitazione dell’utente;
- prestazioni infermieristiche: consistono in interventi preventivi, terapeutici e riabilitativi, da svolgersi in collaborazione con il medico curante (controllo delle terapie in atto e della

situazione clinica; educazione sanitaria rivolta all'utente ed ai familiari e vicini collaboranti; interventi infermieristici tecnici; assistenza in fase acuta di malattie; collegamento tra l'anziano ed i presidi sanitari);

- prestazioni educative: sono previste solo ed esclusivamente per i minori o soggetti handicappati in età evolutiva;
- prestazioni complementari che integrano e completano la gamma di prestazioni del servizio di assistenza domiciliare usufruendo di servizi e impianti collettivi;
- prestazioni di figure specialistiche per consulenze.

Art. 7

Le prestazioni di cui all'articolo precedente sono fornite tramite personale professionalmente qualificato ed abilitato alle specifiche funzioni, dipendente o in rapporto di convenzione o appalto con l'Ente.

La gestione del servizio è programmata in maniera tale da non comportare evidenti alterazioni nei normali ritmi di vita degli utenti.

Nello specifico sono previsti:

a) prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente:

- aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche;
- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- cambio e lavaggio della biancheria;
- preparazione dei pasti;
- acquisto generi alimentari, medicinali, materiali igienico-sanitari;
- indicazione sulle corrette norme igienico-sanitarie;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- stimolo alla comunicatività ed alla socializzazione;
- coinvolgimento di parenti, amici, vicini;
- rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio;
- interventi tesi a ridurre la situazione di solitudine e di emarginazione, quali la compagnia, l'aiuto nel favorire le relazioni amicali e parentali, informazioni circa i servizi presenti sul territorio;
- aiuto per un corretto utilizzo dell'eventuale servizio di telesoccorso;
- ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno;

b) Prestazioni riferite alla persona al proprio domicilio:

- aiuto nella attività della persona;
- aiuto ad alzarsi dal letto;
- pulizia e cura personale, compreso la semplice sistemazione dei capelli e la sbarbatura e prestazioni di podologia (cura e igiene del piede);
- vestizione;
- assunzione dei pasti;
- corretta deambulazione;
- uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- mobilitazione della persona costretta a letto;
- aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria;
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione complementari alle attività assistenziali;

- rilevamento della temperatura e del polso, e assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione di sintomi e malattie;
- segnalazione agli operatori sanitari e sociali di anomalie evidenziate nel corso delle attività lavorative, e di problemi che comportino interventi e programmi esterni;
- servizio Educativo e di Animazione sociale: finalizza i propri interventi all’acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali e sociali nei confronti degli utenti anziani, disabili e minori, ed è effettuato da operatore dell’infanzia o da animatori di comunità o operatori educativi in genere;
- servizio di Segretariato Sociale: questo servizio, svolto dall’assistente sociale, supporta l’utente – soprattutto quelli privi di riferimento familiare – nello svolgimento di attività fuori della residenza, quali l’acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti etc.;
- servizio di assistenza fiscale: consente all’utente o ai familiari di cui è a carico di poter fruire, in sede di dichiarazione dei redditi, delle detrazioni previste dalla normativa per le spese sostenute per le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie;
- servizio di Ristorazione: è garantito dalla presenza giornaliera di due cuoche le quali preparano i pasti nella cucina dell’Azienda a garanzia della migliore qualità e vengono recapitati a domicilio;
- l’alimentazione degli utenti, oltre a curare l’aspetto organolettico, è comunque individualizzata al fine di fornire un corretto apporto nutrizionale, tenendo conto delle necessità dietetiche del singolo e delle sue particolari patologie, ed avvalendosi di specifica consulenza medica o delle indicazioni in merito formulate dal MMG dell’utente. Il porzionamento viene eseguito solo dal personale incaricato, a salvaguardia della massima igiene e nel rispetto delle normative vigenti. I menù offerti prevedono, secondo la stagionalità, un utilizzo preferenziale di prodotti freschi e di origine locale;
- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba: è gestito all’interno dell’Azienda. Viene assicurato anche il lavaggio, la stiratura e le piccole riparazioni degli indumenti personali dell’utente;
- servizio di custodia: a richiesta, può essere offerto il servizio di custodia delle chiavi dell’abitazione per consentire l’accesso degli operatori in caso di emergenza;
- U.R.P. : presso l’Azienda è attivo un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico cui potranno afferire sia gli utenti che i loro familiari per ottenere informazioni o chiarimenti, formulare richieste e segnalazioni, etc. Verrà redatta una apposita scheda per le eventuali segnalazioni in ordine alla effettuazione dei servizi, ed un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione da somministrare, in forma riservata, agli utenti - o ai familiari - a cadenze prestabilite o al termine del servizio.

c) prestazioni aggiuntive:

- pulizie straordinarie, da effettuarsi anche con l'uso di macchinari;
- piccola manutenzione dell’abitazione;
- assistenza in caso di ricovero presso strutture sanitarie.

d) prestazioni sanitarie:

Servizio Assistenza Infermieristica: presenza di Infermieri Professionali per la rilevazione dei parametri vitali e lo svolgimento delle attività di loro competenza secondo le disposizioni del medico:

- Prelievo ematico;
- Bronco aspirazione;
- Medicazioni semplici e complesse;

- Bendaggi e fasciature;
- Terapia iniettiva intramuscolare, sottocutanea, endovenosa;
- Posizionamento/sostituzione/gestione cateterismo vescicale;
- Gestione alvo (clistere evacuativo, evacuazione manuale).

Servizio di Riabilitazione: presenza di un terapeuta per la prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'utente nonché l'assistenza nella deambulazione con il corretto impiego degli ausili, la rieducazione motoria e/o terapia fisica.

Art. 8

I servizi domiciliari sono rivolti prevalentemente ai soggetti in condizione di bisogno e in condizioni psicofisiche precarie, privi di assistenza a causa di comprovata impossibilità materiale e/o incapacità dei familiari di prestare il loro aiuto o per eventuali altre situazioni di necessità.

I destinatari possono essere:

- Autosufficienti: persone in grado di gestire da sole, con limitato ed episodico aiuto fornito da familiari e/o vicini, la propria esistenza e che godono prevalentemente di condizioni di salute sufficienti. Il servizio è dato nei momenti e/o per i bisogni particolari e contingenti in cui vengono a mancare tali caratteristiche;
- Parzialmente autosufficienti: persone che sanno gestire in modo parziale la propria salute ed abbisognano di un intervento stabile esterno per provvedere alle proprie necessità, siano esse igieniche e/o ambientali;
- Non autosufficienti e/o a rischio di ricovero: persone che non sono assolutamente in grado di gestire la propria situazione personale, perché allettate e/o in particolari condizioni psicofisiche, ed esposte all'eventualità di un ricovero in struttura protetta o bisognose di assistenza continua ma che hanno una rete di supporto familiare e/o sociale;
- le persone anziane in condizione di non autosufficienza fisica e/o cognitiva a seguito di eventi traumatici, di ricoveri ospedalieri, di patologie croniche invalidanti;
- le persone disabili adulte e minori che presentano una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e/o scolastica tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione;
- gli adulti le cui condizioni di dipendenza patologica, malattia mentale, gravi patologie sanitarie (malati terminali, sindrome da immunodeficienza acquisita, demenze precoci, ecc.), ne limitano l'autonomia personale e l'inserimento nella vita sociale.

PROCEDURE DI AMMISSIONE

Art. 9

L'attivazione del servizio è effettuata su domanda dell'interessato, dei suoi familiari o di altre persone da lui incaricate, dal tutore/amministratore di sostegno.

La segnalazione della necessità di un intervento di Assistenza Domiciliare può pervenire anche da istituzioni e servizi sociali o sanitari, che per loro attività vengono a contatto con la persona in stato di bisogno. La fruizione del servizio necessita in ogni caso dell'assenso scritto dell'interessato o di un familiare, del tutore/amministratore di sostegno. Quando il servizio riguarda persona non in possesso della capacità civile, ovvero la persona ne venga successivamente privata, ogni obbligo ed onere regolamentare dell'utente fa capo, o rispettivamente passa in capo, a colui che legalmente lo rappresenta.

Alle persone interessate al Servizio e/o ai loro legali rappresentanti e in genere alle persone che risultino cointeressate (amministratori di sostegno, tutori, curatori, obbligati civili o comunque

contribuenti alla spesa, procuratori generali o speciali, parenti accompagnatori di anziani ecc.) viene consegnata copia semplice del presente regolamento e della Carta dei Servizi; essi ne danno ricevuta e ne confermano la conoscenza e piena accettazione dei contenuti mediante sottoscrizione apposito atto di consenso informato.

Art. 10

La domanda di ammissione al S.A.D. può essere presentata agli uffici amministrativi dell’Azienda dall’utente o da chi ne fa le veci, oppure può essere predisposta, con le modalità e procedure previste dall’apposito regolamento, dal Piano di Zona Sociale A1.

La domanda, compilata su apposito modulo, deve essere corredata da idonea certificazione anagrafica e medica, e scheda da cui si rilevi la situazione globale dell’interessato/i, sotto il profilo ambientale, sociale, psicologico ed assistenziale.

La procedura per l’attivazione si articola come di seguito specificato:

- visita domiciliare dell’Assistente Sociale o del Coordinatore del Servizio ed eventuali colloqui con i familiari per una verifica dei bisogni e delle modalità di intervento;
- la valutazione del caso con l’obiettivo di formulare un progetto di vita e di cure attraverso la costruzione di un pacchetto personalizzato di interventi ed opportunità, in relazione alle condizioni, ai bisogni ed alle scelte del beneficiario, condiviso dall’interessato e dalla sua famiglia;
- comunicazione all’utente di accettazione della richiesta e della tariffa dovuta;
- sottoscrizione del contratto;
- avvio del servizio secondo un piano di lavoro concordato con l’utente e l’operatore domiciliare e sottoscritto dall’utente.

La decisione in merito all’accoglimento o meno della richiesta spetta al Coordinatore del Servizio.

Nel corso dell’erogazione degli interventi, verrà monitorato l’andamento del progetto, prevedendo momenti di verifica programmati ai quali può partecipare lo stesso utente se è in grado, o chi per esso, che possono dare luogo a cambiamenti del programma assistenziale e alla ridefinizione dei termini contrattuali.

Art. 11

Per l’accoglimento è necessario che gli interessati, i loro familiari o chi ne fa le veci, e/o il Comune competente si obblighino, con la sottoscrizione del contratto, a pagare l’intera tariffa del servizio, attuale e futura.

Qualora il richiedente fruisca di un contributo pubblico per il pagamento del servizio, l’Ente erogatore produrrà la copia della deliberazione o dell’atto formale di concessione del sussidio.

Art. 12

Il Servizio domiciliare è organizzato in modo da svolgersi, di norma, in un arco temporale che comprende tutti i giorni della settimana per dodici ore giornaliere. In caso di particolari necessità assistenziali e in situazioni di emergenza, può essere attivato anche sulle 24 ore.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Art. 13

Per un migliore svolgimento del servizio l’utente deve attenersi a quanto segue:

- a) confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando su apposito modulo;
- b) avvertire il Coordinatore del servizio e, in caso di sua assenza, l’operatore domiciliare nei casi di temporanea assenza dal proprio domicilio;

c) non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal mansionario;

d) non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio.

L'utente nulla deve al Servizio e al personale ad esso preposto oltre il pagamento della tariffa prevista.

Nel caso in cui i rapporti tra utente e operatore domiciliare siano particolarmente difficili potrà essere richiesta la sostituzione dell'operatore.

La richiesta motivata, accompagnata dal parere del Coordinatore, sarà sottoposta all'esame della Direzione.

Art. 14

L'operatore domiciliare deve attenersi a quanto segue:

a) tenere con cura i fogli-presenza, compilarli e farli firmare di volta in volta dall'utente;

b) avvertire il Coordinatore dell'assenza dell'utente per adeguare prontamente il calendario giornaliero di lavoro;

c) non trasportare l'utente con il proprio mezzo né in forma gratuita né a pagamento, salvo casi eccezionali su specifica autorizzazione dell'Azienda, ed a condizione che i rischi per le persone trasportate siano coperti da apposita polizza assicurativa;

d) non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al calendario assegnato. Variazioni di calendario saranno possibili in situazioni di emergenza che verranno comunicate tempestivamente al Coordinatore;

e) non fornire agli utenti recapiti privati;

f) mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale (si intende il non divulgare informazioni riservate acquisite nell'esercizio della propria professione);

g) partecipare alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto.

Il personale in servizio rappresenta, nello svolgimento delle mansioni, l'Azienda e, come tale, è vincolato al rispetto delle norme da essa dettate in materia.

Art. 15

I rapporti tra il personale ed i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

E' vietata qualunque diversità di trattamento fra i destinatari del servizio, e così pure non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte dei destinatari del servizio o loro congiunti.

Art. 16

Il Coordinatore del Servizio cura il coordinamento e l'organizzazione generale del servizio stesso. In particolare:

- decide l'accettazione dei casi da assistere, dopo aver effettuato un sopralluogo e valutato se gli aspetti particolari con cui si presenta il bisogno rientrano specificamente nelle finalità del servizio;
- designa l'assistenza per il singolo caso, concordando con operatore, assistito e familiari di quest'ultimo, qualora vi siano, il programma degli interventi (contenente la specie, i modi ed i tempi delle prestazioni dirette e delle collaborazioni eventuali), prevedendo lo scambio delle figure professionali fatto salvo la valutazione del caso;

- segue il lavoro nei casi concreti, mantenendo contatti periodici con l'operatore e l'assistito, controllando la validità delle prestazioni programmate nel caso in cui il rapporto assistenziale non corrisponda più alla regola di massimo rendimento tipica del servizio;

- coordina gli interventi dei vari operatori domiciliari, attraverso piani di lavoro settimanali, che garantiscono la continuità del servizio;
- promuove periodiche riunioni del personale per lo scambio reciproco di esperienze e la valutazione degli interventi attuati e da attuare;
- tiene i registri, gli archivi e la documentazione relativa al servizio;
- sottopone alla Direzione proposte utili al funzionamento del servizio e riferisce periodicamente sull'andamento generale;
- cura i rapporti con i servizi assistenziali e sanitari esterni sollecitandone, eventualmente, gli interessi in azione complementare al servizio e offrendo ad essi la propria collaborazione;
- promuove ogni possibile rapporto con persone e/o organizzazioni disposte a collaborare volontariamente per il raggiungimento dei fini del servizio, organizzazione opportunamente l'attività;
- promuove ogni possibile aggiornamento professionale del personale, sollecitando la partecipazione a corsi o incontri, utilizzando riviste tecniche, pubblicazioni, ecc.
- stabilisce gli opportuni mezzi di risultanza e di documentazione del lavoro svolto (diario dell'operatore, scheda o cartella personale, piani di lavoro....).

Art. 17

L'utente, o chi ne fa le veci, può segnalare all'U.R.P. dell'Azienda eventuali disservizi, inadempienze, scorrettezze, non rispetto delle norme e del regolamento e ogni lesione della dignità personale e dei diritti inalienabili della persona. Sulla segnalazione, previa istruttoria della Direzione, il C.d.A. si esprimerà entro 30 giorni.

Art. 18

Il servizio domiciliare può cessare o essere ridotto in caso di:

- a) richiesta scritta dell'utente;
- b) decesso o ricovero definitivo presso istituti, qualora i familiari restanti non necessitino ulteriormente del servizio stesso;
- c) qualora vengano meno i requisiti di ammissione allo stesso;
- d) qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale di servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce, ecc.) in forma ripetuta;
- e) qualora l'utente si assenti più volte nell'orario del servizio senza aver preventivamente avvertito l'Assistente Sociale o l'assistente domiciliare;
- f) qualora l'utente non corrisponda il pagamento della quota orario a suo carico, dopo un primo sollecito scritto;
- g) in caso di assenza prolungata dell'utente (un mese o più) esclusi i ricoveri ospedalieri.

RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

Art. 19

In base a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” i dati personali e le informazioni acquisiti sono oggetto di trattamento secondo le modalità e le cautele previste dal predetto Decreto Legislativo, rispettando i presupposti di legittimità, seguendo principi di correttezza, di trasparenza, di tutela della dignità e della riservatezza. Agli interessati o alle persone presso le quali sono raccolti i dati, saranno date le informazioni di cui agli artt. 13 e 22 del Codice.

Il conferimento dei dati da parte degli interessati è da ritenersi obbligatorio per fruire del servizio. Ai sensi dell'art. 73 del Codice le finalità socio-assistenziali, con particolare riferimento alle attività

oggetto del presente regolamento, sono da intendersi di rilevante interesse pubblico, e pertanto si ritiene autorizzato anche il trattamento di dati sensibili e giudiziari ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice medesimo. E' fatta salva la comunicazione dei dati eseguita in adempimento ad obbligo di legge o quando è necessaria per lo svolgimento del servizio oggetto del presente Regolamento.

Art. 20

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per i valori e le proprietà degli utenti, sia in relazione al servizio di custodia chiavi che ai servizi domiciliari propriamente detti, per comportamenti dolosi.

Peraltro essa e gli altri soggetti di cui si avvale, dispongono di apposita polizza assicurativa a copertura di danni involontariamente arrecati nel corso dell'espletamento del servizio.

MODALITA' DI OPERARE DELLA STRUTTURA

Art. 21

L'Azienda opererà tramite la propria Direzione per:

- ✓ Coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio.
- ✓ Garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- ✓ Favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta e alla programmazione delle proprie attività.

All'uopo promuoverà:

- ✓ Incontri periodici con il personale;
- ✓ Incontri con gli utenti ed i loro familiari per una valutazione sulle prestazioni erogate e per comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del servizio;
- ✓ Incontri con le Associazioni di volontariato o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio, per programmare attività comuni; informare dei propri criteri di funzionamento; raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una migliore qualità del servizio.

PERSONALE

Art. 22

Il Direttore dell'Azienda è il responsabile amministrativo e del funzionamento complessivo dei servizi, del perseguimento degli obiettivi e dei programmi individuati dal Consiglio di Amministrazione. Coordina i responsabili dei vari servizi e le attività.

La responsabilità economico-finanziaria è del ragioniere, quella della gestione dei servizi è del Coordinatore dei Servizi.

Art. 23

Le prestazioni sono fornite, sotto la direzione del Coordinatore dei Servizi, dalle rispettive figure professionali previste dalle disposizioni legislative.

I compiti, le mansioni, il profilo e la qualifica funzionale degli addetti, sono quelli previsti per le rispettive figure.

Art. 24

La possibilità di sostituzioni o supplenze dell'operatore domiciliare è contemplata solo nei casi di assenza prolungata del personale e, comunque, limitatamente a situazioni particolarmente gravi.

Tali sostituzioni possono venir effettuate anche ad orario ridotto rispetto a quello assegnato all’utente, tenuto conto del personale presente in territorio.

TARIFFE E SUPPLEMENTI

Art. 25

Le tariffe sono stabilite in base ai seguenti criteri generali e articolati per ciascuna tipologia di servizio:

- 1) pasto: la tariffa comprende sia il costo di produzione che il costo di consegna.
- 2) trasporto sociale occasionale o continuativo: è calcolato in base ad una tariffa chilometrica a viaggio di andata/ritorno. In caso di sosta prolungata, in alternativa alla tariffa chilometrica calcolata per un doppio percorso di andata/ritorno, può applicarsi un supplemento sosta su base oraria.

Qualora al trasporto sia associata l’assistenza di un operatore, va assommata la relativa tariffa.

- 3) spesa e altri servizi vari: sono servizi solitamente svolti all’interno di un contratto che prevede anche prestazioni socio assistenziali e sono calcolati con una tariffa forfettaria. Se fruito in forma occasionale il servizio ha una apposita tariffa. Va precisato però che, nel caso della spesa, qualora l’utente venga solamente accompagnato ad un esercizio commerciale, la prestazione viene considerata al pari di un trasporto occasionale, con tariffa chilometrica.

- 4) segretariato sociale: per segretariato sociale si intendono le prestazioni indirette di supporto alla persona, quali prenotazione visite mediche, ritiro prescrizioni mediche, acquisto farmaci, accompagnamento al ritiro della pensione e allo svolgimento di pratiche burocratiche presso uffici pubblici e privati, dichiarazioni ISEE, ecc... Tali prestazioni sono prestate a tariffa forfettaria per le persone che usufruiscono di altri servizi di assistenza domiciliare, in analogia alle prestazioni informative, consulenziali e di presa in carico svolte da operatori sociali. Se richieste una tantum, seguono il regime previsto per i servizi occasionali di cui al punto precedente.

- 5) lavanderia/stireria: viene contrattualizzata su base mensile, e comprende sia la biancheria che gli indumenti personali dell’utente.

PRESTAZIONI SOCIALI	TARIFFE (IVA esclusa)
Segretariato sociale	€ 6,00 ad ora
Supporto attività domestiche (OSA)	€ 6,00 ad ora
Supporto alla cura della persona	€ 5,00 ad ora
Pasti caldi a domicilio	€ 8,00
Trasporto sociale	0,50 a Km
Assistenza in ospedale	€ 6,00 ad ora

PRESTAZIONI SANITARIE	TARIFFE (IVA esente)
Prelievo ematico	€ 15,00
Bronco aspirazione	€ 25,00
Medicazioni	€ 15,00
Posizionamento/sostituzione/gestione cateterismo vescicale	€ 15,00
Terapia iniettiva intramuscolare, sottocutanea, endovenosa	€ 15,00



Azienda pubblica di Servizi alla Persona
Istituto di Assistenza
Francesco Capezzuto

Spett.le Presidente A.S.P.
Istituto di Assistenza
“Francesco Capezzuto”

MODULO RECLAMI

Il/la sottoscritto/a _____

- Ospite;
- Parente;
- Altro.

Inoltra formale reclamo per segnalare il seguente disservizio:

Ariano Irpino _____

In Fede

Allegato alla Carta dei Servizi, approvata con Delibera n. 24/2017.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI (Allegato alla Carta dei Servizi approvata con Delibera n. 24/2017)

E' stato predisposto un questionario per sondare la soddisfazione degli ospiti e dei famigliari riguardo ai servizi forniti dall'Istituto. Tutto al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ed eventualmente la corrispondenza con gli standard normativi previsti dalle Leggi Regionali.

Esso sarà distribuito una volta l'anno a tutti gli ospiti o a un loro famigliare. I risultati saranno resi noti nella bacheca interna e messi a disposizione di quanti fra ospiti e famigliari ne faranno richiesta.

Gentile Signora / Signore,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante, le prestazioni ed i servizi che riceve presso il nostro istituto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

*Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il **QUESTIONARIO** è anonimo. La invitiamo, pertanto, a rispondere a tutte le domande ed a depositare il questionario nell'apposito contenitore entro il*

OSPITE PARENTE - GRADO DI PARENTELA _____

Accoglienza e informazioni

1 - Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

2 - Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba - lavanderia)?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Servizi alberghieri

3 - Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

4 - Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

5 - Come giudica il vitto (qualità e varietà del cibo)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

6 - Come giudica la distribuzione del vitto (modi di somministrazione, orario dei pasti)?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

7 - Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.), e per gli indumenti personali?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

8 - Come considera il servizio di manutenzione generale?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Assistenza all'ospite

9 - Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

10 - Come giudica la professionalità degli operatori quando è alzato il mattino, oppure viene spostato dal letto alla carrozzella e viceversa, o viene aiutato a lavarsi (viene informato sui movimenti da effettuare, viene aiutato in modo idoneo, hanno la dovuta pazienza)?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarso

11 - Come giudica l'aiuto nel camminare da parte degli operatori?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

12 - Come giudica il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

13 - Come giudica i tempi di intervento degli operatori in caso di chiamata con il campanello dalle camere?

- Ottimi
- Buoni
- Discreti
- Sufficienti
- Scarsi

14 - Come giudica i tempi di intervento degli operatori per soddisfare un bisogno fisiologico (andare in bagno, bere un po' d'acqua, essere spostato nel letto)?

- Ottimi
- Buoni
- Discreti
- Sufficienti
- Scarsi

Assistenza sanitaria

15 - In quale stato di salute è dopo l'ingresso nell'Istituto?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarso

16 - In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarso

Medici

17 - Come ritiene sia il comportamento del medico di servizio per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Infermiere

18 - Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

19 - Come ritiene sia il comportamento del personale infermieristico per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Fisioterapia

20 - Come giudica il servizio di terapia fisica che le è offerto?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

21 - Come ritiene sia il comportamento del personale di fisioterapia per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Animazione

22 - Come giudica il servizio di animazione e di organizzazione di attività ricreative che le è offerto?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

23 - Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Ausiliari Socio-Assistenziali

24 - Come giudica il comportamento per quanto riguarda la disponibilità e la professionalità del personale ausiliario socio-assistenziale e socio-sanitario di reparto?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Servizi amministrativi

25 - Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

26 - Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli uffici amministrativi?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Operatori di cucina

27 - Come giudica la professionalità e l'efficacia degli operatori della cucina?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Lavanderia - Guardaroba

28 - Come giudica la professionalità e l'efficacia del personale addetto al guardaroba ed alla lavanderia?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Manutenzione

29 - Come giudica la professionalità e l'efficacia del personale addetto alla manutenzione?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Locali e attrezzature

30 – Come considera la sistemazione nella stanza di soggiorno e gli arredi che la compongono?

- Ottimi
- Buoni
- Discreti
- Sufficienti
- Scarsi

31 – Come considera i locali comuni (soggiorni, sale pranzo, corridoi) in termini di comfort, arredi e attrezzature?

- Ottimi
- Buoni
- Discreti
- Sufficienti
- Scarsi

Privacy

32 - Come giudica il rispetto della sua privacy?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

33 - Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il suo stato di salute?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Valutazione generale

34 - Com'è, secondo Lei, il "clima" generale che si respira nella Struttura?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Spazio riservato alle Sue osservazioni, suggerimenti e miglioramenti:

Grati per la collaborazione, si porgono distinti saluti.