



Carta dei servizi

Asp Lazzarelli



Casa Riposo, Residenza Protetta
Residenza Protetta Demenze

SEZIONE 1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
1. PREMESSA	3
1. BREVI CENNI STORICI	4
2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	4
3. FINALITA' E PRINCIPI	6
3.1 Centralità dell'utente	6
3.2 Residenza protetta e Casa Riposo come nuove case	6
3.3 Integrazione con il territorio	7
3.4 Stimolazione all'innovazione	7
4. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....	7
SEZIONE SECONDA SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'	7
5. SERVIZI EROGATI	7
5.1 Servizi comuni.....	7
5.2 Servizi integrativi per gli ospiti non autosufficienti	8
5.3 Servizi particolari (non compresi nella retta)	8
6. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	8
7. DIREZIONE E UFFICIO AMMINISTRATIVO	8
8. SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE.....	9
9. SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA	10
10. SERVIZIO INFERMIERISTICO	11
13. SERVIZIO DI ANIMAZIONE	12
14. SERVIZIO RISTORAZIONE.....	13
15. SERVIZIO RELIGIOSO.....	14
16. SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA	14
17. SERVIZIO DI PULIZIA	15
18. SERVIZIO DI PARRUCCHIERIA-BARBIERE-PODOLOGO	15
SEZIONE TERZA TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA	16
19. AMMISSIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA, ACCOGLIENZA	16
19.1 L'ammissione	16
19.2 L'accoglienza	16
20. UNITA' VALUTATIVA INTERNA.....	17
21. REGOLE DI VITA COMUNITARIA	17
22. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	17
23. TIPOLOGIE DI UTENZE	18
24. CATEGORIE DI RETTE.....	18
25. MODALITA' DI PAGAMENTO	18
26. DEPOSITO E SERVIZIO CUSTODIA VALORI.....	18
27. DIMISSIONI VOLONTARIE E NON	18
28. CONSERVAZIONE DEL POSTO	19
29. LIBERTA' DI MOVIMENTO.....	19
30. RESPONSABILITA'	19
31. VISITE	19
32. IL RECLAMO FORMALE.....	20
33. QUESTIONARI UTILIZZATI PER LA VALUTAZIONE DI QUALITA'	20
34. ORGANISMO RAPPRESENTANZA OSPITI E FAMILIARI	20
35. VOLONTARIATO.....	20
36. SERVIZIO CIVILE/TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE, MESSA ALLA PROVA	20
37. RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI.....	21
38. DIRITTO ALLA PRIVACY	21
39. COPERTURA ASSICURATIVA	21

SEZIONE 1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PREMESSA

La Carta dei servizi è lo strumento di informazione di cui l'Azienda si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

DATI IDENTIFICATIVI DELLA ASP LAZZARELLI

Denominazione: ASP LAZZARELLI

Indirizzo: Viale Eustachio 103, 62027 San Severino M

Codice Fiscale: 83001430434

Partita IVA: 00716490438

Telefono: 0733/645552 direzione

0733/639 639 piani

Fax: 0733/645552 0733/639639

Sito Internet: www.asplazzarelli.it

E-mail: casa.lazzarelli@libero.it

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente Traversa Teresa (rappresentante legale)

Vice presidente: Cruciani Cesare

Consiglieri: Gianfelici Giovanni, Pancalietti Alberto, Eugeni Americo

DIREZIONE

Direttore generale: dott.ssa Taccari Laura

Direttore sanitario: dott. Tartaglia Giuseppe

COME SI ARRIVA ALL'ASP LAZZARELLI

COORDINATE SATELLITARI

43° 23' 44,43'' N --- 13° 18' 28,44'' E

DA NORD o SUD

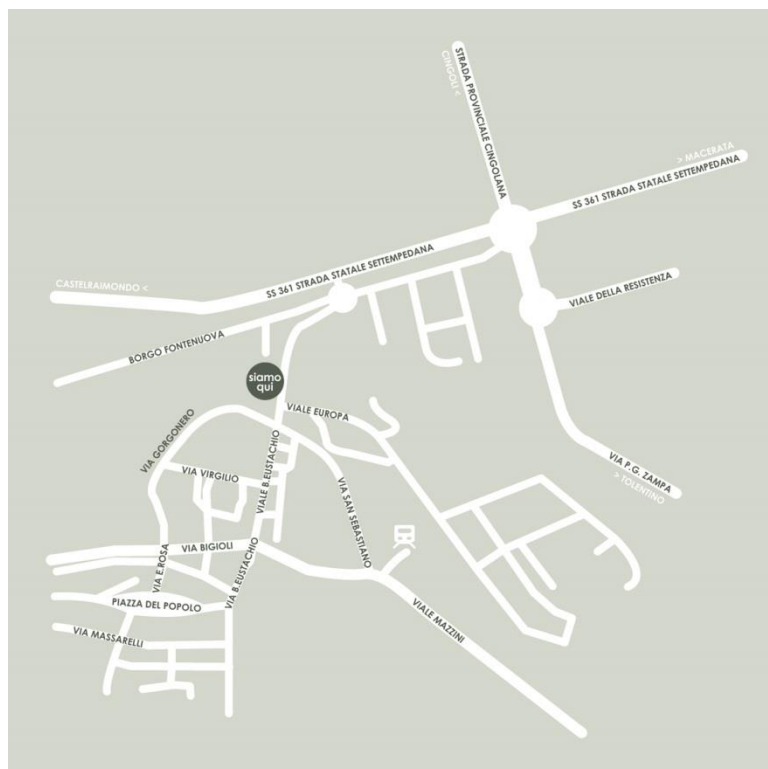
Autostrada A14, uscita Civitanova Marche, SS 77 direzione Foligno, uscita Tolentino Ovest, proseguire per San Severino Marche

DA ROMA/FIRENZE

Autostrada A1 (da Roma uscita Orte) (da Firenze uscita Valdichiana), direzione Foligno-Fano SS 75, SS361 direzione San Severino Marche

Come arrivare in treno

Stazione di San Severino Marche da Ancona, Civitanova Marche, Fabriano



1. BREVI CENNI STORICI



Figura 1 facciata principale

L'Azienda pubblica dei Servizi alla Persona "Lazzarelli", istituita con delibera della Regione Marche n 341 del 14 marzo 2011, è un Ente carico di storia e di riferimenti. Esso sorge dopo lunghe e non facili pratiche, come recitano i manoscritti del tempo, nel settembre 1899 come ricovero di mendicanti e ricovero dei Cronici per ospitare coloro i quali, a causa di un grave impedimento fisico o perché troppo vecchi, erano stati riconosciuti inabili al lavoro e quindi "poveri". Dopo alcuni anni dalla sua apertura, ottiene il riconoscimento della personalità giuridica di Opera Pia. Da qui in avanti potrà beneficiare a pieno titolo delle donazioni che avevano costituito il presupposto per la sua istituzione ed il suo mantenimento.

Nel 1967, il C.d.A. presieduto da Albino Ciarapica, faceva istanza al Ministero dell'Interno perché adeguasse il nome dell'Ente alla moderna concezione finalistica di pubblica assistenza. La richiesta veniva

accolta e il Presidente della Repubblica con circolare registrata presso la Corte dei Conti il 27 gennaio 1969 Reg 3 Interno, foglio 331, ufficializzava il cambio del nome in Casa di Riposo Lazzarelli, e di fatto inaugurava un nuovo corso protrattosi fino al 2011. Nel 2011 la Regione Marche recepisce con delibera regionale 341 del 14/03/2011 l'istanza di trasformazione in ASP (azienda dei servizi alla persona) dell'IPAB Lazzarelli.

A seguito dei lavori di ristrutturazione che hanno interessato la vecchia sede del ricovero di mendicanti e poi Casa di Riposo "Lazzarelli", l'Amministrazione Comunale ha preferito fine anni settanta, inizi anni ottanta, trasferire l'Istituto presso la vecchia sede dell'Ospedale Civile.

Il complesso edilizio, sito in pieno centro storico, in v.le Eustachio, in prossimità dei giardini pubblici e soprattutto della bellissima piazza di San Severino, è costituito da più corpi costruiti e sopraelevati tra il 1300 e il 1950. Ad esso si aggiunga una più recente costruzione che si sviluppa su tre piani escluso il seminterrato.

L'imponente edificio, delimitato a nord ovest dal fiume Potenza, gode di un ampio giardino di uso esclusivo e di un vastissimo piazzale recentemente ristrutturato.

L'Istituto ha ottenuto ai sensi della legge regionale 20/2002 e del regolamento attuativo l'autorizzazione definitiva dal Comune di San Severino per due nuclei di residenza protetta (**autorizzazione n 21105/4 del 24/11/2010**) ed 1 nucleo di Casa Riposo (**autorizzazione 21111/4 del 24/11/2010**) rispettivamente di 60 e 26 posti.

Con il parere della Commissione Tecnico Consultiva del SUAP nella seduta del 28/02/2020 viene autorizzata la trasformazione di 8 posti di RP in 8 posti RPD che vanno ad aggiungersi agli altri 10 posti autorizzati in data 20/11/2019 per un totale di 18 posti autorizzati di RPD.

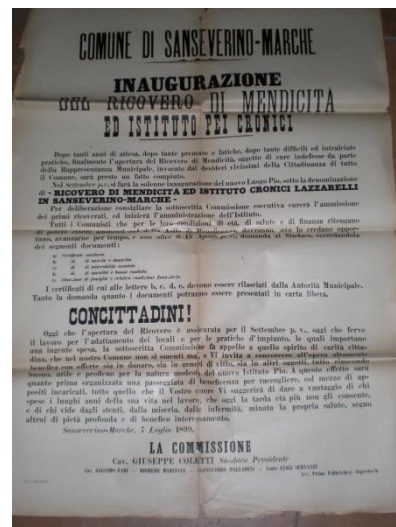


Figura 2 inaugurazione ricovero di mendicanti

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'ASP Lazzarelli è una struttura polifunzionale che eroga i servizi residenziali per anziani con le seguenti caratteristiche:

CASA DI RIPOSO (1 nucleo di 26 persone) definita come struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere:

- ✓ anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

- ✓ persone anziane o prossime all'anzianità che per una particolare situazione di fragilità personale o sociale si trovano nella necessità di ricorrere ad un servizio collettivo.

RESIDENZA PROTETTA (2 nuclei per un totale di 42 persone) definita come struttura ad elevata integrazione socio sanitaria, destinata ad accogliere:

✓ Anziani non autosufficienti di grado medio o totali bisognosi di assistenza residenziale e sanitaria (anziani colpiti da sindromi ad andamento cronico degenerativo non guaribili o da eventi morbosi che richiedono attività terapeutica ed assistenziale continua ed interventi riabilitativi allo scopo di prevenire le conseguenze negative connesse alla immobilità ed allo scopo di limitare i ricoveri in ambiente ospedaliero).

RESIDENZA PROTETTA DEMENZE (1nucleo per un totale di 18 persone)

✓ Anziani con forme di demenza: soggetti che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione dell'UVD della compatibilità del singolo paziente con la struttura ospitante

La Residenza Protetta e la Casa di Riposo sono organizzate per nuclei. Il governo funzionale dei nuclei è assicurato dalla figura istituzionale del Coordinatore che garantisce l'organicità e l'armonizzazione dei servizi di supporto (infermieristico, medico, alberghiero, socioassistenziale,

Il primo piano che ospita la parte più consistente dei nuclei di residenza protetta e residenza protetta demenze, è organizzato per accogliere persone con un livello ridotto di autosufficienza o che necessitano di un costante monitoraggio dello stato di salute e relative cure. La sua forte connotazione di tipo sanitario giustifica la presenza al suo interno dell'ambulatorio medico e dell'infermeria. Al primo piano alloggiano anche il refettorio grande, il bagno assistito, la guardiola, i locali a servizio del personale, un punto distribuzione bevande calde e snack, la cappella per l'esercizio del culto, la sacrestia e la camera mortuaria.

Il secondo piano accoglie il nucleo di casa di riposo per le persone che hanno un buon livello di autosufficienza. Pur essendo garantita la copertura assistenziale e sanitaria presenta una forte connotazione alberghiera e residenziale. Nello stesso piano ma in un altro settore è collocato un nucleo riconducibile alla residenza protetta che ospita persona con un livello di autosufficienza limitato ma che richiedono un'assistenza meno intensiva rispetto a quelle del primo piano. Il secondo piano è servito da un refettorio dotato di servizi, un bagno assistito.

Il terzo piano accoglie due stanze, dotate di propri servizi, riconducibili al nucleo di residenza protetta, ed un ampio terrazzo con una splendida vista su San Severino.

Al piano rialzato sono presenti sette stanze dotate di propri servizi riconducibili al nucleo casa di riposo, gli uffici amministrativi, la presidenza, il centro polifunzionale "fonte di benessere" che ospita i servizi parrucchiere, barbiere, pedicure e internet point,, la palestra, la sala polifunzionale dotata anche di una cucina lineare per i laboratori di cucina, alcuni locali di servizio (depositi) e la cucina composta da isola cottura, stanza preparazione cibi, locali dispensa e sala lavaggio.

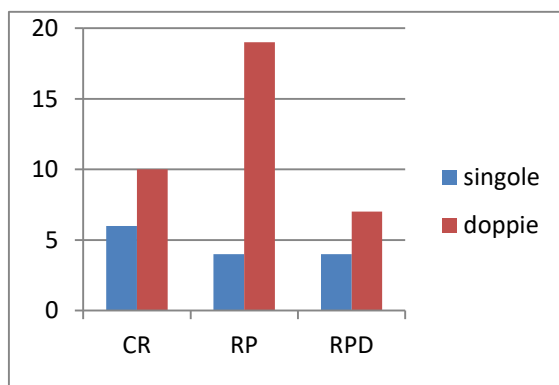


Figura 3 distribuzione stanze (la categoria RP comprende anche il nucleo rpd)

Tutte le camere siano esse singole o doppie garantiscono all'ospite una vita autonoma nei momenti della giornata in cui non deve ricorrere a servizi collettivi. Ogni unità di alloggio è costituita da una stanza con relativo servizio igienico ed è composta da un letto articolato con spondine laterali a scomparsa, un comodino e un armadio a due ante che rispondono ai requisiti richiesti dalla normativa vigente. Inoltre dispone di servizi interni di chiamata di emergenza, televisione e allaccio telefonico. Tutte le camere della Casa Riposo dispongono del telefono interno.

Nel piano seminterrato sono allocati gli spogliatoi per il personale infermieristico e tutelare con servizi igienici e doccia, i locali della lavanderia che comprendono oltre alla sala macchine il deposito biancheria sporca, il deposito biancheria pulita ed un ampissimo stenditoio.

Spazi esterni. La Lazzarelli usufruisce di un ampio piazzale antistante la struttura che si affaccia su V.le Eustachio e che rappresenta il trait d'union privilegiato con la cittadinanza. Gli ospiti hanno a disposizione anche una coorte interna ed un vasto giardino con gazebo permanente attraversato dal percorso ciclopeditonale che conduce a via Gorgonero



Figura 2 piazzale antistante

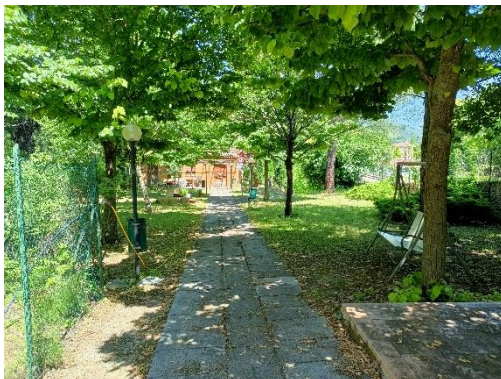


Figura 5 giardino interno



Figura 6 coorte interna

3. FINALITA' E PRINCIPI

L'ASP Lazzarelli vuole garantire una qualità di vita il più possibile elevata agli ospiti considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio. La ricerca di una migliore qualità dell'assistenza sta caratterizzando da anni il nostro intervento verso coloro che chiedono di essere ospitati presso la nostra Casa.

Oggi l'attenzione verso i temi della qualità e della sua valutazione ci consente di riflettere sul lavoro compiuto e "dare forma", attraverso il linguaggio che contraddistingue questa materia, ai risultati del processo avviato.

3.1 Centralità dell'utente

L'organizzazione del lavoro deve essere centrata sull'ospite che diventa fulcro e non oggetto

3.2 Residenza protetta e Casa Riposo come nuove case

I nuclei residenza protetta e Casa riposo vanno pensati come abitazione degli Anziani; gli ospiti di questo istituto sono gli operatori.

Considerare la struttura come una casa vuol dire considerarla come luogo accogliente, ospitale, sicuro, affidabile, dove trovare conforto e aiuto nei momenti difficili. "non sono io che vivo nel posto dove voi lavorate, ma voi che lavorate dove io vivo" (un Anziano di una Residenza Sanitaria Assistenziale).

Anziano come persona capace di desideri

Troppo spesso, anche involontariamente, riteniamo che gli Anziani non siano più in grado di esprimere opinioni, dissenso, consenso, che abbiano desideri oltre che bisogni.

Valorizzazione delle capacità

Alcuni Anziani hanno ancora delle capacità, delle potenzialità; il personale non deve sostituirsi all'Anziano ma stimolarlo.

Valorizzazione degli operatori

Alcuni sostengono che la "relazione operatore utente presenta forti analogie con le relazioni interne al servizio, fra gli operatori ed i responsabili"; il rispetto, la stima, l'esempio, la valorizzazione, la motivazione, la relazione tra operatori e responsabili può essere uno specchio della relazione tra operatore e cliente.

Collaborazione con i parenti

I moderni criteri di gestione dei servizi si fondano sulla stretta collaborazione tra parenti-clienti e direzione della struttura, ma anche tra parenti ed operatori. La partecipazione diventa strumento di collaborazione, di arricchimento, di controllo democratico e di trasparenza dell'attività.

Economicità ed efficacia dell'intervento

Le scelte gestionali devono essere improntate contemporaneamente al raggiungimento delle finalità istituzionali,

al completo benessere psicofisico e sociale, protese verso una qualità della vita non formale, ma nel rispetto delle offerte economicamente più vantaggiose.

3.3 Integrazione con il territorio

Stimolare e mantenere contatti con tutte le realtà socio-culturali del Comune, siano esse associazioni, gruppi, istituzioni, è indispensabile per favorire una intensa collaborazione ed integrazione reciproca sia nell'analisi dei bisogni che nella progettazione e realizzazione degli interventi.

3.4 Stimolazione all'innovazione

Apertura a tutte le forme di sperimentazione e di innovazione organizzativa e gestionale al fine di ricercare e trovare soluzioni migliorative della qualità della vita della persona.

4. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'ASP Lazzarelli è retta da un consiglio di amministrazione i cui membri sono nominati dal Consiglio Comunale del Comune di San Severino M e dura in carica 5 anni. I neo-consiglieri eleggono nella prima sessione disponibile il presidente ed il vice presidente. L'attuale C.d.A. è stato nominato con delibera n° 63/2021.

	carica	Atto di nomina
TRAVERSA TERESA	Presidente	Delibera 2* del 03/12/2021
CRUCIANI CESARE	Vice presidente	Delibera 3* del 03/12/2021
GIANFELICI GIOVANNI	Consigliere	
PANCALLETTI ALBERTO	Consigliere	
EUGENI AMERICO	Consigliere	

SEZIONE SECONDA SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

5. SERVIZI EROGATI

L'Istituto garantisce un'assistenza generale diversamente articolata secondo il grado di autosufficienza dell'ospite:

5.1 Servizi comuni

- ✓ Vitto: colazione, pranzo e cena , con il rispetto delle indicazioni dietetiche che potranno variare da caso a caso per particolari necessità di salute. Il vitto è servito normalmente nel refettorio con i seguenti orari: ore 8:00 colazione, ore 12:00 pranzo, ore 18:00 cena. Potrà essere servito in camera solo per particolari esigenze di salute dell'ospite.
- ✓ Alloggio con il suo arredo: pulizia della camera, riscaldamento, luce, acqua calda e fredda, abbonamento TV, manutenzioni
- ✓ Guardaroba: lavaggio e stiratura della biancheria compresa quella personale, servizio sartoria
- ✓ Assistenza all'ospite diurna e notturna con personale qualificato
- ✓ Assistenza infermieristica diurna e notturna garantita da infermieri professionali
- ✓ Assistenza medica prestata dal medico generico (secondo gli accessi previsti e su chiamata in caso di emergenza)
- ✓ Servizio fisioterapico per particolari esigenze a discrezione dell'Azienda
- ✓ Servizio educatore professionale
- ✓ Servizio di podologia
- ✓ Servizio di parrucchieria e barberia
- ✓ Partecipazione alle attività sociali e ricreative
- ✓ Assistenza religiosa
- ✓ Custodia dei beni di valore

- ✓ Telefono: Si possono ricevere telefonate attraverso una rete interna di telefoni portatili
- ✓ Emeroteca: esiste una piccola emeroteca con giornali di attualità. Sono inoltre a disposizione i settimanali locali come l'Appennino Camerte
- ✓ Punti di accesso ad internet nelle sale comuni
- ✓ Servizio biblioteca, videoteca
- ✓ Servizio Bacheca informatizzata e totem con videocchiamata

5.2 Servizi integrativi per gli ospiti non autosufficienti

- ✓ Assistenza diretta nell'assunzione di cibo
- ✓ Assistenza diretta per la toilette personale
- ✓ Assistenza diretta nella vestizione
- ✓ Assistenza diretta per qualsiasi tipo di spostamento
- ✓ Assistenza diretta per il controllo degli sfinteri

5.3 Servizi particolari (non compresi nella retta)

- ✓ L'assistenza per eventuali ricoveri ospedalieri è a carico degli ospiti o dei loro familiari
- ✓ Il consumo di medicinali e presidi sanitari non mutuabili sono a carico dell'ospite che dovrà provvedere alla sua liquidazione a cadenza trimestrale presso le farmacie convenzionata con la struttura
- ✓ L'assistenza per visite mediche e/o specialistiche è a carico dei familiari dell'ospite. Sono concesse deroghe in caso di provata indisponibilità dei congiunti.
- ✓ Presso la sala comune sono installati i distributori automatici per la fornitura di bibite e bevande calde

6. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Per poter misurare e valutare in maniera concreta il servizio vengono qui di seguito presentati alcuni indicatori e standard di qualità, i quali possono rendere semplice ed immediata la verifica tra ciò che l'Azienda si impegna ad erogare e ciò che viene offerto.

Per ciascuna attività specifica svolta dall'ASP Lazzarelli sono individuati gli indicatori che evidenziano gli aspetti principali del servizio che ne determinano la qualità. Gli indicatori sono quindi misurati da standard che rappresentano il livello minimo di qualità garantito dall'Istituto

7. DIREZIONE E UFFICIO AMMINISTRATIVO



Figura 7 direzione

Il compito dell'amministrazione è quello di tradurre gli indirizzi del C.d.A. nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione.

Il servizio opera su diverse linee operative:

- servizio informazioni, contatto con l'utenza;
- servizio centralino, protocollo;
- servizio Ospiti, finalizzato a offrire supporto nelle pratiche, gestione di piccole spese, predisposizione delle rette, contatti con i Comuni e con le varie AST;
- servizio ragioneria, contabilità e economato, finalizzato a mantenere i contatti con i fornitori, a gestire le procedure d'appalto, alla predisposizione del bilancio, degli impegni di spesa e di liquidazione;
- servizio personale, finalizzato alla gestione tecnico-amministrativa del personale;
- predisposizione del DVR Monitoraggio periodico e manutenzione degli impianti e delle dotazioni di sicurezza
- Formazione periodica e permanente del personale
- Predisposizione del codice sulla privacy
- predisposizione degli atti finalizzati al funzionamento dell'Azienda. L'ufficio cura gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento della struttura.

La direzione vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

L'orario di apertura al pubblico è il seguente 08:00 14:00 dal lunedì al sabato. Il personale riceve il pomeriggio previo appuntamento.

Indicatori di qualità	Standard	
Raccordo continuo e costante con operatori dei servizi sociali e strutture sanitarie	Contatti relazioni e confronti periodici con gli operatori dei servizi sociali	😊
	Contatti e scambi di informazione con i servizi sanitari presenti sul territorio	😊
Documentazione personale anagrafica dei singoli ospiti	Tenuta cartella personale e sanitaria degli ospiti	😊
	Aggiornamento costante della cartella e della documentazione personale	😊
Chiarezza trasparenza nella gestione del denaro degli ospiti	Tenuta di registri contabili degli ospiti dove necessario	😊
Frequenza e chiarezza nel passaggio delle informazioni tra operatori	Confronti periodici con gli operatori nelle riunioni d'equipe	😊
Possibilità per i familiari degli ospiti di chiedere colloqui relativi all'andamento generale del parente	Disponibilità giornaliera di colloqui	😊
Possibilità di chiedere informazioni, chiarimenti e presentare reclami relativamente ai servizi erogati	Bacheca informativa	😊
	Pubblicazione e diffusione della carta dei servizi	😊

8. SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Il servizio socio assistenziale è fornito da operatori qualificati in possesso del titolo professionale di Operatore socio sanitario. Questi assicurano un'assistenza nella misura necessaria a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utenza sulla base della valutazione dell'UVD e del relativo Piano Assistenza Individuale (PAI)

Il personale ha il compito di garantire un'assistenza mirata a rispondere ai bisogni degli ospiti e a mantenere il più elevato livello di autonomia psicofisica e sociale, onde limitare il rischio involutivo. In particolare cura la corretta mobilitazione degli ospiti costretti a letto, l'igiene, i cambi della biancheria. Si occupa inoltre dell'igiene personale completa che viene garantita secondo un preciso programma, effettuata nei bagni degli assistiti laddove possibile o con attrezzature e prodotti adeguati nel bagno assistito.

Gli operatori sono le figure che più degli altri rimangono vicini agli ospiti, quindi rilevano in tempo reale le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti e ne danno tempestiva comunicazione agli infermieri in servizio. Registrano nelle apposite modulistiche tutti gli aspetti relativi ai bisogni primari dell'ospite.

L'operatore è presente nell'arco delle 24 ore, effettua la sorveglianza della persona anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale.

È prevista la partecipazione a corsi e seminari interni ed esterni alla struttura nella misura di almeno 10 ore annue.

Indicatori di qualità	Standard	
Assistenza continua e aiuto nella cura e igiene personale agli ospiti	Procedure scritte per l'igiene della persona	😊
Assistenza all'incontinenza	Controllo giornaliero dei presidi per l'incontinenza non inferiore a 4 volte al giorno	😊
Regolarità dell'alvo	Ad ogni ospite non autosufficiente viene rilevato quotidianamente l'avvenuta evacuazione e registrata in specifica documentazione	😊
Igiene della persona: bagno assistito	Effettuazione almeno ogni 8 gg. dal precedente del bagno assistito condizioni cliniche permettendo	😊
Disponibilità e competenza del personale	Tutto il personale è in possesso di una qualifica idonea all'espletamento delle sue funzioni	😊
	Il personale svolge periodicamente attività di formazione	😊
Mobilizzazione e assistenza riabilitativa non specialistica	Mobilizzazione passiva degli ospiti con difficoltà motorie e attività riabilitativa non specialistica.	😊
Assistenza continua in caso di urgenza o eventi imprevisti	Dotazione degli strumenti per chiamata d'emergenza (118, guardia medica)	😊

9. SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è fornita dal medico di medicina generale cui permane la responsabilità clinica del proprio paziente, la valutazione dello stato complessivo di salute per definire il programma di cure, la prescrizione della terapia farmacologica, delle visite e degli esami diagnostici. Per ogni ospite è predisposta una scheda delle terapie e una cartella sanitaria in cui sono segnalati tutti gli interventi effettuati dal medico e sono conservati tutti gli esami clinici, diagnostici, terapie e tutte le considerazioni cliniche ritenute necessarie. In struttura è presente un direttore sanitario, nominato con atto del C.d.A. e scelto tra i medici che abbiano offerto la loro disponibilità a ricoprire questo incarico. Questi è preposto a coordinare il personale infermieristico e di assistenza e a vigilare sulle condizioni igienico sanitarie della struttura unitamente al medico competente.

Indicatori di qualità	Standard	
Presenza medico	Da 1 a 2 accessi mensili per gli ospiti inseriti in assistenza medica	😊
	Possibilità di visite su richiesta	😊
	Disponibilità telefonica tutti i giorni feriali	😊
Cartella sanitaria e scheda della terapia	Aggiornamento costante della cartella sanitaria e della scheda della terapia	😊

10. SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito da un'equipe di infermieri professionali h24. Nei giorni feriali vengono garantite 32 ore di assistenza, nei giorni festivi 29 ore. Durante la sua presenza esercita insieme all'operatore il controllo e la sorveglianza dell'ospite anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale. Di sua competenza sono tutte le prestazioni di carattere sanitario: preparazione delle vaschette portaterapie, somministrazione dei farmaci, medicazioni, iniezioni, controlli della pressione arteriosa, prelievi ematici.

L'Infermiere Professionale, in particolare:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto.

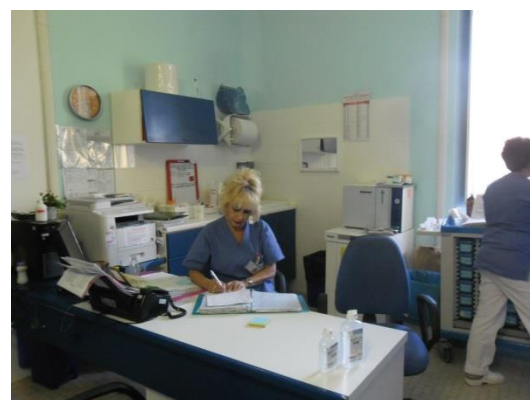


Figura 8 infermeria

Indicatori di qualità	Standard	
Competenza e professionalità	Qualifica professionale	😊
Presenza infermiere	L'infermiere garantisce a ciascun ospite della RP e RPD il minutaggio previsto dalla Convenzione stipulata con l'ASUR e comunque nella misura necessaria a soddisfare i bisogni dell'utente. È prevista inoltre la presenza programmata per gli ospiti della CR in relazione alla tipologia e alle problematiche degli ospiti.	😊
Controllo costante dello stato psico-fisico degli ospiti	Per ogni utente sono raccolti i dati significativi nella cartella sanitaria informatizzata: diaria integrata di medico-infermieristica, scheda terapia, scheda medicazione, parametri vitali, scheda glicemica.	😊
	Verifica trimestrale delle condizioni psico-fisiche e dello stato funzionale utilizzando la scala valutativa regionale RUG e il piano assistenziale individualizzato PAI	😊

11. SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

All'interno dell'ASP opera una fisioterapista che presta servizio almeno tre giorni la settimana per un monte ore complessivo di 12 ore

- ☞ pianifica, gestisce, valuta gli interventi riabilitativi;
- ☞ svolge attività di fisioterapia, sia con trattamenti individuali, sia con attività di gruppo, mirati alla rieducazione funzionale e al recupero e/o mantenimento delle capacità residue.
- ☞ si occupa, in collaborazione con le altre figure, della mobilitazione, delle posture, dei trasferimenti e delle attività della vita quotidiana degli ospiti;
- ☞ svolge attività di formazione del personale, sia attraverso incontri programmati, sia attraverso attività di consueing quotidiano;
- ☞ collabora con le altre figure professionali all'elaborazione e all'attuazione di progetti mirati e multidisciplinari;

Indicatori di qualità	Standard	
Competenza e professionalità	Qualifica professionale	😊
Presenza	Presenza programmata in base alle necessità dell'utenza. Gli utenti con esiti di ictus recente o con esiti di interventi di chirurgia ortopedica sono assistiti dall'Istituto Santo Stefano di Tolentino dietro richiesta del MMG	😊

12. SERVIZIO EDUCATORE PROFESSIONALE

È stato attivato un servizio di educatore professionale rivolto a persone problematiche per contribuire a migliorarne il processo di inserimento ed integrazione e per supportarle in momenti di crisi dovute a cambiamenti.

- ☞ svolge attività sia con trattamenti individuali, sia con attività di gruppo, mirati ad infondere e a rafforzare la consapevolezza delle capacità del singolo individuo
- ☞ organizza piccole uscite

Indicatori di qualità	Standard	
Competenza e professionalità	Qualifica professionale	😊
Presenza	Presenza programmata 4 ore la settimana	😊

13. SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è presente con personale qualificato dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e il pomeriggio dal lunedì al venerdì dalle ore 15:00 alle ore 18:00. Il servizio prevede attività grafico pittorica, giochi sociali, lavori a maglia, deambulazione, organizzazione lavori, uscite programmate, laboratorio cucina ed altre attività che possano favorire l'incontro e l'integrazione tra le persone e facilitare la comunicazione e la relazione.

A supporto del servizio di animazione istituzionale sono stati allestiti dei laboratori pomeridiani gestiti da volontari, da alcuni ospiti particolarmente intraprendenti e da aprile 2014 dai volontari del servizio civile nell'ambito del progetto **“i giovani incontrano gli anziani”** promosso dalla C.R.I. sezione di San Severino M per l'inserimento di volontari nella struttura. Durante il periodo primavera – estate sono programmate gite nelle località limitrofe di San Severino M. durante le quali gli ospiti hanno l'opportunità di mangiare presso ristoranti che propongono piatti della tradizione marchigiana.

Vengono inoltre organizzate feste da ballo con cadenza trimestrale e in coincidenza delle festività principali.

È stata sottoscritta una convenzione con l'Unione Montana Potenza, Esino, Musone per l'inserimento di giovani volontari nell'ambito del servizio civile universale.

Indicatori di qualità	Standard	
Realizzazione di attività ricreative	Varietà e programmazione delle attività proposte	😊
	Programmazione di feste a tema in occasione di tutte le festività significative	😊
	Realizzazione ogni Natale di una mostra o di una pubblicazione in collaborazione con le scuole del comprensorio settempedano. Mercatino natalizio per promuovere le attività realizzate e raccogliere fondi da utilizzare per il servizio.	😊



Figura 9 laboratorio cucina



Figura 10 attività con paracadute ludico



Figura 11 banda musicale



Figura 12 animazione canora



Figura 13 esibizione dell'ADS



Figura 14 cena all'aperto

14. SERVIZIO RISTORAZIONE



Figura 15 cucina

I pasti vengono preparati nella cucina della struttura da cuochi tecnologi, supportati nella preparazione, somministrazione degli alimenti e nelle pulizie ordinarie e straordinarie da due aiuto cuoco. Agli ospiti sono serviti nei refettori della struttura 3 pasti principali colazione, pranzo e cena. A mezza mattinata e nel primo pomeriggio vengono somministrate bevande calde e/o fredde, yogurt e merendine.

I pasti vengono preparati nella cucina centrale e trasferiti nei due refettori dal personale di sala con appositi carrelli termici. I menù estivo ed invernale sono sviluppati nell'arco di quattro settimane da una dietista.

L'ospite può scegliere fra due tipi di menù giornalieri. Sono inoltre previste diete differenziate secondo le varie esigenze degli ospiti e le indicazioni dietetiche fornite dai medici di famiglia e da specialisti.

I cuochi svolgono il compito di supervisore riguardo alla corretta conservazione degli alimenti la loro manipolazione e l'igiene delle apparecchiature e delle stoviglie. Compito dei cuochi è infine compilare e sottoscrivere la modulistica prevista nel manuale HACCP.

È prevista la possibilità per i familiari di poter consumare i pasti insieme ai loro cari in un ambiente separato, previa prenotazione e pagamento.

Indicatori di qualità	Standard	
Qualità dei prodotti alimentari	Attestazione ditta fornitrice alimenti HACCP	😊
Varietà e qualità dei pasti con aderenza ai bisogni alimentari dei singoli ospiti	Indicazioni dietetiche fornite dalla dietista	😊
	Menù mensile con scelte giornaliere	😊
	Diete individuali e personalizzate	😊

Corretta conservazione e manipolazione alimenti	Protocollo di gestione per la temperatura dei frigoriferi	😊
	Manuale di autocontrollo HACCP	😊
Controlli HACCP	Periodici controllo di un laboratorio esterno attraverso esami di laboratorio delle materie prime e del prodotto finito, e attraverso tamponi sulle superfici e sull'attrezzatura utilizzata per il lavoro	😊
Distribuzione dei pasti nell'arco della giornata	Colazione ore 8:00, , break 10:30, pranzo ore 12:00, merenda ore 16:00, cena ore 18:00	😊

15. SERVIZIO RELIGIOSO

È prevista una messa, generalmente il venerdì pomeriggio ogni 15 giorni. La funzione viene celebrata o nella Cappella interna o nel refettorio della struttura nel caso di maggiore partecipazione.

La mattina prima delle attività istituzionali viene recitato il Rosario.

Indicatori di qualità	Standard	
Disponibilità di assistenza religiosa	Celebrazione Messa, Rosario, sacramento della Comunione	😊
Disponibilità di personale di supporto	Presenza di personale per lo svolgimento delle funzioni religiose	😊



Figura 16 Messa con il Cardinale



Figura 17 Cappella interna

16. SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e guardaroba è appaltato, ma viene espletato nei locali della struttura. Il parco tecnologico è costituito da due macchine da 18 kg, una macchina da 30 kg ed un essiccatoio da 30 kg oltre a due piccole lavatrici per usi specifici. Il personale della ditta appaltatrice provvede al lavaggio, alla stiratura e riordino di tutti gli indumenti della biancheria piana, da bagno e personale e di tutto quanto necessita nella gestione della struttura. Il servizio comprende anche piccoli rammendi.

Indicatori di qualità	Standard	
Igiene	Cambio di biancheria piana ogni volta che si effettua il bagno all'ospite, salvo necessità	😊
Presenza vestiario	Presenza nell'armadio personale di almeno 1 cambio di vestiario completo pulito stirato ed integro	😊
	Apposizione numeri biancheria per evitare smarrimento dei capi	😊

17. SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia è appaltato ad una ditta esterna e garantisce la pulizia quotidiana delle stanze degli ospiti e di tutti gli spazi comuni. Sono inoltre garantiti ripassi pomeridiani. Una volta la settimana vengono effettuate la spolveratura dei suppellettili e la pulizia e la disinfezione delle piastrelle e rubinetterie. Ogni mese vengono effettuate la pulitura delle porte, lo spolvero dei radiatori e la rimozione delle ragnatele. Trimestralmente vengono effettuate le pulizie dei vetri e delle tapparelle. Vengono utilizzati attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti.

Indicatori di qualità	Standard	
Servizio di igiene e pulizia ambientale	Predisposizione piano lavoro individuale	😊
	Effettuazione una volta a giorno della pulizia delle stanze degli ospiti e degli ambienti comuni	😊
	Ripasso pomeridiano spazi comuni e in generale dove si rileva necessità	😊
	Pulizie straordinarie	😊

18. SERVIZIO DI PARRUCCHIERIA-BARBIERE-PODOLOGO

Il servizio di parrucchieria-barbieria viene espletato da una parrucchiera in media ogni 15 giorni secondo le necessità evidenziate dagli operatori o dagli stessi ospiti. Il servizio podologico è programmato dal coordinatore in base alle esigenze e alle tipologie di prestazione dell'utenza.



Figura 18 sala parrucchieria



Figura 19 sala parrucchieria

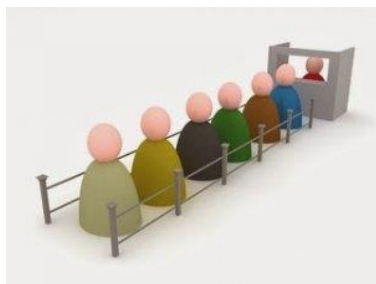


Figura 20 sala parrucchieria

Indicatori di qualità	Standard	
Competenza e professionalità	Qualifica professionale	😊
Presenza	Presenza programmata	😊

SEZIONE TERZA TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA

19. AMMISSIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA, ACCOGLIENZA



19.1 L'ammissione

L'ammissione nell'ASP Lazzarelli avviene su istanza sottoscritta dall'ospitando o dai suoi parenti o dal suo "garante" o dal Comune di residenza tramite i servizi sociali.

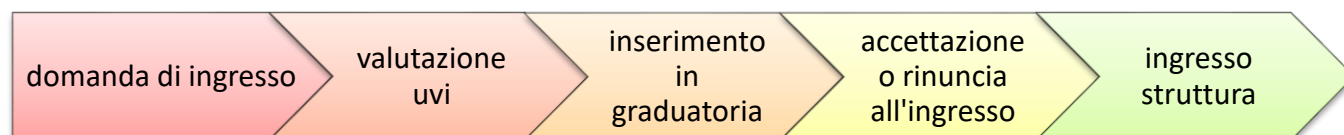
La domanda di ammissione deve essere presentata su apposito modello disponibile presso la segreteria e nel sito internet dell'Azienda e deve essere corredata di copia della carta d'identità del compilatore e dell'ISEE del nucleo

familiare di appartenenza (non obbligatorio). La domanda viene inviata alla segreteria delle cure domiciliari che attiva l'unità valutativa integrata (UVI) per la sua valutazione sulla base dei seguenti parametri: bisogno sociale, ADL, IADL, SPMSQ.

L'ingresso dell'ospitando è subordinato, nel rispetto della lista di attesa di livello distrettuale/sovra distrettuale redatta dalla segreteria delle cure domiciliari alla disponibilità della struttura.

L'ospitando può rinunciare alla chiamata della struttura rimanendo in graduatoria per tre volte poi la sua domanda verrà stralciata.

I tempi di attesa dalla valutazione della domanda dipendono esclusivamente dalla posizione in graduatoria del richiedente ospitalità.



19.2 L'accoglienza

L'accoglienza costituisce un momento fondante per facilitare ogni nuovo inserimento e creare le basi per la costruzione di un rapporto di reciproca fiducia e serena permanenza. In questa fase, oltre al nuovo utente e agli operatori, sono direttamente coinvolti i familiari ai quali vengono richieste una serie di informazioni per predisporre le basi per la gestione dell'ospite dal punto di vista sanitario, assistenziale e relazionale nel rispetto delle abitudini di vita. All'ingresso l'ospitando deve produrre unitamente alla domanda di ammissione un'attestazione del medico curante su apposito modello fornito dall'Azienda con l'anamnesi aggiornata e l'indicazione puntuale della terapia per garantire la continuità assistenziale. È facoltà dell'Azienda richiedere ulteriori documenti di certificazione per eventuali integrazioni di giudizio.

20. UNITA' VALUTATIVA INTERNA

È stata attivata un'unità di valutazione interna composta dal direttore sanitario, dal coordinatore da un infermiere professionale, e un O.S.S. L'UVI ha il compito di rilevare sia lo stato funzionale dell'anziano sia di decidere sul programma più idoneo. In particolare

- Valuta i bisogni specifici dell'anziano
- Effettua un inquadramento dell'anziano (stato fisico, mentale, sociale)
- Identifica il servizio più opportuno cercando di far coincidere la domanda dell'ospite con il servizio offerto
- Valuta periodicamente il cambiamento delle condizioni e dei bisogni dell'anziano al fine di modificare se necessario le caratteristiche del programma individuato (la permanenza in casa riposo o il trasferimento in residenza protetta)

21. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'ospite al momento dell'ingresso nell'istituto si impegna a:

- Osservare le regole dell'igiene e della coabitazione
- Mantenere in buono stato la camera e le apparecchiature
- Segnalare l'eventuale cattivo funzionamento delle apparecchiature (è fatto divieto manomettere le apparecchiature con l'aiuto di personale esterno alla Azienda)
- L'ospite può arredare la camera con piccoli mobili di sua proprietà, previo accordo con la direzione al fine di rendere l'ambiente il più vicino possibile simile a quello familiare.

È vietato altresì:

- Introdurre apparecchi di riscaldamento e di cottura ad uso personale nella propria camera
- È vietato fumare in camera e nei locali dove esista specifico divieto
- È vietato ospitare in camera animali anche di piccola taglia.
- È vietato gettare dalla finestra qualsiasi oggetto

22. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Il mattino, tra le ore 6:15 e le ore 9:00, gli ospiti sono aiutati nell'igiene personale secondo i bisogni individuali. Gli ospiti autosufficienti che lo desiderano possono rimanere a letto fino alla colazione.

Alle ore 8:00 viene servita la colazione nei due refettori o nelle stanze se le condizioni di salute non consentono il trasferimento dell'ospite.

La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno se il tempo lo permette. Gli ospiti sono intrattenuti in attività ricreative e di socializzazione dagli animatori mentre il personale socio assistenziale è attento ad incentivare la riabilitazione integrativa non specialistica. Vengono eseguiti i bagni programmati e prestate le medicazioni infermieristiche.

Alle ore 12:00 viene servito il pranzo in refettorio e nelle camere per gli ospiti che a vario titolo rimangono nell'alloggio. Dopo pranzo chi lo desidera si ritira in camera per riposare accompagnato, se necessario, dagli operatori.

Alle ore 15:30 vengono attivati i laboratori di intrattenimento pomeridiano. Viene inoltre servita la merenda costituita da bibite calde l'inverno e bibite fredde l'estate con aggiunta di yogurt.

Alle ore 18:00 viene servita la cena.

Dalle ore 19:15 gli ospiti autosufficienti possono rimanere nei soggiorni a vedere la televisione o a colloquiare mentre gli altri vengono preparati per la messa a letto.

23. TIPOLOGIE DI UTENZE

L'utenza viene classificata sulla base della graduatoria redatta dalla segreteria delle cure domiciliari in tre categorie: gli **autosufficienti** da collocare in casa riposo, i **semi autosufficiente e/o non autosufficiente** da collocare nel nucleo Residenza protetta o RPD. Naturalmente tale classificazione è soggetta a revisione periodica in base alla evoluzione clinica dell'ospite.

24. CATEGORIE DI RETTE

La retta è differenziata in base al grado di autosufficienza dell'ospite e alla tipologia di stanza. Di seguito la tabella riassuntiva delle rette in vigore approvata con delibera 5 del 23/04/2021

Grado di autosufficienza	CAMERA DOPPIA	CAMERA SINGOLA
AUTO	950,00	1015,00
SEMI	1060,00	1115,00
NON	1140,00	1221,00

25. MODALITA' DI PAGAMENTO

L'importo della retta è determinato dal C.d.A. La retta deve essere pagato anticipatamente entro i primi 10 gg del mese tramite bonifico bancario presso la tesoreria dell'Azienda alle seguenti coordinate bancarie IT57D0876569150000000400320 o tramite un versamento al conto corrente postale n. 12220620.

In caso di decesso o dimissioni dell'ospite la retta viene segmentata in 3 decadi: 10, 20,30 giorni. Se ad es. la dimissione avviene il terzo giorno del mese, l'ospite dovrà corrispondere una retta pari a 10 giorni.

Per permessi o assenze temporanee non saranno concesse riduzioni sulla retta giornaliera salvo quanto l'ospite per motivi di salute sia obbligato al ricovero ospedaliero. In tal caso l'ospite convenzionato ha diritto ad una riduzione del 50% sulla retta giornaliera, gli ospiti non convenzionati usufruiranno di una riduzione di € 5,00 al giorno.

26. DEPOSITO E SERVIZIO CUSTODIA VALORI

L'Azienda suggerisce all'ospite e nel caso ai suoi familiari di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro perché non risponde di eventuali furti e declina ogni responsabilità. L'Amministrazione, su richiesta dell'ospite o del familiare, accetta di conservare un piccolo deposito ad personam in funzione delle necessità dell'ospite che potrà effettuare prelievi negli orari di segreteria.

27. DIMISSIONI VOLONTARIE E NON

L'ospite può lasciare volontariamente e definitivamente la Lazzarelli dando un preavviso scritto di almeno 15 gg. in caso di mancato preavviso dovrà corrispondere la retta di 15 gg.

L'ospite sarà dimesso dalla Lazzarelli per delibera del C.d.A. nei seguenti casi:

1. Per mancato pagamento della retta o parte di essa o per rinuncia o inadempimento del garante al pagamento, trascorsi 60 gg dalla scadenza dell'ultima mensilità pagata. Verso gli obbligati inadempienti l'ente procederà al recupero del credito maggiorato della mora e degli interessi legali, della svalutazione e delle spese legali giudiziarie
2. Per non idoneo comportamento o per azioni tali da rendere incompatibile la sua permanenza nella convivenza ovvero nel caso in cui le condizioni psicofisiche dell'ospite non risultassero compatibili con le prestazioni assistenziali offerte dalla struttura.

28. CONSERVAZIONE DEL POSTO

Gli ospiti mantengono il posto sine die pagando regolarmente la retta con una detrazione quotidiana fissata in € 5.

Solo in caso di urgenza e grave necessità opportunamente documentate, trascorsi un numero significativo di giorni dal trasferimento presso altra sede dell'ospite, la Lazzarelli si riserva il diritto di rescindere unilateralmente il contratto di ospitalità.

29. LIBERTA' DI MOVIMENTO

Gli ospiti autosufficienti possono entrare ed uscire dalla struttura secondo le proprie necessità con il solo obbligo di dare comunicazione di eventuali rientri tardivi o dopo la chiusura della porta di ingresso che avviene alle ore 21:00. L'ente si è dotato di un sistema di protezione a distanza che consente di allarmare in tempo reale l'operatore nel caso in cui le persone disorientate tentino di varcare le uscite vs l'esterno. Durante le ore notturne vengono allarmate tutte le porte che conducono all'esterno consentendo agli operatori di verificare con buona tempestività uscite dalla struttura non segnalate né autorizzate.

30. RESPONSABILITA'

L'amministrazione declina ogni responsabilità per furti o danni che possono derivare senza sua colpa ai residenti e alle cose durante la loro permanenza nella struttura. La Direzione può svolgere funzione di depositario a titolo gratuito per le somme e valori eventualmente consegnati

Gli ospiti e i parenti devono essere assicurati per infortuni che si dovessero accidentalmente verificare nell'azienda

31. VISITE

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari ed amici possono consumare i pasti insieme agli Ospiti negli spazi dedicati, e prendere parte alle attività di animazione. L'ospite può ricevere visite dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30. Al di fuori di tale fascia oraria l'accesso è consentito per motivi di salute e deve essere preventivamente autorizzato dalla direzione.

I visitatori sono tenuti ad osservare le normali regole di educazione e di rispetto della quiete e della privacy di tutti gli ospiti della struttura con particolare riguardo all'accesso in camere multiple. Per rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i visitatori sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

32. IL RECLAMO FORMALE



Figura 21 sportello ospiti familiari

L'ASP Lazzarelli mette a disposizione degli ospiti e dei familiari due sportelli dedicati "**sportello ospiti familiari**" che si trovano all'ingresso dei due refettori e dai quali si possono prelevare i moduli per effettuare segnalazioni suggerimenti reclami ed altro. Per ottenere una risposta entro 10 gg. il modulo deve essere debitamente compilato in tutte le sue parti e riconsegnato in segreteria, nella cassetta dello sportello o all'indirizzo di posta elettronica dell'Azienda casa.lazzarelli@libero.it.

33. QUESTIONARI UTILIZZATI PER LA VALUTAZIONE DI QUALITA'.

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli ospiti vengano espressi sia direttamente sia tramite i loro congiunti. Per questo è stato messo a disposizione un modello in cui si può valutare il grado di soddisfazione del servizio offerto e sottolineare le eventuali note osservazioni o più semplicemente suggerimenti.

34. ORGANISMO RAPPRESENTANZA OSPITI E FAMILIARI



È stato istituito un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari che ha il compito di elaborare proposte e promuovere iniziative per migliorare il rapporto tra gli ospiti e la struttura. Si tratta di un organo collegiale composto da tre componenti di cui almeno uno in rappresentanza degli ospiti e dal consigliere delegato al rapporto con gli ospiti. L'organismo elegge all'interno dei suoi componenti un suo presidente che resta in carica la durata del C.d.A. Questi ha il compito di convocare le adunanze almeno tre volte l'anno e predisporre l'ordine del giorno.

Figura 22 comitato ospiti familiari in occasione dei festeggiamenti per la laurea dell'attuale presidente Annalisa Bartolacci

35. VOLONTARIATO

Nella struttura operano diversi volontari in forma privata o associativa che supportano le attività della Azienda ma senza sostituirsi al personale operante (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc)

In particolare la struttura collabora con alcune associazioni di volontariato quali l'AVULSS la CARITAS l'UNITALSI, la CROCE ROSSA, HELP-SOS salute e famiglia onlus, l'associazione 108 una scuola per la vita e l'associazione sorrisi per l'Etiopia

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la Direzione del servizio e vengono preventivamente organizzate insieme al coordinatore della struttura.

36. SERVIZIO CIVILE/TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE, MESSA ALLA PROVA

36.1 L'ASP ospita diversi tirocini di inclusione sociale promossi ed istituiti dai servizi sociali del Comune di San Severino M e dall'Unione Montana Potenza Esino Musone per favorire il reinserimento di persone con disagi economici e/o sociali. Tali persone sono impiegate in attività di supporto al personale operante in struttura.

L'Azienda si rende disponibile inoltre ad accogliere stagisti e tirocinanti dei corsi di formazione istituiti dalla Provincia di Macerata o da Enti ad essa convenzionati. L'Azienda ha sottoscritto una convenzione con l'Unione Montana Potenza Esino Musone per l'inserimento di volontari del servizio civile Universale.

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

La residenza protetta è inserita nel sistema informatizzato d'ambito predisposto dalla comunità montana alte valli del Potenza e dell'Esino che si basa su una banca dati unica per tutto il territorio provinciale contenente i dati relativi agli utenti-cittadini.

La residenza protetta interagisce in sinergia con i servizi sociali del Comune e dell'Area vasta 3 con i quali ha instaurato sia pure informalmente una rete di assistenza in grado di fronteggiare in tempi ridotti i bisogni espressi dalla cittadinanza.

38. DIRITTO ALLA PRIVACY

L'ospite ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti la normativa vigente in materia di tutela della riservatezza. Al momento dell'ingresso ad ogni ospite, o ad un suo familiare se l'interessato è incapace di intendere e di volere o fisicamente incapace di prestare il consenso, viene fatto firmare il consenso per il trattamento dei dati sanitari.

39. COPERTURA ASSICURATIVA

La struttura sottoscrive annualmente come previsto dalla normativa vigente una polizza RCT (Responsabilità Civile verso Terzi). E' la garanzia volta a coprire l'assicurato per quegli incidenti provocati a terzi o ai propri dipendenti e fornitori. Questa garanzia comprende sia danni a persone (danni fisici, lesioni o infortuni), che a cose (guasti o distruzione di oggetti di proprietà di terzi). Viene inoltre sottoscritta la polizza incendi.