

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Casa di Riposo – Residenza Protetta – Centro Diurno Anziani**

### **DOVE SIAMO**

Via Castiglione, 2- Urbania (PU)

### **CONTATTI**

tel. 0722-319447 Email: [casa.riposo@comuneurbaniapu.it](mailto:casa.riposo@comuneurbaniapu.it)

**CARTA DEI SERVIZI**  
redatto da  
**COMUNE DI URBANIA**  
in collaborazione con  
**COOSS Marche**

**REV. 01 del 12/09/2024**

La presente Carta dei Servizi è esposta nella bacheca informativa della struttura, distribuita e consegnata agli ospiti e ai loro familiari e pubblicata sul sito web <https://www.comune.urbania.ps.it>

Su richiesta è distribuita alle associazioni di volontariato, ai Medici di Medicina Generale, ai Distretti di AST Pesaro-Urbino. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi sono sempre recepite le proposte e le indicazioni del Comitato di Gestione, degli ospiti e dei loro familiari.

## SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	3
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
IL COMUNE DI URBANIA: STORIA E VALORI .....	4
2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO - PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	5
3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA.....	6
COME RAGGIUNGERCI.....	7
MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO.....	7
IL COMITATO DI GESTIONE.....	8
RICHIEDA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA.....	9
GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA .....	10
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO.....	11
SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	13
MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE.....	14
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO.....	15
DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI.....	17
MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI.....	18
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI.....	19
MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.....	19
6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO .....	20
COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	24
PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO.....	25
7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO.....	26
LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA.....	28
CONTATTI E NUMERI UTILI .....	29
ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI.....	30

## **1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi della "Casa di Riposo Piccini Naretti" è un documento redatto dal Comune di Urbania con l'obiettivo di presentare la struttura, esprime i riferimenti valoriali, le radici storiche e la cultura di appartenenza, individua le fasce di età di riferimento dell'accoglienza e la tipologia delle persone a cui si rivolge.

La Carta dei Servizi rappresenta un documento di trasparenza a tutela dei residenti e dei loro familiari ed ha l'obiettivo di:

### **INFORMARE**

Spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura e descrive i servizi offerti sulla base del principio di trasparenza del servizio.

### **IMPEGNARE**

Rappresenta uno strumento per porre la persona al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali e sanitari del territorio

### **INDICARE**

I diritti e i doveri del cittadino/residente ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità.

### **FACILITARE**

Una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/residente, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e socio-sanitari.

Con la Carta dei Servizi gli ospiti ed i loro familiari hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione accanto alla reception.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata annualmente e condivisa con l'Azienda Sanitaria Territoriale (AST Pesaro-Urbino) di competenza al fine di valutarne i contenuti e recepirne eventuali modifiche e/o integrazioni. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi sono sempre recepite le proposte e le indicazioni dei residenti, dei loro familiari e dei tutori in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa della "Casa di Riposo Piccini Naretti". È consegnata ai residenti e loro familiari al momento della stipula del contratto di ammissione ed è pubblicata sul sito web [www.comune.urbania.ps.it](http://www.comune.urbania.ps.it).

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta dei Servizi è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

**Legge Regionale 20 del 16/03/2000** "Disciplina in materia di autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private".

**Legge Regionale 21 del 30/09/2016:** "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari".

**DGR 938 del 20/07/2020 e successive modifiche:** "L.R. n. 21/2016 art. 3 comma 1 lett. b) - Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture socio-sanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale".

**DGR 940 del 20/07/2020 e successive modifiche:** "L.R. n. 21/2016, art. 3, comma 1, lettera b) - requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali" Regolamento Regionale 01/02/2018 n.1: "Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell'articolo 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016, n. 21 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati".

**DGR 1572 del 16/12/2019 e successive modifiche:** "Legge regionale n. 21/2016, e ss.mm.ii. Capo III, Art. 16 Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie".

## **IL COMUNE DI URBANIA: STORIA E VALORI**

Urbania, situata nel Nord delle Marche, sorge su una suggestiva ansa del fiume Metauro. Dalla quiete di quelle acque e dal suo carattere forte, ma allo stesso tempo accogliente e ospitale, nasce la sua identità di città vivace e piacevole da vivere. L'autenticità di sé, della sua storia e delle sue tradizioni, la cordialità e la spontaneità dei suoi abitanti sono la nota che contraddistingue Urbania.

Urbania era inizialmente conosciuta come "Castel delle Ripe" per poi essere nominata "Casteldurante" dal 1284. Dopo essere stata a lungo terra del ducato di Urbino, dai Montefeltro ai Della Rovere, diventò Urbania dal 1636 quando Papa Urbano VIII la elevò a Città e Diocesi per la civiltà degli abitanti e la bellezza del luogo.

## **2.ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO - PRINCIPI DEL SERVIZIO**

I principi che orientano e guidano le attività della "Casa di Riposo Piccini Naretti" sono:

**Rispetto della persona** La Casa di Riposo promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone anziane residenti in struttura.

**Coinvolgimento** I familiari dei residenti sono coinvolti nel progetto di cura e di erogazione del servizio. Sono garantiti i rapporti tra i residenti e i loro familiari durante il periodo di permanenza in struttura per non determinare un loro distacco dal nucleo familiare di origine.

**Uguaglianza** La Casa di Riposo garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto.

**Integrazione** In un'ottica di integrazione con il territorio, la Casa di Riposo lavora in stretta collaborazione con i servizi sociali e socio-sanitari.

**Imparzialità** di ogni persona anziana saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Umanizzazione e Personalizzazione** L'inserimento della persona anziana all'interno della Casa di Riposo deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

**Relazione** Tutte le attività svolte all'interno della Casa di Riposo intendono offrire alle persone anziane adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale.

**Continuità** I servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

**Partecipazione** La persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami.

**Professionalità** Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

**Efficienza ed Efficacia** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

### 3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA

La "Casa di Riposo Piccini Naretti" è organizzata e gestita in modo tale da offrire alle persone anziane la possibilità di risiedere in un ambiente adatto a soddisfare le loro esigenze e che offra sicurezza, tutela e assistenza, assicurando contemporaneamente un buon livello di qualità di vita, socializzazione, mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche.

La "Casa di Riposo Piccini Naretti" offre 51 posti in regime residenziale e 10 in regime semi-residenziale come di seguito dettagliati:

- **26 posti in Residenza Protetta (R3)** per anziani non autosufficienti in case mix\* al 50% dei posti totali con Residenza Protetta Demenze (R3D);
- **4 posti in Residenza Protetta Demenza (R3D)** per persone non autosufficienti con demenza;
- **21 posti in Casa di Riposo (CR)** per anziani autosufficienti e semi-autosufficienti;
- **10 posti in Centro Diurno (SR)** per persone non autosufficienti.

**\*CASE MIX** Si intende la possibilità di erogare due livelli di intensità assistenziale nello stesso modulo. Per i servizi erogati all'utenza di Residenza Protetta, la Struttura è in possesso dei requisiti previsti per poter ospitare fino a un massimo del 50% dei posti di Residenza Protetta in Residenza Protetta Demenza, sulla base del livello assistenziale richiesto e definito nel documento trasmesso dall'Unità Valutativa Integrata (UVI).

La "Casa di Riposo Piccini Naretti" dispone di una superficie di circa 1.500 mq circondata da circa 3.500 mq di giardino. Ogni stanza è dotata di televisore, servizi igienici e dei dispositivi di chiamate per emergenza. La Struttura è suddivisa in 4 piani collegati da un ascensore monta lettighe.

#### Piano terra

- |   |   |
|---|---|
| o ingresso                              | o servizi igienici                          |
| o ufficio                               | o locali tecnici (ascensore, impiantistica) |
| o laboratori                            | o n. 5 camere con relativi servizi igienici |
| o locali/depositi lavanderia e palestra | o chiesa                                    |
| o centro diurno con area relax          |   |

#### Piano primo

- |   |   |
|---|---|
| o guardiola                                   | o locale per il personale con servizi igienici annessi            |
| o sale comuni (soggiorno, area relax, pranzo) | o locale scaldavivande porzionamento con dispensa e cella annessi |
| o servizi igienici (attrezzato, handicap)     | o n. 3 camere con relativi servizi igienici                       |
| o ambulatorio medico                          |   |

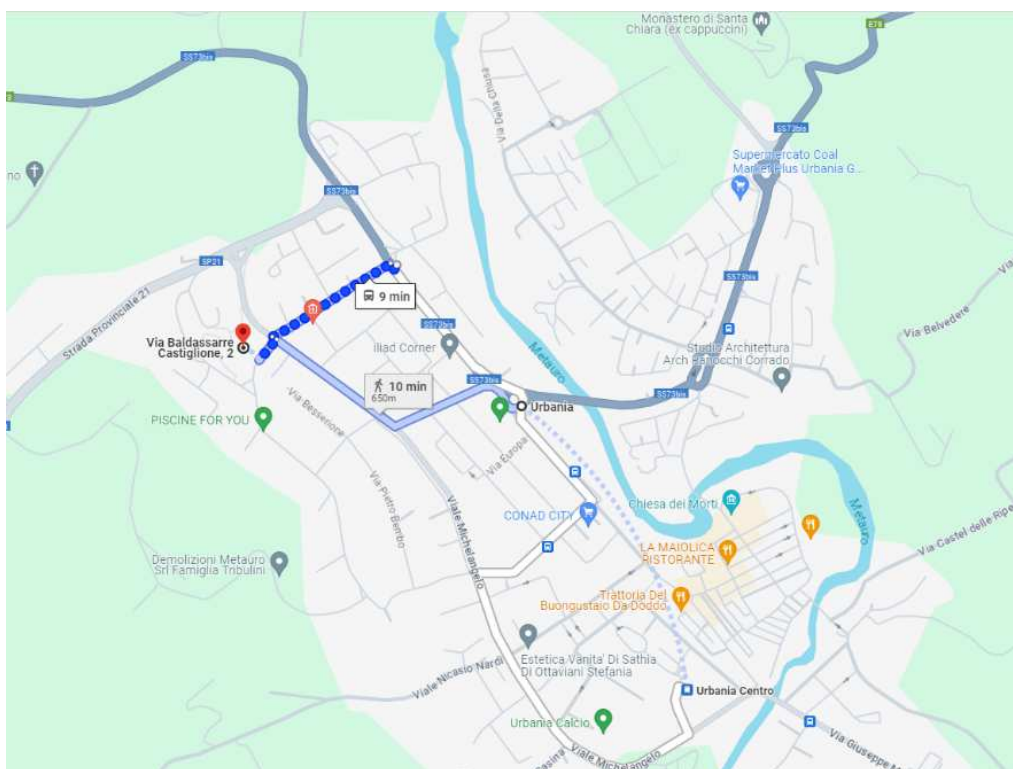
#### Piano secondo

- |   |  |
|---|--|
| o n. 13 camere con relativi servizi igienici, guardaroba e vano armadio | o locale ausili e presidi, bagno assistito |
|   | o ripostiglio                              |

#### Piano terzo

- |   |  |
|---|--|
| o n. 9 con relativi servizi igienici, guardaroba e vano armadio | o locale estetista/parrucchieria con servizio igienico annesso |
|   | o ripostiglio  |

## COME RAGGIUNGERCI



La Casa di Riposo e Residenza Protetta "Piccini Naretti" è perfettamente inserita nel tessuto urbano che la circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento. La struttura si trova in Via Castiglione, 2 Urbania (PU) ed è facilmente raggiungibile dal centro di Urbania, con tempo di percorrenza di circa 10 minuti, sia a piedi che con i mezzi pubblici.

I servizi sanitari raggiungibili dalla Struttura sono: gli studi dei Medici di Medicina Generali, raggiungibili in 1 minuto.

Il presidio ospedaliero di Urbino, che dista 25 minuti di auto; il Presidio Ospedaliero di Fano, che dista 50 minuti di auto. I Presidi Ospedalieri di Pesaro, raggiungibili in circa 1 ora e 15 minuti di auto.

Gli ospiti sono continuamente stimolati a mantenere uno scambio continuo con la realtà esterna.

## MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

Gli ospiti della "Casa di Riposo Piccini Naretti" vengono continuamente stimolati a mantenere uno scambio continuo con la realtà esterna. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono relazionarsi ed incontrare gli ospiti in qualsiasi momento della giornata ed organizzare, con loro e per loro, varie iniziative in accordo con il Responsabile. L'accesso delle organizzazioni di volontariato viene definito e regolamentato con apposite convenzioni.

## IL COMITATO DI GESTIONE

È istituito presso la "Casa di Riposo Piccini Naretti" il Comitato di Gestione. L'Amministrazione Comunale è affiancata nella gestione della Casa di Riposo e della Residenza Protetta dal "Comitato di Gestione" in qualità di organo consultivo, di controllo sulla funzionalità della struttura stessa.

È costituito da:



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

Sarà compito del Comitato di Gestione eleggere un presidente e un vicepresidente e un segretario verbalizzante, designati tra i componenti, fermo restando che alle cariche di presidente e vicepresidente del Comitato non potranno essere nominati operatori del Comune.

Il Comitato si riunisce periodicamente ed ha il compito di vigilare e promuovere iniziative e proposte atte al miglioramento dei servizi offerti.

Il Comitato potrà invitare alle riunioni operatori della struttura esperti nel settore rappresentanti di associazioni di volontariato.

La "Casa di Riposo Piccini Naretti" si impegna ad accogliere tutte le indicazioni in merito ad eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte da parte dei familiari, delle organizzazioni rappresentative degli utenti e delle Associazioni di Volontariato; i dati e le informazioni saranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente.

Le funzioni del Comitato di Gestione, sono prevalentemente le seguenti:

- Esprimere per propria iniziativa o su richiesta dell'amministrazione parere sulle attività generali della Comunità, su programmi del Responsabile e su ogni aspetto che riguarda la gestione della struttura;
- Propone innovazioni o modifiche;
- Esprime parere sulle proposte di ammissione o dimissione degli ospiti.



## **RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA**

La richiesta di ammissione, sottoscritta dall'interessato o da un familiare, è indirizzata al Comune di Urbania e successivamente viene passata al Responsabile della struttura. La richiesta di ammissione deve essere redatta su modulistica specifica (a disposizione su richiesta degli interessati presso gli uffici amministrativi della struttura, gli uffici comunali e scaricabili online dal sito istituzionale del Comune di Urbania <https://www.comune.urbania.ps.it/>). La domanda sarà successivamente sottoposta alla valutazione da parte dell'AST.

La domanda deve essere corredata dalla richiesta di valutazione multidimensionale, sottoscritta dal Medico curante.

L'Unità Valutativa Integrata (AST Pesaro-Urbino) valuterà attraverso la scheda multidimensionale le condizioni al fine di esprimere parere per ricovero in Residenza Protetta o Casa di Riposo. L'esito della valutazione è comunicato alla Responsabile della struttura che si occuperà della comunicazione dello stesso al richiedente.

Documenti da presentare insieme alla domanda:

- ✓ relazione del medico curante attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita collettiva;
- ✓ obbligazione al versamento della retta convenuta da parte dell'assistito con la firma di un garante accettato dall'Amministrazione;

### **RESIDENZA PROTETTA**

Anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La permanenza può essere temporanea o permanente. Il servizio garantisce la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.

### **RESIDENZA PROTETTA DEMENZE**

Persone con deficit cognitivi ma con basso livello di disturbo comportamentale, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La permanenza può essere temporanea o permanente. Il servizio garantisce la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.

### **CASA DI RIPOSO PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI**

La Struttura si colloca nell'Area Sociale e nel Livello assistenziale "Tutela". La casa di riposo garantisce l'accoglienza e l'assistenza ad 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.

## **CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI (SR)**

Persone non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste. La permanenza è definita sulla base di valutazione effettuate dall'équipe di struttura rispetto al singolo progetto assistenziale individualizzato (PAI). Viene garantito un servizio trasporto dal/al domicilio dell'utente.

## **GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA**

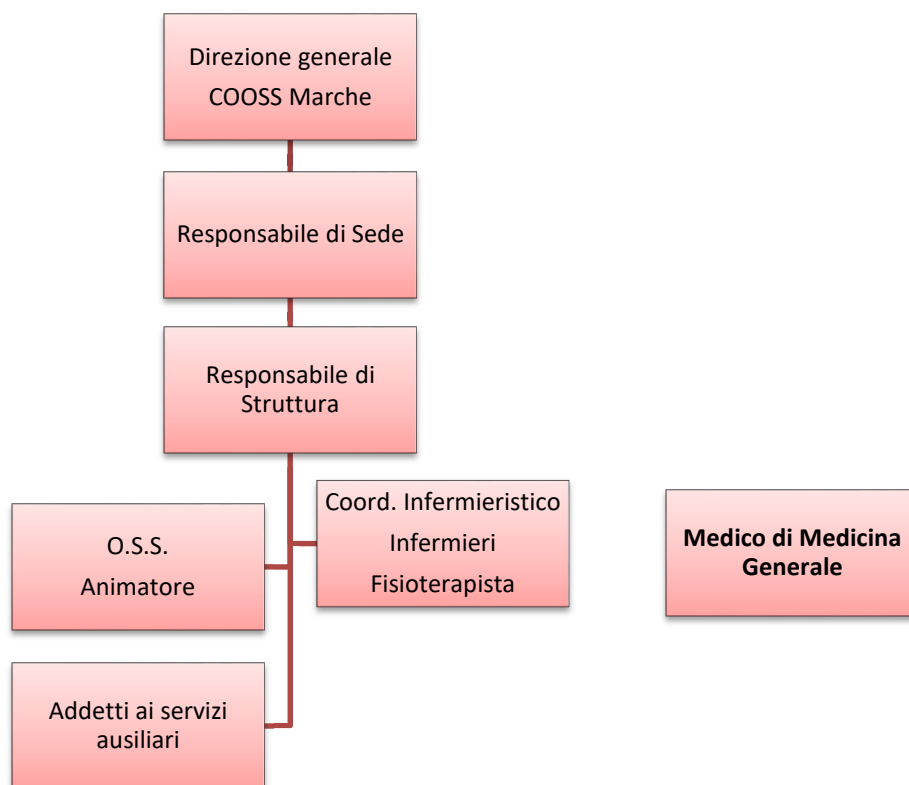
Hanno precedenza nell'ammissione i residenti nel Comune di Urbania da almeno un anno e tra essi i più bisognosi di assistenza sociale ed in condizioni di disagio. A parità di condizioni verrà considerato l'ordine cronologico delle domande.

Le Liste di attesa verranno redatte quini sulla base dei seguenti criteri:

- Residenza nel territorio comunale di Urbania;
- Residenza nel territorio AST Pesaro-Urbino;
- Ordine cronologico delle richieste;
- Disponibilità di posto letto idoneo.

## 4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

Il gruppo di lavoro della "Casa di Riposo Piccini Naretti" è composto da professionisti sanitari e personale di supporto altamente qualificato come riportato di seguito. Il personale è fornito dalla Cooperativa Cooss Marche, con appalto in scadenza al 31/01/2026. L'appalto ha durata di 4 anni. Il contratto può essere rinnovato per pari periodo ed alle stesse condizioni.



### RESPONSABILE COORDINATORE DI STRUTTURA

Svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività di raccordo e integrazione con i servizi territoriali. Coordina ed è



**dal lunedì al venerdì  
09:00 - 16:00**

responsabile dei servizi erogati in appalto dalla Cooperativa. Collabora con il Comune per l'espletamento di tutte le pratiche amministrative. Garantisce la gestione di tutto il personale della Cooperativa, la turnazione degli operatori, nel rispetto delle normative vigenti e del numero di ospiti presenti in struttura. È responsabile della corretta applicazione delle procedure e dei protocolli di sicurezza previsti all'interno della struttura.

### MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Hanno la responsabilità della gestione clinica dei residenti in collaborazione con il personale sanitario della struttura. I MMG accedono regolarmente in struttura almeno ogni 15 giorni o anche con maggiore frequenza in caso di necessità.

## **COORDINATRICE INFERMIERISTICA**

Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario in modo da rispondere ai bisogni sanitari degli ospiti sulla base delle indicazioni mediche e dei programmi individuali di assistenza e cura. Gestisce gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale.



**Il giovedì**  
**8.00 – 14.00**

---

## **INFERMIERI**

Risponde a tutti i bisogni sanitari dei residenti sulla base delle indicazioni fornite dai medici responsabili e dai programmi individuali di cura. Si occupa della preparazione e somministrazione della terapia, del monitoraggio dei parametri vitali, dell'esecuzione delle medicazioni. Supervisionano la corretta esecuzione delle attività assistenziali da parte del personale socio-assistenziale. In caso di necessità, intervengono per il tempestivo soccorso del residente, attivano il Medico di Medicina Generale o i servizi di continuità assistenziali. La presenza del personale è garantita 10 ore al giorno.



**Dal lunedì alla domenica**  
**07.00 – 13.00**  
**15.30 – 19.30**

---

## **O.S.S.**

Garantiscono la soddisfazione dei bisogni primari dei residenti e li aiutano nelle attività quotidiane. Insieme all'équipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche ed al recupero funzionale dei residenti. L'OSS eroga le prestazioni di cura assicurando la soddisfazione delle esigenze primarie, come l'alimentazione, l'aiuto nello sviluppo delle attività quotidiane quali la mobilitazione e la socializzazione, stimolando la persona al mantenimento delle proprie capacità residue; assicura la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in stretta collaborazione con il personale infermieristico. La presenza del personale è garantita 24 ore su 24.



**H24**  
**4 OSS 06.00 – 14.00**  
**1 OSS 06.00 – 12.30**  
**3 OSS 14.00 – 21.00**  
**2 OSS 21.00 – 06.00**

---

## **FISIOTERAPISTA**

Il fisioterapista assiste il paziente nell'iter di recupero funzionale e realizza, per quanto di sua competenza, il programma terapeutico rivolto alle disabilità motorie, secondo le indicazioni del medico specialista in riabilitazione, ivi compreso l'aspetto educativo-informativo nei confronti del paziente e della sua famiglia, ecc. Il fisioterapista utilizza tutte le tecniche di rieducazione funzionale.



**Il venerdì**  
**14.00 – 18.00**

---

## **ADDETTI AI SERVIZI AUSILIARI**

Gli operatori addetti si occupano della pulizia e della sanificazione dei locali della struttura e del rifacimento dei letti nelle stanze, forniscono supporto per la somministrazione dei pasti ai residenti, gestiscono gli indumenti personali dei residenti attraverso il servizio di lavanderia in appalto.



**2 unità**  
**08.30 – 14.00**  
**1 unità**  
**18.30 – 21.00**

---

## ANIMATORE

Programma e organizza attività di animazione individuali e di gruppo. Sostiene e incentiva l'espressione dei desideri e la realizzazione degli hobby personali. Promuove il contatto con l'esterno e con la comunità. Cura un rapporto individualizzato con ciascun anziano nell'ottica di valorizzazione della persona e contribuisce al perseguimento degli obiettivi previsti dai PAI e collabora al loro monitoraggio periodico.



**lunedì e venerdì  
09.00 – 12.00**

CAMICE BIANCO
COORD. INFERMIERISTICA

PANT. BIANCHI
CASACCA AZZURRA
INFERMIERE

PANT. BIANCHI
CASACCA BIANCA
OPERATORE SOCIO SANITARIO

PANT. BIANCHI
CASACCA GIALLA
PERSONALE AUSILIARIO

*Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono alla presenza effettiva massima in carico alla struttura. In presenza di minor numero di ospiti gli orari possono subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.*

Tutto il personale della Cooperativa COOSS Marche in servizio presso la "Casa di Riposo Piccini Naretti" indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale.

## SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale è selezionato dalla cooperativa che ha in affidamento la gestione della Casa di Riposo, tutto il personale, dovrà frequentare, almeno una volta l'anno corsi di aggiornamento su temi inerenti le attività da svolgere nei confronti di soggetti ospiti della struttura. I corsi sono svolti al di fuori dell'orario di lavoro.

### SELEZIONE DEL PERSONALE – COOSS MARCHE

Per la selezione del personale, la Coordinatrice del servizio ha a disposizione la banca dati dei curricula presso la sede operativa di riferimento. Tutto il personale in servizio è valutato in ingresso per l'identificazione delle competenze per singola figura professionale (es: valutazione CV, competenze tecniche, attitudine, affidabilità, predisposizione al ruolo, ecc.). Una volta selezionato, il neoassunto svolge un periodo di prova (in base ai requisiti stabiliti dal CCNL) che comprende l'affiancamento (non inferiore ai giorni 3) a un collega esperto che funge da tutor e guida su aspetti metodologici, di gestione e organizzativi del servizio; un periodo di addestramento e supervisione (della durata di 30 giorni) durante il quale al neoassunto sono fornite tutte le informazioni utili per conoscere meglio la struttura, i regolamenti, i propri diritti e doveri. Durante tale periodo di prova il neoassunto svolge la formazione obbligatoria ed effettua la visita di idoneità con il Medico del Lavoro. Nello specifico, COOSS garantisce la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs.

81/2008) a tutti gli operatori e assume la responsabilità della formazione tecnica-operativa.

## **STRATEGIE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE – COOSS MARCHE**

La **formazione del personale** è affidata al Dipartimento di Ricerca e Formazione istituito da COOSS nel 1993 il quale progetta e coordina azioni di ricerca e corsi di formazione nel settore sociale, socio-sanitario, educativo. La formazione del personale rientra nel *Lifelong Learning*, formazione permanente, ed è prevista da COOSS tramite l'accesso ai percorsi formativi che il personale può gestire in totale autonomia selezionando o scegliendo quelle iniziative che reputa utili ai fini del proprio ruolo e delle mansioni svolte. I corsi a cui sono invitati a partecipare sono quelli che prevedono i crediti da enti o istituzioni per lo svolgimento della professione (corsi ECM, corsi crediti per assistenti sociali, ecc.).

Oltre alle scelte individuali, COOSS organizza azioni per garantire l'aggiornamento professionale di ogni figura sia in merito agli obblighi normativi (es: sicurezza, antincendio, primo soccorso, ecc.) sia in merito alle competenze specifiche rispetto al ruolo svolto in un'ottica di cura e attenzione alle molteplici dimensioni della professionalità e benessere professionale del lavoratore (sapere, saper fare, saper essere) al fine di garantire la massima qualità dei servizi offerti e dell'interazione tra il personale, i ospiti della struttura e i loro familiari. Il Piano formativo, elaborato con cadenza annuale, definisce un monte ore annuo sulla base del fabbisogno formativo e prevede interventi articolati e differenziati con l'obiettivo di potenziare e aggiornare le conoscenze e le competenze del personale.

## **MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE**

Il Responsabile della struttura pianifica e partecipa alle riunioni dell'équipe multidisciplinare. Durante l'anno sono diversi i momenti strutturati di incontro, tra cui:

- passaggi di informazioni costanti, a cadenza quotidiana tra il personale socio-sanitario per raccordare e valutare il lavoro della giornata e stabilire le indicazioni da fornire al personale del pomeriggio;
- riunioni semestrali alle quali partecipa tutta l'équipe multidisciplinare per verificare l'andamento dei servizi erogati, analizzare problemi o criticità, condividere informazioni sui residenti;
- riunioni PAI effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica dei PAI. Si svolgono con cadenza periodica programmata e in caso di variazioni significative delle condizioni di salute del residente;
- riunioni con il personale dei servizi esternalizzati (effettuata annualmente o al bisogno) assieme al Responsabile/Coordinatore per discutere e valutare l'andamento dei servizi erogati.

## **5.ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO**

### **INGRESSO IN STRUTTURA**

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto in struttura, sarà disposto l'ingresso avviando l'istruttoria che consiste in:

- ✓ colloquio del responsabile congiuntamente all'assistente sociale con la famiglia per valutare le motivazioni sociali ed ambientali che portano alla decisione del ricovero;
- ✓ colloquio del responsabile e dell'assistente sociale con l'assistito per valutare l'effettiva volontà del richiedente;
- ✓ visita domiciliare, se possibile;
- ✓ visita da parte del medico del distretto e della COT

L'accettazione della richiesta di inserimento alla Casa di Riposo è deliberata e/o determinata dal competente Organo Comunale, su proposta del responsabile, sentito il parere del Comitato di Gestione.

Prima dell'ingresso, il garante individuato all'atto della presentazione della domanda dovrà sottoscrivere insieme al richiedente la seguente documentazione obbligatoria:

- accettazione del Regolamento e della presente Carta dei Servizi;
- carta di identità e tessera sanitaria valide del richiedente e dell'obbligato;
- eventuale esenzione ticket sanitario;
- relazione aggiornata del medico curante indicante le patologie presenti, le relative terapie e documentazione sanitaria pregressa (es: visite, ricoveri e terapie in atto, ecc.);
- eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale;
- eventuale copia verbale accertamento invalidità civile e/o accompagnamento;
- eventuali presidi sanitari utilizzati quali ad esempio carrozzina, materasso antidecubito, deambulatore, ecc.;
- eventuale fornitura di medicinali per garantire la continuità nei primi giorni di ricovero.

A cura del personale sanitario sarà predisposta apposita cartella personale dell'anziano completa di dati anagrafici e sanitari, nonché del PROGETTO personale in cui si valuteranno le necessità sanitarie e sociali. L'accesso alla cartella è consentito esclusivamente ai soggetti autorizzati, all'anziano, al personale medico ed infermieristico, i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della struttura per quanto riguarda:

- il mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare ricoverato;
- il lavaggio degli abiti di proprietà dei residenti non lavabili presso la struttura;
- la tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili presso la struttura;

- il rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale;
- la rimozione di tutti gli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro del residente nel suo naturale ambiente di vita;
- il mantenimento di rapporti e di cura durante eventuali ricoveri del proprio familiare presso reparti ospedalieri.

L'ingresso in struttura dell'interessato dovrà essere concordato con il Coordinatore della Struttura. Il nuovo ospite al momento dell'ingresso in struttura, dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario alla permanenza ed ha facoltà di affidare, a proprie spese, il lavaggio dei suoi capi personali a lavanderie esterne o al servizio lavanderia della Struttura incluso nella retta.

### **ACCOGLIENZA IN STRUTTURA**

Il nuovo ospite sarà atteso per il giorno stabilito e il personale della struttura sarà preventivamente a conoscenza del suo nome, dell'orario di ingresso e della stanza assegnata. L'anziano e i suoi familiari saranno ricevuti dal Coordinatore della Struttura per la compilazione della cartella personale e sanitaria e per la consegna dei documenti necessari per l'inserimento. In seguito, l'ospite sarà accompagnato nella camera assegnatagli e già predisposta. Il nuovo residente sarà soggetto ad un periodo di osservazione, propedeutico alla predisposizione del PAI. L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalle schede di inserimento/osservazione e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, ecc. Sarà cura dell'OSS e del Coordinatore verificare più volte, nel corso della giornata di accoglienza, l'ambientamento del nuovo residente ed intervenire su eventuali iniziali difficoltà. Sarà possibile in ogni momento prima e dopo il ricovero, ricevere dagli operatori ulteriori informazioni relative alla struttura e alle regole ed orari della convivenza.

### **ASSENZE E DIMISSIONI**

Qualora l'ospite della struttura si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alle dimissioni eccetto che, a seguito di valutazione dell'U.V.I., non sia stabilito un ricovero presso altra struttura residenziale. Per eventuali ricoveri in RSA la durata per cui sarà conservato il posto è di 60gg mentre, in caso di assenza volontaria (per brevi rientri nel proprio nucleo familiare e debitamente documentata), il posto viene conservato per un massimo di 30 giorni complessivi nell'anno.

Le **dimissioni** dalla Residenza possono avvenire per:

- volontà del residente;
- volontà dei familiari, con il consenso dell'interessato;
- per documentata incompatibilità nella vita comunitaria e alle regole di convivenza;
- per protratto mancato e ingiustificati pagamento della retta.



## **ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO**

La pianificazione delle attività quotidiane è elaborata dal Coordinatore della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI dei residenti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

<b>ORARI</b>	<b>ATTIVITÀ</b>
<b>06.30 – 08.30</b>	Sveglia, igiene e cura
<b>08.30</b>	Prima colazione in stanza o nella sala da pranzo
<b>10.00 -11.30</b>	Svolgimento attività varie
<b>10.30</b>	Passaggio bevande
<b>12.00</b>	Pranzo in stanza o nella sala da pranzo
<b>13.15</b>	Riposo
<b>14.30</b>	Mobilizzazione
<b>15.00</b>	Merenda e passaggio bevande
<b>16.00</b>	Attività di animazione, ricreative o motorie (cadenza settimanale)
<b>18.00</b>	Cena in stanza o nella sala da pranzo
<b>20.00</b>	Preparazione per la notte

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì per 9 ore giornaliere per 45 settimane/anno. La giornata all'interno del Centro Diurno si articola come segue:

<b>ORARI</b>	<b>ATTIVITÀ</b>
<b>09.00</b>	Arrivo in struttura con familiare/trasporto organizzato dalla struttura
<b>10.00 -11.30</b>	Svolgimento attività di animazione o motorie
<b>11.45</b>	Igiene e cura
<b>12.00</b>	Pranzo nella sala da pranzo
<b>12.45</b>	Igiene e cura
<b>13.30</b>	Riposo pomeridiano
<b>16.00</b>	Uscita con familiare/trasporto organizzato dalla struttura

## **DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI**

Ogni residente ha il **diritto**:

- Di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose;
- Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- Alla sicurezza ed alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- Alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrando nei termini previsti dal regolamento
- Alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri, purché conformi alle normative in vigore;
- Alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- Ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- Alla partecipazione al Comitato di Gestione;

Ogni residente ha il **dovere**:

- Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- Di tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia;
- Di non disturbare gli altri ospiti;
- Di avvisare il personale in caso di eventuali uscite dalla struttura, anche se accompagnati dai propri familiari;
- Di osservare gli orari della struttura, dei pasti, del riposo ecc;
- Di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per se per gli altri (gli alimenti e bevande portate dai familiari devono essere consegnati esclusivamente al personale in servizio);
- Di rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;
- Di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;
- Pagare regolarmente la retta;
- Osservare il regolamento interno.

## **MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI**

La "Casa di Riposo Piccini Naretti" è aperta ai visitatori tutti i giorni ad eccezione dell'orario del pasto. Eventuali deroghe sull'orario di ingresso potranno essere esclusivo oggetto di autorizzazione da parte del Responsabile. È possibile visitare la struttura, previo appuntamento.

I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della struttura per quanto afferisce:

- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto ricoverato;
- Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti c/o la "Casa di Riposo

Piccini Naretti”;

- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale;
- Ad eventuali visite alla famiglia o al nucleo parentale;
- Alla rimozione di tutti gli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro dell’utente nel proprio naturale ambiente di vita;
- Mantenimento di rapporti relazionali e di cura durante eventuali ricoveri del proprio congiunto c/o reparti ospedalieri;
- Al rispetto del Regolamento.

L’ospite può uscire dalla struttura rispettando le seguenti condizioni:

- ogni uscita, deve essere comunicata agli operatori in servizio;
- nel caso l’assenza del residente si prolunghi oltre i termini concordati, in maniera tale da destare preoccupazioni, i familiari e/o amici sono tenuti a darne segnalazione al Coordinatore/Responsabile di Struttura;
- le uscite sono ammesse, preferibilmente, fra le ore 9,00 e le ore 18,00.

### **INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI**

All’interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all’ospite, al familiare autorizzato o all’amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. La struttura gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette ai residenti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dal Coordinatore di Struttura tramite colloquio diretto, via email e/o posta ordinaria.

Le comunicazioni dirette ai residenti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura sanitaria e socio-assistenziale sono trasmesse dal Coordinatore infermieristico e/o Referente infermieristico di reparto tramite colloquio diretto, telefonico e via email. In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura professionale più adeguata. Il Coordinatore di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni cliniche del paziente.

### **MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE**

Il Responsabile di Struttura assicura l’invio agli interessati della copia della documentazione personale nonché copia della cartella clinica in accordo con quanto disposto dall’art.4 della **Legge 8 marzo 2017, n. 24** “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”, secondo il quale: “La direzione sanitaria della struttura pubblica o privata, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto [...] fornisce la documentazione preferibilmente in formato elettronico; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta”.

## 6.ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

### PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Nella tabella sottostante sono riportate le prestazioni fornite all'interno della Casa di Riposo e Residenza Protetta "Piccini Naretti", espresse in minuti di servizio erogati giornalmente ad ogni ospite, previsti dalla normativa Regionale e recepiti dalle convenzioni con AST Pesaro-Urbino (sono inclusi i servizi migliorativi aggiuntivi).

TIPOLOGIA OSPITI	MINUTI ASSISTENZA CONV. AST	MINUTI ASSISTENZA MIGLIORATIVI	MINUTI INFERMIERE CONV. AST	MINUTI FISIOTERAPISTA CONV. AST	TOTALE MINUTI	SERVIZI/PRESTAZIONI AGGIUNTIVI, CONFORT
RESIDENZA PROTETTA	80	15	20	-----		Servizio trasporto, attività di animazione
RESIDENZA PROTETTA DEMENZA	100		20	10*		
CASA DI RISOSO	20	45	AL BISOGNO	-----		Servizio trasporto, attività di animazione
CENTRO DIURNO	30		10	10		Servizio trasporto

\* SOSTITUITO DA 13 MINUTI DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

### Area Sanitaria

#### Servizio di assistenza medica

Il residente conserva il rapporto con il suo Medico di Medicina Generale (MMG) al quale la Casa di Riposo "Piccini Naretti" fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione tramite proprio personale. Il MMG ha la responsabilità clinica del proprio paziente, valuta lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, prescrive la terapia farmacologia, le visite e gli esami diagnostici. Il Medico è tenuto ad assicurare visite ed interventi programmati e nei casi di urgenza non programmabili.

#### Servizio di assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a ciascun residente. In collaborazione con il Medico, l'infermiere identifica i bisogni del residente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura, valuta e gestisce gli interventi assistenziali di competenza infermieristica; collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

#### Servizio di riabilitazione

Il Fisioterapista si occupa di tutte quelle attività legate alla mobilità e al mantenimento delle abilità residue negli ospiti. Durante la permanenza in Struttura, il terapeuta valuta e quantifica la forza muscolare, la postura e l'equilibrio da seduto e in stazione eretta, i trasferimenti e il cammino, compreso l'utilizzo della carrozzella.

Addestra alla deambulazione con o senza ausili, compreso il cammino su

terreno sconnesso, su piano inclinato e il salire e scendere le scale. Somministra esercizi per incrementare la forza, la resistenza e la coordinazione per specifici gruppi muscolari o per l'intero corpo. Analizza le necessità del soggetto in carrozzella compresa l'attività di mantenimento; collaborare all'individuazione della carrozzella necessaria e i relativi adattamenti e ausili, prima della relativa prescrizione da parte del fisiatra. In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzata (PAI) di ciascun residente.

#### Servizio di assistenza alla persona

L'Operatore Socio Assistenziale (OSS) si occupa dell'assistenza diretta alla persona sulla base della programmazione individuale.

In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzata (PAI) di ciascun residente.

#### Servizio di animazione

L'animatore promuove, stimola e organizza attività socio culturali e ricreative. Favorisce l'incontro e l'interazione tra le persone, facilita la comunicazione e l'espressione. Il lavoro dell'animatore è centrato sull'anziano come persona e incide, come gli altri interventi professionali svolti in struttura, sul suo benessere e sulla qualità di vita.

L'attività di animazione prende avvio dagli interessi e dai bisogni della persona, dalla valorizzazione delle sue risorse e della sua storia.

L'animatore lavora in sintonia con le altre figure professionali, nel rispetto dei ruoli specifici, in funzione del piano di assistenza individualizzato (PAI) dell'anziano.

### **Area Direzione e Amministrazione**

#### Responsabile di Struttura

La Coordinatrice/Responsabile di Struttura dirige ed assicura la direzione tecnica della Residenza; è responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa generale.

#### Servizio di custodia valori

L'Amministrazione Comunale o il responsabile della Struttura non sono tenuti alla custodia e pertanto non rispondono per nessun titolo di eventuali smarrimenti o danni alle cose. Qualora l'ospite voglia affidare la custodia di somme di denaro, valori o preziosi, egli potrà depositarli presso l'Ufficio della Responsabile della Struttura. In caso di decesso, le cose e i valori depositati potranno essere ritirati dai legittimi eredi.

#### Servizio religioso

A tutti i residenti è garantito il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa. Viene garantita la libertà di praticare altri culti religiosi mettendo a disposizione spazi idonei per la preghiera.

All'interno della Struttura è situata una cappella dove ogni quindici giorni è celebrata la S. Messa.

### **Area Servizi Alberghieri**

#### Servizio pulizia

Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le

procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei residenti, degli arredi e delle attrezzature.

#### Servizio lavanderia

L'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale.

Il servizio lavaggio e sanificazione degli indumenti personali, il servizio della biancheria piana (lenzuola asciugamani ecc.) è garantito da una ditta specializzata esterna che provvede al lavaggio, alla stiratura, è affidato a ditta specializzata esterna.

#### Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati dalla mensa centralizzata da personale specializzato nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti giornalmente tre pasti: prima colazione, pranzo e cena e nel corso del pomeriggio viene servita la merenda e la somministrazione di bevande in qualsiasi momento della giornata. I pasti sono serviti nella sala da pranzo o nelle proprie stanze a giudizio del personale sanitario, sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta definita. L'alimentazione degli ospiti è organizzata sulla base di menù dietetici e su tre tipologie: solida, liquida e semiliquida. Sono possibili modifiche per meglio rispondere alle esigenze cliniche dell'ospite (dieta per diabetici, ipoproteica ecc.). Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari agli ospiti su diretta richiesta motivata e/o segnalazione del Medico curante.

Il menù, impostato su cinque settimane, che prevede lo stesso tipo di pranzo delle ristorazioni scolastiche, viene regolarmente rivisto dai medici nutrizionisti appartenenti al Dipartimento di Prevenzione "Servizio Igiene degli alimenti e della nutrizione" SIAN dell'AST Pesaro-Urbino.

#### Servizio trasporto

La struttura è dotata di apposito mezzo attrezzato con elevatore omologato per il trasporto di una sedia a rotelle. Tale mezzo è destinato all'accompagnamento di ospiti all'esterno della struttura per visite e terapia.

Qualora nello stesso giorno ci siano due viaggi previsti per gli ospiti, il Comune mette a disposizione un proprio mezzo dotato anch'esso di pedana con elevatore omologato.

## **PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA**

Per tutti i residenti la retta non comprende servizi alberghieri e/o personalizzati, ulteriori rispetto i servizi base. Sono pertanto a totale carico dell'utente:

- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal Servizio Sanitario Regionale;
- farmaci di fascia C e C-bis;
- ausili non riconosciuti dal Servizio Sanitario Regionale;
- spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- spese per parrucchiere/a, estetista, podologo;
- assistenza in caso di ricovero presso strutture ospedaliere;
- prestazioni fisioterapiche (sia private che prescritte dal SSR)
- oltre agli interventi prescritti;
- presidi assorbenti oltre la fornitura gratuita garantita dal Comune e dal Servizio Sanitario Regionale;
- consulenze specialistiche e servizi di sostegno psicologico per residenti e familiari;
- spese funerarie in caso di decesso di un residente.

## **COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La retta è stabilita dai competenti organi comunali sentito il parere del Comitato di Gestione; è differenziata in base alla tipologia di servizio. Per tutte le tipologie, sono da intendersi comprese all'interno della retta tutti i servizi indicati nel paragrafo **PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA**

### **CASA DI RIPOSO – NON RESIDENTI**

TARIFFA GIORNALIERA ORDINARIA	€ 33,12 (+iva di legge)
TARIFFA GIORNALIERA PER SOGGETTI CON ACCOMPAGNAMENTO*	€ 42,49 (+iva di legge)
CAMERA SINGOLA CON BAGNO AD USO ESCLUSIVO	MAGGIORAZIONE 30%

### **CASA DI RIPOSO – RESIDENTI**

TARIFFA GIORNALIERA ORDINARIA	€ 31,06 (+iva di legge)
TARIFFA GIORNALIERA PER SOGGETTI CON ACCOMPAGNAMENTO*	€ 40,46 (+iva di legge)
CAMERA SINGOLA CON BAGNO AD USO ESCLUSIVO	MAGGIORAZIONE 30%

### **RESIDENZA PROTETTA – NON RESIDENTI**

TARIFFA GIORNALIERA ORDINARIA	€ 33,12 (+iva di legge)
TARIFFA GIORNALIERA PER SOGGETTI CON ACCOMPAGNAMENTO*	€ 42,49 (+iva di legge)
CAMERA SINGOLA CON BAGNO AD USO ESCLUSIVO	MAGGIORAZIONE 30%

### **RESIDENZA PROTETTA – RESIDENTI**

TARIFFA GIORNALIERA ORDINARIA	€ 31,06 (+iva di legge)
TARIFFA GIORNALIERA PER SOGGETTI CON ACCOMPAGNAMENTO*	€ 40,46 (+iva di legge)
CAMERA SINGOLA CON BAGNO AD USO ESCLUSIVO	MAGGIORAZIONE 30%

### **CENTRO DIURNO – NON RESIDENTI**

TARIFFA GIORNALIERA	€ 23,50 (+iva di legge)
TARIFFA PART-TIME	€ 12,50(+iva di legge)

### **CENTRO DIURNO – RESIDENTI**

TARIFFA GIORNALIERA	€ 21,50 (+iva di legge)
TARIFFA PART-TIME	€ 11,50 (+iva di legge)

\*SI INTENDE SOGGETTI IN POSSESSO DEL RICONOSCIMENTO DEL MINISTERO DELL'INTERNO DELL'INVALIDITÀ CIVILE TOTALE CON ACCOMPAGNAMENTO

Esclusivamente ai fini della determinazione della retta si considera residente l'utente che al momento della presentazione della domanda di ammissione risulta residente nel Comune di Urbania da almeno 2 anni; risulta utente non residente colui che al momento della domanda non risiede nel comune di Urbania da almeno due anni e tale condizione di non residente sussiste per tutta la durata della permanenza dell'ospite in struttura.

Il pagamento delle rette dovrà essere effettuato entro il primo giorno del mese successivo.

Tutti gli ospiti con retta o parte di essa a carico del bilancio comunale devono



rilasciare all'atto dell'ingresso delega irrevocabile al Comune per la riscossione dei ratei di pensione per tutta la durata del ricovero. Gli stessi sono tenuti ad affidare la gestione dei beni di proprietà e la riscossione di eventuali canoni, censi e rendite al Comune stesso, a garanzia e copertura della retta di ricovero o parte di essa. Sono ugualmente tenuti al rilascio della delega al Comune, per la riscossione di proventi da rendite o da pensione, gli ospiti che, pur essendo in grado di fronteggiare la spesa, non abbiano un garante riconosciuto dall'Amministrazione che si obblighi in ogni caso al pagamento delle rette.

### **PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO**

Nel caso di assenze nel corso del mese per brevi rientri in famiglia o altro motivo, la retta sarà conteggiata per intero nei primi tre giorni e ridotta al 50% per il successivo periodo. Di questi benefici usufruiranno solo gli ospiti che pagano la retta per intero.

## 7.ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

La qualità della Casa di Riposo "Piccini Naretti": la struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della stessa, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato.

Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio.

Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura.

Si riportano di seguito i principali fattori su cui sono costruiti in maniera dettagliata gli indicatori.

### QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Qualità del personale</b>	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore di formazione e aggiornamento all'anno, in base alla normativa ECM.
<b>Documentazione</b>	Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella infermieristica.
<b>Assistenza infermieristica</b>	Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti. Segnalazione di sintomi e malattie al personale sanitario e registrazione degli interventi sulla cartella del residente.

### QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Qualità del personale</b>	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
<b>Cura della persona/igiene personale</b>	Gli operatori incaricati forniscono ai residenti un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzati.
<b>Governo dell'alloggio</b>	Gli operatori incaricati forniscono ai residenti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, ecc.). Definizione di procedure e protocolli di gestione.

## QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Qualità dei pasti</b>	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei residenti di diversi regimi alimentari. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
<b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
<b>Servizio di lavanderia e guardaroba</b>	Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana. Ritiro della biancheria sporca da parte dell'addetto della lavanderia ogni due giorni. Identificazione della biancheria personale dei residenti.

## QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature</b>	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).
<b>Documentazione e segnaletica</b>	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.

## QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Accoglienza</b>	Conoscenza del nuovo residente attraverso colloqui individuali e con la famiglia.
<b>Inserimento</b>	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
<b>Rapporti con la famiglia</b>	Incontri periodici con la famiglia anche nel corso di attività di animazione.
<b>Informazione</b>	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi.
<b>Suggerimenti e reclami</b>	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di residenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.
<b>Tutela dei diritti e della privacy</b>	Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.

### Reclami e suggerimenti

La Casa di Riposo e Residenza Protetta "Piccini Naretti" garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti dei propri residenti, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, la Casa di Riposo e Residenza Protetta "Piccini Naretti" ha istituito la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato "**Scheda segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti, elogi**" (si veda Allegato A alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso la reception. Il Coordinatore ha il compito di adottare i provvedimenti del caso e, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia, risponderà ai reclami scritti entro i 15 giorni successivi al ricevimento degli stessi.

Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo "Contatti e numeri utili".

### Customer Satisfaction

Annualmente, viene inoltre somministrato un questionario di soddisfazione (in forma anonima) quale strumento per la rilevazione della soddisfazione dei residenti e dei loro familiari. Il questionario viene consegnato una volta all'anno e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. Rispetto ai risultati dell'anno precedente vengono predisposte relazioni annuali di **Customer Satisfaction** e di **Analisi degli Indicatori** che vengono affisse in bacheca per la condivisione con i residenti, i loro familiari e tutte le parti interessate.

## **LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA**

Il Comune di Urbania gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri ospiti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, il Comune di Urbania gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure sono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti.

## CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

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

Via Castiglione, 2  
61049 Urbania (PU)  
Tel. 0722-319447  
Fax 0722-311231  
Email: [casa.riposo@comuneurbaniapu.it](mailto:casa.riposo@comuneurbaniapu.it)

### **Comune di Urbania - Ufficio Servizi Sociali**

Piazza della Libertà, 1  
61049 Urbania (PU)  
Tel. 0722-313160  
Fax 0722-313152



## ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Residenza Protetta     Casa di Riposo     Centro Diurno

Nota: il presente modulo può essere richiesto al responsabile ogni qualvolta l'ospite e/o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.

La segnalazione ha luogo in forma:

verbale                       telefonica                       con lettera                       con modulo

Da parte del Sig./ra

Familiare di

--	--

Residente a

Recapito telefonico

--	--

### CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE


Ricevuto il giorno

Dall'operatore

--	--

Firma operatore

Firma utente  
(facoltativa)

--	--

**NOTA: la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione**

La risposta all'utente ha avuto esito immediato

Si

No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

Comitato  
Gestione

di  Assistente Sociale

Coordinatrice di  
Struttura

Responsabile  
di  
Struttura

In data \_\_\_\_\_

### RISOLUZIONE DEL CASO SEGNALATO
