



“ASP Paolo Ricci”

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Sede legale: P.zza XXV Luglio, 2 -62012 Civitanova Marche (MC)

Sede amministrativa: Via Einaudi, 144 – 62012 Civitanova Marche (MC)

URL sito web: www.paoloricci.org

posta elettronica ordinaria istituzionale: info@paoloricci.org

PEC: asp.paoloricci@emarche.it

Cod.fisc./P.IVA 00259160430

Struttura polifunzionale

“Villa Letizia”

CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA POLIFUNZIONALE "VILLA LETIZIA"

"Villa Letizia" è situata a Civitanova Marche in Viale Matteotti n.170, in una palazzina a 2 piani sul lungomare, con un ampio cortile antistante ed attiguo giardino.

La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici. Dista dalla stazione di Civitanova Marche- Montegranaro circa 500 m.

LA RESIDENZA "Villa Letizia": finalità

La struttura ha come finalità l'offerta di servizi socio - sanitari e assistenziali in regime di degenza e interventi socio-sanitari integrati con il territorio.

Si identifica, in base alla normativa, come:

- *Residenza Protetta* che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio, non permettono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza. Il ricovero in Residenza Protetta risulta determinante in presenza di plurime patologie funzionali e cronico degenerative che necessitano, contemporaneamente, di un intervento clinico sanitario e di un intervento assistenziale continuativo.
- *Ricovero di sollievo* a carattere temporaneo. Ha la durata massima di 30 giorni, con funzione di sollievo alla famiglia. Sono possibili altresì cicli di ricovero temporaneo ripetuti nell'arco dell'anno, compatibilmente con la disponibilità dei posti letto della residenza protetta e la garanzia di possibilità di accesso per i nuovi richiedenti.
- *Casa di riposo* che costituisce una struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad ospitare anziani autosufficienti, che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono anche garanzie di protezione nell'arco della giornata. La Casa di riposo garantisce, altresì, la continuità dell'accoglienza agli ospiti che presentano una parziale e/o temporanea riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.

PROCEDURE PER L'AMMISSIONE

Villa Letizia dispone di:

- 45 posti letto in Residenza Protetta e ricovera al suo interno ospiti con diverse patologie. I ricoveri possono essere a tempo indeterminato e a tempo determinato (1 posto di *Ricovero di sollievo*).
- 5 posti letto in Casa di Riposo per l'accoglienza di anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi. Possono anche essere accolte persone anziane o prossime all'anzianità che presentano una particolare fragilità personale e sociale.

La procedura da seguire per l'ammissione prevede le seguenti fasi:

RESIDENZA PROTETTA

L'accesso alla Residenza Protetta avviene solo a seguito di parere favorevole dell' Unità Valutativa Integrata (U.V.I.) dell'ASUR Zona Territoriale n. 8 di Civitanova Marche secondo la seguente procedura:

1. Richiesta dell'anziano interessato o di chi è civilmente obbligato e comunque corredata da scheda del medico di riferimento, su modulistica predisposta dal Distretto Sanitario. Nei

casi di impossibilità dell'anziano e assenza dei familiari, la segnalazione può essere inoltrata anche dal Medico di Medicina Generale o Ospedaliero o dall'Assistente Sociale di riferimento. La richiesta o la segnalazione va presentata presso il Distretto Sanitario dell'ASUR Zona Territoriale n. 8.

2. Convocazione dell' UVI

3. Valutazione multidimensionale da parte dei componenti dell' UVI (Medico Coordinatore, MMG, Geriatra, Infermiere, Assistente sociale, altre figure necessarie) presso il domicilio dell'anziano o la struttura in cui si trova.

4. Valutazione conclusiva dell' UVI di idoneità/non idoneità all'ammissione ed inserimento in lista d'attesa.

5. Definizione, da parte dell'UVI, del Progetto assistenziale che ne specifichi gli obiettivi assistenziali, i risultati che si intendono raggiungere, la tipologia degli interventi, la durata della degenza, la tipologia dell'ammissione (dimissione protetta ospedaliera, ordinaria, di "sollevio"), lo scadenziario delle verifiche e la eventuale programmazione della dimissione. Sulla base delle suddette indicazioni la Residenza Protetta provvederà ad elaborare, gestire, monitorare il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) con rivalutazione almeno semestrale, e attraverso il collegamento con l' UVI, garantire la costante coerenza del Progetto assistenziale, con l' esecutività del PAI.

6. Eventuale dimissione dalla Residenza Protetta, da parte dell'UVI .

CASA DI RIPOSO

Il familiare o l'anziano che si rivolgono in struttura riceveranno:

1. il modello di domanda per l'ammissione
2. l'elenco della documentazione da allegare

L'ammissione alla Casa di Riposo deve comunque essere preceduta dalla valutazione dell'U.V.I., pertanto il medico di base, a seguito della richiesta dell'interessato, dovrà attivare l'Unità Valutativa.

Una volta verificata l'autosufficienza dell'anziano, l'accoglienza nella Casa di Riposo è concordata con il Responsabile della Struttura.

GESTIONE LISTE D'ATTESA

Le liste di attesa vengono gestite dal Coordinamento infermieristico dell'ASUR Zona territoriale n. 8 di Civitanova Marche e seguono i seguenti criteri:

RESIDENZA PROTETTA

Nella gestione della lista d'attesa nella Residenza protetta, vanno tenuti in considerazione i seguenti criteri:

1. priorità ai residenti nel Comune ove è situata la struttura
 2. priorità ai pazienti residenti nell'ASUR Zona Territoriale n.8/Ambito Territoriale 14 ;
- Nell'ambito di tali criteri verrà data priorità a :
- a) pazienti in condizione di non autosufficienza
 - b) pazienti con complessità assistenziale
 - c) pazienti provenienti dal domicilio, le cui condizioni sanitarie, socio-ambientali e familiari non consentono la cura e la permanenza a domicilio

CASA DI RIPOSO

Hanno la precedenza all'ammissione i soggetti residenti nel Comune di Civitanova Marche, con carenti reti familiari e condizioni abitative precarie.

A parità delle precedenti condizioni viene valutata l'anzianità del soggetto richiedente e l'ordine di presentazione delle domande.

L'INSERIMENTO

L'ingresso dell'anziano prevede:

- incontro con i parenti dell'ospite per la raccolta di tutte le informazioni utili a facilitare l'ingresso presso la Struttura;
- compilazione del modulo contenente le prime informazioni per il personale assistenziale e sanitario;
- accettazione dell'impegno al pagamento della retta
- pagamento di una mensilità a titolo di cauzione.
- stesura del Piano Assistenziale Individuale a cura dell' Unità Valutativa Integrata.

Il Piano Assistenziale Individuale è verificato dopo il primo mese di permanenza e successivamente almeno entro sei mesi.

Ad ogni ospite è assegnato un posto letto (in camera singola, a due o a tre letti) a seconda della disponibilità e della necessità oggettiva. Per coniugi e/o congiunti che lo richiedano è possibile l'assegnazione della camera a due letti. L'abbinamento degli anziani in camera viene disposto previo colloquio tra l'anziano e/o i familiari e il Responsabile della struttura, tenendo conto, nei limiti del possibile, dell'età, del temperamento e di altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani da alloggiare nella stessa camera.

Qualora l'abbinamento dovesse rivelarsi non idoneo, il Responsabile della Struttura, previo colloquio con le parti interessate, si farà carico di provvedere ad altra sistemazione.

Al fine di riprodurre nella Residenza Protetta condizioni ambientali di tipo familiare, l'ospite ha la possibilità di conservare nella camera assegnata suppellettili e oggetti di arredamento personali e quant'altro sia idoneo a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e le regole della vita di comunità.

DIMISSIONI

Le dimissioni sono richieste, a seconda dei casi, dalla famiglia, dall'ospite o dall'Unità Valutativa Integrata. Le dimissioni sono concordate con un preavviso di almeno 5 giorni.

◇ **PRESTAZIONI & SERVIZI OFFERTI**

I servizi offerti sono erogati per 365 giorni all'anno sulle 24 ore, in qualità non inferiore agli standard richiesti dalla normativa regionale in materia di funzionamento delle strutture per anziani.

Essi consistono, oltre che nell'assistenza di base e tutelare, in servizi di tipo alberghiero e specialistico.

Sono compresi nel costo della retta:

- assistenza tutelare diurna e notturna
- igiene e cura della persona
- vitto e alloggio
- somministrazione degli alimenti, con servizio in camera, all'ospite temporaneamente impossibilitato a farlo autonomamente

- servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria in uso e di quella personale dell'ospite
- igiene e cura degli ambienti e degli arredi
- somministrazione delle terapie prescritte dal medico curante
- assistenza infermieristica
- servizio sociale professionale
- gite esterne
- feste
- partecipazione ad iniziative sociali, culturali e ricreative del territorio
- assistenza religiosa

Sono a carico del SSN

1. Medico di medicina generale
2. Assistenza medica specialistica

Sono extra-retta

- Spese mediche, specialistiche e farmaceutiche non a carico del SSN
- Assistenza per prestazioni effettuate fuori della struttura e in casi di ricovero ospedaliero

All'acquisto dei medicinali provvede materialmente il personale della struttura polifunzionale.

- Servizio parrucchieria- barbieria, servizio di podologia, cure estetiche

Questi Servizi vengono forniti all'interno della Struttura periodicamente; tuttavia, ciascun ospite, è libero di avvalersi di analoghe prestazioni da parte di professionisti di propria fiducia, sia all'interno che all'esterno della Struttura.

◇ **VITA QUOTIDIANA**

I pasti

I pasti per gli ospiti seguono menù stagionali e vengono forniti nei seguenti orari:

Colazione ore 8.30

Pranzo ore 12.00

Cena ore 19.00

Il menù è settimanale e prevede modifiche personalizzabili a seconda di particolari patologie del singolo ospite.

Sono previsti anche due spuntini (ore 10,00 ed ore 16,00) costituiti da alimenti di facile digeribilità liquidi o semiliquidi

ORARI DI ENTRATA E USCITA DEGLI OSPITI E DI VISITE DEI FAMILIARI

L'orario di visita agli ospiti è il seguente: libero nelle ore diurne; regolamentato dalle ore 20.00 alle ore 8.00. Si richiede, tuttavia, di rispettare le esigenze di riposo degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio. A titolo indicativo, si consigliano le visite negli orari compresi fra le ore 9.00 e le ore 12.00 e fra le ore 15.00 e le ore 19.00.

Gli ospiti della Casa di Riposo devono rispettare gli orari dei pasti; il rientro serale deve avvenire entro le ore 21.00, salvo deroghe autorizzate dal Responsabile della Struttura.

In casi particolari, è concessa la permanenza dei familiari durante il giorno e/o la notte, ma deve essere concordata con il Responsabile della struttura.

Durante la permanenza in struttura, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli ospiti nel loro complesso.

Comunicazioni Telefoniche

E' sempre possibile comunicare telefonicamente dall'esterno con gli ospiti della Struttura telefonando al n. 0733/7836316.

Ciascun ospite può liberamente telefonare all'esterno, direttamente dalla Segreteria, o coadiuvato dal personale se non è in grado di farlo direttamente.

◇ **ATTIVITA' RICREATIVE**

Villa Letizia offre ai propri ospiti servizi di animazione e svago, sulla base di programmi dettagliati, sia all'interno della Struttura che all'esterno. In tali attività, condotte da personale specializzato, vengono coinvolti anche i familiari, gli amici degli ospiti e la comunità locale.

VARIAZIONI DI INDIRIZZO

I familiari degli ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente agli uffici amministrativi e/o al Responsabile della Struttura, eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi. Diversamente l'Istituto declina ogni responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

OGGETTI PERSONALI

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. La Direzione non risponde di eventuali furti.

PROPOSTE E RECLAMI

Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

I reclami vanno presentati per iscritto direttamente alla Direzione, la quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro il termine di 30 gg. di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

I Responsabili della Struttura provvederanno ad inoltrare copia del reclamo al Gruppo Tecnico istituito a livello di ASUR – Zona Territoriale n. 8 / ATS XIV con sede presso il Distretto sanitario, Via Abruzzo- Civitanova Marche

RETTE

Le rette di degenza dal 1° febbraio 2014 sono pari a:

RESIDENZA PROTETTA: € 1.322,09 al mese

RICOVERO DI SOLLIEVO: € 50,00 al giorno

CASA DI RIPOSO: € 942,33 al mese

Tali rette verranno aggiornate annualmente in base agli indici Istat.

La retta include i seguenti servizi:

- Servizi alberghieri (alloggio, ristorazione, lavanderia)
- Assistenza infermieristica
- Servizi socio-assistenziali
- Servizi di riabilitazione individuale e di gruppo

- Servizio di animazione
- Assistenza religiosa

La retta non comprende:

- Le visite specialistiche a pagamento
- Il trasporto e l'assistenza dell'ospite per visite specialistiche a pagamento esterne o per visite di controllo
- Il servizio di parrucchiera, pedicure esterno
- Servizi o prestazioni extra richiesti dall'Ospite o dai familiari per l'Ospite

◇ **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il pagamento avviene mensilmente, previa presentazione fattura, tramite:

- Tesoreria dell'Ente:
Banca di Credito Cooperativo di Civitanova Marche e Montecosaro , Agenzia di città
C.C. bancario N. 000110100162, ABI 08491, CAB 68872, CIN X
- C.C.P. n. 14556625 intestato a Istituto Paolo Ricci – Servizio Tesoreria

Integrazione delle rette

Gli utenti e i loro familiari che non possono far fronte al pagamento delle somme suddette, si possono rivolgere ai Servizi Sociali del Comune di residenza per chiedere l'integrazione parziale o totale della retta. In attesa dell'integrazione il familiare è tenuto a pagare l'intera quota. All'ospite sarà comunque garantita la conservazione di una quota del proprio reddito da destinare alle spese personali, come stabilito dalla normativa vigente.

Assenza dell'ospite

Residenza protetta

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera, eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI , non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di struttura residenziale.

In caso di assenza volontaria, debitamente documentata, il posto viene conservato per un massimo di n. 15 giorni complessivi nell'anno. Nei giorni di assenza con conservazione del posto l'ospite, per i giorni di ricovero in ospedale, è tenuto a corrispondere la quota giornaliera per il 50%.

Casa di riposo

In caso di assenza dell'utente determinata da qualsiasi causa, potrà essere richiesta la conservazione del posto per un periodo non superiore a due mesi. In tal caso la retta corrisposta sarà pari ad 1/3 dell'ammontare per il primo mese e a 2/3 per il secondo mese.

◇ **DIMISSIONE DELL'OSPITE**

L'ospite potrà essere dimesso in qualsiasi momento per volontà propria; su disposizione dell' U.V.I.; per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole della convivenza; grave inosservanza delle regole della casa di riposo; gravi scorrettezze nel comportamento tenuto all'interno della struttura dai familiari dell'ospite; mancato, protratto pagamento della retta mensile.

◇ **DIRITTI DEGLI OSPITI**

L'ospite ha diritto:

1. ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto delle proprie convinzioni fisiologiche e religiose
2. a una costante disponibilità da parte del personale all'ascolto e alla comprensione
3. al rispetto della riservatezza e della dignità della persona
4. a proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati ed essere sollecitamente informato sull'esito degli stessi

◇ **DOVERI DEGLI OSPITI**

L'ospite ha il dovere di rispettare:

1. gli ambienti in cui vive e le sue regole
2. gli altri ospiti
3. gli operatori della struttura

◇ **IL PERSONALE**

"Villa Letizia" garantisce la continuità nella erogazione dei servizi e nella accoglienza degli ospiti per tutti i giorni dell'anno. Essa richiede quindi di una organizzazione complessa, formata da adeguato personale, sia nel numero che nella preparazione professionale. Il personale è in gran parte dipendente dell'Ente.

L'organigramma del personale della struttura è il seguente:

- N. 1 Direttore dell'Area Socio-Sanitaria
- N. 1 Assistente Sociale
- N. 1 Coordinatore dell'Area Socio-Sanitaria
- N. 4 Infermieri
- N. 20 Operatori addetti all'assistenza di base
- N. 1 Cuoco
- N. 4 Addetti alla cucine e refezione
- N. 1 Addetto alla Lavanderia e guardaroba
- N. 2 Addetti alla pulizia dei locali

◇ **VOLONTARIATO**

All'interno della struttura esiste una significativa presenza garantita dalle Associazioni Scout, U.n.i.t.a.l.s.i., Gruppo Vincenziano, Mo.i.ca. Rilevante è anche l'apporto fornito da alcuni privati.

◇ **SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO**

La struttura usufruisce di una convenzione con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per l'impiego di Volontari del Servizio Civile. Questi sono impegnati nell'aiuto, ascolto ed accompagnamento degli utenti.

◇ **AMMINISTRAZIONE DI VILLA LETIZIA**

La struttura, di proprietà del Comune di Civitanova Marche, è gestita dall'Istituto Paolo Ricci che ha natura giuridica di IPAB (Istituto di Pubblica Assistenza e Beneficenza). L'Istituto è amministrato da un Comitato di Gestione, composto da 5 membri, nominato dal Consiglio Comunale di Civitanova Marche ed un componente della Commissione di Vigilanza.

Attualmente il Presidente dell'Ente è la Dott.ssa Francesca Cernetti.

◇ **RUOLO DEL COMUNE DI CIVITANOVA MARCHE**

Il Comune mette a disposizione la struttura con vincolo di destinazione a Residenza protetta e Casa di Riposo. Fornisce arredi ed attrezzature, effettua gli interventi di manutenzione straordinaria.

Collabora inoltre nella programmazione delle attività

◇ **RICHIESTA INFORMAZIONI**

L'ospite e i suoi familiari possono chiedere tutte le informazioni che desiderano ed esse – nel rispetto dei principi stabiliti dalla privacy – saranno fornite dal Personale competente per le singole materie.

In ogni caso qualunque informazione di carattere generale ed operativo può essere richiesta alla **Direzione della Struttura** 0733.7836316

A chi rivolgersi

Direttore dell'Area Socio-sanitaria: Dott.ssa Patrizia Monti

Coordinatore dell'Area Socio-sanitaria: Sig.ra Maria Pia Mazzaferro

Assistente Sociale: Dott.ssa Michela Picchio

Orario: Lunedì- Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00

Per esigenze particolare si possono fissare degli appuntamenti fuori dagli orari previsti.

Per eventuali richieste relative ad esigenze amministrative, la presentazione di reclami, osservazioni o suggerimenti in merito al funzionamento dei servizi si fa riferimento alla

Direzione Amministrativa,

Via Einaudi n.144, tel. 0733.78361; fax 0733. 7836200; e-mail: info@paoloricci.org

Orario

Lunedì - venerdì

Mattino: dalle ore 8,00 alle ore 14,00

Pomeriggio: dalle ore 16,00 alle ore 18,00

◇ **INDIRIZZI E RECAPITI**

Villa Letizia

V.le Matteotti, 170 – 62012 Civitanova Marche

Tel. 0733. 7836316

Fax 0733. 7836300

Sede amministrativa e Direzione Amministrativa

Via Einaudi, 144 – 62012 Civitanova Marche (nei pressi dell'Ipercoop)

Tel. 0733. 78361

Fax 0733. 7836200

Sito web: <http://www.paoloricci.org>

e.mail: info@paoloricci.org

P.IVA: 00259160430