****

Casa religiosa S. Vincenzo De Paoli F.D.M.

**CARTA DEI SERVIZI**

***CASA DI RIPOSO PER ANZIANI***

**COLLEGIO PERGOLESI**

**ANNO 2024**

****

**Via San Marco 13, 60035 JESI (AN)**

**Tel. 0731-204605 – Fax. 0731-223954**

**Indice**

1. **Presentazione**
2. **Introduzione**
3. **Chi siamo**
4. **La storia della struttura**
5. **Descrizione della struttura**
6. **Tipologia ospiti**
7. **Capacità ricettiva**
8. **Mission, Vision e Valori**
9. **Finalità**
10. **Obiettivi per il futuro**
11. **Diritti dell’ospite**
12. **Modalità accesso alla struttura e gestione lista di attesa**
13. **Modalità ammissione**
14. **Modalità dimissione**
15. **Le Rette**
16. **Durata del periodo di conservazione del posto**
17. **Orari e regole della Struttura**
18. **Prestazioni all’ospite comprese nella retta**
19. **Servizi socio-sanitari offerti ai familiari**
20. **Servizi di pulizia e sanificazione**
21. **Attività di animazione e laboratori**
22. **Rapporto con gli enti locali**
23. **Supporto di assistenza esterna**
24. **Volontariato**
25. **Orario visite**
26. **Vademecum dell’ospite e dei suoi familiari**
27. **Tutela della privacy**
28. **Gestione della qualità**
29. **Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari**
30. **Istituto del reclamo**
31. **Aggiornamento e formazione del personale**
32. **Informazioni utili**

**Allegati**

ALL.1/4

ALL.2/4

ALL.3/4

ALL.4/4

**PRESENTAZIONE**

La Struttura “Collegio Pergolesi” è una struttura che risponde a due aree di intervento ossia,

**Casa di Riposo** : Struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti ospiti **autosufficienti** e ospiti che presentano una parziale e temporanea riduzione dei livelli di **autosufficienza**

**Residenza Protetta:** Struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere anziani **non autosufficienti** pag. 24

**INTRODUZIONE**

La Casa di Riposo (dove emerge un rapporto familiare tra tutte le componenti che vivono, operano e gravitano in essa, dove si vuole garantire agli ospiti una vita serena, piacevole, attiva e in piena relazione con gli altri. Tutela della salute della persona e assistenza ai bisogni individuali sono elementi essenziali per la permanenza dell’ospite all’interno della struttura.

La vita media di uomini e donne tende ad allungarsi, ma l’avanzare dell’età non sempre si accompagna al concetto di “qualità di vita”.

Situazioni familiari difficili, l’evoluzione dei tempi con ritmi di vita a volte frenetici, malattie, solitudine sono motivo di un precoce decadimento da parte degli anziani e di un aggiuntivo stress da parte dei familiari stessi per non potersi occupare come vorrebbero dei loro cari.

La decisione di rivolgersi ai servizi di assistenza rappresenta una scelta complessa e il più delle volte sofferta da parte della famiglia.

Il modello teorico seguito è “LA CURA FOCALIZZATA SULLA PERSONA”.

La valorizzazione dell’individuo, indipendentemente dall’età o dalle sue capacità cognitive, l’attenzione e cura offerta a coloro che vertono in stato di bisogno: “Affetto, Considerazione, Ascolto, Impegno Quotidiano” sono le linee guida degli operatori della struttura.

La normativa ha introdotto dal 1995 il documento unico che impegna Enti ed Aziende ad attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso ed al tempo stesso afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che limitano la fruibilità di tali servizi.

L’utente diventa così soggetto attivo in grado di decidere sia sulla domanda che sull’offerta e si apre così tra l’organizzazione e gli utenti un dialogo finalizzato ad un miglioramento continuo della qualità nell’interesse di entrambe le parti.

La “CARTA SERVIZI” nasce nell’intento del legislatore, per informare il cittadino riguardo le modalità di accesso alla struttura, per evidenziare gli obiettivi, per rendere ben percepiti principi, indirizzi, tecniche e metodologie su cui si basa il nostro operare finalizzato ad un insieme armonico per il benessere dell’ospite.

**Tale documento, unitamente alla modulistica in uso, dal momento dell’ingresso in struttura si trasforma in un vero e proprio contratto tra le parti.**

***Chi Siamo***

La Casa di Riposo – Residenza per Anziani – Collegio Pergolesi è una struttura residenziale autorizzata all’assistenza di persone anziane che non possono più trovare in casa una risposta adeguata alle proprie esigenze, per ragioni di salute o nuove condizioni familiari. Vi trovano accoglienza, anche temporanea persone con diversi gradi di autosufficienza che necessitano di un ambiente sereno e sicuro e con interventi volti a migliorare il proprio stato di salute ma che, a causa di sopraggiunte inabilità, hanno necessità di essere aiutati nello svolgimento delle loro quotidianità.

Il 20/12/2017 la struttura ha ricevuto la certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015

In data dicembre 2023 la struttura ha ottenuto il mantenimento delle certificazione.

***La storia della struttura***

La costruzione edificata sul Colle San Marco risale al 1895. E’ stata voluta dal canonico di Jesi Don Alessandro Bosi fondatore dell’istituto Salesiano Maria Ausiliatrice, con lo scopo dell’istruzione, l’educazione morale, religiosa e civile, soprattutto per le classi meno abbienti . I Salesiani rimasero fino al 1914 perché poi l’istituto venne trasformato in carcere militare . Al termine del periodo bellico Don Bosi si adoperò per ricondurre la struttura alla sua iniziale destinazione educativa e scolastica a favore dei giovani e ragazzi. La sua iniziativa venne accolta dall’allora Vescovo di Jesi Mons. Giuseppe Gandolfi, il quale volle affidare l’imponente struttura alla Congregazione dei Fratelli di Nostra Signora della Misericordia che arrivarono a Jesi il 10 agosto 1920. I Fratelli si adoperarono subito con ingenti lavori a rendere i locali idonei alle finalità che dovevano caratterizzare la nuova struttura e la intitolarono al musicista jesino Gian Battista Pergolesi. Nacque così il “ Collegio Pergolesi ” che per molti anni fu un luogo educativo e di aggregazione per molti giovani della città di Jesi.

Con l’inizio della guerra le attività del Collegio vennero ridotte ma al termine del conflitto si ritornò alla normalità, venne istituita la Scuola elementare riconosciuta paritaria e la Scuola Media legalmente riconosciuta.

La funzionalità del Collegio, dopo aver educato intere generazioni a causa della diminuzione progressiva di presenze sia di convittori sia di esterni doveva essere ripensata. Dopo riflessioni da parte del Capitolo Generale della Congregazione, venne deciso che la nuova destinazione del Collegio proprio per lo Spirito originario della Congregazione stessa, dovesse essere riconvertita a struttura di accoglienza per anziani.

***Descrizione della struttura***

Attualmente la struttura è suddivisa in tre piani:

*Piano terra dove si svolge la vita di comunità e si trovano:*

- La cucina

- Un’ampia sala mensa luminosa ed accogliente

- Una saletta riservata per piccoli festeggiamenti ospiti/familiari

- Una confortevole sala tv

- Un ampio salone per l’animazione e la tv

- Una saletta riservata per i colloqui usufruibile da tutti gli ospiti e loro familiari

- Una sala colloquio per incontro con nuovi ospiti

- La cappella

- La biblioteca

- Gli uffici

- Servizi

*Primo piano*

- Sono dislocate n° 19 camere doppie e n° 6 singole tutte con doccia e bagno in camere

adeguatamente attrezzate in base alle recenti normative.

- Un ambulatorio

- Una piccola palestra attrezzata

- Una saletta per barbiere, parrucchiera e podologa

*Secondo piano*

- Sono dislocate n° 7 camere doppie e n° 6 singole, tutte con bagno interno adeguatamente attrezzato per persone che presentano un maggior carico assistenziale.

- Un ambulatorio

- Bagno assistito

- Inoltre in ogni piano sono presenti locali di servizio, ripostiglio, deposito biancheria

pulito/sporco

Tutti i locali sono climatizzati, vi è possibilità di installare un televisore e tutte le attrezzature rispondono ai criteri tecnici e di sicurezza.

*Piano seminterrato:*

Sono collocati i servizi generali quali:

- guardaroba

- asciugatore

- spogliatoi per il personale sia maschile che femminile

- magazzini di scorta materiale vario

*Esterno:*

All’esterno la struttura si presenta con un ampio parco ben curato,

- percorsi senza barriere

- panchine di riposo lungo i viali

Inoltre vi sono altri locali quali la camera mortuaria, dove vengono favoriti intimità e raccoglimento, con un ingresso separato all’interno dell’edificio.

***Tipologie di ospiti***

*Ospiti autosufficienti*

Capaci di svolgere autonomamente le principali attività di vita quotidiana:

Igiene, vestizione, deambulazione, limitazione utilizzo dei servizi igienici, senza controllo e/o sorveglianza alcuna da parte del personale preposto.

*Ospiti che presentano una parziale/temporanea riduzione dei livelli di autosufficienza*

Ospite capace di svolgere solo alcune attività di vita quotidiana, necessitando di costanti ma ridotti interventi assistenziali (Igiene, vestizione, deambulazione, limitazione utilizzo dei servizi igienici, con controllo e sorveglianza da parte del personale preposto).

***Capacità ricettiva***

La Casa di Riposo ristrutturata per accogliere ed assistere anziani venne inaugurata il 26 aprile 1977 alla presenza di autorità civili e religiose. Una bella realtà che oggi ha una potenzialità ricettiva di N° 31 posti letto.

***La nostra Mission***

Rispetto della persona anziana salvaguardando la sua dignità e personalità, nella cura delle varie attività, in collaborazione con personale altamente motivato e specializzato, per offrire un ambiente con una qualità di vita, serena, segno di fiducia e di speranza.

***La nostra Vision***

Erogare servizi di qualità in modo adeguato per soddisfare le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie. Lavorare con operatori che hanno spirito partecipativo, competenze, professionalità, motivazione umana e cristiana, in modo da essere riconosciuti come centro certificato di eccellenza.

***Valori***

L’assistenza agli anziani è basata sul rispetto dei valori etici e dei principi fondamentali:

* ***ATTENZIONE VERSO L’OSPITE***

Il personale si prende cura dei bisogni dell’ospite, sviluppa le relazioni interpersonali, favorisce il benessere personale, applica quotidianamente le dovute energie con coraggio e passione in modo equo con tutti gli ospiti

* ***UMANITA’***

Affrontare situazioni di disagio e di sofferenza degli ospiti con dignità

* ***RISPETTO***

Perseguire gli obiettivi aziendali valorizzando le risorse dell’individuo, tutelando senza pregiudizi, la dignità dell’ospite nel rispetto degli altri utenti

* ***PROFESSIONALITA’***

Mettere al servizio dell’ospite la propria professionalità necessaria per il benessere della persona.

***Finalità***

Il fine istituzionale della Casa di Riposo è quello di erogare servizi assistenziali, sanitari, sociali a favore di:

- Persone che per una particolare situazione di fragilità personale e sociale si trovano a ricorrere ad un servizio collettivo;

- Persone anziane che presentano una riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura, secondo le norme previste dai piani assistenziali nazionali e regionali;

- Assistenza tutelare ed assistenza di base finalizzata al massimo recupero o mantenimento delle capacità residue possibili nell’ambito di una vita comunitaria ricca di stimoli ed occasioni ricreative e relazionali.

***Obiettivi per il futuro***

- Rendere graduale il distacco dall’ambiente di origine e favorire l’inserimento nella nuova comunità promuovendo la presenza e la partecipazione dei familiari alla vita di comunità. Sostenere i familiari nell’affrontare l’impatto psicologico dell’inserimento in struttura.

- Favorire la socializzazione, al momento dell’ingresso, inserendo l’ospite in gruppi con interessi comuni.

- Conservare e riattivare le capacità cognitive per tutti gli ospiti presenti in struttura.

- Informare gli utenti ed i familiari su tutte le iniziative ed i diritti loro spettanti.

- Verificare e promuovere costantemente l’esercizio dei diritti degli ospiti a loro tutela.

- Rispetto della privacy

***Diritti dell’ospite***

L’ anziano bisognoso dell’ aiuto altrui è fragile. Per questo una delle principali preoccupazioni ed esigenze organizzative della struttura è quella di fare in modo che limitazioni fisiche e/o psichiche non possano in alcun modo sminuire il valore della persona, poiché l’ospite è il soggetto principale a cui è dovuto il massimo rispetto.

La dignità umana è inviolabile e l’età e la condizione di dipendenza non possono essere motivo di restrizione dei diritti umani.

La Carta Europea sancisce i principi fondamentali per cui le nostre azioni sono rivolte al rispetto della carta e dei valori etici della struttura.

**La Direzione precisa che tale organizzazione potrà subire variazioni in base alle disposizioni che gli Enti competenti stabiliscono per le strutture e che periodicamente vengono aggiornate.**

***Modalità di accesso alla struttura e gestione lista di attesa***

Per poter intraprendere il percorso d’inserimento di un utente nella struttura ci si deve rivolgere alla Reception per richiedere una copia della Carta Servizi in cui sono riportate tutte le informazioni sulla struttura e sulle relative caratteristiche operative e richiedere la modulistica per la presentazione della domanda. La Carta Servizi può anche essere scaricata dal nostro sito ([www.collegiopergolesi.it](http://www.collegiopergolesi.it)). Dopo la presentazione della domanda, la stessa verrà inserita nella lista d’attesa interna.

L’ammissione in struttura può essere determinata, oltre che dalla lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale segnalate dal S.S.N. e dalla disponibilità del posto idoneo.

Al verificarsi delle condizioni idonee all’inserimento, la Direzione, contatterà il primo referente nominato dall’ospite per comunicare la data prevista per l’ingresso, il posto letto dedicato ed il numero di biancheria.

***Modalità di Ammissione***

Il giorno stesso stabilito per l’ingresso in struttura è necessario recarsi all’ufficio amministrativo per il pagamento della retta del primo mese di accoglienza. Lo stesso giorno verrà indicato il posto a tavola nella sala mensa ed il posto letto riservato al nuovo ospite.

I primi 30 giorni sono considerati periodo di accoglienza utile sia all’ospite per la conoscenza della struttura ed al suo ambientamento, sia alla struttura stessa per valutarne l’effettiva idoneità alla permanenza in struttura e le modalità di intervento, sulla base delle sue concrete e verificate necessità socio-assistenziali.

L’accoglienza dell’ospite nella Casa di Riposo prevede un inserimento graduale con la collaborazione del familiare.

Trascorso tale periodo l’ospite, qualora venga confermata la sua idoneità alla tipologia di appartenenza, e/o qualora non ci sia un ripensamento da parte dell’ospite stesso o del referente, sarà confermata l’accoglienza definitiva dell’ospite in struttura.

La Direzione si riserva, ad insindacabile giudizio, di cambiare sia il posto tavola sia la camera assegnata all’ospite per motivi organizzativi e di vita comunitaria, con comunicazione ai famigliari solo per conoscenza ( nel caso di cambio camera ).

Si sottolinea che la struttura per qualsiasi tipo di comunicazione o informazione relative a bisogni , necessità e problematiche dell’ospite, si interfaccia solamente ed esclusivamente con il suo referente unico, indicato nella domanda di ingresso ( un familiare, un conoscente, un Amministratore di sostegno, etc...), il quale poi avrà il compito di trasferire le informazioni agli altri familiari.

***Modalità di dimissione***

Gli ospiti possono essere dimessi con decisione irrevocabile e scritta da parte della Direzione della struttura.

Circa le dimissioni si precisa che:

- L’ospite può essere dimesso per mancato o abituale ritardo nel versamento della retta e dei servizi extra offerti o usufruiti;

- Comportamento pregiudizievole al regolare svolgimento della vita della comunità;

- Nel caso in cui le prestazioni offerte non risultassero idonee o sufficienti alle effettive necessità dell’ospite, sentito anche il parere del medico di base dell’ospite che ha in carico la persona;

Nel caso in cui l’ospite rifiuti le prestazioni offerte (servizio infermieristico, terapeutico, servizio assistenziale, l’uso dei mezzi di contenimento qualora necessari etc..)

- Quando venga a mancare il rapporto di fiducia tra l’ospite, i familiari o i referenti e la struttura;

-Quando l’ospite manifesti la irrevocabile decisione di non voler rimanere in struttura.

Ai familiari verrà restituita la diaria dal giorno seguente in cui l’ospite lascia libera la camera (solo se dimessi su provvedimento della Direzione).

E’ possibile richiedere le dimissioni da parte dei familiari, attraverso comunicazione tramite lettera o email in cui si trasmette il giorno dell’uscita.

***Le rette***

Le rette allegate alla Carta dei Servizi sono stabilite dalla Direzione e potranno variare in qualsiasi momento in seguito al mutamento del grado di autosufficienza dell’ospite.

Nel mese di Febbraio, in base all’indice ISTAT F.o.i. dell’anno precedente, le rette potrebbero essere rivalutate.

In tale caso la Direzione darà comunicazione preventiva all’ospite ed ai familiari anche tramite email e comunque l’avvenuto pagamento della retta implica accettazione della modifica contrattuale richiesta dalla Direzione. Qualora l’ospite (familiari inclusi) non intendano accettare la variazione, saranno tenuti a darne comunicazione scritta alla Direzione e quindi a reperire nuova sistemazione entro i successivi 15 giorni, con le modalità di pagamento sopra descritte. Una volta decorso il predetto termine, se l’ospite non avrà lasciato la struttura, sarà tenuto al pagamento della retta per intero.

Il pagamento della retta mensile deve essere effettuato entro il **quinto giorno** lavorativo del mese e dovrà essere emesso tramite bonifico bancario sul conto intestato a “Casa Religiosa San Vincenzo De Paoli F.D.M.” di Intesa San Paolo, Piazza P. Ferrari 10, 20121 Milano. Con le seguenti coordinate IBAN:

**IT 66 Z 03069 09606 1000 00137 723**

Per ogni giorno di ritardo di pagamento della rata, saranno applicati interessi proporzionali ai giorni di ritardo (applicando l’interesse legale in vigore).

Nel caso in cui l’ospite e/o l’obbligato al pagamento in solido non provvedano al pagamento di almeno 2 rate, la Direzione avrà la facoltà di chiedere all’ospite di lasciare la struttura entro 15 gg. dal ricevimento del predetto avviso. Nel caso in cui l’ospite continui a permanere nella struttura, dopo il decorso del predetto termine di preavviso sarà tenuto al pagamento di una penale giornaliera di € 150 per i primi 10 giorni di ritardo e dall’11 giorno in poi di € 200,00 giornaliere. In ogni caso la Direzione si riserva di trasmettere la pratica all’ufficio legale per il recupero delle somme spettanti, anche prima della decorrenza del citato termine di preavviso.

Per gli ospiti che vengono trasferiti in altra struttura valgono le stesse regole per l’eventuale rimborso rette. Per poter beneficiare del rimborso, la comunicazione deve avvenire nei tempi sopra menzionati.

I familiari o comunque i soggetti, diversi dall’ospite, che sottoscriveranno la domanda d’accoglienza in nome o per conto dell’ospite saranno obbligati in solido con lo stesso al pagamento di tutte le rette, penali e spese dovute alla Direzione senza alcuna eccezione.

Per gli importi mensili fare riferimento alle diarie in vigore nella presente Carta Servizi.

L’ospite e l’obbligato in solido non potranno avanzare eccezioni sulle pretese creditorie della Direzione fino a quando non avranno regolarizzato la posizione debitoria.

L’ospite / obbligato in solido sono altresì tenuti al pagamento delle spese di rimpiazzo degli arredi, corredi, suppellettili di pertinenza della struttura con altri nuovi di fabbrica ed aventi caratteristiche similari in tutti i casi in cui verranno ad essere danneggiati.

***Durata del periodo di conservazione del posto***

In caso di ricoveri ospedalieri o altri istituti di cura, verrà assicurata la possibilità di rientro nella struttura salvo parere contrario da parte dei medici curanti, scelte diverse da parte dei familiari o parere contrario del medico di fiducia della struttura.

Si specifica che non è prevista da parte della struttura nessuna forma assistenziale né assicurativa, durante il periodo di degenza ospedaliera dell’ospite. Durante il periodo di ricovero l’ospite è totalmente a carico del familiare o referente, dalla partenza dalla struttura fino al momento del ritorno in struttura.

Per i giorni di ricovero ospedaliero, verrà restituito il 20% della diaria in vigore per l’ospite in oggetto (retta base più retta assistenza in vigore al momento del ricovero ospedaliero).

La struttura si informerà con regolarità presso il medico responsabile del reparto dell’evolversi delle condizioni di salute dell’ospite. Le dimissioni e il ritorno presso la nostra struttura devono esserci comunicati da questi servizi.

Non sono previsti sgravi di retta al familiare che intende portare a casa per alcuni giorni il proprio congiunto.

L’ospite che intende lasciare la struttura dovrà darne avviso scritto alla Direzione con un’ anticipo di 15 giorni. In ogni caso l’ospite o chi per esso è comunque tenuto al pagamento dell’intera retta mensile qualora lasci la struttura dopo il 10° giorno del mese.

Gli ospiti che beneficiano dell’assegno d’invalidità, e accompagno rimangono titolari di tale erogazione, ricordando che questo certifica la non autosufficienza della persona .

Nell’anno successivo all’accoglienza, i familiari possono richiedere la certificazione del pagamento del solo supplemento di assistenza a nome dell’ospite o del familiare che lo ha in carico, per poterlo detrarre dalla denuncia dei redditi modello 730, ottenendo il rimborso come previsto da normativa vigente.

***Orari e regole della struttura***

Articolazione della giornata:

- Ore 07:00 Esecuzione bagni programmati e alzate degli ospiti

- Ore 08:00 / 09.30 Colazione

- Ore 09:30 / 11:00 Animazione e laboratori

- Ore 11:15 S.S. Messa (partecipazione libera)

- Ore 12:00 Pranzo

- Ore 12:45 / 15:00 Riposo in camera propria o relax nelle apposite sale della struttura

- Ore 15:30/16:00 Merenda

- Ore 16.00/ 18.00 Animazione, laboratori e attività organizzata dalla struttura

- Ore 18:00 Recita del Rosario (partecipazione libera)

- Ore 19:00 Cena

- Ore 19:45 Rientro assistito nelle proprie camere.

***Prestazioni all’ospite comprese nella retta***

- Il primo mese di accoglienza l’ospite viene accompagnato, assistito, monitorato nell’arco delle 24 h per valutare le condizioni socio-sanitarie ed il proprio grado di autosufficienza.

- I farmaci verranno somministrati in base alla prescrizione medica. Il costo per l’acquisto di farmaci non è compreso ad eccezione nel caso in cui l’ospite non benefici dell’esenzione di legge.

- Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni, comprendono attività quotidiane e periodiche come previsto dalle normative in vigore. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti che garantiscono qualità e sicurezza nell’uso del presidio. Tutte le attrezzature necessarie per i lavori di esecuzione di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

- Servizio lavanderia comprensivo dell’abbigliamento intimo e guardaroba.

- 1 ECG nell’arco dell’anno

- Sanificazione periodica tramite “Ozono”

- Servizio podologo (a pagamento)

- Servizio estetista (a pagamento)

- Rifacimento letto pulizia camera e bagno

- Colazione, pranzo, merenda e cena

- Festa di compleanno per tutti gli ospiti

- Festa “speciale” per gli ospiti centenari

- Servizio lavanderia della biancheria intima ed abbigliamento

- Fornitura servizio Lavanderia biancheria piana ed asciugamani, cambio settimanale lenzuola (in caso di esubero a pagamento)

- Attività di socializzazione ed animazione

- Servizio religioso

- Assistenza infermieristica

- Servizio di parrucchiera mensile a pagamento secondo prezzario come gli altri servizi extra alla persona.

- Un taglio ed una piega gratuiti ogni tre mesi (Bonus offerto dalla struttura)

- Assistenza durante la doccia settimanale.

***Le prestazioni garantite all’ospite con parziale e temporanea riduzione dei livelli di******autosufficienza, compresa nella retta mensile, sono*** ***Tutte quelle del punto precedente e*** :

- Interventi assistenziali

- Aiuto al mattino a lavarsi e vestirsi e assistenza nella doccia

- Accompagnamento al bagno durante la giornata

- Aiuto nel prepararsi per la notte

- Assistenza infermieristica.

La struttura ha formalizzato l’Accordo Integrativo Regionale Marche DGR 751/07 con i MMG il 2/6/07 per cui i familiari degli ospiti che non abbiano come Medico di Base uno dei medici sottoscriventi, sono obbligati al cambio medico lasciando comunque la possibilità di scelta tra quelli

Operanti in struttura.

I contatti con i MMG avvengono esclusivamente tramite gli infermieri. Il familiare verrà informato tempestivamente di ogni variazione importante e potrà richiedere un confronto in struttura con il settore infermieristico.

***Servizi socio-sanitari offerti***

- Prelievi emato-chimici in struttura e consultazione refertazione on-line

- Reperimento di impegnative e certificazioni presso gli ambulatori dei medici di base

- Prenotazioni visite SSN e Specialistiche (a pagamento) a carico dei familiari

- Possibilità d’ organizzare su indicazione dei familiari con la possibilità di organizzare a loro carico un trasporto

- Totale gestione (reperimento e/o variazioni dotazioni) presidi per incontinenza ed ausili

- Ordine e ritiro farmaci presso la farmacia di riferimento della struttura

- 1 E.C.G. nell’arco dell’anno

- Elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.).

***Servizi di Pulizia e Sanificazione***

Il servizio provvede alla pulizia e sanificazione di ambienti e arredi presenti nella struttura.

Le attività vengono erogate giornalmente a cadenza periodica , programmate e concordate.

Tutte le attività vengono eseguite nel rispetto delle procedure di lavoro standard, da personale qualificato per garantire la riduzione della carica microbica e livelli igienici di assoluta sicurezza con macchinario specifico erogatore di ozono.

E’ garantito un monitoraggio continuo della qualità del servizio, registrando quotidianamente l’avvenuta esecuzione delle attività a disposizione degli organi di controllo esterni.

***Attività di animazione e laboratori***

E’ fondamentale per gli anziani che non hanno più una vita dinamica e che a causa di patologie fisiche, mentali o neurologiche limitano le loro interrelazioni e attività, lavorare in modo mirato per stimolare le abilità cognitive e sociali.

Tenere il più possibile attiva la mente delle persone anziane le aiuta infatti a mantenere maggiormente efficienti le abilità cognitive residue e a poter recuperare, almeno in parte, quelle perse.

All’inizio del mesi di ottobre la direzione programma tutte le attività, animazioni e laboratori che verranno offerte dai nostri collaboratori.

***Rapporti con gli enti locali***

Con l’ausilio e l’interessamento della Direzione e dell’Assistente Sociale della struttura, vengono curati ed assicurati i rapporti con i vari Enti: Comune, A.S.P. , Regione ed Istituti di ricerca.

Questi rapporti sono finalizzati ad ottenere, in base alla normativa vigente, alle sue modifiche, informazioni utili per agevolazioni agli ospiti ed ai loro familiari.

***Supporto di assistenza esterna***

Possono essere valutati e autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta da parte dei familiari e/o amici a condizione che i loro interventi non interferiscano in alcun modo con l’andamento e con l’organizzazione dell’intera struttura, sempre e comunque negli ambienti comuni al piano terra e negli orari di visita.

La Direzione della Residenza per Anziani – Collegio Pergolesi non potrà reputarsi responsabile, delle condotte illecite tenute dalle persone incaricate dall’ospite o dai familiari.

***Volontariato***

La Direzione incoraggia, promuove e sostiene le Associazioni di Volontariato e/o singoli/e volontari/e che intendono collaborare per lo svolgimento di attività di sostegno degli anziani ospitati.

***Orario visite***

**Mattino**: dalle ore 09:30 alle 11:45 visita al piano terra nei locali comuni.

**Pomeriggio**: dalle 16:30 alle 18:30 visita al piano terra nei locali comuni.

La mattina non è consentito l’accesso ai piani superiori tranne in caso di stato di criticità e/o allettamento dell’ospite, previa richiesta alla Reception.

Per l’accesso ai piani nel pomeriggio è sufficiente chiedere alla Reception.

***Vademecum dell’ospite e dei suoi familiari***

* Agli ospiti è consentito il libero accesso e l’uscita dalla struttura con il rientro entro le ore 19:00 per la cena. Qualora il previsto rientro dovesse prolungarsi è obbligatorio dare tempestiva comunicazione alla struttura con rientro massimo alle ore 22:00
* Non è consentito, l’accesso alla sala mensa.
* La Direzione si riserva di assegnare e se necessario modificare il posto mensa ed il posto letto all’ospite a suo insindacabile giudizio.
* Tutte le uscite / rientri devono essere registrati sull’apposito registro alla Reception.
* Si consigliano i familiari a non lasciare somme di denaro ed oggetti di valore (collane, anelli, bracciali, orecchini, etc..) all’ospite, poiché non si risponde di eventuali ammanchi.
* L’ospite è tenuto al rispetto delle buone regole di convivenza:
* Mantenere in buono stato la camera assegnatagli compresi arredi ed apparecchiature
* Non è concesso portare alimenti di produzione casalinga. Altri prodotti, come previsto dalla normativa H.A.C.C.P., dovranno essere autorizzati e consegnati muniti di scontrino fiscale alla Reception.
* Non tenere oggetti sui davanzali
* Non stendere capi di biancheria alle finestre
* Non usare oggetti rumorosi che arrecano disturbo agli altri ospiti
* Non attaccare alcunché alle pareti senza autorizzazione
* Segnalare eventuali guasti agli impianti, arredi e suppellettili
* Per la ricarica di cellulari o dispositivi tecnologici, è obbligatorio l’uso di materiale certificato CE
* Non portare o introdurre animali di alcun tipo
* Divieto di fumo in tutti i locali della Struttura, (legga del 11 novembre 1975 n.584, art. 1 e legge del 16 gen. 2003 n°3) ma consentito solo nelle modalità spazi esterni. In casi di inosservanza di tali indicazioni, è possibile richiedere all’ospite e/o ai familiari risarcimento in caso di eventuali danni e il persistere, comporta, le dimissioni dell’ospite dalla struttura.

***Tutela della privacy***

La Residenza per Anziani - Collegio Pergolesi garantisce il rispetto della privacy non solo per adempiere agli obblighi previsti dalle norme di legge ma come scelta fondamentale per attenersi ai principi etici di rispetto della dignità della persona, ritenuto obiettivo fondamentale e imprescindibile del servizio prestato. In base alla legge sulla privacy e al regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati, è vietato ai visitatori e familiari, pubblicare fotografie, effettuare riprese delle scene di vita all’interno della struttura.

***Gestione della Qualità***

La Residenza per Anziani - Collegio Pergolesi ha adottato il sistema qualità per rimodulare processi operativi ed organizzativi ed anche nell’interesse dell’utenza con l’obiettivo di ottenere notevoli risultati gestionali utilizzando normative e metodologie ISO per condurre l’organizzazione verso un duraturo successo.

***Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari***

E’ presente un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari che mantengono rapporti di collaborazione e d’informazione con la Direzione. La convocazione di tale organismo di rappresentanza avviene secondo le modalità previste per legge su richiesta di uno dei soggetti interessati. Tale organismo è regolato da un suo apposito regolamento ed è organo consultivo e non deliberativo.

L’assemblea elettiva, di tale rappresentanza, sarà convocata in caso di necessità con congruo preavviso.

***Istituto del reclamo***

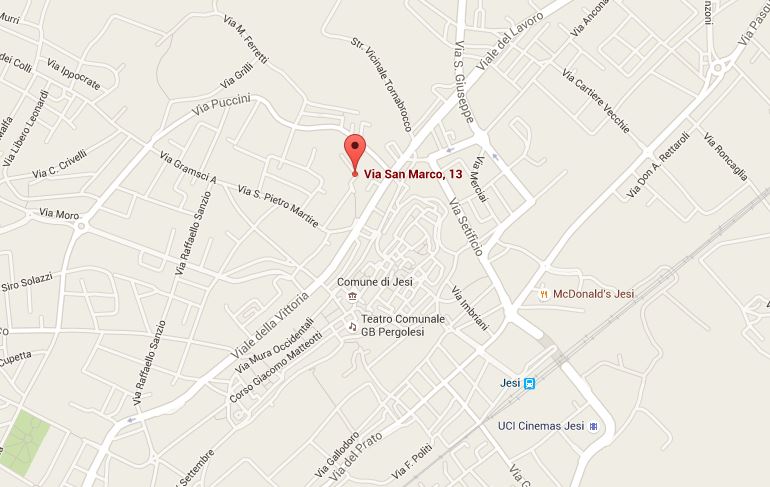
Gli ospiti e i loro familiari possono presentare suggerimenti e/o reclami alla Direzione in forma scritta nell’apposito modulo da inserire nella cassetta vicino alla reception.

La Direzione esaminerà il reclamo e le informazioni raccolte disponendo anche eventuali approfondimenti d’indagine per poi mettere in atto, qualora il rilievo sia pertinente, le dovute misure correttive entro 30 giorni dal ricevimento del rilievo stesso.

***Aggiornamento e formazione del personale***

L’aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto per tutto il personale e un obbligo per la struttura, la quale tiene in seria considerazione l’attività formativa organizzando incontri teorici e pratici. A tal fine sono assicurati collegamenti con Enti e studi specializzati, e partecipazione a percorsi di formazione comuni per il personale impiegato in servizi similari.

***Informazioni utili***



**- Reception / Centralino**

Orario tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 12:00

Dalle ore 15:30 alle ore 17:50

Tel. 0731/64444 – 0731/204605

Fax 0731/223954

-E-mail: [segreteria@collegiopergolesi.it](mailto:segreteria@collegiopergolesi.it)

-E-mail: [assistentesocialecollegio@gmail.com](mailto:assistentesocialecollegio@gmail.com)

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE – SUGGERIMENTI**

Spett.le Direttore

Residenza per Anziani

Collegio Pergolesi

il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

in qualità di (barrare una casella):

* Utente della Casa di Riposo
* Familiare dell’Utente
* Altro

presenta il seguente reclamo/suggerimento riguardante (descrizione del reclamo o del suggerimento):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

INFORMATIVA PRIVACY: I dai personali utilizzati dall’Ufficio interessato esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l’interessato sull’esito del suo reclamo/suggerimento. E’ possibile non indicare le proprie generalità. In tal caso l’osservazione sarà esaminata in forma anonima ma non sarà possibile rispondere all’interessato. Sono garantiti i diritti di cui all’art, 7 D.L.gs. 196/2003. Sarà cura dell’Ufficio interessato trasmettere fornire eventuale risposta.

ALL.1/4

**MODULO DI LIBERATORIA USCITA TEMPORANEA**

IO SOTTOSCRITT…………………………………………………………

NATA\O. A……………………………….. IL…………………………….

RESIDENTE A………………………………….PROVINCIA……………

IN VIA………………………………………………………………………

TEL……………………………..E-MAIL………………………………….

IN QUALITA’ DI…………………………………………………………..

NOME…………………………COGNOME………………………………

NATA\O. A……………………………….. IL…………………………….

RESIDENTE A………………………………….PROVINCIA……………

IN VIA………………………………………………………………………

TEL……………………………..E-MAIL………………………………….

**DICHIARO**

DI USCIRE DAL GIORNO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ AL GIORNO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ DALLE ORE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ALLE ORE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E DI ESONERARE LA RESIDENZA PER ANZIANI - COLLEGIO PERGOLESI DA OGNI RESPONSABILITA’ PER EVENTUALI DANNI INFORTUNISTICI O DI SALUTE DAL MOMENTO DELL’USCITA AL MOMENTO DI INGRESSO DALLA PRESENTE RESIDENZA PER ANZIANI - COLLEGIO PERGOLESI.

JESI, lì…………………… FIRMA………………………...

ALL.2/4

**SERVIZI EXTRA ALLA PERSONA**

(a carico dell’assistito o dei familiari)

**Podologo**

Trattamento Piedi € 25,00

**Estetista**

Manicure e lucido € 10,00

Pedicure € 20,00

Smalto € 5,00

**Parrucchiera**

Piega € 13,00

Taglio € 12,00

Colore € 17,00

Colore / piega € 30,00

Permanente € 28,00

Taglio uomo e shampoo € 10,00

Anti giallo / Anti grigio € 10,00

**Nota:** Un taglio ed una piega gratuiti ogni tre mesi (Bonus offerto dalla struttura)

**Bevande**

Caffè e bevande calde dal distributore automatico € 0,50

N.B.: I prezzi sopraelencati possono subire variazioni

ALL.3/4

**RETTE IN VIGORE DAL 1° Gennaio 2024**

**ACCOGLIENZA PERMANENTE**

**Accoglienza** 1° mese di ingresso, diaria €65,94/gg **€ 2.006,00/mese**

**Soggiorno completo** in camera a due letti – diaria giornaliera Autosufficiente :

retta base + 0 assistenza = €56,40/gg **€1.715,00/mese**

**Ospiti che presentano una parzialmente riduzione dei livelli di autosufficienza**:

retta base 56,40/gg + 16,04 assistenza = €72,44/gg **€2.203,00/mese**

**ACCOGLIENZA TEMPORANEA MINIMO 1 MESE**

**Soggiorno completo** (pernottamento, colazione, pranzo e cena) camera a due letti

primo mese, valutazione, diaria €75,67/gg **€2.301,00/mese**

Dal secondo, mese dopo valutazione, **accoglienza permanente**

Diaria Min €56,40/gg **€1.715,00/mese**

Max €72,44/gg **€2.203,00/mese**

**Per accoglienza sia permanente, sia temporanea**

**Supplemento** per camera ad un letto = €13,51/gg **€411,00/mese**

ALL.4/4

**CARTA DEI SERVIZI**

***RESIDENZA PROTETTA E***

***RESIDENZA PROTETTA DEMENZE***

***PER ANZIANI***

**COLLEGIO PERGOLESI**

**ANNO 2024**

****

**Via San Marco 13, 60035 JESI (AN)**

**Tel. 0731-204605 – Fax. 0731-223954**

**Indice**

1. **Presentazione**
2. **Introduzione**
3. **Chi siamo**
4. **Descrizione della struttura**
5. **Tipologia ospiti**
6. **Capacità ricettiva**
7. **Mission, Vision e Valori**
8. **Finalità**
9. **Obiettivi per il futuro**
10. **Diritti dell’ospite**
11. **Modalità di accesso alla struttura e gestione lista di attesa**
12. **Modalità di Ammissione in Residenza Protetta Privata**
13. **Modalità accesso alla Residenza Protetta convenzionata e lista d’attesa**
14. **Modalità ammissione alla Residenza Protetta convenzionata**
15. **Modalità dimissione**
16. **Le Rette**
17. **Durata del periodo di conservazione del posto**
18. **Orari e regole della Struttura**
19. **Prestazioni garantite**
20. **Servizi socio-sanitari offerti ai familiari**
21. **Servizi di pulizia e sanificazione**
22. **Attività di animazione e laboratori**
23. **Rapporto con gli enti locali**
24. **Supporto di assistenza esterna**
25. **Volontariato**
26. **Orario visite**
27. **Vademecum dell’ospite e dei suoi familiari**
28. **Tutela della privacy**
29. **Gestione della qualità**
30. **Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari**
31. **Istituto del reclamo**
32. **Aggiornamento e formazione del personale**
33. **Informazioni utili**

**Allegati**

ALL.1/4

ALL.2/4

ALL.3/4

ALL.4/4

**PRESENTAZIONE**

La Struttura “Collegio Pergolesi” è una struttura che risponde a due aree di intervento ossia,

* **Casa di Riposo** : Struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti ospiti **autosufficienti** e ospiti che presentano una parziale e temporanea riduzione dei livelli di **autosufficienza**
* **Residenza Protetta:** Struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere anziani **non autosufficienti** pag. 24

**INTRODUZIONE**

La Residenza Protetta “Collegio Pergolesi” è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente 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 Residenza Protetta è inserita all’interno della struttura “Residenza per Anziani - Collegio Pergolesi” in numero di 31 posti letto, quale naturale evoluzione, in base alla normativa regionale in vigore (L/R 21/16) già autorizzata in data 04/07/2019.

L’aggravarsi delle condizioni psico-fisiche non verranno a modificare o annullare il modello teorico seguito dalla Residenza per Anziani - Collegio Pergolesi: LA CURA FOCALIZZATA SULLA PERSONA.

La valorizzazione dell’individuo, indipendentemente dall’età o dalle sue capacità cognitive, la sensibilità offerta a coloro che vertono in uno stato di bisogno: “Affetto, Considerazione, Ascolto, impegno Quotidiano” sono le linee guida degli operatori della struttura.

La “CARTA SERVIZI” nasce nell’intento del legislatore, per informare il cittadino riguardo le modalità di accesso alla struttura, per evidenziare gli obbiettivi, per rendere ben percepiti principi, indirizzi, tecniche e metodologie su cui si basa il nostro operato finalizzato al benessere dell’ospite.

**Tale documento, unitamente alla modulistica in uso, dal momento dell’ingresso in struttura si trasforma in un vero e proprio contratto tra le parti.**

***Chi Siamo***

**La Residenza Protetta** è una struttura residenziale autorizzata all’assistenza di persone anziane che non possono più trovare in casa una risposta adeguata alle proprie esigenze per ragioni di salute o nuove condizioni familiari.

Vi trovano accoglienza, anche temporanea, persone con diversi gradi di non autosufficienza che necessitano di un ambiente sereno, sicuro e con interventi intesi a migliorare il proprio stato di salute ma che, a causa di sopraggiunte inabilità, hanno necessità di essere aiutati nello svolgimento delle loro quotidianità.

Il 20/12/2017 la struttura ha ricevuto la certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015

In data dicembre 2023 la struttura ha ottenuto il mantenimento delle certificazione.

**La Residenza Protetta Demenze** accoglie anziani che presenta un deficit cognitivo senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità del singolo utente con la Struttura.

La struttura, per rispondere alle effettive tipologie degli ospiti ha ristrutturato nr. 1 camera, per un totale di nr. 2 posti letto convenzionati.

Tale settore è destinato ad una utenza che presenta certificazione medica redatta dal medico di base, su valutazione specialistica neurologica, in cui si dichiara che il proprio paziente è affetto da “Demenza”.

Per tale tipologia di ospiti, si applica la normativa vigente riguardante il minutaggio assistenziale.

Tutte le attività svolte porranno in primo piano la Persona garantendo:

a – Elaborazione di progetti individualizzati (P.A.I.).

b – Flessibilità operativa, considerando che il personale sanitario ed assistenziale si

impegna a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari e sono strettamente

collegati tra loro.

***Descrizione della struttura***

Attualmente la struttura è suddivisa in tre piani:

*Piano terra dove si svolge la vita di comunità e si trovano:*

- La cucina

- Un’ampia sala mensa luminosa ed accogliente

- Una saletta riservata per piccoli festeggiamenti ospiti/familiari

- Una confortevole sala tv

- Un ampio salone per l’animazione e la tv

- Una saletta riservata per i colloqui usufruibile da tutti gli ospiti e loro familiari

- Una sala colloquio per incontro con nuovi ospiti

- La cappella

- La biblioteca

- Gli uffici

- Servizi

*Primo piano*

- Sono dislocate n° 19 camere doppie e n° 6 singole tutte con doccia e bagno in camere

adeguatamente attrezzate in base alle recenti normative.

- Un ambulatorio

- Una piccola palestra attrezzata

- Una saletta per barbiere, parrucchiera e podologa

*Secondo piano*

- Sono dislocate n° 7 camere doppie e n° 6 singole, tutte con bagno interno adeguatamente attrezzato per persone che presentano un maggior carico assistenziale.

- Un ambulatorio

- Bagno assistito

- Inoltre in ogni piano sono presenti locali di servizio, ripostiglio, deposito biancheria

pulito/sporco

Tutti i locali sono climatizzati, vi è possibilità di installare un televisore e tutte le attrezzature rispondono ai criteri tecnici e di sicurezza.

*Piano seminterrato:*

Sono collocati i servizi generali quali:

- guardaroba

- asciugatore

- spogliatoi per il personale sia maschile che femminile

- magazzini di scorta materiale vario

*Esterno:*

All’esterno la struttura si presenta con un ampio parco ben curato,

- percorsi senza barriere

- panchine di riposo lungo i viali

Inoltre vi sono altri locali quali la camera mortuaria, dove vengono favoriti intimità e raccoglimento, con un ingresso separato all’interno dell’edificio.

***Tipologie di ospiti***

L’utenza anziana non autosufficiente a cui è destinata la Residenza Protetta è suddivisa in due tipologie:

1- Ospiti a medio-alto carico assistenziale ( Socio – Infermieristico: Residenza Protetta)

2- Anziani con forme di demenza: soggetti che presentano deficit cognitivi senza

rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità del singolo paziente con la struttura.( Residenza Protetta Demenze)

***Capacità ricettiva***

**La Residenza Protetta** accoglie ed assiste anziani con gravi deficit all’interno della Casa di Riposo “Collegio Pergolesi” inaugurata il 26 aprile 1997, con una potenzialità ricettiva di n° 31 posti letto, di cui 15 convenzionati.

**la Residenza Protetta Demenze**

accoglie ed assiste fino a 2 ospiti in regime convenzionato.

***La nostra Mission***

Rispetto della persona anziana salvaguardando la sua dignità e personalità, nella cura delle varie attività, in collaborazione con personale altamente motivato e specializzato, per offrire un ambiente con una qualità di vita, serena, segno di fiducia e di speranza.

***La nostra Vision***

Erogare servizi di qualità in modo adeguato per soddisfare le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie. Lavorare con operatori che hanno spirito partecipativo, competenze, professionalità, motivazione umana e cristiana, in modo da essere riconosciuti come centro certificato di eccellenza.

***Valori***

L’assistenza agli anziani è basata sul rispetto dei valori etici e dei principi fondamentali:

* ***ATTENZIONE VERSO L’OSPITE***

Il personale si prende cura dei bisogni dell’ospite, sviluppa le relazioni interpersonali, favorisce il benessere personale, applica quotidianamente le dovute energie con coraggio e passione in modo equo con tutti gli ospiti

* ***UMANITA’***

Affrontare situazioni di disagio e di sofferenza degli ospiti con dignità

* ***RISPETTO***

Perseguire gli obiettivi aziendali valorizzando le risorse dell’individuo, tutelando senza pregiudizi, la dignità dell’ospite nel rispetto degli altri utenti

* ***PROFESSIONALITA’***

Mettere al servizio dell’ospite la propria professionalità necessaria per il benessere della persona.

***Finalità***

Il fine istituzionale della Residenza Protetta è quello di erogare servizi assistenziali, sanitari, sociali a favore di:

- Persone che per una particolare situazione di fragilità personale e sociale si trovano a ricorrere ad un servizio collettivo;

- Persone anziane che presentano una riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura, secondo le norme previste dai piani assistenziali nazionali e regionali;

- Assistenza tutelare completa ed assistenza di base finalizzata al massimo recupero o mantenimento delle capacità residue possibili nell’ambito di una vita comunitaria ricca di stimoli ed occasioni ricreative e relazionali.

***Obiettivi per il futuro***

- Rendere graduale il distacco dall’ambiente di origine e favorire l’inserimento nella nuova comunità promuovendo la presenza e la partecipazione dei familiari alla vita di comunità. Sostenere i familiari nell’affrontare l’impatto psicologico dell’inserimento in struttura.

- Favorire la socializzazione, al momento dell’ingresso, inserendo l’ospite in gruppi con interessi comuni.

- Conservare e riattivare le capacità cognitive per tutti gli ospiti presenti in struttura.

- Informare gli utenti ed i familiari su tutte le iniziative ed i diritti loro spettanti.

- Verificare e promuovere costantemente l’esercizio dei diritti degli ospiti a loro tutela.

- Rispetto della privacy

***Diritti dell’ospite***

L’ anziano bisognoso dell’ aiuto altrui è fragile. Per questo una delle principali preoccupazioni ed esigenze organizzative della struttura è quella di fare in modo che limitazioni fisiche e/o psichiche non possano in alcun modo sminuire il valore della persona, poiché l’ospite è il soggetto principale a cui è dovuto il massimo rispetto.

La dignità umana è inviolabile e l’età e la condizione di dipendenza non possono essere motivo di restrizione dei diritti umani.

La Carta Europea sancisce i principi fondamentali per cui le nostre azioni sono rivolte al rispetto della carta e dei valori etici della struttura.

**La Direzione precisa che tale organizzazione potrà subire variazioni in base alle disposizioni che gli Enti competenti stabiliscono per le strutture e che periodicamente vengono aggiornate.**

***Modalità di accesso alla struttura e gestione lista di attesa***

Per poter intraprendere il percorso d’inserimento di un utente nella struttura ci si deve rivolgere alla Reception per richiedere una copia della Carta Servizi in cui sono riportate tutte le informazioni sulla struttura e sulle relative caratteristiche operative e richiedere la modulistica per la presentazione della domanda. La Carta Servizi può anche essere scaricata dal nostro sito ([www.collegiopergolesi.it](http://www.collegiopergolesi.it)). Dopo la presentazione della domanda, la stessa verrà inserita nella lista d’attesa interna.

L’ammissione in struttura può essere determinata, oltre che dalla lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale segnalate dal S.S.N. e dalla disponibilità del posto idoneo.

Al verificarsi delle condizioni idonee all’inserimento, la Direzione, contatterà il primo referente nominato dall’ospite per comunicare la data prevista per l’ingresso, il posto letto dedicato ed il numero di biancheria.

***Modalità di Ammissione in Residenza Protetta***

Il giorno stesso stabilito per l’ingresso in struttura è necessario recarsi all’ufficio amministrativo per il pagamento della retta del primo mese di accoglienza.

I primi 30 giorni sono considerati periodo di accoglienza utile sia all’ospite per la conoscenza della struttura ed al suo ambientamento, sia alla struttura stessa per valutarne l’effettiva idoneità alla permanenza in struttura e le modalità di intervento, sulla base delle sue concrete e verificate necessità socio-assistenziali.

L’accoglienza dell’ospite nella Residenza Protetta prevede un inserimento graduale con la collaborazione del familiare, invitato a ritornare in struttura con assiduità per favorirne l’ambientamento, mantenendo vivo il legame con la rete di provenienza.

Trascorso tale periodo l’ospite, qualora venga confermata la sua idoneità alla tipologia di appartenenza, e/o qualora non ci sia un ripensamento da parte dell’ospite stesso o del referente, sarà confermata l’accoglienza definitiva dell’ospite in struttura.

La Direzione si riserva, ad insindacabile giudizio, di cambiare sia il posto tavola sia la camera assegnata all’ospite per motivi organizzativi e di vita comunitaria, con preavviso ai famigliari solo per conoscenza ( nel caso di cambio camera ).

Si sottolinea che la struttura per qualsiasi tipo di comunicazione o informazione relative a bisogni , necessità e problematiche dell’ospite, si interfaccia solamente ed esclusivamente con il suo referente unico, indicato nella domanda di ingresso ( un familiare, un conoscente, un Amministratore di sostegno…..), il quale poi avrà il compito di trasferire le informazioni agli altri familiari.

***Modalità di accesso alle Residenza Protetta Convenzionata e liste d’attesa***

L’accesso alle Residenze Protette Convenzionate avviene unicamente regolamentato dalla valutazione dell’Unità Valutativa Integrata dell’ambito territoriale (AST), su segnalazione della Struttura, sempre l’U.V.I., crea la lista di attesa in base a specifici requisiti.

***Modalità di dimissione***

Gli ospiti non convenzionati possono essere dimessi con decisione irrevocabile e scritta da parte della Direzione della struttura in cui viene segnalato anche il tempo concesso ai familiari per provvedere a lasciare la Residenza Protetta.

Circa le dimissioni si precisa che:

- L’ospite può essere dimesso per mancato o abituale ritardo nel versamento della retta e dei servizi extra offerti o usufruiti;

- Comportamento pregiudizievole al regolare svolgimento della vita della comunità.

- Nel caso in cui le prestazioni offerte non risultassero idonee alle effettive necessità dell’ospite, sentito anche il parere del medico di fiducia della struttura;

- Nel caso in cui l’ospite rifiuti le prestazioni offerte (servizio infermieristico, terapeutico, servizio assistenziale, l’uso dei mezzi di contenimento qualora necessari etc..)

- Quando venga a mancare il rapporto di fiducia tra l’ospite, i familiari o i referenti e la struttura;

- Ai familiari verrà restituita la diaria dal giorno dopo in cui l’ospite lascia libera la camera.

***Le rette***

Le rette allegate alla Carta dei Servizi sono stabilite dalla Direzione e potranno variare in qualsiasi momento in seguito al mutamento del grado di autosufficienza dell’ospite.

Nel mese di Febbraio, in base all’indice ISTAT F.o.i. dell’anno precedente, le rette potrebbero essere rivalutate.

In tale caso la Direzione darà comunicazione preventiva all’ospite ed ai familiari anche tramite email e comunque l’avvenuto pagamento della retta implica accettazione della modifica contrattuale richiesta dalla Direzione. Qualora l’ospite (familiari inclusi) non intendano accettare la variazione, saranno tenuti a darne comunicazione scritta alla Direzione e quindi a reperire nuova sistemazione entro i successivi 15 giorni, con le modalità di pagamento sopra descritte. Una volta decorso il predetto termine, se l’ospite non avrà lasciato la struttura, sarà tenuto al pagamento della retta per intero.

Il pagamento della retta mensile deve essere effettuato entro il **quinto giorno** lavorativo del mese e dovrà essere emesso tramite bonifico bancario sul conto intestato a “Casa Religiosa San Vincenzo De Paoli F.D.M.” di Intesa San Paolo, Piazza P. Ferrari 10, 20121 Milano. Con le seguenti coordinate IBAN:

**IT 66 Z 03069 09606 1000 00137 723**

Per ogni giorno di ritardo, saranno applicati interessi proporzionali ai giorni di ritardo (applicando l’interesse legale in vigore).

Nel caso in cui l’ospite e/o l’obbligato al pagamento in solido non provvedano al pagamento di almeno 2 rate, la Direzione avrà la facoltà di chiedere all’ospite di lasciare la struttura entro 15 gg. dal ricevimento del predetto avviso. Nel caso in cui l’ospite continui a permanere nella struttura, dopo il decorso del predetto termine di preavviso sarà tenuto al pagamento di una penale giornaliera di € 150 per i primi 10 giorni di ritardo e dall’11 giorno in poi di € 200,00 giornaliere. In ogni caso la Direzione si riserva di trasmettere la pratica all’ufficio legale per il recupero delle somme spettanti, anche prima della decorrenza del citato termine di preavviso.

Per gli ospiti che vengono trasferiti in altra struttura valgono le stesse regole per l’eventuale rimborso rette. Per poter beneficiare del rimborso, la comunicazione deve avvenire almeno 15 giorni prima.

I familiari o comunque i soggetti, diversi dall’ospite, che sottoscriveranno la domanda d’accoglienza in nome o per conto dell’ospite saranno obbligati in solido con lo stesso al pagamento di tutte le rette, penali e spese dovute alla Direzione senza alcuna eccezione.

Per gli importi mensili fare riferimento alle diarie in vigore nella presente Carta Servizi.

L’ospite e l’obbligato in solido non potranno avanzare eccezioni sulle pretese creditorie della Direzione fino a quando non avranno regolarizzato la posizione debitoria.

L’ospite / obbligato in solido sono altresì tenuti al pagamento delle spese di rimpiazzo degli arredi, corredi, suppellettili di pertinenza della struttura con altri nuovi di fabbrica ed aventi caratteristiche similari in tutti i casi in cui verranno ad essere danneggiati.

***Durata del periodo di conservazione del posto***

In caso di ricoveri ospedalieri o altri istituti di cura, verrà assicurata la possibilità di rientro nella struttura salvo parere contrario da parte dei medici curanti o scelte diverse da parte dei familiari, o parere contrario del MMG. Per i giorni di ricovero ospedaliero, verrà restituito il 20% della diaria in vigore per l’ospite in oggetto( retta base più supplemento assistenza in vigore al momento del ricovero).

Per i posti in convenzione in caso di ricovero ospedaliero la diaria più assistenza, si riduce del 50% con la conservazione del posto (vedi convenzione AST).

L’assistenza in ospedale dal momento della partenza dalla struttura al pronto soccorso fino al momento della dimissione è a totale carico dei familiari. La struttura si informerà con regolarità presso il medico responsabile del reparto dell’evolversi delle condizioni di salute.

La Direzione si riserva eventuali spostamenti di camera degli ospiti, qualora se ne ravvedano le necessità.

Per il familiare che intende portare a casa il proprio congiunto per alcuni giorni non sono previsti sgravi di diaria.

Nell’anno successivo all’accoglienza, i familiari degli ospiti non convenzionati, possono richiedere la certificazione di quanto versato (retta base + assistenza per tipologia ospiti) a nome dell’ospite o del familiare che lo ha in carico, per poterlo detrarre dalla denuncia dei redditi modello 730, ottenendo i benefici fiscali vigenti.

***Orari e regole della struttura***

Articolazione della giornata:

- Ore 07:00 Esecuzione bagni programmati e alzate degli ospiti

- Ore 08:00 / 09.30 Colazione

- Ore 09:30 / 11:00 Animazione e laboratori

- Ore 11:15 S.S. Messa (partecipazione libera)

- Ore 12:00 Pranzo

- Ore 12:45 / 15:00 Riposo in camera propria o relax nelle apposite sale della struttura

- Ore 15:30/16:00 Merenda

- Ore 16.00/ 18.00 Animazione, laboratori e attività organizzata dalla struttura

- Ore 18:00 Recita del Rosario (partecipazione libera)

- Ore 19:00 Cena

- Ore 19:45 Rientro assistito nelle proprie camere.

***Prestazioni garantite***

- Il primo mese di accoglienza l’ospite viene accompagnato, assistito, monitorato nell’arco delle 24h.

La struttura ha formalizzato l’accordo Regionale con i medici di base per cui ai familiari degli ospiti che non abbiano come Medico di Base uno dei medici sottoscriventi si consiglia vivamente di cambiare medico lasciando comunque la possibilità di scelta tra quelli operanti in struttura.

- Colazione, pranzo, merenda e cena

- Quotidiano rifacimento letto pulizia camera e bagno

- Fornitura servizio Lavanderia della biancheria piana ed asciugamani, cambio settimanale lenzuola.

- Servizio lavanderia della biancheria intima ed abbigliamento esterno

- Attività di socializzazione ed animazione

- Servizio religioso anche giornaliero

- Assistenza infermieristica

- Fisioterapia

- Servizio di parrucchiera mensile a pagamento secondo prezzario come gli altri servizi extra alla persona.

- Un taglio ed una piega gratuiti ogni tre mesi (Bonus offerto dalla struttura)

- Assistenza Infermieristica e sanitaria garantita nelle 24 ore, esecuzione di una doccia settimanale

- L’assistenza medica generica viene garantita mediante l’intervento del medico di base; la struttura si rende disponibile ad attuare, con l’infermiere e con il personale di assistenza, le sue indicazioni e prescrizioni.

- Il mutamento delle condizioni psico-fisiche dell’ospite può portare all’introduzione di una variazione della diaria, che verrà comunicata per iscritto ai familiari.

-Almeno 1 ECG nell’arco dell’anno

-servizio podologo su prenotazione a pagamento

-servizio estetista su prenotazione a pagamento

- Elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.).

La struttura ha formalizzato l’Accordo Integrativo Regionale Marche DGR 751/07 con i MMG il 2/6/07 per cui i familiari degli ospiti che non abbiano come Medico di Base uno dei medici sottoscriventi, sono obbligati al cambio medico lasciando comunque la possibilità di scelta tra quelli

Operanti in struttura.

I contatti con i MMG avvengono esclusivamente tramite gli infermieri. Il familiare verrà informato tempestivamente di ogni variazione importante e potrà richiedere un confronto in struttura con il settore infermieristico.

La Direzione della Residenza per Anziani – Collegio Pergolesi precisa che la somministrazione dei farmaci richiedenti l’osservazione dell’assuntore per un determinato arco temporale dopo la somministrazione del medicinale, sarà portata all’attenzione del personale preposto della struttura mediante comunicazione scritta del medico di base. Diversamente la Direzione non procederà di sua iniziativa ad alcuna vigilanza specifica.

***Servizi socio-sanitari offerti ai familiari***

- Prelievi emato-chimici in struttura e consultazione refertazione on-line.

- Reperimento di impegnative e certificazioni presso gli ambulatori dei medici di base.

- Prenotazioni visite specialistiche con relativo trasporto (su richiesta a carico dell’ospite)

- Rinnovo tesserini sanitari scaduti.

- Totale gestione (reperimento e/o variazioni dotazioni) presidi per incontinenza ed ausili.

- Ordine e ritiro farmaci presso la farmacia di fiducia della struttura.

***Servizi di Pulizia e Sanificazione***

Il servizio provvede alla pulizia e pianificazione di ambienti e arredi presenti nella struttura.

Le attività vengono erogate giornalmente e con cadenza periodica programmata concordata con la struttura.

Tutte le attività vengono eseguite nel rispetto delle procedure di lavoro standard, da personale qualificato per garantire la riduzione della carica microbica e livelli igienici di assoluta sicurezza con macchinario specifico erogatore di ozono.

E’ garantito un monitoraggio continuo della qualità del servizio, registrando quotidianamente l’avvenuta esecuzione delle attività a disposizione degli organi di controllo esterni.

***Attività di animazione e laboratori***

E’ fondamentale per gli anziani che non hanno più una vita dinamica e che a causa di patologie fisiche, mentali o neurologiche limitano le loro interrelazioni e attività, lavorare in modo mirato per stimolare le abilità cognitive e sociali.

All’inizio del mesi di ottobre la direzione programma tutte le attività, animazioni e laboratori che verranno offerte dai nostri collaboratori.

***Rapporti con gli enti locali***

Con l’ausilio e l’interessamento della Direzione e dell’Assistente Sociale della struttura, vengono curati ed assicurati i rapporti con i vari Enti: Comune, A.S.P. , Regione ed Istituti di ricerca.

Questi rapporti sono finalizzati ad ottenere, in base alla normativa vigente, alle sue modifiche, informazioni utili per agevolazioni agli ospiti ed ai loro familiari.

***Supporto di assistenza esterna***

Possono essere valutati e autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta da parte dei familiari e/o amici a condizione che i loro interventi non interferiscano in alcun modo con l’andamento e con l’organizzazione dell’intera struttura, sempre e comunque negli ambienti comuni al piano terra e negli orari di visita.

La Direzione della Residenza per Anziani – Collegio Pergolesi non potrà reputarsi responsabile, delle condotte illecite tenute dalle persone incaricate dall’ospite o dai familiari.

***Volontariato***

La Direzione incoraggia, promuove e sostiene le Associazioni di Volontariato e/o singoli/e volontari/e che intendono collaborare per lo svolgimento di attività di sostegno degli anziani ospitati.

***Orario visite***

**Mattino**: dalle ore 09:30 alle 11:45 visita al piano terra nei locali comuni.

**Pomeriggio**: dalle 16:30 alle 18:30 visita al piano terra nei locali comuni.

La mattina non è consentito l’accesso ai piani superiori tranne in caso di stato di criticità e/o allettamento dell’ospite, previa richiesta alla Reception.

Per l’accesso ai piani nel pomeriggio è sufficiente chiedere alla Reception.

***Vademecum dell’ospite e dei suoi familiari***

- Agli ospiti è consentito il libero accesso e l’uscita dalla struttura con il rientro entro le ore 19:00. Qualora il previsto rientro dovesse prolungarsi è obbligatorio dare tempestiva comunicazione alla struttura.

- Non è consentito l’accesso alla sala mensa.

- La Direzione si riserva di assegnare e se necessario modificare il posto mensa ed il posto letto all’ospite a suo insindacabile giudizio.

- Tutte le uscite / rientri devono essere registrati sull’apposito registro alla Reception.

- Si consigliano i familiari a non lasciare somme di denaro ed oggetti di valore (collane, anelli, bracciali, orecchini, etc..) all’ospite, poiché non si risponde di eventuali ammanchi.

- L’ospite è tenuto al rispetto delle buone regole di convivenza che sono:

Mantenere in buono stato la camera assegnatagli compresi arredi ed apparecchiature.

- Non è concesso portare alimenti di produzione casalinga, gli altri prodotti dovranno essere autorizzati e consegnati all’infermiera di turno, onde evitare problemi medico-sanitari.

- Non tenere oggetti sui davanzali

- Non stendere capi di biancheria alle finestre

- Non usare oggetti rumorosi che arrecano disturbo agli altri ospiti

- Non attaccare alcunché alle pareti senza autorizzazione.

- Segnalare eventuali guasti

- Osservare ogni buona regola di educazione, di rispetto alle persone e alle cose.

***Tutela della privacy***

La Residenza per Anziani - Collegio Pergolesi garantisce il rispetto della privacy non solo per adempiere agli obblighi previsti dalle norme di legge ma come scelta fondamentale per attenersi ai principi etici di rispetto della dignità della persona, ritenuto obiettivo fondamentale e imprescindibile del servizio prestato. In base alla legge sulla privacy e al regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati, è vietato ai visitatori e familiari, pubblicare fotografie, effettuare riprese delle scene di vita all’interno della struttura.

***Gestione della Qualità***

La Residenza per Anziani - Collegio Pergolesi ha adottato il sistema qualità per rimodulare processi operativi ed organizzativi ed anche nell’interesse dell’utenza con l’obiettivo di ottenere notevoli risultati gestionali utilizzando normative e metodologie ISO per condurre l’organizzazione verso un duraturo successo.

***Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari***

E’ presente un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari che mantengono rapporti di collaborazione e d’informazione con la Direzione. La convocazione di tale organismo di rappresentanza avviene secondo le modalità previste per legge su richiesta di uno dei soggetti interessati. Tale organismo è regolato da un suo apposito regolamento ed è organo consultivo e non deliberativo.

L’assemblea elettiva, di tale rappresentanza, sarà convocata in caso di necessità con congruo preavviso.

***Istituto del reclamo***

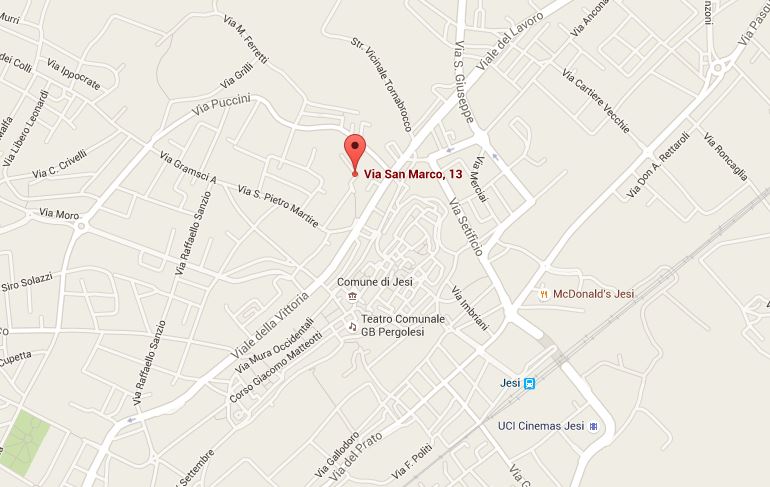
Gli ospiti e i loro familiari possono presentare suggerimenti e/o reclami alla Direzione in forma scritta nell’apposito modulo da inserire nella cassetta vicino alla reception.

La Direzione esaminerà il reclamo e le informazioni raccolte disponendo anche eventuali approfondimenti d’indagine per poi mettere in atto, qualora il rilievo sia pertinente, le dovute misure correttive entro 30 giorni dal ricevimento del rilievo stesso.

***Aggiornamento e formazione del personale***

L’aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto per tutto il personale e un obbligo per la struttura, la quale tiene in seria considerazione l’attività formativa organizzando incontri teorici e pratici. A tal fine sono assicurati collegamenti con Enti e studi specializzati, e partecipazione a percorsi di formazione comuni per il personale impiegato in servizi similari.

***Informazioni utili***



**- Reception / Centralino**

Orario tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 12:00

Dalle ore 15:30 alle ore 17:50

Tel. 0731/64444 – 0731/204605

Fax 0731/223954

-E-mail: [segreteria@collegiopergolesi.it](mailto:segreteria@collegiopergolesi.it)

-E-mail: [assistentesocialecollegio@gmail.com](mailto:assistentesocialecollegio@gmail.com)

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE - SUGGERIMENTI**

Spett.le Direttore

Residenza per Anziani

Collegio Pergolesi

il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

in qualità di (barrare una casella):

* Utente della R. P. – R.P.D.
* Familiare dell’Utente
* Altro

presenta il seguente reclamo/suggerimento riguardante (descrizione del reclamo o del suggerimento):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

INFORMATIVA PRIVACY: I dati personali utilizzati dall’Ufficio interessato esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l’interessato sull’esito del suo reclamo/suggerimento. E’ possibile non indicare le proprie generalità. In tal caso l’osservazione sarà esaminata in forma anonima ma non sarà possibile rispondere all’interessato. Sono garantiti i diritti di cui all’art, 7 D.L.gs. 196/2003. Sarà cura dell’Ufficio interessato trasmettere fornire eventuale risposta.

ALL.1/4

**MODULO DI LIBERATORIA USCITATEMPORANEA**

IO SOTTOSCRITT…………………………………………………………

NATA\O. A……………………………….. IL…………………………….

RESIDENTE A………………………………….PROVINCIA……………

IN VIA………………………………………………………………………

TEL……………………………..E-MAIL………………………………….

IN QUALITA’ DI…………………………………………………………..

NOME…………………………COGNOME………………………………

NATA\O. A……………………………….. IL…………………………….

RESIDENTE A………………………………….PROVINCIA……………

IN VIA………………………………………………………………………

TEL……………………………..E-MAIL………………………………….

**DICHIARO**

DI USCIRE DAL GIORNO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ AL GIORNO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ DALLE ORE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ALLE ORE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E DI ESONERARE LA RESIDENZA PER ANZIANI – COLLEGIO PERGOLESI DA OGNI RESPONSABILITA’ PER EVENTUALI DANNI INFORTUNISTICI O DI SALUTE DAL MOMENTO DELL’USCITA AL MOMENTO DI INGRESSO DALLA PRESENTE RESIDENZA PER ANZIANI – COLLEGIO PERGOLESI.

JESI, lì…………………… FIRMA………………………...

ALL.2/4

**SERVIZI EXTRA ALLA PERSONA**

(a carico dell’assistito o dei familiari)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Podologo | Trattamento Piedi | € 25,00 |
| Bevande | Caffè e bevande calde | € 0,50 |
| Parrucchiera | Piega | € 13,00 |
| Taglio | € 12,00 |
| Colore | € 17,00 |
| Colore / piega | € 30,00 |
| Permanente | € 28,00 |
| Taglio uomo e shampoo | € 10,00 |
| Anti giallo / Anti grigio | € 10,00 |

**Nota:** Un taglio ed una piega gratuiti ogni tre mesi (Bonus offerto dalla struttura)

**N.B.: I prezzi sopraelencati possono subire variazioni**

ALL.3/4

**DIARIA R.P. IN VIGORE Dal 1° Gennaio 2024**

ACCOGLIENZA PERMANENTE

**Accoglienza** 1° mese di ingresso ( solo non convenzionati),

diaria giornaliera €65,94/gg **€2.006,00/mese**

**Soggiorno completo** in camera a due letti – diaria giornaliera

**Ospiti convenzionati**:

diaria unica comprensiva servizi aggiuntivi €49,50/gg **€1.506,00/mese**

**Ospiti non convenzionati**:

diaria da €80,46/gg **€2.447,00/mese** a €94,23/gg **€2.866,00/mese**

**DIARIA R.P.D. IN VIGORE DAL 1° Gennaio 2024**

ACCOGLIENZA PERMANENTE

**Soggiorno completo** in camera a due letti - diaria giornaliera

**Ospiti convenzionati**:

diaria unica comprensiva servizi aggiuntivi €55,02/gg **€1.674,00/mese**

**Per accoglienza permanente R.P. ed R.P.D.**

**Supplemento** per camera ad un letto = €13,51/gg **€411,00/mese**

ALL.4/4