



Azienda Pubblica
Servizi alla Persona

IRCR
Macerata



Azienda Pubblica Servizi alla Persona “IRCR Macerata”

CARTA DEI SERVIZI



ELABORATO DA	RESP. QUALITÀ	Simona Gualtieri
VERIFICATA DA	DIR. GEN.	Francesco Prioglio
APPROVATA DA	CdA	Delibera del CdA n. 19 del 28/05/2021

Revisioni	Descrizione delle modifiche apportate
0	Prima emissione del documento
1	Revisione completa del documento
2	Revisione “Premessa”
3	Revisione Cap. 3 e 4
4	Adeguamento alle DGR 1572 del 16/12/2019 e al Decreto del Dirigente della P.F. Accreditamenti n. 333 del 16/12/2019

SOMMARIO

LE RADICI STORICHE E LA CULTURA DI APPARTENENZA DEL SERVIZIO ALLA PERSONA	3
VALORI	3
OBIETTIVI	4
STANDARD APPLICATI.....	4
MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ	5
DIRITTO ALL’INFORMAZIONE DELL’UTENTE/FAMILIARI	6
Tutela della Privacy	6
Consenso informato	6
Segnalazioni e reclami	7
Accesso alla documentazione sanitaria dell’ospite	7
COPERTURE ASSICURATIVE	7
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE	7
Organigramma	7
Le parti interessate interne	8
Le figure professionali.....	9
La formazione del personale	10
ASPETTI METODOLOGICI GENERALI DELL’APPROCCIO PEDAGOGICO, EDUCATIVO, DI INTERVENTO E CURA DELLE PERSONE ACCOLTE.....	10
Settore anziani	10
Settore bambini	11
L’ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA DELL’IRCR	11
QUADRO SINOTTICO DEI SERVIZI EROGATI DELL’APSP “IRCR MACERATA”	13

LE RADICI STORICHE E LA CULTURA DI APPARTENENZA DEL SERVIZIO ALLA PERSONA

Le Istituzioni Riunite di Cura e Riposo di Macerata (IRCR) nacquero come IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) regolamentata dalla Legge Crispi del 1890. La natura giuridica fu quindi pubblica. Le IRCR amministrarono le seguenti Opere Pie:

- ❖ Opera Pia "Orfanotrofio femminile"
- ❖ Opera Pia "Orfanotrofio Maschile"
- ❖ Opera pia "Casa di Riposo"

Già "Ricovero di mendicità", eretto in Ente Morale con R.D. 16.2.1873 che trae la sua origine da disposizioni testamentarie, a rogito di Giuliano Castellani del 22 febbraio 1588 di Martino Pancalducci, calzolaio maceratese, il quale voleva destinare la sua casa posta nell'interno di Macerata per ricoverare i vecchi poveri ed alloggiare i pellegrini, assegnando anche i suoi beni, la cui rendita servisse a fornire la casa stessa di letti, biancheria ed altro inerente. In seguito ed in vari tempi, altri benemeriti cittadini, fra i quali il sacerdote Ubaldo Vitali, Francesco Castellani, il Conte Giovanni Lauri, il canonico Crispino Lucani e Domenico Federici, dotarono con lasciti il novello Istituto.

Nel 1868 altro benemerito sovveniva l'Istituto di un legato annuo e fu il cittadino e patrizio maceratese M.se Domenico Ricci Petrocchini. La casa del Pancalducci venne rifabbricata ed ampliata nel 1848, ma il migliore scopo a cui certamente miravano il Pancalducci ed i donatori di cui sopra ed a cui l'Istituzione stessa per natura sua era destinata, rimaneva sempre incompleta. La Congregazione di Carità, l'11 aprile 1870, deliberava di trasferire la dimora in un luogo più adatto e salubre, il Convento che fu dei Cappuccini e deliberava altresì di accogliere oltre quelli che l'Istituto con le proprie rendite poteva mantenere, anche altri invalidi e molto vecchi, che la carità cittadina – Istituto di beneficenza, volessero farvi ricoverare. Nel 1869 l'Istituto entrò in possesso della cospicua eredità del Conte Tommaso Lauri.

Nel tempo l'Istituzione, da ex Ricovero di Mendicità, si identifica nel servizio residenziale "Casa di Riposo", con ampliamento della ricettività attraverso la costruzione di una nuova ala, che per tipologia edilizia risponde in modo più adeguato alle mutate esigenze di ricovero.

Dal 1° gennaio 2012, secondo la Legge Regionale 5/2008, l'ente da I.P.A.B. si è trasformato in Azienda IRCR Pubblica di Servizi alla Persona (APSP) denominata "IRCR MACERATA", ente di diritto pubblico senza finalità di lucro dotata di autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed operante con criteri imprenditoriali.

VALORI

I principi e i valori che muovono la programmazione e le attività dell'Azienda IRCR dei Servizi alla Persona sono i seguenti:

- ✓ **Uguaglianza:** i servizi sono erogati adottando interventi adatti alle esigenze del singolo, attraverso piani assistenziali individualizzati ed attività personalizzate, per permettere a tutti di usufruire dei servizi senza discriminazione alcuna e nel rispetto del diritto alla salute ed all'assistenza, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
- ✓ **Riservatezza:** gli utenti hanno diritto al rispetto della privacy e alla tutela dei suoi dati personali.
- ✓ **Imparzialità:** nei comportamenti e nelle azioni verso gli utenti il personale opera con trasparenza ed onestà, seguendo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- ✓ **Partecipazione:** gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e possono formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- ✓ **Diritto di scelta e di informazione** Tale principio è alla base dell'attività dei servizi informativi dell'APSP IRCR grazie ai quali, rendendo consapevoli i cittadini della rete dei servizi presenti sul territorio, si garantisce il diritto di scelta e quindi di autodeterminazione di ogni singolo individuo.
- ✓ **Efficacia, efficienza ed economicità:** l'Azienda IRCR garantisce il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di benessere e salute siano stati o meno raggiunti. Inoltre garantisce i principi di efficienza ed economicità verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi.

- ✓ **Sistema integrato di interventi e servizi sociali:** l'Azienda IRCR contribuisce alla realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali mediante politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona ed al nucleo familiare con percorsi attivi.
- ✓ **Formazione delle risorse umane come valore aggiunto:** l'Azienda IRCR vuole realizzare un modello aziendale capace di valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate; al fine di garantire e mantenere un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale.

OBIETTIVI

L'Azienda IRCR svolge la propria attività in un'ottica di miglioramento continuo così come stabilito dalla DGR 1572/2019 "Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie" e dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e ciò presuppone che la Direzione, in base agli indirizzi dati dal Consiglio di Amministrazione, annualmente stabilisca degli obiettivi aziendali e che verifichi l'effettivo stato di realizzazione.

Nella definizione degli obiettivi aziendali la Direzione stabilisce i seguenti aspetti:

- Descrizione dell'obiettivo e processo di appartenenza
- Soggetto Proponente
- Soggetto responsabile dell'attuazione
- Risorse assegnate (economiche ed umane)
- Esigenze formative
- Risultati attesi
- Indicatori di monitoraggio

Semestralmente la Direzione monitora lo stato di raggiungimento degli obiettivi al fine effettuare le seguenti azioni:

- ✓ Rendicontazione periodica al CdA
- ✓ Monitorare lo stato di avanzamento del lavoro
- ✓ Calibrare priorità e scelte operative
- ✓ Comunicare direttive chiare ai propri collaboratori

STANDARD APPLICATI

Gli standard applicati dall'Azienda IRCR ai fini della progettazione ed organizzazione dei servizi erogati, sono principalmente stabiliti dalla normativa regionale in materia di autorizzazione e accreditamento in cui si definiscono puntualmente i requisiti da rispettare:

- A) Strutturali
- B) Impiantistici
- C) Tecnologici
- D) Organizzativi e qualitativi

Di seguito le principali normative di riferimento relativamente agli standard applicati:

Tipologia di utenza	Ambito	Tipo	N°	Anno	Descrizione
Anziani	Qualità	ISO	9001	2015	Sistema Gestione per la qualità: requisiti
	Autorizzazione/ Accreditamento	LR	21	2016	Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati

Tipologia di utenza	Ambito	Tipo	N°	Anno	Descrizione
	Accreditamento	DGR	1572	2019	Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e sociosanitarie previste all'articolo 7, comma 1, lettere a), b), e), d) e comma 2
	Autorizzazione	DGR	937	2020	Manuale di autorizzazione dei servizi residenziali e semiresidenziali delle aree: sanitaria extra ospedaliera e sociosanitaria - requisiti generali
	Autorizzazione	DGR	938	2020	Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture sociosanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: Requisiti specifici delle strutture per Anziani/Fragilità, Adulti (Hospice-Malati HIV)
	Autorizzazione	DGR	940	2020	Requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali"
Bambini	Autorizzazione/ Accreditamento	LR	9	2003	Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie
	Autorizzazione/ Accreditamento	REG. REG.	13	2004	Requisiti e modalità per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza e per il sostegno delle funzioni genitoriali e alle famiglie

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

L'organizzazione ha determinato i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione.

L'organizzazione, al fine di valutare le prestazioni e l'efficacia dei propri processi e prestazioni ha determinato:

- Cosa è necessario monitorare e misurare;
- I metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi;
- Quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti;
- Quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'Organizzazione monitora e riesamina:

- ✓ I processi e i servizi, a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate, e riferisce in merito all'efficacia, efficienza e alle prestazioni.
- ✓ Le informazioni che riguardano:
 - I fattori esterni e interni
 - Le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti
 - Obiettivi per la qualità
 - La conformità, l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali
 - La conformità, l'efficacia e l'efficienza delle proprie prestazioni
 - La percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte

L'organizzazione analizza e valuta i dati e le informazioni che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione, e utilizza i suddetti dati e informazioni per valutare:

- ✓ La conformità di prodotti e servizi;
- ✓ Il grado di soddisfazione del cliente;
- ✓ Le prestazioni e l'efficacia dei processi;
- ✓ L'esigenza di miglioramento.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DELL'UTENTE/FAMILIARI

Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche e assistenziali adottate dall'Azienda IRCR Pubblica Servizi alla persona nel rispetto e con l'utilizzo dei seguenti strumenti gestionali:

- Tutela della privacy
- Consenso informato
- Segnalazioni e reclami
- Accesso alla documentazione sanitaria dell'ospite

Tutela della Privacy

Per APSP "IRCR Macerata", la tutela della privacy della propria utenza è molto importante. Per questo motivo operiamo con modalità e strumenti conformi alle normative, nel rispetto e nella tutela dei dati personali che trattiamo.

L'Organizzazione ha adottato le misure ritenute necessarie in ottemperanza alla normativa vigente in materia di protezione e trattamento dei dati personali (privacy), ed in accordo ai principi di trasparenza e correttezza. In particolare, abbiamo predisposto un'informativa completa, resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 che descrive quali dati personali raccogliamo, con quali finalità, modalità e misure di sicurezza li trattiamo, quali sono i soggetti terzi a cui possono essere comunicati, e quali sono i diritti degli interessati al trattamento.

L'informativa è disponibile presso gli uffici competenti e nel nostro sito web www.ircrmc.it.

Responsabile per la protezione dei dati ("DPO")

APSP "IRCR Macerata" ha nominato un responsabile della protezione dei dati, contrattabile all'indirizzo info@ircrmc.it per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali, incluse le politiche e misure di sicurezza e l'elenco dei responsabili che trattano dati.

Diritti dell'utenza

In ogni momento gli utenti potranno esercitare i diritti che sono loro riconosciuti, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679, ovvero:

1. Chiedere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali trattati;
2. Ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali trattati, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, il periodo di conservazione dei dati o i criteri utili per determinarlo;
3. Aggiornare o rettificare i dati personali, affinché siano sempre esatti;
4. Cancellare i dati personali quando non più necessari per le finalità del trattamento, qualora sussistano le condizioni di legge ed il trattamento non sia giustificato da altro legittimo motivo;
5. Limitare il trattamento dei dati personali, qualora ne sussistano le condizioni, tra cui l'inesattezza, l'opposizione al trattamento, il trattamento illecito.
6. Ottenere la portabilità dei dati, qualora il trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, ossia riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento;
7. Opporsi al trattamento in qualsiasi momento, qualora ne sussistano le condizioni, ed anche nel caso di trattamento effettuato mediante processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione.
8. Revocare il consenso, qualora fornito per specifiche attività di trattamento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso svolto prima della revoca stessa;
9. Il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di Controllo: fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziaria, il reclamo può essere presentato all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Consenso informato

La Persona ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure, ai servizi di assistenza sanitaria che saranno riservati all'Ospite, e degli eventuali trattamenti contenzione e/o di carattere invasivo che potrebbero rivelarsi necessari da erogare. L'organizzazione si impegna ad acquisire il consenso scritto a procedere nei termini e con le modalità descritte all'interno di una specifica procedura.

Segnalazioni e reclami

Al fine di soddisfare, attraverso il servizio fornito, le esigenze della persona assistita, della sua famiglia e delle parti interessate si ritiene fondamentale un rapporto di comunicazione costante e autentico.

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento continuo.

Allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti, l'Organizzazione ha sviluppato un apposito Modulo “Reclamo”.

Il modulo è disponibile nelle seguenti sedi:

- Portineria della struttura per anziani “Villa Cozza” di Macerata – via B. Gigli 2 Macerata (MC)
- Sportello InformAnziani – Piazza Mazzini 36 – Macerata (MC)

La Direzione si impegna a prendere in carico le segnalazioni pervenute ed a fornire tempestivo riscontro.

Accesso alla documentazione sanitaria dell'ospite

L'ospite e i familiari possono accedere alla documentazione sanitaria previa richiesta formale all'Azienda IRCR che si impegna ad ottemperare nel rispetto della normativa vigente

COPERTURE ASSICURATIVE

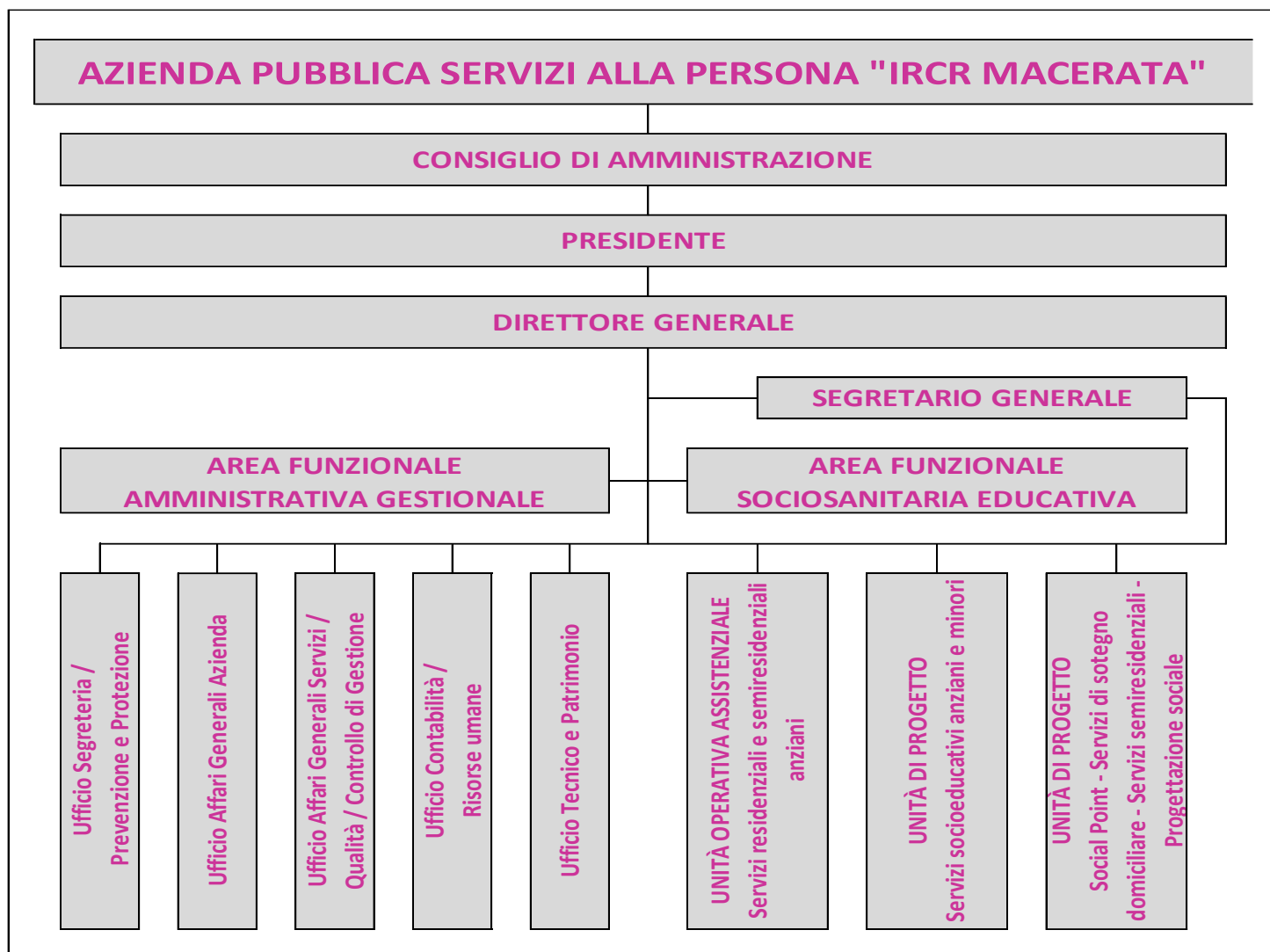
Le coperture assicurative attive dall'IRCR:

- Infortuni conducenti e Infortuni cumulativi
- RCT/o Enti Pubblici
- Incendio
- RCA L.M./CVT
- All risks

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE

Organigramma

Con determina n. 8 del 17/01/2020 è stato approvato “Atto di nuova organizzazione aziendale ai sensi dell'art. 22 del “Regolamento di organizzazione” e la struttura organizzativa / organigramma dell'APSP IRCR di seguito riportato



Le parti interessate interne

Sono state identificate le parti interessate interne per analizzarne le aspettative, e scegliere quali, tra questi, recepire nel sistema elevandoli a obblighi di conformità: una volta formalizzati come obblighi di conformità, tali aspettative diventano a tutti gli effetti dei requisiti di Sistema di Gestione Integrato, analogamente ad una prescrizione normativa.

L'individuazione dei requisiti delle parti interessate interne viene effettuata sulla base:

- Delle informazioni e degli elementi raccolti dai vari responsabili
- Dell'andamento dello storico dei dati di monitoraggio degli aspetti specifici
- Di requisiti contrattuali
- Di richieste espresse nel corso di sopralluoghi, audit, visite delle parti interessate (enti, organismi di controllo, clienti ...)
- Di segnalazioni interne dei lavoratori e del RLS

PARTI INTERNE INTERESSATE	ASPETTATIVE
Consiglio di amministrazione	Raggiungimento degli obiettivi generali Conformità della normativa Rispetto della politica per la qualità
Direzione Generale	Redditività impresa Efficacia ed efficienza processi Soddisfazione clienti Miglioramento continuo
Revisore dei conti	Correttezza economico finanziaria dell'Azienda IRCR Produttività ed economicità della gestione Corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	Conformità legislativa in materia di sicurezza
Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP)	Conformità legislativa in materia di sicurezza
Dipendenti	Mantenimento posto di lavoro Ambiente di lavoro idoneo Accrescimento delle competenze
Utenti	Servizio sociosanitario soddisfacente Servizio sociosanitario conforme alle proprie esigenze Erogazione servizio sociosanitario in sicurezza e nel rispetto degli standard assistenziali riconosciuti a livello nazionale ed internazionale

Le figure professionali

Il Consiglio di Amministrazione, sentito il Direttore, stabilisce i limiti della dotazione organica del personale secondo criteri di economicità, efficacia ed efficienza, basati sulle effettive necessità funzionali connesse agli obiettivi aziendali ed ai livelli dei servizi erogati e ne verifica periodicamente la congruità.

Il Regolamento per il personale stabilisce, in conformità alla normativa nazionale e regionale, nel rispetto della contrattazione collettiva, la disciplina del rapporto di lavoro alle dipendenze dell'Azienda IRCR.

L'Azienda IRCR assicura la crescita professionale e la formazione continua del proprio personale, anche attraverso l'organizzazione di attività formative in forma consortile o in via diretta.

L'Azienda IRCR riconosce le Organizzazioni Sindacali di categoria territoriali e aziendali firmatarie degli accordi nazionali come interlocutori necessari, per tutte le materie concernenti il personale e l'organizzazione del lavoro.

Le figure professionali dell'Azienda IRCR sono:

DIREZIONE	
Direttore generale	
Segretario generale	
AREA FUNZIONALE AMMINISTRATIVA (determina del DG n. 38/2020)	
Responsabile ufficio contabilità e risorse umane e collaboratore	
Referente ufficio affari generali: Servizi/Qualità/controllo di gestione e collaboratore	
Referente Affari Generali Azienda IRCR	
Referente ufficio tecnico e patrimonio e collaboratore	
AREA FUNZIONALE SOCIO SANITARIA/EDUCATIVA	
Progettazione e sviluppo	Responsabile progettazione
Servizio Segretariato sociale e servizi domiciliari	Responsabile servizi domiciliare
	Assistente sociale

AREA FUNZIONALE AMMINISTRATIVA (determina del DG n. 38/2020)	
Servizi semiresidenziale per anziani	Responsabile della struttura
	Infermieri
	OSS
	Educatore
	Cuoco
Servizi residenziali per anziani	Responsabile di struttura
	Coordinatore infermieristico
	Coordinatore OSS
	Infermieri
	OSS
	Educatore
	Cuoco
	Aiuto Cuoco
	Operaio
Servizi educativi per minori	Educatore
	Educatore nido
	Educatore

La formazione del personale

L'organizzazione definisce e riesamina le conoscenze e le competenze necessarie per ciascuna funzione aziendale sulla base di gradi di istruzione, formazione o esperienza appropriate.

L'organizzazione ha come obiettivo quello di garantire la gratificazione di tutto il personale aziendale assicurando ad ognuno di accrescere la propria conoscenza, competenza e consapevolezza in merito alla rilevanza dell'attività di ognuno verso il conseguimento degli obiettivi aziendali.

In tal senso, la finalità dell'organizzazione è quella di promuovere, pianificare ed effettuare sistematiche attività di formazione ed aggiornamento professionale dei propri dipendenti, valutandone l'efficacia.

La formazione avviene sia attraverso l'organizzazione di appositi eventi formativi, ma anche attraverso l'affiancamento di neoassunti e le riunioni periodiche del personale.

ASPETTI METODOLOGICI GENERALI DELL'APPROCCIO PEDAGOGICO, EDUCATIVO, DI INTERVENTO E CURA DELLE PERSONE ACCOLTE

Settore anziani

L'attività di cura che l'Azienda IRCR propone alle persone anziane segue un approccio integrato al fine di valorizzare tutti gli aspetti della persona.

Sia nei servizi residenziali che domiciliari, équipe multi professionali garantiscono una presa in carico globale e individualizzata, rispondente al principio dell'integrazione sociosanitaria.

L'équipe integrata provvede ad individuare e valutare i bisogni dei soggetti beneficiari, ad effettuare valutazioni relative alla condizione abitativa ed al contesto familiare.

In base a predette valutazioni l'équipe definisce il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) in cui vengono specificati tutti gli interventi necessari per rispondere ai bisogni sociali, sanitari e assistenziali.

Relativamente al rapporto con i caregiver, l'Azienda IRCR pone particolare attenzione alla loro formazione al fine di agire in maniera proattiva per modificare eventuali comportamenti non idonei alla condizione del beneficiario.

I punti di forza del metodo di cura adottato dall'Azienda IRCR sono i seguenti:

- ✓ Equipe multi professionali in grado di valutare la persona a 360°, attraverso uno strumento completo quale la cartella sociosanitaria;
- ✓ Piani Assistenziali Individualizzati, costruiti sulla base della valutazione professionale e capaci di adattarsi alle specifiche e mutevoli esigenze della famiglia, adattando la risposta e i tempi al bisogno e non il contrario;

- ✓ Interventi diversificati a domicilio dell'utente, rispettosi dello spazio di vita e delle specifiche esigenze della persona, in grado di sollevare il caregiver dal carico assistenziale;
- ✓ Rete territoriale rafforzata e costruita intorno all'utente, in grado di supportare la persona e ridurre il livello di smarrimento della famiglia che spesso si sente sola;
- ✓ Formazione domiciliare personalizzata sulle esigenze della famiglia e calata sul contesto di vita;
- ✓ Monitoraggio costante in grado di far emergere tempestivamente campanelli d'allarme, decodificarli e predisporre interventi preventivi.

Settore bambini

L'Azienda IRCR sta potenziando l'erogazione dei servizi alla persona includendo, nell'agire quotidiano, anche i minori.

La riflessione che è stata fatta rispetto a questa scelta fa capo alla *mission* aziendale: rivedere il concetto di Persona non più legato ad uno "stato" determinante (es. anziano), ma alla sua complessità evolutiva. Così facendo l'Azienda tenta di rispondere anche alle esigenze educative e di conciliazione di tempi di vita e di lavoro di una coppia con figli e dei loro bambini. In tale ottica, il percorso intrapreso *step by step* oggi parte con l'avvio dei servizi rivolti ai bambini 0-3 anni (Asilo Nido "Grande Albero"), 0-6 anni (Spazio per bambini, bambine e famiglie "Semi d'Abero"), 6-10 anni (Centro estivo "Verde estate a Villa Cozza") con uno sguardo sempre rivolto all'integrazione di diverse realtà e all'intergenerazionalità.

L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA DELL'IRCR

L'IRCR, con riferimento alla Legge quadro 328/2000, e come stabilito negli obiettivi statutari, implementa i servizi alla persona coinvolgendo i soggetti presenti sul territorio come di seguito specificato.

Di seguito uno schema esplicativo dei rapporti di rete con le istituzioni e con altri soggetti del territorio secondo il sistema integrato di interventi e servizi sociali.

AREA DI INTERVENTO:	ANZIANI AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI	
Aree organizzative	Soggetto titolare del servizio	Servizio erogato
Promozione sociale	Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Sportello InformAnziani Sportello InformAlzheimer
	Ambito Territoriale Sociale XV Macerata	Punto Unico di Accesso - PUA
	Comune di Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Attività per il tempo libero e la promozione della longevità attiva: - Camminando - Orti per anziani - Turismo sociale.
Servizi domiciliari	Ambito Territoriale Sociale XV Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Progetto Home Care Premium
	Comune di Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Progetto Ma maison e Senior Co-housing
	Comune di Macerata Ambito Territoriale Sociale XV Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Elenco Assistenti Familiari
	Ambito Territoriale Sociale XV Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Progetto "Anziani Emergenza Estate"
	Ambito Territoriale Sociale XV Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata" Comune di Macerata	Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

AREA DI INTERVENTO:	ANZIANI AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI	
Aree organizzative	Soggetto titolare del servizio	Servizio erogato
Servizi domiciliari	Comune di Macerata	Affido di supporto
	Comune di Macerata	Affido di convivenza
	Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	SOS Farmaci (Consegna farmaci a domicilio)
	Comune di Macerata	
	Associazioni	
	Comune di Macerata	Trasporto sociale
	Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	
	Associazioni	
	Croce Verde di Macerata	Telesoccorso
Servizi semiresidenziali	Ambito Territoriale Sociale XV Macerata	Assegno di cura
	ASUR AV3 Macerata	Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
	Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Centro diurno e centro semidiurno: Capacità ricettiva n. 30 posti
Servizi residenziali	Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Residenza protetta per anziani con forma di demenza: Capacità ricettiva n. 39 posti letto
	Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Residenza protetta per anziani non autosufficienti: Capacità ricettiva n. 74 posti letto
Servizi d'emergenza	Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Progetto "Pronto, ci siamo" (Emergenza Covid-19)

AREA DI INTERVENTO:	DISABILI	
Aree organizzative	Soggetto titolare del servizio	Servizio erogato
Servizi domiciliari	Ambito Territoriale Sociale XV Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Progetto Home Care Premium
	Comune di Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Servizi domiciliari
	Ambito Territoriale Sociale XV Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Collaborazione nella gestione del progetto "Vita indipendente"

AREA DI INTERVENTO:	INFANZIA – ADOLESCENZA E FAMIGLIA	
Aree organizzative	Soggetto titolare del servizio	Servizio erogato
Servizi semiresidenziali	Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Centro estivo
	Impresa sociale locale	
	Comune di Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Spazio bambini, bambine e famiglia "Semi d'acero"
	Comune di Macerata Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata"	Nido d'infanzia

QUADRO SINOTTICO DEI SERVIZI EROGATI DELL'APSP "IRCR MACERATA"



ANZIANI	▪ Sportello InformAnziani ▪ Gestione albo assistenti sociali ▪ Servizio trasporto ▪ Servizi domiciliari ▪ Co-Housing ▪ Servizi semiresidenziali per anziani ▪ Servizi residenziali per anziani
BAMBINI	▪ Nido d'infanzia ▪ Centro Estivo ▪ Spazio per bambini, bambine e famiglie
PROGETTAZIONE SOCIALE	▪ "SOCIAL FAB LAB" - spazio di idee e incontro con le realtà territoriali per la progettazione e lo sviluppo dei servizi innovativi alla persona
FORMAZIONE	▪ Assistenti familiari ▪ Volontari servizio civile nazionale ▪ Tirocini universitari ▪ Volontari del terzo settore ▪ Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie ▪ Contratti Pubblici

AREA ANZIANI



SERVIZI PER ANZIANI	SERVIZIO TERRITORIALE - SPORTELLO INFORMANZIANI
Finalità e caratteristiche del servizio	I servizi di segretariato sociale dell'APSP si identificano con lo Sportello InformAnziani, nato in convenzione con il Comune di Macerata nel 2003 per garantire pronta risposta alle richieste della popolazione anziana. Le principali finalità sono: a) Rendere accessibile a tutti i cittadini la conoscenza completa e dettagliata dei diritti, delle procedure e delle opportunità rese disponibili dalle normative locali, regionali e nazionali in materie di politiche sociali e dalla rete dei servizi; b) Accompagnare la persona e la sua famiglia all'interno del mondo dei servizi, orientandola verso le risposte più adeguate alla sua specifica esigenza; c) Raccogliere e registrare la domanda sociale così da ampliare la conoscenza del bisogno e del territorio, quale base fondamentale per la progettazione di nuovi servizi e la razionalizzazione delle risorse; d) Offrire ascolto attento a tutte le persone in difficoltà, garantendo risposte che si caratterizzano per completezza, accessibilità, immediatezza, personalizzazione e riservatezza.
• Tipologia di utenza	L'utenza del servizio di segretariato sociale non riguarda solamente la popolazione anziana, ma raggiunge l'intero sistema familiare che si trova ad affrontare problematiche legate alla non autosufficienza.
Modalità di accesso ai servizi	Lo Sportello InformAnziani è sito in Piazza Mazzini 37/38 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 ed il sabato mattina dalle 9:00 alle 13:00.
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Nessuna limitazione di età
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	Il servizio è completamente gratuito.

SERVIZI PER ANZIANI	SERVIZIO TERRITORIALE - GESTIONE ELENCO ASSISTENTI FAMILIARI
Finalità e caratteristiche del servizio	Nella sede dell'IRCR Social Point le assistenti familiari hanno la possibilità di iscriversi, previo colloquio con l'assistente sociale, all'interno di un apposito elenco al quale si potrà attingere in presenza di una richiesta badante da parte di un caregiver. Il servizio ha come obiettivo quello di orientare il caregiver nella ricerca di un assistente familiare in linea con le proprie esigenze e quelle dell'utente. Una volta creata l'occasione di incontro tra le due parti interessate, sarà il caregiver a gestire autonomamente tutti i rapporti relativi al contratto di lavoro.
Tipologia di utenza	Assistenti familiari Persone anziane in stato di non autosufficienza e loro caregiver Persone con disabilità fisica e loro caregiver
Modalità di accesso ai servizi	L'IRCR Social Point è sito in Piazza Mazzini 37/38 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 ed il sabato mattina dalle 9:00 alle 13:00. Sia i colloqui che le richieste di nominativi si effettuano solo su appuntamento, il quale potrà essere fissato chiamando al numero 0733/263026 oppure inviando una mail all'indirizzo hcp.ircrmc@gmail.com
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Assistenti familiari dai 18 anni in su Persone anziane over 65 anni in stato di non autosufficienza Persone con disabilità fisica di età compresa tra 0 e 65 anni
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	Il servizio è completamente gratuito

SERVIZI PER ANZIANI	SERVIZI DOMICILIARI
Finalità e caratteristiche del servizio	I servizi domiciliari, offerti dall'Azienda, hanno l'obiettivo di implementare la rete del sostegno domiciliare nel territorio, garantendo la presenza di operatori professionali in grado di supportare il caregiver nell'attività di cura e di formarlo su alcune modalità assistenziali che possono rivelarsi utili nella quotidianità. Un'equipe multidisciplinare garantisce, a seguito di valutazione domiciliare, l'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato ed una presa in carico professionale, capace di accompagnare l'utente dal momento della richiesta fino all'erogazione dei servizi, passando per il monitoraggio e la supervisione costante.
Tipologia di utenza	Persone anziane in stato di non autosufficienza e loro caregiver Persone con disabilità fisica e loro caregiver Ospiti del Centro Diurno
Modalità di accesso ai servizi	Ai servizi si accede presentando una domanda di partecipazione presso l'IRCR Social Point, sito in Piazza Mazzini 37/38 ed aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 ed il sabato mattina dalle 9:00 alle 13:00.
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Persone anziane over 65 anni in stato di non autosufficienza Persone con disabilità fisica di età compresa tra 0 e 65 anni
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	Assistenza infermieristica: 25,00 €/h Assistenza sociosanitaria: 20,00 €/h Servizio di sollievo: 17,00 €/h

SERVIZI PER ANZIANI	SERVIZI DOMICILIARI - PROGETTO HOME CARE PREMIUM (HCP)
Finalità e caratteristiche del servizio	Il progetto è gestito tramite convenzione con l'Ambito Territoriale Sociale n. 15 ed è promosso dall'INPS. Prevede l'erogazione di prestazioni finalizzate a garantire la cura a domicilio delle persone non autosufficienti iscritte alla Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali e/o loro familiari. Il programma si concretizza nell'erogazione da parte dell'INPS di contributi economici mensili – cd. "PRESTAZIONI PREVALENTI" – in favore di soggetti non autosufficienti, maggiori d'età o minori, e disabili in condizione di non autosufficienza, finalizzati al rimborso di spese sostenute per l'assunzione di un assistente domiciliare. L'INPS assicura altresì servizi di assistenza alla persona – cd. "PRESTAZIONI INTEGRATIVE" – in collaborazione con gli Ambiti territoriali (ATS) di cui alla legge n. 328/2000 (o come diversamente denominati o identificati dalla normativa regionale in materia).
Tipologia di utenza	È rivolto a dipendenti e pensionati pubblici, i loro coniugi (non separati), i parenti di primo grado anche non conviventi, i soggetti legati da unione civile e i conviventi, i fratelli e le sorelle e gli affini di primo grado del titolare se questi ne è curatore o tutore. Possono beneficiarne soggetti sia maggiori che minori di età, in condizioni di non autosufficienza e disabilità.
Modalità di accesso ai servizi	La domanda deve essere presentata dal beneficiario, ovvero dal titolare delegato, esclusivamente per via telematica, pena l'improcedibilità della stessa, accedendo all'area riservata INPS con le credenziali SPID del titolare (dipendente pubblico) o del beneficiario. Il beneficiario può delegare alla presentazione della domanda il titolare previa compilazione dell'apposito modello di delega. La domanda può essere presentata anche rivolgendosi al Contact Center dell'INPS, raggiungibile al numero telefonico 803164 (gratuito) da rete fissa o al numero 06164164 (a pagamento) da telefono cellulare, oppure tramite patronato. Per fare domanda è necessario essere in possesso di: - Dichiarazione sostitutiva unica (DSU) per la determinazione dell'ISEE Socio Sanitario riferita al nucleo familiare di appartenenza del beneficiario (anche in modalità ristretta) ovvero dell'ISEE Minorenni con genitori non coniugati tra loro e non conviventi, qualora ne ricorrano le condizioni ai sensi della normativa vigente. Le attestazioni ISEE vengono acquisite direttamente dall'INPS. Qualora il sistema, in sede di istruttoria, non rilevi una valida DSU la domanda sarà collocata in coda alla graduatoria degli idonei. - Credenziali SPID del beneficiario o del titolare. <u>Per informazioni rivolgersi a:</u> IRCR Social Point – Piazza Mazzini, 37/38 – Macerata. Dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 18.00, Sabato dalle 09.00 alle 13.00.
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	Il servizio è completamente gratuito
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Possono beneficiarne soggetti sia maggiori che minori di età, in condizioni di non autosufficienza e disabilità

SERVIZI PER ANZIANI	CO-HOUSING "MA MAISON"
Finalità e caratteristiche del servizio	Il servizio di Co-Housing nasce dalla volontà di supportare l'autonomia domiciliare della persona anziana, garantendo spazi di condivisione e incontro, momenti di svago e una rete di sostegno attivabile in caso di necessità. I destinatari avranno a disposizione l'utilizzo di un appartamento ed una serie di servizi accessori volti al soddisfacimento dei bisogni di vita quotidiana (trasporti, compagnie, piccole commissioni), al supporto in caso di necessità (portierato sociale, dispositivo domotico, tecnico per la manutenzione straordinaria), alla promozione della socializzazione (laboratori, feste, ecc.). Sono previsti inoltre alcuni spazi comuni in grado di facilitare l'incontro, lo svago e la condivisione di alcuni momenti della giornata (es. mangiare, guardare la tv, leggere un libro, prendere un tè, ecc.). I principali obiettivi del servizio sono: ✓ Limitare l'isolamento sociale, promuovendo la socializzazione e la partecipazione sociale dell'anziano e creando processi comunitari virtuosi. ✓ Stimolare l'autonomia dell'anziano, favorendo la possibilità di rimanere presso la propria abitazione il più a lungo possibile, ritardando così il ricorso all'istituzionalizzazione. ✓ Aumentare il benessere psico-fisico della persona favorendo la socializzazione e la partecipazione attiva alla vita della comunità. ✓ Favorire il lavoro con la comunità, stimolando dinamiche di partecipazione e coinvolgimento. ✓ Razionalizzare le risorse e i servizi, aggregando la domanda così da fornire risposta ai bisogni di più anziani attraverso un'unica soluzione. ✓ Prevenire situazioni di emergenza sociale, attraverso un monitoraggio costante. ✓ Dare rilievo alla dimensione sociale dell'iniziativa abitativa, così da sensibilizzare la città a nuove forme di coinvolgimento sociale e dare ai futuri abitanti la possibilità di intervenire fin dalla fase progettuale dell'intervento.
Tipologia di utenza	Il servizio è rivolto a persone anziani alla ricerca di uno spazio domiciliare privato, ma allo stesso tempo protetto e animato.
Modalità di accesso ai servizi	Gli appartamenti messi a disposizione sono situati nel Palazzo Legato Filati, di proprietà dell'APSP "IRCR Macerata" in Piazza Mazzini 36. Per presentare la domanda di accesso è necessario recarsi presso gli uffici dello sportello InformAnziani in Piazza Mazzini 37/38 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 ed il sabato mattina dalle 9:00 alle 13:00 <u>ESSERE UTENTE DEL CO-HOUSING PER UN PERIODO CONTINUATIVO DI N. 2 ANNI COSTITUISCE REQUISITO DI PRIORITÀ PER L'INGRESSO IN STRUTTURA.</u>
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Anziani ultrasessantacinquenni.

Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	L'utente dovrà presentare una domanda di partecipazione presso gli uffici dell'IRCR Social Point in Piazza Mazzini. A seguito della verifica della completezza delle stesse verrà costituito un elenco secondo l'ordine cronologico di arrivo, sulla base del quale saranno effettuati colloqui conoscitivi che daranno origine ad una valutazione di idoneità o non idoneità alla partecipazione al progetto. I colloqui punteranno principalmente a valutare la motivazione dei candidati. I soggetti risultati idonei saranno chiamati per ordine cronologico di presentazione delle domande, fino ad esaurimento dei posti disponibili, per la sottoscrizione del contratto e la successiva assegnazione dell'alloggio. Al momento dell'ingresso, il beneficiario stilerà insieme all'equipe sociale il “patto Ma Maison” finalizzato ad una presa di consapevolezza del progetto e ad una condivisione degli obiettivi.
Organizzazione e regole della vita comunitaria	La vita all'interno del condominio “Ma Maison” potrà essere supportata da un regolamento relativo alla gestione degli spazi comuni, delle attività condominiali e della collaborazione tra i partecipanti, adottato dal gruppo condominio “Ma maison” insieme all'Azienda.
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	€ 550 mensili (persona singola) € 600 mensili (coppia) La quota comprende: canone di locazione, utenze (acqua, luce, riscaldamento, oneri condominiali), servizi di base (portierato sociale, trasporti e compagnie, attività di socializzazione, telesoccorso)

SERVIZIO SEMI DOMICILIARE CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DEMENZA	
SERVIZI PER ANZIANI	
Finalità e caratteristiche del servizio	Il centro diurno è una struttura volta ad accogliere soggetti con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria.
Tipologia di utenza	Persone con deficit cognitivi ma con basso livello di disturbo comportamentale e persone non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste.
Modalità di accesso ai servizi	Per accedere al servizio "Centro Diurno" è necessario presentare apposita domanda di ammissione presso gli uffici amministrativi dell'APSP IRCR in piazza Mazzini 36 – int. 5. La domanda di ammissione ai servizi per anziani deve essere presentata dal diretto interessato e dal co-obbligato solidale dell'anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore) compilando apposita modulistica predisposta disponibile nel sito istituzionale dell'Azienda IRCR (www.ircrmc.it) e presso l'ufficio competente. Alla domanda di ammissione vanno allegati i seguenti documenti: - Certificato rilasciato dal medico di base redatto sul modello domanda di ammissione (da pag. 3 a pag.6) - Copia Documento di identità in corso di validità del richiedente - Copia tessera sanitaria del richiedente - Copia verbale di nomina dell'amministratore di sostegno o tutore redatto dal Tribunale di competenza - Copia documento d'identità in corso di validità del co-obbligato solidale
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa	La graduatoria di ingresso è generata per effetto dell'attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti: Data di presentazione della domanda. - Cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XV di Macerata (Appignano, Corridonia, Macerata, Mogliano, Montecassiano, Petriolo, Pollenza, Treia, Urbisaglia). - Anziani che vivono in condizione di solitudine, senza una rete parentale e amicale in grado di sostenerli. - Segnalazioni inviate dai servizi sociali del comune di residenza o dell'ASUR di competenza, per soggetti ultrasessantacinquenni non autosufficienti che per la loro condizione di fragilità siano in carico ai suddetti uffici. <u>LA FREQUENZA DEL CENTRO DIURNO ED IL CENTRO SEMIDIURNO PER UN PERIODO CONTINUATIVO DI N. 6 MESI COSTITUISCE REQUISITO DI PRIORITÀ PER L'INGRESSO IN STRUTTURA.</u>
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Anziani ultrasessantacinquenni.
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali
	Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività: - La cura e l'igiene personale dell'Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale - Aiuto l'Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana

SERVIZI PER ANZIANI		SERVIZIO SEMI DOMICILIARE CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DEMENZA
	Servizi assistenziali	- Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e consiste nella somministrazione di medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi sia prescritti dal medico di base, sia utili all'ordinaria tutela della salute dell'Ospite.
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	Il servizio direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina, preparare e distribuire i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali. Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione. I pasti vengono serviti nella sala pranzo, negli spazi comuni o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto. Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
Servizi ricreativi		L'Azienda IRCR mette a disposizione un Educatore per la pianificazione e l'erogazione delle attività di animazione volte al mantenimento delle capacità residue ed a favorire relazioni sociali. Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti: - Ginnastica dolce di gruppo - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società - Rappresentazioni teatrali nel parco - Passeggiate nel parco - Eventi per le festività - Visioni di film
Servizi domiciliari		<u>QUALORA L'OSPITE, PER MOTIVI PERSONALI/SALUTE, FOSSE IMPOSSIBILITATO TEMPORANEAMENTE A FREQUENTARE IL CENTRO DIURNO, AVRÀ COMUNQUE GARANTITA L'ASSISTENZA PRESSO IL PROPRIO DOMICILIO, PER CONTINUARE A METTERE IN ATTO GLI INTERVENTI PREVISTI NEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) COINVOLGENDO ANCHE IL SUO CAREGIVER</u>
Turni del personale		I turni del personale vengono definiti dall'Azienda IRCR e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente. I turni vengono gestiti con un apposito software e garantiscono la continuità del servizio.

SERVIZI PER ANZIANI	SERVIZIO SEMI DOMICILIARE CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DEMENZA
Contratto di ospitalità	Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposito contratto di ospitalità avente come parte integrante la carta dei servizi ed il Regolamento dei servizi residenziali e semiresidenziali. Attraverso suddetto contratto vengono specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.
Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti: - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - Assistente Sociale - Coordinatore Infermieristico - Coordinatore OSS - Educatore - Psicologo - Familiare dell'utente
Modalità di partecipazione della famiglia	Periodicamente viene eletto un comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari disciplinato da apposito Regolamento e utile ai familiari per comunicare eventuali segnalazioni relative ai servizi erogati o per proporre iniziative di partecipazione della famiglia alla vita comunitaria degli ospiti.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare apposita richiesta formale accedendo al sito istituzionale cliccando sul seguente link: ➤ <i>Come fare per ...</i> ➤ <i>Accesso agli atti</i> E compilando apposita modulistica seguendo le istruzioni indicate.
Organizzazione e regole della vita comunitaria	I destinatari del centro diurno e semidiurno sono anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti, in particolare con demenza senile, in grado di partecipare alla vita comunitaria e alle attività volte al mantenimento delle capacità residue. I Pazienti che presentano disturbi del comportamento non compatibili con la vita comunitaria e non compensati farmacologicamente. Qualora i disturbi comportamentali subentrino successivamente all'ingresso, questi dovranno essere gestiti in collaborazione con il medico di base al fine di rendere compatibile lo stato dell'ospite con la vita comunitaria. <u>Reclami e osservazioni.</u> L'anziano o il co-obbligato solidale che intende inoltrare reclami per presentare inadempienze e disservizi dovrà compilare apposita modulistica a disposizione del personale infermieristico e socio-sanitario e consegnare suddetto modulo all'ufficio competente che provvederà in merito. L'azienda accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta volti a migliorare la qualità del servizio reso. <u>Pasti.</u> I pasti da somministrare agli ospiti vengono preparati all'interno della struttura secondo parametri indicati dal Servizio Prevenzione e Igiene dell'ASUR AV 3 Macerata in modo da assicurare agli ospiti una corretta alimentazione. Diete speciali ed integrazioni di vitto, in caso di accertate esigenze particolari degli ospiti, sono disposte dal medico di base, ovvero dall'infermiere previa

SERVIZI PER ANZIANI	SERVIZIO SEMI DOMICILIARE CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DEMENZA
Organizzazione e regole della vita comunitaria	autorizzazione del medico di base. Alle persone esterne non è consentito portare cibo. Familiari ed altre persone esterne non possono essere presenti durante la distribuzione dei pasti per motivi igienico-sanitari, salvo situazioni particolari espressamente autorizzate dalla direzione. Personale esterne non possono somministrare cibo agli ospiti nel rispetto della loro sicurezza e nel rispetto della normativa vigente e comunque dopo la sottoscrizione di un'apposita liberatoria. <u>Rispetto della Privacy.</u> È richiesto a tutti un comportamento corretto e rispettoso della privacy degli ospiti e del lavoro degli operatori. In tal senso è opportuno evitare di entrare nelle camere da letto quando è in atto l'intervento sanitario, assistenziale o riabilitativo, durante la distribuzione dei pasti e durante le operazioni di pulizia. <u>Alcolici e farmaci.</u> È fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. <u>Fumo.</u> È severamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.
Fasce orarie del servizio e quote di compartecipazione a carico degli ospiti	Centro Diurno: dalle 08:30 alle 19:30 Tariffa giornaliera: € 30.00

SERVIZI PER ANZIANI		RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DEMENZA
Finalità e caratteristiche del servizio		La residenza protetta è una struttura con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria.
Tipologia di utenza		Persone non autosufficienti, con deficit cognitivi a basso livello di disturbo comportamentale, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.
Modalità di accesso ai servizi		Per accedere al servizio "Residenza Protetta" è necessario presentare apposita domanda di ammissione presso gli uffici amministrativi dell'APSP IRCR in piazza Mazzini 36 – int. 5. La domanda di ammissione ai servizi per anziani deve essere presentata dal diretto interessato e dal co-obbligato solidale dell'anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore) compilando apposita modulistica predisposta disponibile nel sito istituzionale dell'Azienda IRCR (www.ircrmc.it) e presso l'ufficio competente. Alla domanda di ammissione vanno allegati i seguenti documenti: - Certificato rilasciato dal medico di base redatto sul modello domanda di ammissione (da pag. 3 a pag.6) - Copia Documento di identità in corso di validità del richiedente - Copia tessera sanitaria del richiedente - Copia verbale di nomina dell'amministratore di sostegno o tutore redatto dal Tribunale di competenza - Copia documento d'identità in corso di validità del co-obbligato solidale
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa		La graduatoria di ingresso è generata per effetto dell'attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti: - Data di presentazione della domanda. - Cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XV di Macerata (Appignano, Corridonia, Macerata, Mogliano, Montecassiano, Petriolo, Pollenza, Treia, Urbisaglia). - Anziani che vivono in condizione di solitudine, senza una rete parentale e amicale in grado di sostenerli. - Segnalazioni inviate dai servizi sociali del comune di residenza o dell'ASUR di competenza, per soggetti ultrasessantacinquenni non autosufficienti che per la loro condizione di fragilità siano in carico ai suddetti uffici.
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza		Anziani ultrasessantacinquenni.
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali	Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività: - La cura e l'igiene personale dell'Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale - Aiuto l'Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana - Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio - Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.

SERVIZI PER ANZIANI		RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DEMENZA
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e consiste nella somministrazione di medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi sia prescritti dal medico di base, sia utili all'ordinaria tutela della salute dell'Ospite.
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	Il servizio direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina, preparare e distribuire i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali. Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione. I pasti vengono serviti nella sala pranzo, negli spazi comuni o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto. Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
	Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi. Inoltre, il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.
	Servizio parrucchieria e barbieria	Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona, nella retta mensile è compreso il servizio di parrucchieria che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e sulla base di una programmazione degli interventi da parte dei coordinatori OSS. Eventuali prestazioni richieste dagli interessati al di fuori dalla predetta programmazione concordata direttamente con il parrucchiere- barbiere sono a carico dell'Ospite.
	Servizio podologia	Nella retta mensile è compreso il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duronì), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione.
	Servizi ricreativi	L'Azienda IRCR mette a disposizione un Educatore per la pianificazione e l'erogazione delle attività di animazione volte al mantenimento delle capacità residue ed a favorire relazioni sociali. Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti: - Ginnastica dolce di gruppo - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società - Rappresentazioni teatrali nel parco - Passeggiate nel parco - Eventi per le festività - Visioni di film
	Servizio religioso	Un cappellano quotidianamente celebra la liturgia per gli ospiti della struttura.
	Turni del personale	I turni del personale vengono definiti dall'Azienda IRCR e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente. I turni vengono gestiti con un apposito software e garantiscono la continuità del servizio.

SERVIZI PER ANZIANI	RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DEMENZA
Contratto di ospitalità	Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposito contratto di ospitalità avente come parte integrante la carta dei servizi ed il Regolamento dei servizi residenziali e semiresidenziali. Attraverso suddetto contratto vengono specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.
Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti: - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - Coordinatore Infermieristico - Coordinatore OSS - Educatore - Familiare dell'utente
Modalità di partecipazione della famiglia	Periodicamente viene eletto un comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari disciplinato da apposito Regolamento e utile ai familiari per comunicare eventuali segnalazioni relative ai servizi erogati o per proporre iniziative di partecipazione della famiglia alla vita comunitaria degli ospiti.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare apposita richiesta formale accedendo al sito istituzionale cliccando sul seguente link: ➤ <i>Come fare per ...</i> ➤ <i>Accesso agli atti</i> E compilando apposita modulistica seguendo le istruzioni indicate.
Organizzazione e regole della vita comunitaria Organizzazione e regole della vita comunitaria	Le principali Regole di vita comunitaria sono le seguenti e sono approfondite nel Regolamento dei Servizi Residenziali e Semiresidenziali: - Collocamento dell'ospite: L'Azienda al momento di ingresso in struttura dell'anziano si occupa dell'organizzazione logistica degli spazi e dell'assegnazione del posto letto e del compagno di camera, cercando di rispondere il più possibile alle esigenze ed al carattere della persona. L'azienda si riserva la facoltà esclusiva di effettuare spostamenti qualora ne ravvisasse la necessità. - Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili, attrezzatura...) - Rispetto della Privacy degli altri utenti. - Uso del televisore: è possibile posizionare n. 1 televisore per camera. - Alcolici e farmaci: è fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. - Fumo: è vietato fumare in tutti i locali della struttura. - Assistenza privata agli ospiti: Nella struttura è ammessa la presenza di personale esterno che presti assistenza sociosanitaria all'ospite secondo le modalità ed i limiti previsti dal Regolamento. - L'uscita degli ospiti è possibile previa segnalazione al personale infermieristico.
Visite di parenti e conoscenti degli ospiti	Gli orari di visita vengono stabiliti dalla struttura e comunicati ai familiari attraverso apposita segnaletica.
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	La retta giornaliera ammonta a € 53,62. L'importo sarà rivalutato annualmente in relazione all'indice di variazione Istat o per effetto di decisioni del Consiglio di Amministrazione.

SERVIZI PER ANZIANI	CASA DI RIPOSO
Finalità e caratteristiche del servizio	La casa di riposo struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.
Tipologia di utenza	Anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.
Modalità di accesso ai servizi	Per accedere al servizio "Centro Diurno" è necessario presentare apposita domanda di ammissione presso gli uffici amministrativi dell'APSP IRCR in piazza Mazzini 36 – int. 5. La domanda di ammissione ai servizi per anziani deve essere presentata dal diretto interessato e dal co-obbligato solidale dell'anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore) compilando apposita modulistica predisposta disponibile nel sito istituzionale dell'Azienda IRCR (www.ircrmc.it) e presso l'ufficio competente. Alla domanda di ammissione vanno allegati i seguenti documenti: - Certificato rilasciato dal medico di base redatto sul modello domanda di ammissione (da pag. 3 a pag.6) - Copia Documento di identità in corso di validità del richiedente - Copia tessera sanitaria del richiedente - Copia verbale di nomina dell'amministratore di sostegno o tutore redatto dal Tribunale di competenza - Copia documento d'identità in corso di validità del co-obbligato solidale
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa	La graduatoria di ingresso è generata per effetto dell'attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti: - Data di presentazione della domanda. - Cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XV di Macerata (Appignano, Corridonia, Macerata, Mogliano, Montecassiano, Petriolo, Pollenza, Treia, Urbisaglia). - Anziani che vivono in condizione di solitudine, senza una rete parentale e amicale in grado di sostenerli. - Segnalazioni inviate dai servizi sociali del comune di residenza o dell'ASUR di competenza, per soggetti ultrasessantacinquenni non autosufficienti che per la loro condizione di fragilità siano in carico ai suddetti uffici. La frequenza del Centro diurno ed il Centro Semidiurno per un periodo continuativo di n. 6 mesi costituisce requisito di priorità per l'ingresso in struttura.
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Anziani ultrasessantacinquenni

SERVIZI PER ANZIANI		CASA DI RIPOSO
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali	Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività: - La cura e l'igiene personale dell'Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale - Aiuto l'Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana - Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio - Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e viene attivata solamente in caso di necessità
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	Il servizio direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina, preparare e distribuire i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali. Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione. I pasti vengono serviti nella sala pranzo, negli spazi comuni o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto. Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
	Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi. Inoltre, il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.
Servizio parrucchieria e barbieria		Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona, nella retta mensile è compreso il servizio di parrucchieria che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e sulla base di una programmazione degli interventi da parte dei coordinatori OSS. Eventuali prestazioni richieste dagli interessati al di fuori dalla predetta programmazione concordata direttamente con il parrucchiere-barbiere sono a carico dell'Ospite.
Servizio podologia		Nella retta mensile è compreso il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duron), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione.
Servizi ricreativi		L'Azienda IRCR mette a disposizione un Educatore per la pianificazione e l'erogazione delle attività di animazione volte al mantenimento delle capacità residue ed a favorire relazioni sociali. Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti: - Ginnastica dolce di gruppo - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società - Rappresentazioni teatrali nel parco - Passeggiate nel parco - Eventi per le festività - Visioni di film -

SERVIZI PER ANZIANI	CASA DI RIPOSO
Servizio religioso	Un cappellano quotidianamente celebra la liturgia per gli ospiti della struttura.
Turni del personale	I turni del personale vengono definiti dall'Azienda IRCR e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente. I turni vengono gestiti con un apposito software e garantiscono la continuità del servizio.
Contratto di ospitalità	Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposito contratto di ospitalità avente come parte integrante la carta dei servizi ed il Regolamento dei servizi residenziali e semiresidenziali. Attraverso suddetto contratto vengono specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.
Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti: - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - Coordinatore Infermieristico - Coordinatore OSS - Educatore - Familiare dell'utente -
Modalità di partecipazione della famiglia	Periodicamente viene eletto un comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari disciplinato da apposito Regolamento e utile ai familiari per comunicare eventuali segnalazioni relative ai servizi erogati o per proporre iniziative di partecipazione della famiglia alla vita comunitaria degli ospiti.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare apposita richiesta formale accedendo al sito istituzionale cliccando sul seguente link: ➤ <i>Come fare per ...</i> ➤ <i>Accesso agli atti</i> E compilando apposita modulistica seguendo le istruzioni indicate.
Organizzazione e regole della vita comunitaria	Le principali Regole di vita comunitaria sono le seguenti e sono approfondite nel Regolamento dei Servizi Residenziali e Semiresidenziali: - Collocamento dell'Ospite: L'Azienda IRCR al momento di ingresso in struttura dell'anziano si occupa dell'organizzazione logistica degli spazi e dell'assegnazione del posto letto e del compagno di camera, cercando di rispondere il più possibile alle esigenze ed al carattere della persona. L'Azienda IRCR si riserva la facoltà esclusiva di effettuare spostamenti qualora ne ravvisasse la necessità. - Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili, attrezzatura...) - Rispetto della Privacy degli altri utenti. - Uso del televisore: è possibile posizionare n.1 televisore per camera. - Alcolici e farmaci: è fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. - Fumo: è vietato fumare in tutti i locali della struttura.

SERVIZI PER ANZIANI	CASA DI RIPOSO
Organizzazione e regole della vita comunitaria	- Assistenza privata agli ospiti: Nella struttura è ammessa la presenza di personale esterno che presti assistenza socio-sanitaria all'Ospite secondo le modalità ed i limiti previsti dal Regolamento. - L'uscita degli ospiti è possibile previa segnalazione al personale infermieristico.
Visite di parenti e conoscenti degli ospiti	Gli orari di visita vengono stabiliti dalla struttura e comunicati ai familiari attraverso apposita segnaletica.
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	La retta giornaliera ammonta a € 43,00. L'importo sarà rivalutato annualmente in relazione all'indice di variazione Istat o per effetto di decisioni del Consiglio di Amministrazione.

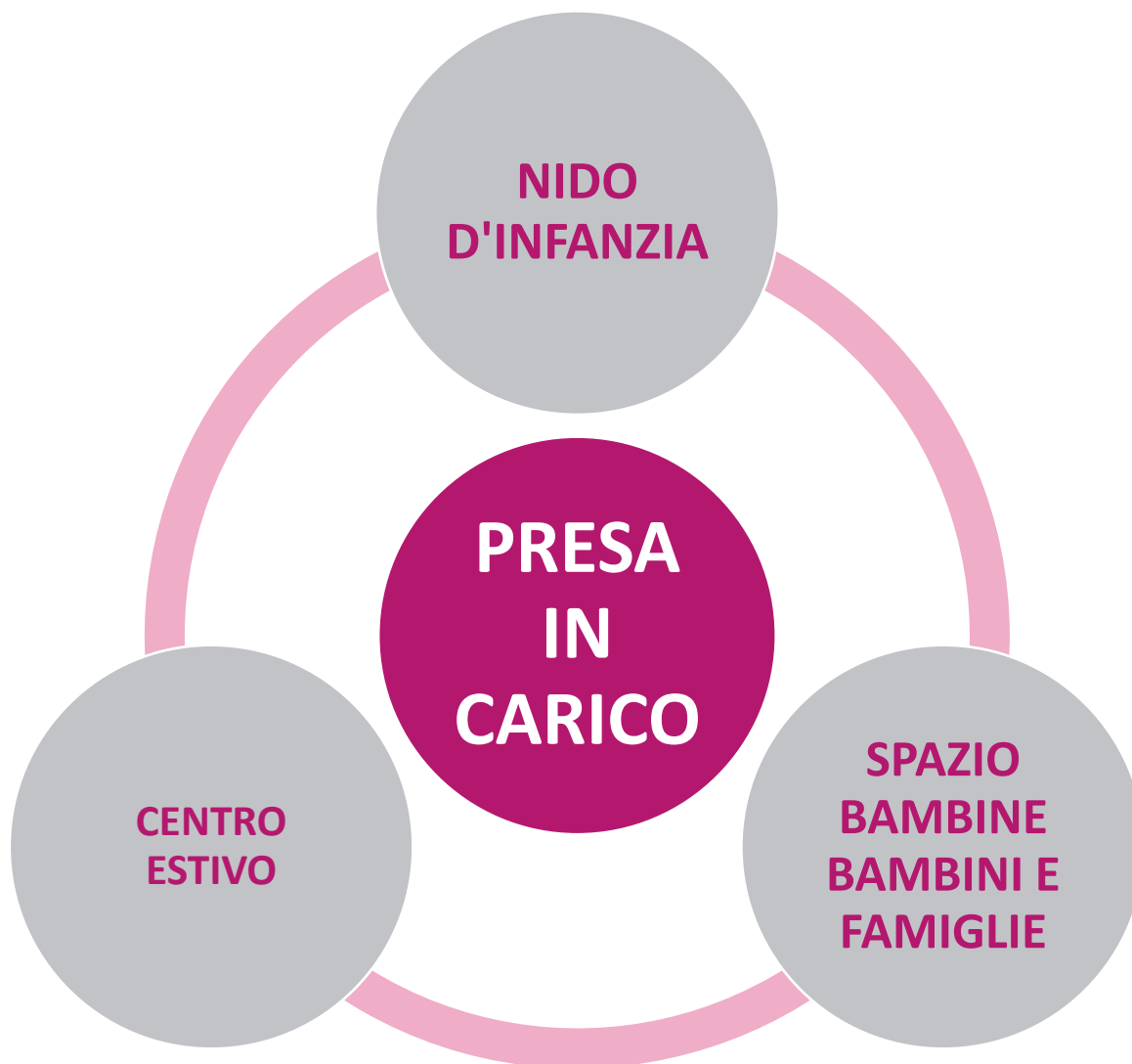
SERVIZI PER ANZIANI	RICOVERO DI SOLLIEVO
Finalità e caratteristiche del servizio	Il ricovero temporaneo in residenza protetta o in casa di riposo permette al caregiver di essere sostenuto nell'assistenza alla persona anziana attraverso un'ospitalità temporanea.
Tipologia di utenza	Persone non autosufficienti, con deficit cognitivi a basso livello di disturbo comportamentale, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. Persone autosufficienti.
Durata massima ospitalità	6 mesi
Modalità di accesso ai servizi	Per accedere al servizio "Centro Diurno" è necessario presentare apposita domanda di ammissione presso gli uffici amministrativi dell'APSP IRCR in piazza Mazzini 36 – int. 5. La domanda di ammissione ai servizi per anziani deve essere presentata dal diretto interessato e dal co-obbligato solidale dell'anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore) compilando apposita modulistica predisposta disponibile nel sito istituzionale dell'Azienda IRCR (www.ircrmc.it) e presso l'ufficio competente. Alla domanda di ammissione vanno allegati i seguenti documenti: - Certificato rilasciato dal medico di base redatto sul modello domanda di ammissione (da pag. 3 a pag.6) - Copia Documento di identità in corso di validità del richiedente - Copia tessera sanitaria del richiedente - Copia verbale di nomina dell'amministratore di sostegno o tutore redatto dal Tribunale di competenza - Copia documento d'identità in corso di validità del co-obbligato solidale
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa	La graduatoria di ingresso è generata per effetto dell'attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti: - Data di presentazione della domanda. - Cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XV di Macerata (Appignano, Corridonia, Macerata, Mogliano, Montecassiano, Petriolo, Pollenza, Treia, Urbisaglia). - Anziani che vivono in condizione di solitudine, senza una rete parentale e amicale in grado di sostenerli. - Segnalazioni inviate dai servizi sociali del comune di residenza o dell'ASUR di competenza, per soggetti ultrasessantacinquenni non autosufficienti che per la loro condizione di fragilità siano in carico ai suddetti uffici.
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Anziani ultrasessantacinquenni.

SERVIZI PER ANZIANI		RICOVERO DI SOLLIEVO
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali	Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività: - La cura e l'igiene personale dell'Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale - Aiuto l'Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana - Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio - Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e consiste nella somministrazione di medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi sia prescritti dal medico di base, sia utili all'ordinaria tutela della salute dell'Ospite. In caso di anziano autosufficiente l'assistenza infermieristica viene attivata solo a bisogno.
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	Il servizio direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina, preparare e distribuire i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali. Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione. I pasti vengono serviti nella sala pranzo, negli spazi comuni o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto. Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
	Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi. Inoltre, il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.
Servizio parrucchieria e barberia		Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona, nella retta mensile è compreso il servizio di parrucchieria che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e sulla base di una programmazione degli interventi da parte dei coordinatori OSS. Eventuali prestazioni richieste dagli interessati al di fuori dalla predetta programmazione concordata direttamente con il parrucchiere-barbiere sono a carico dell'Ospite.
Servizio podologia		Nella retta mensile è compreso il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duronì), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione.
Servizi ricreativi		L'Azienda IRCR mette a disposizione un Educatore per la pianificazione e l'erogazione delle attività di animazione volte al mantenimento delle capacità residue ed a favorire relazioni sociali. Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti: - Ginnastica dolce di gruppo - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società - Rappresentazioni teatrali nel parco - Passeggiate nel parco

SERVIZI PER ANZIANI	RICOVERO DI SOLLIEVO
	- Eventi per le festività - Visioni di film
Servizio religioso	Un cappellano quotidianamente celebra la liturgia per gli ospiti della struttura.
Turni del personale	I turni del personale vengono definiti dall'Azienda IRCR e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente. I turni vengono gestiti con un apposito software e garantiscono la continuità del servizio.
Contratto di ospitalità	Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposito contratto di ospitalità avente come parte integrante la carta dei servizi ed il Regolamento dei servizi residenziali e semiresidenziali. Attraverso suddetto contratto vengono specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.
Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti: - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - Coordinatore Infermieristico - Coordinatore OSS - Educatore - Familiare dell'utente
Modalità di partecipazione della famiglia	Periodicamente viene eletto un comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari disciplinato da apposito Regolamento e utile ai familiari per comunicare eventuali segnalazioni relative ai servizi erogati o per proporre iniziative di partecipazione della famiglia alla vita comunitaria degli ospiti.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare apposita richiesta formale accedendo al sito istituzionale cliccando sul seguente link: ➤ <i>Come fare per ...</i> ➤ <i>Accesso agli atti</i> E compilando apposita modulistica seguendo le istruzioni indicate.
Organizzazione e regole della vita comunitaria	Le principali Regole di vita comunitaria sono le seguenti e sono approfondite nel Regolamento dei Servizi Residenziali e Semiresidenziali: - Collocamento dell'Ospite: L'Azienda IRCR al momento di ingresso in struttura dell'anziano si occupa dell'organizzazione logistica degli spazi e dell'assegnazione del posto letto e del compagno di camera, cercando di rispondere il più possibile alle esigenze ed al carattere della persona. L'Azienda IRCR si riserva la facoltà esclusiva di effettuare spostamenti qualora ne ravvisasse la necessità. - Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili, attrezzatura...) - Rispetto della Privacy degli altri utenti. - Uso del televisore: è possibile posizionare n.1 televisore per camera. - Alcolici e farmaci: è fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. - Fumo: è vietato fumare in tutti i locali della struttura. - Assistenza privata agli ospiti: Nella struttura è ammessa la presenza di personale esterno che presti assistenza socio-sanitaria all'Ospite secondo le modalità ed i limiti previsti dal Regolamento. - L'uscita degli ospiti è possibile previa segnalazione al personale infermieristico.

SERVIZI PER ANZIANI	RICOVERO DI SOLLIEVO
Visite di parenti e conoscenti degli ospiti	Gli orari di visita vengono stabiliti dalla struttura e comunicati ai familiari attraverso apposita segnaletica.
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	La retta giornaliera ammonta a € 85,00 per massimo 2 mesi. Potrà essere concessa un periodo ulteriore fino a un massimo di 2 mesi a seguito di esigenze motivate e specifica valutazione del personale addetto. L'importo sarà rivalutato annualmente in relazione all'indice di variazione Istat o per effetto di decisioni del Consiglio di Amministrazione.

AREA MINORI



SERVIZI PER MINORI	NIDO D'INFANZIA
Finalità e caratteristiche del servizio educativo	Il nido d'infanzia Grande Albero è un servizio gestito dall'Azienda IRCR in convenzione con il Comune di Macerata. Le finalità educative del servizio fanno riferimento all'organizzazione dei tempi, degli spazi, alle relazioni, al gioco e alla salute e benessere dei più piccoli. Peculiarità di questo servizio educativo è il contesto in cui è situato, ovvero all'interno della casa di riposo dell'IRCR, favorendo un approccio intergenerazionale. In questa ottica i bambini liberi da pregiudizi si avvicinano agli anziani, riuscendo a coglierne la parte più emotiva e di contatto, senza soffermarsi sulla limitata autonomia o sulle difficoltà cognitive che alcuni di loro possono avere. Dall'altra parte gli anziani hanno l'opportunità di recuperare le loro memorie, intese come ricordi, esperienze e competenze, come, ad esempio, la capacità di cura, che un bambino può risvegliare a chi è stato bambino, genitore, nonno. In tal modo vengono stimulate le capacità cognitive residue e, allo stesso tempo, ci si prende cura della persona, delle sue relazioni e del suo benessere. Il coordinamento pedagogico è di competenza del comune di Macerata, in linea con tutti i nidi comunali. Molta attenzione viene data alle esperienze educative che i bambini possono vivere nel parco urbano della struttura di "Villa Cozza".
Tipologia di utenza	Bambini e bambine residenti nel Comune di Macerata
Durata massima ospitalità	11 mesi
Modalità di accesso ai servizi	Domanda, criteri, contributi di frequenza sono stabiliti dal Regolamento dei nidi d'infanzia comunali. In riferimento ai quali il Comune annualmente emana un bando e redige un graduatoria attraverso la quale gestisce le ammissioni. Entro il 1° settembre l'Ufficio competente comunica al nido l'elenco dei bambini da inserire con i contatti delle famiglie. Famiglie che saranno contattate direttamente dal personale del nido per organizzare gli inserimenti dei bambini.
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa	La formazione della graduatoria e la gestione delle liste di attesa è di competenza del Comune di Macerata nello specifico dell'ufficio scuola e nidi. (https://www.comune.macerata.it/servizi/scuola-e-nidi/)
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza	Bambini e bambine di età compresa tra i 12 e i 36 mesi per un massimo di 14 bambini.
Servizio ristorazione	Il servizio direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina, preparare e distribuire i pasti per i bambini assicurando il rispetto delle diete individuali e delle eventuali intolleranze. Ai bambini è servito giornalmente un pasto (pranzo) e nel corso della mattina la merenda.
Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita dei bambini
Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio di lavanderia prevede il lavaggio della biancheria piana, delle tovaglie e dei bavagli
Modalità e regole di inserimento dei bambini	È previsto un colloquio iniziale con i genitori al fine di conoscere il bambino e le sue abitudini. Successivamente si inizia con l'inserimento del bambino /a al nido che dura in linea generale circa due settimane e prevede inizialmente la presenza di un genitore. In questa fase si osservano la relazione tra il genitore e il bambino, il comportamento del bambino stesso in presenza e in assenza del genitore, la sua

SERVIZI PER MINORI	NIDO D'INFANZIA
	reazione alla separazione, così da poter supportare il bambino/a e condividere con i genitori i tempi e la modalità più adeguata per sostenerlo in questo processo.
Modalità di partecipazione della famiglia	<i>Comitato di gestione</i>, organo di supervisione e controllo, previsto dal Regolamento dei nidi, composto da due rappresentanti dei genitori per nido, eletti nel corso dell'<i>Assemblea di inizio anno</i>, riunione con i genitori per eleggere i rappresentanti, per presentare il servizio in generale (personale, sostituti, menù, valori educativi), in presenza della coordinatrice pedagogica. <i>Colloqui individuali</i> nel corso dell'anno, <i>feste e laboratori</i>, oltre alla <i>documentazione educativa</i> che racconta ai genitori le progettualità educative e le piste di lavoro seguite in itinere.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	L'accesso alla documentazione del bambino viene garantito nel rispetto della normative vigente
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	I costi del nido vengono stabiliti dal Comune di Macerata ed è possibile venirne a conoscenza tramite il seguente link: https://www.comune.macerata.it/servizi/scuola-e-nidi/