

## **INDICE**

- Art 1 Natura e obiettivi del servizio**
- Art 2 Requisiti di priorità per la formazione della graduatoria**
- Art 3 Capacità ricettiva e caratteristiche della struttura**
- Art 4 Domanda di ammissione**
- Art 5 Modalità di ingresso**
- Art 6 Dimissioni dalla Residenza Protetta**
- Art 7 Funzionamento**
- Art 8 Prestazioni e servizi offerti**
- Art 9 Assistenza Sanitaria**
- Art 10 Condizioni economiche**
- Art 11 Durata del periodo di conservazione del posto in caso di assenza prolungata e relativi oneri economici**
- Art 12 Regole di vita comunitaria**
- Art 13 Effetti personali**
- Art 14 Modalità di accesso di persone esterne**
- Art.15 Decesso di un ospite**
- Art 16 Rapporti con i servizi territoriali**
- Art 17 Comitato di Rappresentanza dei familiari**

## **ART. 1**

### **Natura e obiettivi del servizio**

1. L'Azienda Pubblica Servizi alla Persona "IRCR Macerata" offre i seguenti servizi residenziali e semiresidenziali per anziani:
  - a. residenza protetta
  - b. nucleo alzheimer
  - c. casa di riposo
  - d. comunità alloggio
  - e. centro diurno
2. La Residenza Protetta è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio - sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti, assicurando un elevato livello assistenziale ed un medio livello infermieristico.

La Residenza Protetta, per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del benessere dell'anziano offre: occasioni di vita comunitaria, attività ricreative, servizi di assistenza allo svolgimento delle attività quotidiane, attività finalizzate al mantenimento e all'attivazione della capacità residue degli anziani. La struttura si impegna ad assicurare all'anziano il mantenimento e la gestione dei rapporti parentali ed amicali.
3. Il nucleo Alzheimer è un servizio socio - sanitario, destinato ad accogliere temporaneamente o permanentemente, persone affette da malattia di Alzheimer moderata e/o severa.

Il servizio fornisce accoglienza in un ambiente protesico con uno staff preparato ad affrontare nel modo più opportuno le svariate manifestazioni della patologia.

L'obiettivo generale del Nucleo Alzheimer è mantenere e migliorare la qualità della vita degli anziani attraverso adeguata assistenza socio-sanitaria ed attività volte al mantenimento dell'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte, sul piano operativo si forniscono risposte adeguate ai bisogni, consentendo ad ognuno di esprimere abitudini e interessi.
4. La casa di riposo è una struttura residenziale 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.

La Casa di Riposo opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, oltre che nel rispetto del patrimonio culturale, religioso, politico di ognuno e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.
5. La Comunità Alloggio è una struttura residenziale, totalmente autogestita, consistente in un nucleo di convivenza a carattere familiare per anziani autosufficienti che scelgono una vita comunitaria e di reciproca solidarietà.

La Comunità Alloggio opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, oltre che nel rispetto del patrimonio culturale, religioso, politico di ognuno e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.

6. Il Centro Diurno è una struttura a regime semi-residenziale, con un elevato livello di integrazione socio - sanitaria, destinata ad accogliere anziani, parzialmente auto sufficienti e non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste.

In particolare il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- a) mantenere, recuperare e stimolare le capacità potenziali residue, fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, evitando forme improprie di istituzionalizzazione;
- b) fornire sostegno, appoggio ed integrazione alle famiglie che non sono in grado di supportare l'anziano nell'intero arco della giornata per motivi oggettivi (es. attività lavorativa) e per il significativo carico assistenziale quotidiano di cui l'anziano necessita, onde evitare le conseguenze derivanti da uno stress prolungato determinato dalla continua assistenza di persone con disagio mentale - psichico e fisico
- c) offrire occasioni di vita comunitaria e socializzazione per anziani non autosufficienti

## **ART. 2**

### **Requisiti di priorità per la formazione della graduatoria di ingresso**

1. Nei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani la graduatoria di ingresso è generata per effetto dell'attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti:

- a) data di presentazione della domanda
- b) anziani che vivono in condizione di solitudine, senza una rete parentale e amicale in grado di sostenerli
- c) Casi particolarmente gravi segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Macerata o dall'ASUR - A.V. 3 di Macerata
- d) Anziani che vivono in abitazioni particolarmente isolati o con barriere architettoniche che compromettono l'autonomia della persona anziana
- e) Cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XV di Macerata (Appignano, Corridonia, Macerata, Mogliano, Montecassiano, Petriolo, Pollenza, Treia, Urbisaglia)

In funzione dell'attribuzione dei suddetti requisiti di priorità, la graduatoria di ingresso, aggiornata progressivamente in relazione alle domande che perverranno nel tempo, è da intendersi "mobile".

2. In deroga a quanto precede, la condizione di beneficiario del progetto "Ma Maison" del richiedente costituisce requisito di priorità nei confronti dei soggetti di cui al comma 1.
3. Per il Nucleo Alzheimer viene elaborata una graduatoria separata sulla base dei requisiti di cui al comma 1 integrati dal certificato del Medico di Medicina Generale attestante la malattia di Alzheimer.
4. Fatto salvo quanto stabilito al 2° comma, ultimo periodo, il posizionamento nelle graduatorie rimane immutato anche in caso di rinuncia provvisoria all'ingresso nella struttura a seguito di chiamata telefonica.

### **ART. 3**

#### **Capacità ricettiva**

1. La residenza protetta ha una capacità ricettiva di n. 100 posti letto autorizzati dal Comune di Macerata, di cui n. 60 posti letto convenzionati con l'ASUR A.V.3 di Macerata.
2. La casa di riposo La Casa di Riposo ha una capacità ricettiva di n. 10 posti letto autorizzati dal Comune di Macerata.
3. La Comunità Alloggio ha una capacità ricettiva di n. 6 posti letto autorizzati dal Comune di Macerata
4. Il Centro Diurno ha una capacità ricettiva di n. 30 presenze giornaliere autorizzate dal Comune di Macerata di cui n. 20 destinate ad accogliere soggetti affetti da demenze senili gravi e da malattia di Alzheimer.

### **Art. 4**

#### **Domanda di ammissione**

1. La domanda di ammissione ai servizi per anziani autosufficienti, deve essere presentata dal diretto interessato compilando apposita modulistica predisposta e disponibile nel sito istituzionale dell'Azienda ([www.ircrmc.it](http://www.ircrmc.it)) e presso l'ufficio competente.
2. La domanda di ammissione ai servizi per anziani non autosufficienti, deve essere presentata dal referente responsabile del anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore) compilando apposita modulistica predisposta e disponibile nel sito istituzionale dell'Azienda ([www.ircrmc.it](http://www.ircrmc.it)) e presso l'ufficio competente.
3. Alla domanda di ammissione vanno allegati i seguenti documenti:
  - Certificato rilasciato dal medico di base
  - Copia Documento di identità in corso di validità del richiedente
  - Tessera sanitaria
  - Copia nomina amministratore di sostegno o tutore da parte del Tribunale di competenza
4. In caso di esubero delle domande, rispetto ai posti disponibili, le richieste di ammissione vengono inserite in una graduatoria

la cui gestione spetta al responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali.

## **ART. 5**

### **Modalità di ingresso**

1. Al momento dell'ingresso l'anziano e/o il referente responsabile svolgono un colloquio con il responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali e l'infermiere professionale al fine di effettuare un'analisi generale dei bisogni e di sottoscrivere l'apposito contratto con la struttura al quale dovrà allegare i seguenti documenti utili a predisporre la cartella personale dell'ospite completa di ogni dato anagrafico, sociale e sanitario:
  - a) Certificato del medico di base
  - b) Copia documento di identità valido dell'anziano
  - c) Copia documento di identità in corso di validità referente responsabile dell'ospite (solo in caso di servizi per non autosufficienti)
  - d) Tessera sanitaria
  - e) Copia autorizzazione presidi per l'incontinenza da parte dell'ASUR competente
  - f) Copia documentazione attestante invalidità civile e/o assegno di accompagnamento
2. All'ingresso l'Ospite è tenuto a portare:
  - a) n° 4/5 pigiami
  - b) n° 7/8 canottiere
  - c) n° 10 t - shirt
  - d) n° 5/6 indumenti comodi (es. tute di maglina,...)
  - e) n° 7/8 calzini
  - f) Beauty-case con un pettine/spazzola, forbici per unghie, spazzolino, dentifricio, eventuali creme.
3. Ogni ospite deve consegnare i propri capi di abbigliamento almeno 5 giorni prima dell'ingresso per permettere al personale del servizio guardaroba di contrassegnarli con un codice di identificazione, utile a restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi.

## **Art. 6**

### **Dimissioni dai servizi residenziali e semiresidenziali e recessi**

1. Il responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali si avvale della facoltà di dimettere l'ospite per i seguenti motivi:
  - a) previo parere dell'UVI relativo allo stato di salute dell'ospite;
  - b) per comprovato stato di pericolosità per sé e per gli altri;
  - c) per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza.Le dimissioni avranno effetto previo preavviso di 30 giorni.

2. Il firmatario del contratto ha facoltà di recedere dallo stesso con conseguente dimissione dalla struttura e con preavviso di 30 giorni.

### **Art. 7**

#### **Funzionamento**

1. La giornata dell'ospite è scandita dai seguenti orari:
  - Alzata: dalle 6.30 alle 9.00
  - Colazione: dalle 7.30 alle 9.00
  - Pranzo: ore 12.00
  - Cena: ore 18.30

### **Art. 8**

#### **Prestazioni e servizi offerti**

1. L'Azienda stipula e aggiorna la carta dei servizi residenziali e semiresidenziali offerti al fine di offrire informazioni relative ai principi, attività realizzate e funzionamento garantendo al cittadino e alle famiglie il diritto di autodeterminazione.
2. La carta dei servizi è disponibile nel sito istituzionale dell'Azienda ([www.ircrmc.it](http://www.ircrmc.it)) e presso l'ufficio competente.

### **Art. 9**

#### **Assistenza Sanitaria**

1. Le prescrizioni mediche, diagnostiche o terapeutiche vengono gestite esclusivamente dal personale infermieristico in diretto rapporto con il medico di base e/o gli specialisti.
2. Gli ospiti sono tenuti a rispettare le terapie prescritte dal medico curante.
3. La somministrazione dei farmaci compete esclusivamente al personale infermieristico o al personale dallo stesso delegato.
4. L'acquisto dei farmaci in fascia C è a carico dell'anziano o del responsabile referente. Per l'acquisto dei suddetti farmaci è consigliabile prevedere una somma da depositare presso l'ufficio competente.
5. I farmaci appartenenti alla fascia A e B, ovvero a carico del SSN, vengono procurati direttamente dall'Azienda.
6. All'ingresso l'ospite o suo referente responsabile dovranno sottoscrivere il modulo di consenso informato, sulla base delle informazioni che gli saranno fornite dal responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali e da un infermiere incaricato, relativamente ai trattamenti di contenzione nonché quelli di tipo invasivo (sondino naso gastrico, catetere venoso centrale, catetere venoso periferico,...) che si dovessero rendere necessari, previa prescrizione del medico di base.  
I dispositivi di contenzione accettati dal SSN sono i seguenti:
  - attacco per arti
  - attacco per arti con guanto

- cintura addominale
- cintura addominale con bretelle regolabili
- cintura pelvica
- cuscini paracolpi per sponde letto
- fascia anticaduta per letti
- fascia pelvica
- guanto di protezione senza attacco

L'adozione di misure di contenzione è comunicata all'ospite e al referente responsabile, pur rimanendo nella sfera decisionale del medico di base.

Una volta adottati i dispositivi di contenzione, il Medico di Base dovrà relazionare sul quadro clinico eventuali modifiche.

7. In caso di ricovero in ospedale, di visita urgente o di esami programmati, gli anziani non autosufficienti devono essere accompagnati dal referente responsabile o da un suo delegato debitamente indicato. In caso di indisponibilità di entrambi il personale si riserva la facoltà di organizzare l'accompagnamento avvalendosi di assistenti familiari preventivamente selezionati il cui servizio sarà a carico dell'ospite.
8. Al momento dell'ingresso, l'ospite deve consegnare certificati e documentazione sanitaria che gli saranno richiesti.

## **Art. 10**

### **Condizioni economiche**

1. Ogni ospite dovrà corrispondere una retta giornaliera il cui importo viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione con apposito provvedimento deliberativo ed annualmente verrà effettuato l'adeguamento ISTAT. Sono previsti importi distinti in base alle tipologie di servizio di cui all'art. 1, comma 1 ed in base all'occupazione di camera singola o camera doppia.
2. In caso di decesso di un ospite, il responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali provvederà immediatamente a contattare il primo avente diritto inserito nella graduatoria. Qualora quest'ultimo decidesse di fare ingresso nella struttura, avrà l'obbligo di sottoscrizione del contratto e relativo pagamento della retta entro e non oltre il quinto giorno dall'avviso di chiamata, pena l'esclusione dalla graduatoria.
3. In caso di dimissione volontaria vige l'obbligo, da parte dell'ospite o del familiare di riferimento, di comunicarle con un preavviso di 30 giorni compilando appositi moduli disponibili presso l'ufficio competente.
4. In caso di mancato rispetto del preavviso di dimissioni volontarie, dovrà essere riconosciuto il pagamento della retta relativamente all'intero mese corrente.
5. L'importo della retta da corrispondere decorre dalla data dell'accettazione dell'ingresso da parte dell'ospite/referente formalizzata con la firma del contratto di ingresso.

Nel caso in cui l'ospite autosufficiente venga valutato NON autosufficiente, l'importo della retta corrispondente al nuovo status decorre dalla data del certificato del MMG che ha accertato la condizione di non autosufficienza.

La variazione viene comunicata tempestivamente all'ospite o al suo referente/responsabile per la sottoscrizione del nuovo contratto.

Contestualmente è avviata la procedura di competenza della Unità Valutativa dell'ASUR.

### **Art 11**

#### **Durata del periodo di conservazione del posto in caso di assenza prolungata e relativi oneri economici per soggetti non autosufficienti**

1. Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato fino alla dimissione eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di struttura residenziale.
2. Nel caso in cui il ricovero ospedaliero superi le tre giornate di degenza il costo della tariffa giornaliera è ridotto al 50% fino al giorno di rientro in struttura.
3. In caso di assenza volontaria, dopo 15 giorni decade il diritto di conservazione del posto in Residenza Protetta convenzionato con l'ASUR, la quale non corrisponde più la quota sanitaria, quindi la prosecuzione potrà avvenire solo a seguito del pagamento dell'intera retta dal sedicesimo giorno in poi, compresa la suddetta quota sanitaria.

### **Art.12**

#### **Regole di vita comunitaria**

##### **1. Informazioni:**

Per gli anziani non autosufficienti, l'ospite, o suo referente responsabile, che sottoscrive il contratto di ospitalità sarà considerato punto di riferimento per tutte le comunicazioni e informazioni.

Per avere informazioni è possibile rivolgersi presso:

- Uffici amministrativi: dalle 9.00 alle 12.00
- infermeria: salvo comunicazioni urgenti relative lo stato di salute dell'ospite, è possibile contattare il personale infermieristico dalle 8.00 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 17.30.

##### **2. 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.

##### **3. Reclami e osservazioni.**

L'anziano o il referente responsabile dell'ospite 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.

4. Pasti

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 autorizzazione del medico di base.

Persone esterne non possono né portare cibo, né somministrare cibo agli ospiti nel rispetto della loro sicurezza e nel rispetto della normativa vigente.

5. Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili, attrezzatura,...)

7. Rispetto della Privacy.

E' 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.

8. Uso del televisore.

Per gli ospiti è possibile utilizzare il televisore privato.

E' possibile posizionare n.1 televisore per camera.

L'ente declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti.

9. Alcolici e farmaci.

E' fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica.

10. Fumo.

E' vietato fumare in tutti i locali della struttura.

11. Assistenza privata agli ospiti.

Sono autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli ospiti da parte dei familiari o da parte di persone incaricate dai familiari committenti, a patto che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e l'organizzazione dei reparti e che avvengano con modalità concordate con la responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali e compatibili con le disposizioni del medico di base e degli infermieri.

La presenza dell'assistente privato è così regolamentata:

- l'Ente non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati e con essi non sussiste alcun rapporto di subordinazione;

- L'Ente potrà disporre l'allontanamento dell'assistente privato che non rispetti le norme stabilite da codesto regolamento;
- l'assistente familiare dovrà essere presentato al responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali dall'ospite o dal suo responsabile referente;
- Il personale deve essere informato con precisione del tipo di servizio e del numero di ore in cui l'assistente familiare svolge il proprio operato.

12. Uscita degli ospiti.

Il referente responsabile dell'anziano non autosufficiente deve segnalare all'infermiere professionale l'uscita dell'ospite e l'ora prevista di rientro.

L'infermiere professionale si esprime in merito all'opportunità o meno della stessa.

Eventuali rientri a domicilio nei fine settimana o festività devono essere concordati con l'infermiere professionale.

13. Posta degli ospiti.

La posta degli ospiti viene ritirata ed è disponibile negli uffici amministrativi. E' cura dell'ospite o del familiare informarsi presso i suddetti uffici se c'è posta giacente e provvedere al ritiro, con particolare attenzione qualora si sia in attesa di pratiche o documenti particolarmente importanti.

E' vivamente suggerito, per rapporti di carattere patrimoniale (banche, INPS,...) richiedere l'invio della posta presso l'abitazione del referente responsabile.

### **Art.13**

#### **Effetti personali**

1. È facoltà dell'ospite inventariare i beni dei quali egli voglia rivendicarne la proprietà o il possesso: l'inventario di tali beni dovrà essere riportato in un'apposita modulistica che sarà controfirmata dal responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali. In caso di mancato inventario o se presente per i beni non compresi, l'Azienda non si assume responsabilità alcuna relativamente a qualsiasi bene (denaro, protesi, ecc.) di proprietà dell'ospite introdotto nella struttura.
2. Eventuali furti, perdite o ammanchi di beni dovranno essere denunciati dagli interessati direttamente alla competente autorità giudiziaria, e contestualmente segnalati al personale addetto all'assistenza.
3. L'ospite non può consegnare denaro o valori al personale, il quale non è autorizzato a riceverlo.

## **Art.14**

### **Modalità di accesso di persone esterne**

1. I familiari ed altre persone esterne possono accedere alla struttura per anziani, nel rispetto della vita collettiva ed in modo da non intralciare l'andamento del servizio.
2. L'ingresso in struttura deve avvenire nel rispetto dei seguenti orari:
  - mattino: dalle 9.00 alle 12.00
  - pomeriggio: dalle 16.00 alle 18.30
3. 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. Comunque sono autorizzati alla somministrazione dei pasti soltanto i familiari diretti ed esclusivamente al proprio congiunto, nel rispetto della sicurezza e della normativa vigente ed a seguito della sottoscrizione di apposita liberatoria.
4. E' fatto divieto a familiari e ad altre persone di portare cibo dall'esterno.
6. Tutti coloro che vogliono contribuire volontariamente all'offerta dei servizi ed allo svolgimento di altre attività da realizzare con gli ospiti della Residenza Protetta, devono avanzare una richiesta al Responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali che valuta la fattibilità dell'iniziativa e ne definisce le modalità organizzative.  
Una volta avviata l'attività, è necessario compilare un registro di presenza in cui vengono specificati i dati anagrafici del volontario, la data di inizio e la data di fine dell'attività al fine di un monitoraggio continuo ed al fine di garantire la copertura assicurativa.

## **Art.15**

### **Decesso di un ospite**

1. In caso di decesso dell'ospite l'Azienda mette a disposizione la camera mortuaria e lo spazio per la pulizia e la vestizione della salma.

## **Art. 16**

### **Rapporti con i servizi territoriali**

1. Collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XV di Macerata e l'ASUR AV 3- Macerata per l'individuazione e la segnalazione di persone che vivono condizioni socio - economiche e psico - fisiche particolarmente gravi ed urgenti.
2. Collaborazione con l'Ambito Territoriale Sociale XV di Macerata per la realizzazione di tavoli di confronto tra le strutture socio-sanitarie appartenenti allo stesso ambito, per la

progettazione sociale partecipata e per la condivisione di strumenti comuni di gestione.

**Art.17**

**Comitato di Rappresentanza degli ospiti e dei familiari**

1. Il Comitato ha compiti di collaborazione con l'Azienda per il miglioramento della qualità di vita degli ospiti; per la rilevazione di eventuali criticità; per la diffusione delle informazioni agli ospiti e alle famiglie; per la promozione di iniziative.
2. Il Comitato è disciplinato da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione.

PER ACCETTAZIONE

data \_\_\_\_\_

firma leggibile \_\_\_\_\_