



OPERA PIA ANTONIO GATTI
AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI

Parte generale

Approvazione Delibera C.d.A. n. 47 del 17 dicembre 2011

NATURA GIURIDICA

L'ASP Opera Pia "A. Gatti" di Montecosaro opera in campo sociale da tempo immemorabile gestendo in modo continuativo la Struttura polifunzionale omonima, risorsa primaria dell'attività dell'Ente.

L'ASP Opera Pia "A. Gatti" è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n. 3 membri) ed è soggetta alle norme vigenti in materia A.S.P., i dipendenti sono inquadrati nel rispetto del CCNL del settore enti locali.

L'azienda dei Servizi alla persona Opera Pia Antonio Gatti di Montecosaro, ha personalità giuridica di diritto pubblico senza fini di lucro è dotata di autonomia statutaria gestionale, patrimoniale contabile-finanziaria e svolge la propria attività secondo i principi e criteri del buon andamento, imparzialità efficienza ed economicità nel rispetto dell'equilibrio del bilancio.

RUOLO DEL COMUNE DI MONTECOSARO

Il consiglio comunale nomina il consiglio di amministrazione dell' A.S.P. Opera Pia A. Gatti che gestisce l'ente in modo autonomo, nell'ambito della strategia complessiva dello sviluppo del settore sociale e dell'attività di programmazione di propria competenza.

FINALITÀ DELL'ENTE

Lo scopo principale dell'Azienda è quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani autosufficienti e non autosufficienti, per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.

Il consiglio di amministrazione e la direzione dell'azienda Opera Pia A. Gatti – struttura polifunzionale si propone la finalità generale di porre in essere tutti gli strumenti e le azioni dirette a produrre livelli di qualità elevati nei propri servizi per offrire la migliore possibilità di vita agli ospiti, concorrendo a promuovere e realizzare interventi destinati ad incrementare e diversificare l'offerta locale, a valorizzare gli aspetti di altre attività del territorio, migliorandone la fruibilità e la qualità dei servizi erogati, mediante la valorizzazione delle risorse locali proprie.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

L'immobile ospita anziani autosufficienti nella casa di riposo e non autosufficienti, in residenza protetta", è una costruzione dell'800 situata in uno dei punti più alti ed ameni del centro storico di Montecosaro a ridosso del parco storico del "Cassero".

La struttura è provvisoriamente composta da due moduli:

- 22 posti di residenza per anziani autosufficienti
- 30 posti per anziani non autosufficienti (Residenza Protetta)

Le stanze sono strutturate in camere singole, doppie e triple dislocate su due piani.

L'ospite ha a sua completa disposizione un letto, un comodino ed un armadio a due ante. Le camere sono dotate di un servizio igienico completo di ogni accessorio per la cura della persona e di richiamo di intervento infermieristico per ogni letto.

Esternamente la struttura presenta uno spazio verde proprio di circa 2.000 MQ. uno degli ingressi si apre sul giardino comunale del "Cassero" un parco di circa 15.000 MQ. ben curato e fruibile tutto l'anno.

DOVE SIAMO

La struttura polifunzionale si trova nel centro storico di Montecosaro, in Via A. Gatti, n° 5, a diretto contatto con tutte le attività principali quali: farmacia, municipio, ufficio postale, banca, cartoleria e market, giornalaio, circolo ricreativo, parrocchia, parrucchiere, teatro storico comunale, bar, circolo ricreativo, merceria.

Gli ospiti autosufficienti hanno un gradevole soggiorno, coltivano le relazioni sociali e le attività ricreative. Frequenti sono le manifestazioni teatrali e culturali organizzate a livello locale. Il centro storico del paese si trova a 250 m. sul livello del mare, a soli 10 Km dal mare e a 35 Km dai monti Sibillini, distante 19 Km dal capoluogo di provincia Macerata.

La struttura è circondata da comodi parcheggi pubblici, ed è facilmente raggiungibile a piedi dalla fermata dell'autobus di linea.

COME RAGGIUNGERCI

La struttura è facilmente raggiungibile:

- a - Via Autostrada A14 uscita Civitanova Marche proseguendo su strada statale Maceratese, oppure sulla Superstrada direzione Macerata, uscita Montecosaro Scalo proseguendo per centro storico;
- b - Stazione ferroviaria FS di Civitanova Marche proseguendo per stazione ferroviaria Montecosaro Scalo sulla linea Civitanova Marche - Macerata ;
- c – tramite autobus di linea Contram ed Atac.

RICETTIVITA'

La ricettività attuale è di 52 posti letto divisi in due moduli:

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

FINALITÀ

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

Si identifica, in base alla normativa, come:

- **Residenza Protetta** che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio, non permettono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza. Il ricovero in Residenza Protetta risulta determinante in presenza di plurime patologie funzionali e cronico - degenerative che necessitano, contemporaneamente, di un intervento clinico sanitario e di un intervento assistenziale continuativo.

- **Struttura polifunzionale** che costituisce una struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad ospitare anziani autosufficienti, che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono anche garanzie di protezione nell'arco della giornata. La Struttura polifunzionale garantisce, altresì, la continuità dell'accoglienza agli ospiti che presentano una parziale e/o temporanea riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.

SERVIZI

L'organizzazione e la gestione dei servizi socio-assistenziali sono svolti nel rispetto delle normative vigenti.

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E INFORMAZIONI

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

In ogni caso qualunque informazione di carattere generale ed operativo può essere richiesta alla **Direzione della Struttura** (0733-229204). Consultare sito www.operapiagatti.it o scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica: casariposo@cheapnet.it, info@operapiagatti.it.

Orario di apertura uffici

Dal Lunedì al venerdì

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

Mercoledì

Mattino dalle 08,00 alle ore 14,00

Pomeriggio: dalle ore 14,00 alle ore 18,00

Sabato

Mattino: dalle ore 8,00 alle 13,00

Occorre fare riferimento alla **Direzione Amministrativa** anche per eventuali richieste relative ad esigenze amministrative, la presentazione di reclami, osservazioni o suggerimenti in merito al funzionamento dei servizi.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Le prestazioni offerte sono tutte ispirate ad una metodologia di lavoro multidisciplinare che si concretizza in un Piano di Lavoro Individualizzato su ogni ospite, alla cui stesura, realizzazione e verifica collaborano tutte le figure professionali interessate (dell'equipe di lavoro fanno parte oltre al personale interno individuato, il personale infermieristico professionale ed il medico convenzionato con l'Asur Marche).

La Struttura garantisce ai suoi ospiti, in maniera differenziata a seconda della tipologia degli stessi, una varietà di servizi composta da: servizio alberghiero; servizio mensa; servizio lavanderia; servizio di socializzazione; servizio socio-assistenziale; servizio di assistenza sanitaria/infermieristica; eventuale servizio di gestione patrimonio; servizi accessori. I servizi offerti sono erogati per 365 giorni all'anno sulle 24 ore, in qualità non inferiore agli standards richiesti dalla normativa regionale in materia di funzionamento delle strutture per anziani.

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

Sono compresi nel costo della retta:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- assistenza infermieristica;
- assistenza alberghiera:
 - pulizia giornaliera della struttura
 - igiene e cura degli ambienti e degli arredi
 - pulizia straordinaria delle stanze e dell'edificio

- colazione, pranzo e cena (somministrazione degli alimenti anche con servizio in camera, all'ospite temporaneamente impossibilitato);
- servizio di lavanderia (lavaggio e stiratura effetti personali, guardaroba della biancheria in uso e di quella personale dell'ospite);
- cambio letto;
- aiuto alle persone semi autosufficienti:
 - cura dell'igiene intima
 - somministrazione pasti
- prescrizione e ritiro medicinali;
- somministrazione delle terapie prescritte dal medico curante
- messa a disposizione di una o più zone soggiorno, per attività motorie e ricreativo - culturale, sale da pranzo; attività ricreativo – culturali, si offre ai propri ospiti servizi di animazione e svago, sulla base di programmi dettagliati, sia all'interno della Struttura che all'esterno. In tali attività, condotte da personale specializzato, vengono coinvolti anche i familiari, gli amici degli ospiti e la comunità locale. A titolo esemplificativo: gite esterne, feste, attività motoria, partecipazione ad iniziative sociali, culturali e ricreative del territorio, assistenza religiosa.

ALTRI SERVIZI FORNITI COMPRESI NELLA RETTA:

Disbrigo pratiche amministrative; barbiere, parrucchiere; rammendo effetti personali; prenotazioni per visite e cure mediche specialistiche, e ricoveri in centri specializzati, privati o pubblici; somministrazione farmaci agli ospiti; vitto tramite tabelle dietetiche visionate e approvate dal medico convenzionato Asur; servizio di comunicazione telefonica con telefono portatile in camera; trasporto con mezzo idoneo, presso ospedali pubblici o centri di riabilitazione e strutture private, spazio verde attrezzato; assicurazione responsabilità civile sulla struttura; libri, riviste e giornali; ritiro e consegna della posta a domicilio degli ospiti presenti nella struttura, servizio cappellina e assistenza religiosa/funeraria, attività di musicoterapia e canto corale, corso di pittura, corso di fisioterapia collettiva, organizzazione di manifestazioni teatrali, culturali e medico/sanitarie.

Per la somministrazione dei pasti ci si avvale di menù, personalizzati e non, autorizzati dagli organi preposti al controllo tenendo conto dello stato di salute degli ospiti.

L'ASP Opera Pia A. Gatti offre un'analisi periodica degli alimenti distribuiti a disposizione degli ospiti e loro familiari effettuata dal centro specialistico Consulchimica Ambiente srl con sede in Civitanova Marche Via G. D'Annunzio, n. 111.

PRESTAZIONI DI RILIEVO SANITARIO IN STANZA O IN AMBULATORIO:

- riabilitazione psico-fisica;
- interventi rieducativi;
- medicazioni, prelievi, iniezioni, rilevazione della pressione arteriosa, visite mediche da parte del medico convenzionato Asur;
- attrezzature specifiche: materasso antidecubito, carrozzine, girelli, tripodi, quadripodi, letto ortopedico, bastoni canadesi, ausili per l'incontinenza, rilevatori della glicemia e azotemia, ossigeno terapia, ausili per la deambulazione e riabilitazione per disabili, supporti ortopedici per letti;

Sono a carico del SSN

1. Medico di medicina generale;
2. Assistenza medica specialistica.

Sono extra-retta

- Spese mediche per visite specialistiche e acquisto di medicinali farmaceutici non a carico del SSN.

A ciascun ospite vengono somministrate le terapie prescritte dal proprio medico e quindi il pagamento degli eventuali medicinali non forniti gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale è a carico dell'ospite stesso. All'acquisto dei medicinali provvede materialmente l'Amministrazione che viene successivamente rimborsata.

- Servizi o prestazioni extra richiesti dall'Ospite o dai familiari per l'Ospite.

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

I servizi sopra descritti e forniti dalla struttura sono superiori qualitativamente e quantitativamente a quelli concordati e stabiliti in base alla convenzione con la Regione Marche ex L.R. 5/2008 e per tale motivo la struttura non rimborsa alcun utente o suo familiare o suo rappresentante di contributi regionali erogati per gli ospiti.

L'ASP, sia in qualità di Residenza Protetta che in Casa di Riposo, sviluppa e applica per ogni utente il P.A.I predisposto dell'U.V.I nelle modalità indicate dal Regolamento Regionale 8 marzo 2004 n. 1 e sue successive modifiche ed integrazioni, concordato con il Direttore del Distretto delle attività sanitarie.

IL PERSONALE

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

Il rispetto degli standard assistenziali ed infermieristici è documentato attraverso la pianificazione dei turni di servizio, la rendicontazione oraria e la descrizione dei piani di attività di ogni figura professionale impiegata.

Il personale operante all'interno della struttura polifunzionale, garantisce le prestazioni 24 ore su 24, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dalla normativa vigente.

Nei casi di assenze da servizio prolungate (maternità, malattie lunghe, ecc.), la dotazione è integrata con personale supplente reperito attraverso richieste al competente ufficio per l'impiego locale.

La dotazione delle figure professionali all'interno della struttura polifunzionale è considerata un valido indicatore della qualità del servizio erogato.

L'organigramma del personale della Struttura polifunzionale è composto nel seguente modo:

- N. 1 Responsabile del Servizio Finanziario;
- N. 1 Collaboratore Amministrativo;
- N. 16 Operatori addetti all'assistenza di base qualificati e con esperienza;
- N. 3 Addetti alla cucine e refezione;
- N. 1 Addetti alla Lavanderia e guardaroba;
- N. 1 Addetti alla pulizia dei locali.

PROGRAMMI FUTURI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA ED IN GENERALE DELL'ENTE

Nell'ambito di una generale e complessiva ridefinizione della struttura organizzativa dell'Ente e della programmazione strategica delle sue attività il C.d.A. dell'ASP Opera Pia A. Gatti intende affrontare adeguatamente il cambio di scenario indotto dalla normativa regionale di riorganizzazione e dalla opportunità offerta dalla trasformazione in ASP a norma della L.R. n. 5/2008.

In Particolare, si intende riorganizzare la struttura, modificare l'organigramma della dirigenza e del personale, aumentare il livello qualitativo dei dipendenti, (aumentandone le loro professionalità con corsi di formazione professionale).

Obiettivo generale è quello di porre in essere tutte le azioni possibili tese a valorizzare il patrimonio dell'Ente.

L'amministrazione come prossimi obiettivi, si propone di rafforzare ulteriormente la gamma dei servizi offerti agli utenti ed in particolare di portare a regime un servizio di consegna pasti a domicilio per persone sole o indigenti. Tutto ciò con la conseguente ricaduta in termini di qualificazione della struttura.

Intende rafforzare, a vantaggio degli utenti, le logiche di lavoro di gruppo e multi disciplinare con il compito di costruire programmi assistenziali e riabilitativi sempre più rispondenti alle esigenze di ogni ospite.

PROCEDURE PER L'AMMISSIONE E DOMANDA DI INGRESSO

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

RESIDENZA PROTETTA

1. Il richiedente a nome personale, oppure un suo familiare, deve mettersi in contatto con il proprio Medico di Medicina Generale c.d. medico di base.

2. L'Unità Valutativa Distrettuale (U.V.D.), della quale fa parte anche il Medico di Medicina Generale contattato, procede alla valutazione clinica e sociale dell'interessato, provvedendo in seguito alla compilazione della Scheda Socio-Sanitaria.

3. La scheda Socio-Sanitaria, necessaria per essere iscritti alle liste d'attesa dell'ASUR Marche 8, verrà notificata al richiedente – o suoi familiari – e alla Residenza.

4. I familiari e le persone sopra indicate, al momento della comunicazione dell'autorizzazione all'ingresso presso la struttura, dichiareranno di prendere visione della Carta dei Servizi e di accettarne incondizionatamente le norme contemplate e procederanno alla sottoscrizione della domanda di ingresso.

CASA DI RIPOSO – MODULO POLIFUNZIONALE

L'accoglienza è concordata con il Responsabile della Struttura, direttamente dall'interessato e/o dai Servizi Territoriali competenti.

Il familiare o l'anziano si rivolgono presso la struttura, per le richieste e i colloqui di accoglimento ed è necessario prenotare un appuntamento telefonando al numero 0733 229204 fax 0733 560026), al fine di ricevere il modello di domanda per l'ammissione

1) l'elenco della documentazione da allegare

Tutti gli ospiti che devono essere ammessi sono sottoposti agli accertamenti relativi alla condizione dell'autosufficienza sulla base di indicatori previsti dalla normativa regionale di riferimento.

Il richiedente e/o i suoi familiari, possono visitare la struttura, previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda d'ingresso, l'incontro

con i parenti dell'ospite è finalizzato anche alla raccolta di tutte le informazioni utili a facilitare l'ingresso presso la Struttura.

Al momento dell'accoglienza il Responsabile della Struttura, in caso di necessità, procede ad interpellare il medico convenzionato Asur per effettuare una valutazione clinica dell'ospite al momento dell'ingresso e alla stesura del Piano Assistenziale Individuale a cui partecipano il personale sanitario e parasanitario.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA E PROCEDURE D'INGRESSO

Compilazione del modulo contenente le prime informazioni per il personale assistenziale e sanitario.

Al momento del colloquio per definire l'ingresso devono essere consegnati, oltre ai documenti attestanti i dati anagrafici del richiedente, la seguente documentazione per formalizzare la domanda: copia della tessera sanitaria, copia di eventuale esenzione sanitaria, copia della carta d'identità, copia del codice fiscale, certificato medico rilasciato dal proprio medico curante attestante il grado di autosufficienza su apposito modello, elenco degli effetti personali dell'ospite contrassegnati con dei numeri individuati dalla Direzione.

In caso di persone ricoverate sulla base di una presa in carico dei servizi sociali comunali e non in grado di sostenere la retta, la direzione non procederà al ricovero in mancanza di idoneo atto di impegno di spesa da parte dei comuni di residenza.

Le domande, con tutti i documenti richiesti, sono accettate ed inserite nella lista d'ingresso. I criteri di gestione della lista di ingresso sono quelli adottati dall'unità valutativa distrettuale e devono comunque essere i seguenti:

- indicazione data di presentazione della domanda;
- valutazione della situazione di disagio sociale e endofamiliare, effettuata con il Servizio Sociale e sanitario della Zona 8 di Civitanova Marche e dei comuni di residenza;

Ad ogni ospite è consegnata una copia dell'informativa sulla privacy da parte della Direzione (Art. 10 della Legge 675/96 e dei diritti indicati all'art.13 della stessa legge).

ACCETTAZIONE E INGRESSO

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Direzione informa il richiedente individuato, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati. L'ingresso effettivo avviene il giorno dopo l'accettazione.

Il richiedente presa visione dei contenuti indicati nella Carta dei Servizi e nella domanda relativamente a:

- finalità istituzionali, modalità di erogazione del servizio, criteri organizzativi, diritti, doveri, tempi di partecipazione e procedure di controllo a carico dell'utente.

Gli obbligati si impegnano in solido al pagamento dell'onere della retta presente e futura derivante dall'accoglimento dell'ospite.

L'impegno così assunto si riferisce:

- a) alla retta giornaliera stabilita periodicamente con provvedimento consiliare della Struttura, sistemazione e stato di auto-non autosufficienza dell'ospite. La retta da calcolarsi in ragione del numero dei giorni del mese, verrà corrisposta: anticipatamente entro i primi dieci giorni del mese per gli ospiti che usufruiscono dell'ospitalità definitiva o temporanea;
- b) la retta decorre dalla data di comunicazione della disponibilità del posto letto fino al giorno dell'effettivo ingresso l'ospite non autosufficiente è tenuto a versare anche la quota del contributo regionale delle spese sanitarie;
- c) alle variazioni della retta dovute a modificazione della sistemazione dell'ospite all'interno della Struttura, variazione delle condizioni di non autosufficienza dell'ospite;
- d) a corrispondere il pagamento delle prestazioni accessorie rispetto alla retta applicata deliberata dell'Ente;
- e) all'esatto puntuale adempimento di quanto previsto ai punti a), b), c), d) e alla corresponsione del dovuto presso il Tesoriere dell'ente.

Gli obbligati dichiarano di essere perfettamente a conoscenza che in caso di mancato e/o ritardato versamento degli importi dovuti, l'Ente provvederà al loro recupero nei modi di legge e con le seguenti modalità:

- primo sollecito scritto, secondo sollecito scritto, ingiunzione formale e messa in mora, avvio alla pratica legale, con applicazione, nel caso in cui i due solleciti scritti dovessero rimanere inevasi, gli interessi di mora sull'ammontare del debito, pari al tasso corrisposto dal Tesoriere all'ente per le giacenze di cassa al netto delle ritenute erariali d'imposta. Per quanto non espressamente regolato dal presente contratto, le parti fanno riferimento alla disciplina dettata dal Codice Civile. Gli obbligati confermano, con la sottoscrizione, il loro impegno solidale senza riserva alcuna anche con specifico riferimento agli eventuali inadempimenti delle obbligazioni assunte dal loro incaricato/delegato.

L'ingresso può essere differito in caso di ricovero ospedaliero o altro comprovato impedimento. In questi casi l'onere economico è a carico dell'utente nella misura del 50% in quanto la struttura rimane a sua totale e completa disponibilità.

L'ingresso nella struttura avviene nel seguente modo:

- si informa il personale operante sulle caratteristiche dell'anziano con apposita scheda;
- il personale medico e infermieristico accoglie l'ospite e ne istruisce la cartella sanitaria e la scheda di somministrazione farmaci, comunicandola al personale di piano.

GESTIONE LISTE D'ATTESA

RESIDENZA PROTETTA

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

1. priorità ai residenti nel Comune ove è situata la struttura;
2. priorità ai pazienti residenti nell'ASUR Zona Territoriale n.8/Ambito Territoriale 14;

Nell'ambito di tali criteri verrà data priorità a:

- a) pazienti provenienti da dimissione ospedaliera;
- b) pazienti provenienti da strutture residenziali a più alto livello assistenziale (riabilitazione extra-ospedaliera, RSA);

c) pazienti provenienti dal domicilio, le cui condizioni sanitarie, socio-ambientali e familiari non consentono la cura e la permanenza a domicilio;

d) pazienti per i quali venga richiesto o si renda necessario un ricovero di sollievo;

e) situazioni particolari a giudizio dell'Unità Valutativa Distrettuale (UVD);

A parità di criteri, verrà data priorità alla data di arrivo della domanda di ingresso.

E' prevista l'ammissione di ospiti temporaneamente dimoranti nell'ASUR Zona Territoriale n. 8/Ambito Territoriale 14, o provenienti da altre Zone o Asl, limitata a brevi periodi, previo accordo con la Zona o la Asl di residenza titolare dell'assistenza.

CASA DI RIPOSO

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

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

La disponibilità del posto si ha specificando alcune informazioni: sesso, tipo di intensità assistenziale, quadro psico-fisico e sociale della persona.

L'INSERIMENTO

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

Qualora la convivenza presso la Struttura dovesse rivelarsi negativa o fautrice di problematiche medico-assistenziali, il Responsabile della Struttura previo colloquio con le parti interessate avrà potere di provvedere a sua discrezione ad altra sistemazione.

OGGETTI PERSONALI

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. La Direzione non risponde di eventuali smarrimenti di oggetti personali appartenenti all'ospite che non devono essere introdotti nella struttura.

Il personale provvede a conservare gli effetti personali dell'ospite, preventivamente contrassegnati in appositi armadi.

Copia della chiave dell'armadio sarà custodita dal personale operante all'interno della Struttura polifunzionale per poter in ogni momento effettuare tutti i controlli necessari a garantire la massima pulizia, ordine e sistemazione degli effetti personali provenienti sia dalla lavanderia che dall'esterno.

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

Qualora l'abbinamento dovesse rivelarsi negativo, il Responsabile della Struttura, previo colloquio con le parti interessate, si farà carico di provvedere ad altra sistemazione all'interno della struttura stessa e a discrezione del Responsabile della struttura di autorizzare le dimissioni dell'ospite.

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

La direzione si riserva di volta in volta di valutare per gli ospiti una permanenza nella struttura per n. 20 giorni di osservazione, al termine del periodo di osservazione vi è la permanenza definitiva all'interno della struttura.

Tutto quanto interessa l'ospite sarà annotato in apposite schede o registri, e in seguito comunicate agli ospiti ed ai loro familiari dal Direttore della struttura o da persona da lui designata.

Le specifiche schede di osservazione rappresentano le analisi dei bisogni e delle potenzialità residue del nuovo ospite.

Il personale della struttura non è autorizzato a trasmettere alcuna notizia personale in merito agli ospiti ivi presenti salvo comunicare al familiare responsabile.

VARIAZIONI DI INDIRIZZO

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

DIRITTI DEGLI UTENTI E PRINCIPI FONDAMENTALI ADOTTATI DALL'OPERA PIA ANTONIO GATTI

I valori cui si ispira l'Opera Pia A. Gatti nel perseguire le proprie finalità, si possono riassumere nei seguenti principi:

Uguaglianza

A tutti gli ospiti della residenza sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

Imparzialità

La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

Continuità

La residenza assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio

saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio. La direzione si impegna a garantire all'ospite la possibilità di essere seguito secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

Territorialità

La residenza si pone quale vera e propria casa dell'ospite, favorisce legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata. Garantisce con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato, nonché con servizi di sua conoscenza.

Qualità della vita

La residenza si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio. Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'utente e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

Partecipazione

Alla persona che abita nella residenza e ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere.

Sussidiarietà e cooperazione

La residenza si pone come elemento della più generale "rete dei servizi", definita dal piano di zona, partecipando con la propria struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite e promuovere la solidarietà sociale.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuovere il benessere. La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

Diritto all'Assistenza

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione; l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza all'ospite personalizzata.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza Individualizzato per ogni ospite.

Continuità: la Struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione

La Struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza.

Il tipo di servizio organizzato non casuale che la struttura si impegna a dare concorre ad instaurare una relazione di fiducia con l'ospite favorendo una presenza amichevole e positive per loro.

Diritto di rinuncia all'assistenza

L'ospite ammesso può dimettersi in qualsiasi momento, dandone informazione scritta alla direzione.

Diritto al mantenimento dei legami affettivi

L'Ente si adopera per mantenere i legami tra la famiglia e l'ospite inserito nella struttura.

Diritto alla conoscenza delle procedure e chiedere copia dei documenti che lo riguardano

Diritto a ricevere informazioni sui motivi di accettazione / non accettazione della domanda

Diritto ad essere rispettato;

Diritto di conoscere l'importo della retta e le sue eventuali variazioni in relazione allo stato di salute dell'ospite.

DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI FAMILIARI

Il rapporto tra l'ospite, i familiari, la Struttura è caratterizzato da reciprocità;

I doveri fondamentali dell'ospite sono:

- accettare i servizi resi così come sottoscritti al momento della presentazione della domanda;*
- rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti;*

- *rispetto del personale operante all'interno della Struttura polifunzionale;*
- *comportamento civile, corretto, disponibile, comprensivo, generoso, collaborativo verso gli altri ospiti;*
- *accettare e sottoscrivere la presente Carta dei Servizi e ogni eventuale disposizione definita dalla struttura;*
- *non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia della Struttura polifunzionale che dell'ente che la gestisce;*
- *versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei regolamenti definiti dall'Ente gestore;*

VITA QUOTIDIANA/GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

RESIDENZA PROTETTA

La giornata inizia al mattino alle ore 6.00 con il personale che procede all'igiene dell'ospite o al bagno assistito, al cambio della biancheria, alla mobilitazione da parte degli Operatori Soci-Sanitari, alla somministrazione della terapia, alle medicazioni ad opera degli infermieri professionali. La colazione è distribuita dalle 8,00 alle 8,30.

Gli ospiti non in grado di assumerla autonomamente sono assistiti dal personale addetto. Sono sempre garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica. Il pranzo è distribuito alle ore 11,30, gli ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale addetto. E' consentita anche l'assistenza da parte dei familiari e volontari.

Nel pomeriggio è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni, negli spazi comuni o in giardino.

Successivamente è garantita la mobilitazione delle persone allettate, il cambio degli ausili per incontinenti, l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande, e attività di animazione, fisioterapia, musicoterapia, pittura, varie iniziative socio culturali, teatrali e concerti intrattenimenti corali e musicali, proposte e celebrazioni religiose.

La cena è distribuita alle ore 17:45 – 18:00.

Al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti con l'igiene personale e alla distribuzione della terapia serale. Nel corso della notte gli ospiti sono vigilati da parte del personale ausiliario di turno che in caso di necessità sanitaria provvede a chiamare il medico di guardia.

CASA DI RIPOSO

La giornata-tipo è strutturata in modo tale da comprendere spazi e tempi organizzati di vita collettiva e, nel contempo, attitudini ed esigenze del singolo ospite, al fine di preservare ed ottimizzare la sfera delle autonomie individuali, il benessere e il grado di soddisfazione soggettivo della persona, alla luce degli obiettivi posti nel Progetto Assistenziale Individualizzato. L'ospite autosufficiente e vigile può uscire dalla struttura liberamente, nel rispetto degli orari previsti per i pasti o altre attività.

L'anziano può inoltre trascorre dei periodi al di fuori della Struttura, in compagnia dei propri familiari o per delle vacanze, previo avviso al Responsabile della Struttura.

I pasti

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

Colazione ore 8:00/8:30

Pranzo ore 11:30

Cena ore 17:45/18:00

Il menù è quindicinale e prevede modifiche personalizzabili a seconda di particolari patologie del singolo ospite dietro prescrizione medica.

E' prevista una distribuzione di bibite alle ore 10:00 e una merenda alle ore 16:00 costituita da alimenti di facile digeribilità liquidi o semiliquidi.

Per il servizio di confezionamento dei pasti la struttura ha una cucina interna, con predisposizione di menù invernale estivo, stagionale e regionale, ciascuno su quattro settimane. Preparazione di pietanze frullate per ospiti con difficoltà nella masticazione e deglutizione. Somministrazione di integratori alimentari su prescrizione medica.

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

L'orario di visita agli ospiti è il seguente: libero nelle ore diurne; la struttura chiude al pubblico dalle ore 20:00 alle ore 8:00. Si richiede, tuttavia, di rispettare le esigenze di riposo degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio. A titolo indicativo, si consigliano le visite negli orari compresi fra le ore 9:00 e le ore 12:00 e fra le ore 15:00 e le ore 19:00.

Gli ospiti della Struttura devono rispettare gli orari dei pasti; il rientro serale deve avvenire entro le ore 21:00, salvo deroghe autorizzate dal Responsabile della Struttura.

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

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

COMUNICAZIONI TELEFONICHE

E' sempre possibile comunicare telefonicamente dall'esterno con gli ospiti della Struttura telefonando al n. 0733 229204, fax 0733 560026, mail: info@operapiagatti.it.

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

SPAZI COMUNI

Presso la Struttura sono a disposizione i seguenti locali:

Sala collettiva;

Sala da pranzo;

Sala Televisione;

Ambulatorio;

Chiesa / Camera ardente;

Spazio verde attrezzato all'esterno.

Nelle camere è possibile tenere un televisore e una radio preferibilmente di piccole dimensioni.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

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

Per i giorni di assenza dalla struttura, verrà effettuato un abbattimento del 50% della retta.

In caso di assenza volontaria, il posto viene conservato per un massimo di n° 30 giorni.

Nei giorni di assenza con conservazione del posto, la Zona ASUR corrisponderà alla Struttura la percentuale concordata della quota a proprio carico della retta di degenza, senza obbligo di restituzione.

DIMISSIONI E ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE

L'ospite potrà essere dimesso in qualsiasi momento per volontà propria; per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole della convivenza; grave inosservanza delle regole della struttura polifunzionale; gravi scorrettezze nel comportamento tenuto all'interno della struttura dai familiari dell'ospite; impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche; mancato pagamento della retta mensile, violazione c.c. e c.p..

Le dimissioni sono richieste, a seconda dei casi, o dalla famiglia o dall'ospite. Le dimissioni sono comunicate con un preavviso di almeno 10 giorni.

RETTE

Al momento della presentazione della domanda è compilato il modello contenente la dichiarazione della persona fisica o giuridica che assume l'impegno del pagamento retta.

La retta da pagare è stabilita dal C.d.A. dell'Opera Pia Gatti con appositi atti deliberativi.

Le rette di degenza per l'anno 2011 sono pari a:

RESIDENZA PROTETTA: € 1.255,00 al mese

STRUTTURA Casa di Riposo (autosufficienti): € 1.000,00 al mese

Tali rette potranno essere aggiornate annualmente con atto motivato del C.d.A. oltre rivalutazione annuale ISTAT.

Il pagamento della retta deve essere effettuato anticipatamente entro il 10 del mese di riferimento.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento avviene mensilmente, tramite:

➤ Tesoreria dell'Ente:

Banca di Credito Cooperativo, Agenzia di Montecosaro

C.C. bancario N. 000030120028, ABI 08491, CAB 68982, CIN D

IBAN: IT85 D08491 68982 000030120028

oltre versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità.

INTEGRAZIONE DELLE RETTE

Gli utenti e i loro familiari che non possono far fronte al pagamento delle somme suddette, si possono rivolgere ai Servizi Sociali del Comune di residenza per chiedere l'integrazione parziale o totale della retta.

STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

STANDARD		INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE	LIMITE DI RISPETTO	RESPONSABILE	
Servizi socio-assistenziali	1	Esecuzione di un bagno/ spugnatura una volta alla settimana	N. non effettuati su 52 settimane	Scheda di rilevazione bagni	98%	Responsabile Nucleo
	2	Mobilizzazione in poltrona o in carrozzina ospiti allettati, salvo diversa indicazione del medico	N. alzate effettuate / N. alzate permesse	Report specifico	98%	Responsabile Nucleo
	3	Impostazione ed effettuazione di programmi di variazioni decubito personalizzati	Programma quotidiano	Report specifico	98%	Responsabile Nucleo
	4	Predisposizione di presidi antidecubito (materassi e cuscini) su segnalazione di bisogno	A 3 giorni dalla segnalazione	Report specifico	95%	Responsabile Nucleo
Servizi sanitari	5	Rilevazione parametri vitali all'ingresso del nuovo ospite	Rilevazione all'ingresso	Report specifico	100%	Responsabile Nucleo
	6	Rilevazione pressione arteriosa settimanale	N. di rilevazioni su 52 settimane	Report specifico	98%	Responsabile Nucleo
	7	Rilevazione glicemia	Secondo schema	Report specifico	100%	Responsabile Nucleo
	8	Rilevazione peso corporeo	Una volta ogni 2 o 3 mesi	Report specifico	95%	Responsabile Nucleo
	9	Medicazioni in presenza di lesioni da decubito	Numero ospiti trattati / N. ospiti richiedenti	Report specifico	98%	Responsabile Nucleo
	10	Visita del medico all'ingresso di un nuovo ospite	Entro 3 giorni	Report specifico	95%	Responsabile Nucleo
	11	Presenza del medico almeno per 3 ore al giorno	Ore di presenza giornaliera	Rilevazioni mensili presenze	95%	Ufficio Personale
Servizi riabilitativi	12	Attivazione dell'intervento del terapeuta della riabilitazione entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta del medico	Un giorno lavorativo dalla richiesta	Report specifico di valutazione	95%	Terap. della Riab.
	13	Attivazione procedura di prescrizione ausilio	Entro 30 giorni dall'UOI	Report specifico	95%	Fisioterapista
	14	Attivazione dell'intervento individuale logopedico entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta del medico	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	Report specifico	95%	Logopedista

STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

STANDARD			INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE	LIMITE DI RISPETTO	RESPONSABILE
Servizio psicologico	15	Colloquio con i familiari con raccolta storia personale all'ingresso	Entro 15 giorni	Report specifico	95%	Psicologo
	16	Attivazione ciclo di colloqui di sostegno concordato in U.O.I. o con Responsabile di Nucleo	Entro 15 giorni	Report specifico	90%	Psicologo
	17	Conduzione attività di gruppo	Programma settimanale	Scheda registrazioni interventi	90%	Psicologo
Servizi educativi e di animazione	18	Effettuazione di attività educativo-animative	Programma settimanale	Scheda registrazione attività	95%	E.P.A.
	19	Coinvolgimento del maggior numero possibile di ospiti nelle attività programmate	50% del numero degli ospiti non allettati	Scheda registrazione attività	95%	E.P.A.
	20	Collaboratori con Gruppi e Associazioni del territorio per attività varie all'interno della struttura	N. 30 all'anno	Scheda registrazione attività	95%	E.P.A.
	21	Effettuazione di gite, visite culturali, partecipazione a spettacoli	N. 12 all'anno	Scheda registrazione attività	95%	E.P.A.
Personalizzazione ed umanizzazione degli interventi	22	Effettuazione dell'U.O.I. (Unità Operativa interna) entro 40 gg dall'ingresso definitivo dell'ospite, entro 60 gg dall'ingresso al C.D. ed entro 90 gg di permanenza al S.T.	Entro 40, 60 e 90 giorni	Calendario U.O.I.	95%	Responsabile di nucleo
	23	Effettuazione dell'U.O.I. per ogni ospite della struttura 1 volta l'anno ed al bisogno	1 volta l'anno	Calendario U.O.I.	100%	Responsabile di nucleo
	24	Effettuazione della valutazione da parte di ciascun professionista entro 40 gg dall'ingresso dell'ospite	Data ingresso ospite / Data valutazione professionista	Report specifico	95%	Professionisti
	25	Coinvolgimento dei familiari nelle unità operative	N. familiari convocati / N. familiari presenti	Report specifico	-	Psicologo
	26	Celebrazione S. Messa	1 volta la settimana	Registrazioni economato	95%	Economato

STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

STANDARD		INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE	LIMITE DI RISPETTO	RESPONSABILE	
Servizio igiene ambientale	27	Pulizia giornaliera: effettuazione della pulizia delle stanze degli ospiti, del rispettivo bagno, dei locali comuni almeno 1 volta al giorno; dei bagni comuni almeno 2 volte al giorno; delle sale da pranzo 3 volte al giorno	Pulizia delle stanze degli ospiti, del rispettivo bagno, dei locali comuni almeno 1 volta al giorno; dei bagni comuni almeno 2 volte al giorno; delle sale da pranzo 3 volte al giorno	Rilevazioni periodiche da parte del Responsabile dei Servizi	98%	Responsabile Area
	28	Pulizie periodiche: effettuazione della pulizia 1 volta al mese di porte e finestre, armadi, ecc....	1 volta al mese	Rilevazioni periodiche da parte del Responsabile dei Servizi	98%	Responsabile Area
Servizio ristorazione	29	Predisposizione di menù invernale e menù estivo ciascuno su 4 settimane	N. non conformità rilevate	Non conformità	95%	Responsabile Area
	30	Diete particolari o personalizzate su prescrizione medica	N. prescrizioni mediche	Report specifico	98%	Responsabile Nucleo
	31	Preparazione di pietanze frullate per ospiti con difficoltà nella masticazione e deglutizione	N. indicazioni logopedista	Report specifico	98%	Logopedista
	32	Somministrazione di integratori alimentari su prescrizione medica	N. prescrizioni mediche	Report specifico	98%	Responsabile Nucleo
Servizio lavanderia e guardaroba	33	Cambio lenzuola	N. non conformità rilevate	Non conformità	98%	Responsabile Area
	34	Lavaggio e stiratura della biancheria intima personale	N. non conformità rilevate	Non conformità	95%	Responsabile Area
	35	Lavaggio e stiratura della biancheria piana	N. non conformità rilevate	Non conformità	95%	Responsabile Area

STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

STANDARD		INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE	LIMITE DI RISPETTO	RESPONSABILE	
Servizio personale	36	Assenteismo	Ore assenteismo (comprese maternità) rispetto alle ore teoriche da lavorare	Controllo rilevazione presenze	< 10%	Responsabile Ufficio Personale
	37	Turn Over	Numero dipendenti cessati nell'anno rispetto al numero dei dipendenti presenti tutto l'anno	Rilevazione dell'Ufficio Personale	< 15%	Responsabile Ufficio Personale
	38	Formazione	Numero dipendenti che hanno frequentato almeno un corso nell'anno rispetto al numero dei dipendenti di tutto l'anno	Attestazione di partecipazione	> 80%	Responsabile Ufficio Personale
Servizio economato	39	Elenco dei fornitori	Aggiornamento dell'elenco dei fornitori	Report specifico		Ufficio Economato
	40	Valutazione dei fornitori	Punteggio in base a scala valutativa	Report specifico		Ufficio Economato