

**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI
AI SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3
FEBBRAIO 2004 E DELLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018.147.3.0.39
DEL 27/02/2018**

Tra il COMUNE DI GENOVA, con sede in Genova Via Garibaldi n. 9, Codice Fiscale 00856930102 in persona del Dirigente della Direzione Politiche Sociali - Settore Servizi Sociali Municipali dott.ssa Anna Bruzzone nata a Genova il 17/02/1965 e domiciliata presso la sede del Comune

E

TATTI srl con sede legale in Genova Via Malta 4/10 - CF Partita IVA 01684580994, in persona del suo legale rappresentante sig. Fabio Federighi nato a Genova il 03/11/1966 domiciliato presso la sede della Società

Premesso che:

- In data 12/12/2008 la Società TATTI S.r.l. ha presentato presso lo Sportello Unico delle Imprese istanza per la verifica di ammissibilità dell'intervento alla procedura di Conferenza di Servizi ex art.18 L.R. n.9/1999, finalizzata all'approvazione di un progetto, a firma dell'Arch. Fulvio Ferrari, per la realizzazione di una struttura per anziani, progetto rubricato con il n. S.U. 364/2008;
- In data 26/10/2009 con cronologico n. 231 è stato sottoscritto il disciplinare di gestione per la suddetta struttura per 96 posti letto, nonché la convenzione a rogito Notaio Risso in data 14/8/2009, procedimento ad esito del quale non ha fatto seguito il permesso di costruire dapprima per inerzia della Società richiedente ed in un secondo tempo per effetto dell'applicazione delle misure di salvaguardia conseguenti l'adozione del progetto preliminare PUC (dicembre 2011) nei confronti del quale l'intervento non risultava del tutto conforme;
- In data 08/11/2016 la stessa Società ha presentato istanza (protocollo S.U. 476/16), di attivazione di procedimento concertativo, ai sensi dell'art. 10, comma 2, LRL 10/2012 e s.m.i., alla Direzione Urbanistica, SUE e Grandi Progetti, Settore Urbanistica, Sportello Unico per le imprese volta ad ottenere una valutazione preventiva riferita alla sussistenza delle condizioni per conseguire il Permesso per costruire inerente la realizzazione di una residenza protetta con funzioni di mantenimento per anziani, d'uso pubblico, di 96 posti letto – successivamente ampliato a 120 - nell'immobile sito in Via Gualco s.n, Municipio Media Val Bisagno, denominato "I Pini";
- A seguito dell'istanza di cui sopra in data 2/12/2016 è stata convocata la conferenza dei servizi – ex art. 10, comma 2 LR 10/2012 e s.m.i. e ne è stato redatto il verbale in seduta referente;



**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

- In data 31/8/2017 l'arch. Ferrari per la Tatti S.r.l. presenta alla Direzione Urbanistica, SUE e Grandi Progetti, Settore Urbanistica, Sportello Unico per le imprese un'integrazione al progetto che comporta per la struttura la disponibilità di 120 posti letto;
- La Direzione Politiche Sociali in esecuzione della deliberazione consiliare n. 11/2004 ha concluso l'iter per la definizione del disciplinare di gestione che allo scopo di garantire la finalità pubblica della Residenza per anziani di cui sopra prevede tutti gli aspetti strutturali, funzionali, organizzativi, qualitativi e tariffari del servizio, nonché l'adozione della Carta dei servizi e dei diritti dell'ospite;

Tutto ciò premesso, le Parti convengono su quanto segue

1.PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Residenza protetta con funzioni di mantenimento denominata "I Pini", Via Gualco s.n. -
Municipio Media Val Bisagno

Destinatari dell'accoglienza, tipologie e n. posti per tipologia di accoglienza: Anziani non autosufficienti posti letto 120 residenza protetta con funzioni Residenza socio-assistenziale di mantenimento.

Figure professionali che costituiscono lo staff assistenziale:

1. Direttore amministrativo
2. Direttore Sanitario
3. Coordinatore Operatori socio sanitari
4. Fisioterapista
5. Infermieri
6. Operatori socio sanitari
7. Personale di pulizia

descrizione degli spazi

Piano seminterrato: Il piano seminterrato è principalmente occupato dall'autorimessa, vi
poi, sono alcuni locali di servizio:

1. locali di deposito
2. locali sosta salme con servizio
3. locali spogliatoi del personale e servizi igienici

Piano Terra:

4. Locale di ingresso
5. Soggiorno

**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

6. Pranzo
7. Locali per attività
8. Palestre
9. Depositi
10. Locale podologo
11. Ambulatorio
12. Lavanderia stireria
13. Cucina
14. Servizi per gli ospiti
15. Servizi per esterni
- 16. Uffici**

Primo Piano

17. n. 12 camere doppie
18. Soggiorno di nucleo
19. zona pranzo
20. servizi igienici di nucleo
21. deposito pulito
22. deposito sporco
23. dep. attrezzature
24. vuotatoio
25. infermeria
26. postazione oss
27. cucinetta di nucleo
28. vuotatoio

Secondo Piano

29. n. 12 camere doppie
30. Soggiorno di nucleo
31. zona pranzo
32. servizi igienici di nucleo
33. deposito pulito
34. deposito sporco
35. dep. attrezzature
36. vuotatoio

**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

- 37. infermeria
- 38. postazione oss
- 39. cucinetta di nucleo
- 40. vuotatoio

Terzo Piano

- 41. n. 12 camere doppie
- 42. Soggiorno di nucleo
- 43. zona pranzo
- 44. servizi igienici di nucleo
- 45. deposito pulito
- 46. deposito sporco
- 47. dep. attrezzature
- 48. vuotatoio
- 49. infermeria
- 50. postazione oss
- 51. cucinetta di nucleo
- 52. vuotatoio

Quarto piano

- 53. n. 12 camere doppie
- 54. Soggiorno di nucleo
- 55. zona pranzo
- 56. servizi igienici di nucleo
- 57. deposito pulito
- 58. deposito sporco
- 59. dep. attrezzature
- 60. vuotatoio
- 61. infermeria
- 62. postazione oss
- 63. cucinetta di nucleo
- 64. vuotatoio

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto Struttura rispetta e realizza i seguenti principi:

DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO 2004

- ❖ *Uguaglianza e imparzialità*, intese come eliminazione di elementi di discriminazione non giustificata
- ❖ *Personalizzazione dei trattamenti*, nel senso di considerare ogni persona come unica, quindi programmando in modo personalizzato le attività a suo favore mediante piani assistenziali individualizzati
- ❖ *Continuità del servizio*, nel senso che l'assistenza deve essere regolare e senza interruzioni; in casi eccezionali in cui si verificassero, i soggetti erogatori devono adottare misure per limitare al massimo disagi all'utenza.
- ❖ *Continuità dell'assistenza*, nel senso di prevedere costante monitoraggio e aggiornamento nell'andamento dei piani individualizzati e possibilità di permanenza nella struttura anche in caso di deterioramento delle condizioni di autonomia delle persone, nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa regionale in materia riferiti alla tipologia di struttura.
- ❖ *Rispetto dell'autonomia* e del diritto di scelta, nel senso di promuovere il benessere della persona, il mantenimento di capacità residue e lo sviluppo di relazioni positive, ascoltando le esigenze delle persone e assecondandole per quanto possibile e opportuno.
- ❖ *Partecipazione*, nel senso di garantire agli utenti e alle loro famiglie il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il coinvolgimento dell'utente e dei suoi familiari nella predisposizione dei piani di assistenza, la possibilità di inoltrare richiami e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- ❖ *Rispetto della privacy*, nel senso di garantire adeguati spazi per la vita degli ospiti e adeguate misure per la gestione delle informazioni e dei dati personali
- ❖ *Efficacia ed efficienza*, nel senso di prevedere metodi di verifica e aggiornamento degli obiettivi di salute e benessere degli ospiti e buon utilizzo delle risorse per il raggiungimento della migliore qualità di vita.

3. LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La struttura assicura un servizio di accoglienza residenziale che ai sensi della normativa regionale garantisce servizi di assistenza diretta alla persona con particolare riferimento alle prestazioni alberghiere e sociosanitarie.

a) Interventi di assistenza diretta alla persona

- ricevimento, accoglienza e supporto all'inserimento dell'ospite con possibilità di visite preammissive, e definizione delle relative modalità;



**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

- supporto e sostegno nei rapporti con le persone significative, la famiglia e l'esterno e individuazione di operatore dedicato referente/responsabile con funzioni di accoglienza, soddisfacimento delle esigenze personali del paziente/ospite, referente e facilitatore nei contatti con la famiglia, con i medici e con gli altri operatori;
- aiuto alla persona nello svolgimento di funzioni essenziali quali nutrizione, vestizione, mobilità e deambulazione, igiene personale, con interventi calibrati in relazione al livello di autonomia della persona assistita.
- igiene e cura della persona nel rispetto dei criteri di riservatezza e valorizzazione del decoro personale;
- cucina e ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena): acquisti, preparazione e distribuzione pasti adeguatamente bilanciati nell'apporto calorico-nutrizionale e rispettosi delle esigenze dell'ospite e delle diete personalizzate - e, ove necessario, supporto nell'assunzione degli stessi. I tempi e le modalità di somministrazione saranno calcolati in maniera da evitare disagi a quanti abbiano difficoltà nella masticazione e favorire momenti di socializzazione e occasioni di benessere;
- gestione di piccole somme di denaro dell'ospite che consenta all'anziano una gestione in sicurezza con rendicontazione di entrate ed uscite;
- possibilità di accedere, anche su richiesta, ad altre prestazioni di cura personale (pedicure e manicure, parrucchiere, ecc.);
- interventi a favore del comfort dell'ospite, con particolare attenzione all'abbigliamento;
- interventi a favore della tutela e della sicurezza dell'ospite
- assistenza in caso di ricovero ospedaliero: visite periodiche e fornitura di beni e/o servizi di immediata necessità, non forniti nel ricovero
- pulizia e mantenimento degli ambienti ;
- servizio nelle camere con disponibilità di arredi adeguati alle esigenze del paziente/ospite, pulizie e acquisto di materiali;
- lavanderia e stireria per la biancheria della Residenza e per quella personale del paziente.

Il costo dei servizi, ove non specificato diversamente nella Carta dei Servizi, si intende compreso nella retta. La Residenza inoltre garantisce la possibilità, da parte dell'ospite, di usufruire di servizi aggiuntivi a prezzi agevolati e trasparenti (es. *barbiere, parrucchiere, podologo, lavanderia personale – con procedure che associno i capi all'ospite - prestazioni*

DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO 2004

sanitarie non rientranti nei L.E.A.). E' comunque obbligo della struttura garantire tali servizi a titolo gratuito agli ospiti con integrazione a carico della Civica Amministrazione.

b) Assistenza sociosanitaria:

Assistenza medica con reperibilità 24 ore su 24

Il direttore sanitario, coadiuvato dai medici di struttura, oltre a seguire gli Ospiti all'interno della struttura, s'interessa delle loro condizioni di salute anche in caso di ricovero ospedaliero, mantenendo il contatto con il presidio.

Assistenza infermieristica:

Gli infermieri professionali garantiscono una adeguata assistenza sanitaria, occupandosi della somministrazione delle terapie e delle medicazioni.

Fisioterapia:

I fisioterapisti svolgono attività riabilitative personali e di gruppo a seconda delle necessità degli ospiti, nell'ottica di un percorso personalizzato volto a mantenere il più elevato grado di autosufficienza possibile.

Supporto socio-assistenziale:

L'assistenza all'Ospite è prestata da personale in possesso di titolo di Operatore socio sanitario o socio assistenziale.

L'Ospite è aiutato nella cura di sé dell'ambiente in cui vive. Viene accompagnato quando si deve recare a controlli medici, per necessità burocratiche o questioni personali in modo da poter garantire sempre, a chi non sia più in grado di avere una completa autonomia, una tutela dentro e fuori della struttura.

In particolare l'assistenza sociosanitaria comporta i seguenti interventi:

- promozione delle azioni utili a garantire la tutela della salute, la prevenzione dello stato di malattia e le cure sanitarie necessarie (controllo dei parametri vitali, dei sintomi di possibili patologie in corso, messa in atto delle cure necessarie, attivazione del medico di medicina generale, accesso a controlli presso le strutture sanitarie competenti);
- fornitura presidi standardizzati (ad es. carrozzelle standard, sollevatori, letti, materassi e cuscini antidecubito, deambulatori standard, presidi per incontinenza);
- fornitura di materiale per le medicazioni ordinarie;
- somministrazione terapie e medicazioni sulla base del piano terapeutico;
- mobilitazione dell'Ospite e prevenzione degli stati morbosi connessi all'immobilizzazione;

**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

- monitoraggio e idratazione;
- mantenimento delle autonomie nella diuresi e nella evacuazione;
- per le persone che non siano in grado di assumere autonomamente le terapie, deve essere garantita la presenza di un infermiere nel rispetto dei tempi e delle modalità previsti dalla normativa vigente in materia che provvede alla somministrazione sulla base del piano terapeutico formulato dal Medico di Medicina Generale;
- trasporto per visite/prestazioni sanitarie ambulatoriali per pazienti deambulanti per i quali la ASL non fornisce servizio trasporto in ambulanza;
- trattamenti riabilitativi e di mantenimento, individuali o di gruppo (fisioterapia, attività psico-motoria, stimolazione cognitiva).
- diete personalizzate;
- attivazione di modalità di collegamento con servizi sanitari e sociosanitari territoriali

Attività di socializzazione e intrattenimento:

- progettazione e pianificazione di un servizio di animazione, comprensivo di accompagnamenti all'esterno/uscite, che tenga conto delle esigenze e delle caratteristiche individuali e di gruppo;
- Azioni a sostegno del mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio;
- Attività culturali e ludico-ricreative;
- Promozione degli interessi individuali dell'ospite;
- Promozione di attività di sostegno alle capacità relazionali
- Attività di prevenzione al fine di rallentare il decadimento fisico e mentale
- Possibilità per l'ospite di usufruire, se richiesto, di assistenza spirituale in base alla propria religione.
- Possibilità di fruizione di attività psicomotorie collettive condotte da personale qualificato
- possibili uscite per gli ospiti dalla struttura;
- presenza del volontariato nella struttura;
- trasporti diurni nell'ambito del territorio comunale.

Per ogni ospite deve essere redatto un Progetto Individualizzato di Assistenza- P.I.A in cui sono registrati gli esiti dell'osservazione dell'ospite da parte dell'équipe, la definizione degli interventi sociosanitari (controllo della corretta assunzione delle terapie ed effetti dei farmaci,

**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

accessi del medico, accessi a strutture sanitarie per controlli specialistici o emergenze, eventuali necessità di ausili e protesi, subentranti patologie o deterioramenti, incontinenza, demenza,..) e assistenziali (cura dell'igiene personale, con esplicitazione della cadenza prevista per bagno o doccia assistita supporto necessario allo svolgimento delle attività quotidiane, interessi e partecipazione alle attività di stimolazione proposte, preferenze alimentari ed eventuali limitazioni nell'assunzione di alimenti, partecipazione alle attività di socializzazione proposte...). Il P.I.A. è aggiornato almeno a cadenza semestrale (o più frequentemente in caso di modificazioni significative delle condizioni dell'ospite).

4. QUALITÀ E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura garantisce i seguenti requisiti di qualità.

A) Metodologia d'intervento individualizzata e orientata al rispetto dei diritti degli anziani (Carta europea):

Raccolta delle informazioni relative a: storia familiare, professione, titolo di studio, interessi e hobbies, relazioni familiari e amicali, ritmi di vita, abitudini, gusti e preferenze:

- esistenza di uno strumento di raccolta delle informazioni relative alla situazione della persona prima dell'ingresso
- colloqui con la persona e care giver prima dell'ingresso
- visita domiciliare o al luogo di provenienza prima dell'ingresso.

Progettazione individualizzata dell'intervento integrata dagli elementi di autodeterminazione

Il P.I.A. o piano assistenziale individualizzato, è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere dell'ospite: è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'anziano accolto nella struttura; è un documento condiviso, sottoscritto dall'ospite o dal familiare / tutore.

La programmazione del PIA inizia con l'ingresso dell'ospite: il PIA viene compilato dall'equipe di lavoro subito dopo l'ingresso in struttura e successivamente con cadenza periodica, secondo le esigenze dell'assistito, ma almeno una volta all'anno.

Il PIA comprende:

- la valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dai Medici di Medicina Generale (MMG);
- la valutazione dell'assistenza effettuata dagli Infermieri (INF) con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura dell'ospite;



**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

- la valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dal fisioterapista (FKT);
- la valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata da Assistente Sociale (AS), Educatori (EDU) e Psicologo (PSI);
- la valutazione di problematiche relative alla comunicazione o di problemi di disfagia a cura della logopedista (LOG);
- una fase sintetica di integrazione e condivisione con i familiari.

Nel P.I.A. sono individuati obiettivi misurabili e quantificabili inerenti la cura e l'assistenza dell'ospite, che vengono perseguiti dall'équipe multidisciplinare e sottoposti a verifica periodica: il P.I.A. viene applicato per un periodo, che tuttavia può subire delle variazioni nel caso si riscontrino sostanziali modifiche nello stato di salute dell'ospite.

Il PIA prevede un'articolazione della giornata basata sulle caratteristiche individuali: orari dei pasti, orari di alzata e rimessa a letto

Il PIA prevede la partecipazione attiva della persona nelle scelte quotidiane anche sulla base abitudini e gusti pregressi o delle residue capacità di espressione delle preferenze (abbigliamento, pietanze, posto a tavola, luogo e tempo di permanenza, gestione del proprio denaro)

Il PIA prevede la partecipazione attiva della persona nelle scelte quotidiane anche sulla base abitudini e gusti pregressi o delle residue capacità di espressione delle preferenze (abbigliamento, pietanze, posto a tavola, luogo e tempo di permanenza, gestione del proprio denaro).

B) Processi organizzativi orientati al rispetto dei diritti:

1. Formazione del personale orientata al rispetto dei diritti della persona

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

2. Organizzazione del personale

- Presenza di personale qualificato, per lo svolgimento delle diverse funzioni, nel rispetto dei requisiti di autorizzazione al funzionamento e presenza di personale con funzioni di coordinamento, preferibilmente dedicato;
- Attivazione e svolgimento di corsi di formazione adeguati per le diverse professionalità;
- Promozione di modalità di lavoro in équipe;
- personale referente con tempo lavoro dedicato per le funzioni di raccolta delle informazioni (colloqui, visite domiciliari, compilazione dello strumento, accoglienza)

3. Organizzazione delle attività legate ai ritmi di vita

- orari adeguati ai ritmi di vita degli ospiti;
- azioni a sostegno del mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio;
- orario di visita agli ospiti aperto e flessibile;
- rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti, dei familiari o degli operatori e socializzazione dei risultati;
- presenza di un ufficio segreteria / relazioni con il Pubblico e/o personale con orari dedicati a tale funzione;
- possibilità di gestire il denaro personale e i valori degli ospiti in sicurezza.

4. Organizzazione di modalità per favorire le relazioni con l'esterno

- Possibili uscite per gli ospiti dalla struttura;
- Presenza del volontariato nella struttura;
- Trasporti diurni nell'ambito del territorio comunale;
- Possibilità per l'ospite di usufruire se richiesto di assistenza religiosa.

5. Organizzazione delle attività di socializzazione

- definizione di un programma di animazione;
- possibilità di fruizione di attività psicomotorie collettive condotte da personale qualificato;
- prestazioni riabilitative individuali;
- animazione personalizzata sulla base degli interessi e delle caratteristiche della persona anche con l'utilizzo del volontariato finalizzato.

6. Organizzazione degli spazi

- Ingresso con area di accoglimento, portineria e centralino telefonico,
- ambienti comuni con adeguato impianto di climatizzazione,
- spazi per la socializzazione e per la ristorazione, ben visibili, differenziati e facilmente

raggiungibili.

7. Organizzazione delle attività volte alla partecipazione dell'utenza

- orari adeguati ai ritmi di vita degli ospiti;
- azioni a sostegno del mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio;
- orario di visita agli ospiti aperto e flessibile;
- rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti, dei familiari o degli operatori e socializzazione dei risultati;
- presenza di un ufficio segreteria / relazioni con il Pubblico e/o personale con orari dedicati a tale funzione;
- possibilità di gestire il denaro personale e i valori degli ospiti in sicurezza.
- Arredi funzionali alla tipologia di utenza e adeguati per la custodia degli effetti personali;
- Installazione di ausili (corrimano, citofoni, ecc.) per l'ottimale fruibilità degli spazi interni ed esterni;
- Posti letto con caratteristiche adeguate anche ad utenza non autosufficiente;
- Presenza di sistemi elettronici di chiamata a viva voce o in alternativa campanelli di chiamata facilmente riconoscibili e raggiungibili dalle persone a letto;
- Presenza luce e prese individuali;
- Possibilità di personalizzazione degli arredi nella camera personale;
- Adeguati arredi esterni;
- Servizio centralino, con possibilità di ricevere chiamate per gli ospiti allettati,
- conferenze degli utenti e dei familiari, discussioni di gruppo tra assistenti e beneficiari,
- carta dei servizi partecipata.

8. Strutturazione del menù

Presenza di gruppo interno/esterno con nutrizionista per strutturare un menu bilanciato

Modalità di acquisizione delle preferenze di tutti gli ospiti (questionari, gruppi, osservazione, utilizzo dello strumento di raccolta delle informazioni).

5. CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELL'OSPITE

La Residenza adotta ed attua la Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Ospite (art. 8 del decreto legge liberalizzazioni - n. 1/2012) al fine di garantire la tutela della personalità dell'anziano nel suo complesso attraverso il riconoscimento dei suoi fondamentali diritti e in particolare:

a) diritti personali fondamentali quali:

- libertà personale

**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

- libertà di comunicazione
 - libertà di movimento
 - libertà di professione religiosa
 - diritto di partecipazione
 - diritto di assistenza e cura
- b) diritto di rientro al proprio domicilio
- c) diritti patrimoniali quali:
- diritti pensionistici
 - diritti previdenziali

Nella Carta dei servizi sono descritti, tra l'altro, i servizi offerti evidenziando quelli compresi nella retta e quelli aggiuntivi per i quali deve essere indicata la relativa tariffa.

La Carta dei servizi deve essere consegnata all'ospite insieme al contratto di inserimento in struttura, pubblicata sul sito Internet, affissa per estratto in luogo accessibile ad ospiti e visitatori.

6. OBBLIGHI DEL GESTORE

6.1 Il Gestore si obbliga a:

- 1) garantire e mantenere tutti i requisiti indispensabili per l'autorizzazione al funzionamento relativa alla struttura in esame, nel rispetto della normativa vigente in materia;
- 2) osservare nella gestione del servizio gli impegni contenuti nella Carta dei servizi nonché quelli derivanti dal presente disciplinare;
- 3) segnalare entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi l'acquisizione dell'autorizzazione al funzionamento;
- 4) gestire ed aggiornare la seguente documentazione:
 - Piano individuale di assistenza
 - materiale informativo, compresa la Carta dei servizi, contenente informazioni sulle modalità organizzative/gestionali della struttura;
 - documentazione inerente la cura dell'ospite, nonché cartella clinica e/o infermieristica o integrata;
 - sistema informativo per la gestione di documentazione relativa alla struttura, ai dati degli ospiti e del personale in ottemperanza al D. Lgs. N. 196/2003;
 - registro degli ospiti;



**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

- registrazione documentata delle presenze del personale, attraverso un sistema di registrazione presenze adeguato agli obiettivi e alle finalità perseguite;
- registrazione e rendicontazione delle somme di denaro gestite per conto degli ospiti.

- 5) Redigere un piano di formazione, attivazione e svolgimento di corsi di formazione adeguati per le diverse professionalità del personale;
- 6) promuovere di modalità di lavoro in équipe;
- 7) orario di visita agli ospiti aperto e flessibile;
- 8) rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti, dei familiari o degli operatori e diffusione dei risultati;
- 9) presenza di un ufficio segreteria / relazioni con il Pubblico e/o personale con orari dedicati a tale funzione;
- 10) applicare la retta di cui al successivo punto 7 a tutti gli ospiti della struttura.

6.2 - Con riferimento alle attività di assistenza diretta alle persona si obbliga allo svolgimento delle attività di cui all'art 3 punto A e alla relativa documentazione, con particolare riferimento:

- Evidenza nel PIA delle attività di assistenza diretta personalizzate/individuali
- menu e diete personalizzate
- protocollo sulla gestione del denaro
- piani delle attività degli operatori

6.3 - Con riferimento agli interventi di assistenza socio-sanitaria della persona si obbliga allo svolgimento delle attività di cui all'articolo 3 punto B e alla relativa documentazione, con particolare riferimento:

- Evidenza nel PIA delle attività di assistenza socio-sanitaria
- presenza e attuazione di protocolli operativi per la prevenzione e la cura di stati morbosi e/o degenerativi e per il mantenimento delle facoltà residue;

6.4 - Con riferimento alle attività di socializzazione si obbliga allo svolgimento delle attività di cui all'articolo 3 punto C e alla relativa documentazione, con particolare riferimento :

- Evidenza nei PIA delle attività di socializzazione personalizzate previste per ciascun ospite
- Definizione di un programma di animazione;
- Definizione di un calendario delle uscite individuali e di gruppo
- Elenco dei volontari e attività programmate

DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO 2004

6.5 - Con riferimento alle attività volte alla tutela e alla sicurezza dell'ospite **in caso di allontanamento non concordato dalla struttura** al fine di attivare le ricerche in modo tempestivo, il Responsabile è tenuto a segnalare immediatamente - come indicato nel Piano Provinciale per la ricerca delle persone scomparse della Prefettura di Genova - l'evento alla Questura, tramite il n. 113 (se il luogo della scomparsa appartiene al territorio del Comune di Genova), oppure ai Carabinieri, tramite il n. 112, nei restanti casi, fornendo tutte le informazioni utili per le ricerche (Descrizione della persona; Abbigliamento; Età; Condizioni fisiche e psichiche; Eventuali patologie in atto/terapie particolari).

Contestualmente, il Responsabile, o suo delegato, deve avvertire i parenti e/o l'Amministratore di sostegno/tutore o altro referente individuato al momento dell'ingresso in struttura e, qualora l'ospite sia stato inserito dal Comune di Genova, i competenti uffici del Comune

7. RETTE (QUOTA SOCIALE)

La Residenza può accogliere fino ad un massimo di 120 persone adulte /anziani.

Mette a disposizione del Comune di Genova n. 3 posti a compensazione delle agevolazioni correlate al presente disciplinare, come definito all'art. 7, la cui disponibilità deve essere costantemente garantita.

Per posto gratuito a disposizione del Comune di Genova si intende la disponibilità per tutte le settimane dell'anno prevedendo anche la possibilità che del singolo posto possa fruire più di un anziano nel corso dell'anno.

Ai fini della definizione della retta giornaliera (quota sociale) praticata, l'importo è determinato in Euro € 57,23 di cui 44,02 quale quota "base", ai sensi di quanto disposto dalla DGR 862/2011, incrementata in ragione della personalizzazione dei servizi garantiti dal Gestore previsti nel presente disciplinare e nella Carta dei Servizi sulla base della parametrizzazione di cui alla determinazione dirigenziale n. 2017-147.0.0.-19.

La quota sociale potrà essere eventualmente modificata anche in corso di validità del presente disciplinare, sulla base di eventuali variazioni e/o integrazioni del servizio, di quanto eventualmente emergente dalle verifiche e sopralluoghi, di cui al successivo art 12 del presente atto, o in caso di entrata in vigore di provvedimenti regionali o comunali di revisione della retta stessa.

8. MODALITÀ' DI ACCESSO E DIMISSIONI DEGLI OSPITI

L'accesso alla Struttura avviene direttamente, tramite presentazione di richiesta alla Residenza da parte dell'interessato e/o parente, unitamente all'ulteriore documentazione richiesta dalla

**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

Struttura oppure, nel caso di posti accreditati con la ASL 3 Genovese, rispettando la normativa e i regolamenti previsti dallo stesso Ente.

Per quanto riguarda i posti gratuiti messi a disposizione del Comune di Genova l'accesso dell'ospite avverrà attraverso gli uffici del Comune di Genova, secondo le modalità in essere (al momento, dal Regolamento di cui alla Delibera di Consiglio Comunale n. 39/1997).

Poiché tali posti sono conferiti a compensazione delle agevolazioni correlate al presente disciplinare, si intende che nulla sia dovuto al gestore da parte dell'ospite, dei familiari e dello stesso Comune di Genova e che all'ospite siano garantite tutte le cure e l'assistenza necessarie, in particolare in relazione alle prestazioni previste nel presente disciplinare.

Il Gestore, in caso di qualsiasi variazione inerente le condizioni dell'ospite - variazione delle condizioni di autonomia come previsto dalla normativa regionale (scheda Aged) o decesso - è tenuto a darne comunicazione immediata (comunque non oltre il giorno lavorativo successivo all'evento) via e-mail all'Ufficio Ricoveri (ricoveri@comune.genova.it) del Comune di Genova che provvederà a individuare un nuovo ospite da inserire in base alle procedure esistenti.

9. PERSONALE

La Residenza si impegna a garantire il perseguimento degli obiettivi attraverso l'utilizzo di personale che risponda ai requisiti previsti dalla normativa vigente.

Al personale deve essere garantita l'applicazione del C.C.N.L. di categoria.

Il personale deve essere qualificato per lo svolgimento della propria mansione e dei compiti assegnati ed essere in possesso di attitudini e capacità in ambito relazionale (conoscenza della lingua italiana, capacità di ascolto etc...).

Il personale, pertanto, dovrà essere selezionato, coordinato, supervisionato, formato su temi correlati all'attività svolta e periodicamente valutato sotto la responsabilità del gestore della struttura.

10. SICUREZZA

La Residenza garantisce il rispetto degli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, nominando un responsabile per la sicurezza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori è fornita l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO 2004

11. DURATA

Il presente Disciplinare ha decorrenza dalla data di completamento dei lavori strutturali; a tal fine il Gestore si impegna a comunicare alla Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova, unitamente agli estremi del provvedimento di autorizzazione al funzionamento la conclusione dei lavori, come previsto al punto 6.1, nel termine massimo di 7 giorni lavorativi.

La durata del presente disciplinare è funzionale al mantenimento di vincolo di destinazione d'uso a servizio pubblico; pertanto devono essere in ogni caso garantite la disponibilità gratuita dei posti, come previsto negli articoli precedenti, le modalità di determinazione della retta e le caratteristiche strutturali, qualitative, funzionali e organizzative che qualificano la presente struttura come servizio di interesse comune, ai sensi della deliberazione di Consiglio Comunale n. 11/2004.

Il disciplinare avrà durata di sei anni e potrà essere rinnovato ed eventualmente adeguato.

Il presente disciplinare può essere comunque soggetto a modifiche in caso di approvazione di provvedimenti relativi all'accreditamento delle strutture da parte della Regione Liguria o del Comune di Genova, in caso di revisione della deliberazione del Consiglio Comunale n. 11/2004

In ogni caso decorrenza, efficacia, durata e prosecuzione del presente disciplinare sono subordinate al possesso della prevista autorizzazione al funzionamento secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Il possesso di tale requisito costituisce elemento essenziale per l'effettiva attuazione del presente atto e per il suo mantenimento, anche ai sensi di quanto previsto al successivo articolo 12.

12. VIGILANZA

La struttura è soggetta a vigilanza pubblica come previsto dalle normative regionali in materia. Il Comune di Genova, anche ai sensi di quanto previsto nella Convenzione urbanistica circa la garanzia del mantenimento del servizio pubblico, effettuerà ulteriori e distinte ispezioni periodiche e/o non concordate preventivamente, al fine di accertare il buon andamento delle attività, il mantenimento degli standard organizzativi, nonché il rispetto di tutti gli impegni assunti con il presente disciplinare e la Carta dei servizi.

13. SANZIONI E RISOLUZIONE DEL DISCIPLINARE

Nel caso di ritardi o carenze di servizio o inadempienze nell'attuazione di quanto previsto dal presente atto, imputabili a negligenza o colpa del Gestore e/o dei suoi dipendenti, il Comune, a tutela delle norme contenute nel presente disciplinare, si riserva di applicare penalità variabili



**DISCIPLINARE DI GESTIONE DI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI AI
SENSI DELLA DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 11 DEL 3 FEBBRAIO
2004**

da un minimo di € 400,00 ad un massimo di € 2.500,00 a seconda della gravità dell'inadempienza.

L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione effettuata per iscritto, rispetto alla quale la Struttura avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla data del ricevimento della contestazione stessa. Se entro tale termine la Struttura non fornisce alcuna motivata giustificazione scritta, ovvero qualora le stesse non fossero ritenute accoglibili, il Comune applicherà le penali previste, con provvedimento espresso e comunicato alla Struttura stessa.

L'importo relativo all'applicazione della penale verrà pagato a mezzo bonifico bancario a favore della tesoreria comunale.

Tali sanzioni potranno essere aggiuntive rispetto a quelle eventualmente irrogate a seguito della contestazione di irregolarità sotto l'aspetto autorizzativo, come previsto dalla normativa regionale vigente.

Il Comune, nei casi più gravi di inadempimento o di ripetuta violazione degli obblighi derivanti dal presente atto e dalla Carta dei Servizi, intimerà al Gestore un termine per l'adempimento non inferiore a 15 giorni.

Decorso inutilmente tale termine, il Comune potrà dichiarare unilateralmente la risoluzione dell'accordo derivante dalla sottoscrizione del disciplinare in danno del Gestore, che avverrà al quindicesimo giorno – o comunque nel termine indicato dal Comune tale comunque da consentire la adozione dei provvedimenti necessari a garantire la continuità del servizio – dalla data di invio di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

La risoluzione di tale accordo, conformemente a quanto previsto dalla Convenzione, implica la conseguente difformità urbanistica della struttura, con le conseguenti sanzioni di legge.

14. FORO COMPETENTE E RINVIO

Per ogni controversia relativa al presente atto è competente il Foro di Genova.

La Struttura è comunque tenuta all'osservanza di tutte le leggi, regolamenti, decreti ed in genere tutte le prescrizioni che, sotto qualsiasi forma, vengono emanate dalle Pubbliche Autorità, indipendentemente dalle norme prescritte dal presente testo; eventuali sanzioni previste dalle vigenti leggi e regolamenti saranno a carico del contravventore, manlevando da ogni responsabilità il Comune di Genova.

p. il **Comune di Genova**
dott.ssa Anna Bruzzone

Legale Rappresentante Società Gestione
Fabio Federighi