

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI NELLA CARRADORINI

Residenza Protetta – Casa di Riposo

DOVE SIAMO: Via Saragat 12 61037 Mondolfo PU

CONTATTI - Tel: 0721 959537 - Fax: 0721 959043

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA:
COOSS – approvata dal Comune di Mondolfo
Rev.04 del 01/01/2020

La presente Carta dei Servizi è stata sottoposta alla Commissione Consigliare Vigilanza e Controllo.

Viene distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari e alle associazioni di tutela dei consumatori ed è pubblicata sul sito COOSS: www.cooss.it



INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
2. I PRINCIPI DEL SERVIZIO	3
3. LA RESIDENZA PROTETTA E LA CASA DI RIPOSO	5
4. UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI Tipologia utenza - Ammissione - Liste d’attesa, ingresso, cartella - Dimissioni.....	6
5. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	9
6. COSTO DEL SERVIZIO	9
7. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	12
8. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	13
9. IL PERSONALE Gruppo di lavoro – Piano aggiornamento	14
10. LA SICUREZZA DELLA STRUTTURA	15
11. LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA PROTETTA E DELLA CASA DI RIPOSO Indicatori di qualità	16
12. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	19
13. CONTATTI E NUMERI UTILI	20
14. SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI	21



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio del Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini è uno strumento di comunicazione attraverso il quale il servizio si rende trasparente ai cittadini. La Carta del Servizio si propone di illustrare in maniera dettagliata il servizio e di garantire all'utente/cittadino la qualità delle prestazioni erogate, tramite la definizione del livello minimo di qualità e la descrizione delle modalità per raggiungere tale livello.

Obiettivo di tale strumento è dunque informare gli utenti, i familiari, gli enti committenti, tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione del servizio (stakeholder); rappresenta quindi un forte impegno verso la garanzia di mantenimento degli standard minimi di efficienza ed efficacia delle prestazioni ed anche verso un continuo miglioramento del servizio.

Norme di riferimento

L.R. 20/2002 in materia di autorizzazione all'esercizio di strutture sociali, in applicazione del Regolamento Regionale n.1 del 25 febbraio 2004 e ss.mm.ii.

DGR Marche 1331 del 23/11/2014

L.R. 21/2016 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari"

La Residenza Nella Carradorini è autorizzata all'esercizio L. 20/20002 con le seguenti autorizzazioni:

- **n. 13 del 03.08.2015** per esercizio attività Casa Riposo (codice ORPS 600078)
- **n. 12 del 03.08.2015** per esercizio attività Residenza Protetta Anziani (codice ORPS 600623)

I PRINCIPI DEL SERVIZIO

Partecipazione, perché la caratteristica principale del sistema che eroga servizi (a differenza di quello che produce beni) è che nel sistema di erogazione gli utenti sono parte attiva del servizio.

Personalizzazione e appropriatezza, perché l'intervento deve adattarsi ed essere adeguato ai bisogni individuali dell'utente e la qualità del servizio non può che partire da questi bisogni.

Accessibilità al servizio, perché il soggetto che necessita di assistenza deve essere informato e consapevole ed ha bisogno di condividere il processo in cui è attore principale.

Trasversalità, perché il processo di erogazione del servizio deve considerare gli aspetti sociali, sanitari ed economici e sviluppare una strategia di intervento complessiva.

Partenariato e collaborazione, perché enti pubblici, imprese private, ricerca e volontariato devono lavorare, sapendo che ciascuno può influire ed essere influenzato dal servizio.

Adeguatezza, perché l'intervento deve tenere conto del contesto ambientale e sociale in cui si trova l'utente, e di come può incidere sul servizio e sulle sue performance.



LA RESIDENZA PROTETTA E LA CASA DI RIPOSO

La Struttura

Il Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini può accogliere complessivamente 60 ospiti; ha una superficie interna di 1800 mq ed è strutturato su tre livelli comunicanti attraverso scale ed ascensore:

- al piano terra si trovano gli uffici amministrativi ed i servizi collettivi: refettorio, sale soggiorno, sala tv, infermeria, ambulatorio medico, i locali per il bagno assistito e acconciatura capelli, 29 camere da letto singole e 10 camere doppie;
- al piano superiore si trovano 3 camere da letto singole, 4 camere doppie ed un ampio terrazzo con vista panoramica;
- al piano seminterrato sono funzionanti la lavanderia, la stireria, il magazzino, la cappella per le funzioni religiose, gli spogliatoi del personale e la cucina gestita dal comune di Mondolfo.

Presentazione della Residenza Protetta

La Residenza Protetta del Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti, con esiti da patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie continuative e/o complesse. La Residenza Protetta ha una capacità ricettiva di 45 posti letto, di cui n. 40 posti letto convenzionati con ASUR MARCHE.

Presentazione della Casa di Riposo

La Casa di Riposo del Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini ospita anziani autosufficienti che trovandosi in condizioni di fragilità sociale o personale scelgono di avvalersi dei servizi collettivi che garantiscono protezione nell'arco della giornata. I servizi offerti sono di natura prevalentemente alberghiera. La Casa di Riposo ha una capacità ricettiva di 15 posti letto.



LA RESIDENZA PROTETTA E LA CASA DI RIPOSO

Finalità e Obiettivi

Le **finalità** del Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini sono:

- rispondere ai bisogni specifici e unici degli anziani e delle loro famiglie;
- promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e con i servizi presenti sul territorio;
- concorrere al rafforzamento della "rete" dei servizi socio-assistenziali territoriali.

Gli **obiettivi** che il Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini intende perseguire sono:

- mantenere le capacità residue degli ospiti, favorendo se possibile il recupero di alcune abilità incentivando il recupero dell'autostima;
- offrire un supporto al mantenimento e miglioramento dello stato di salute;
- promuovere e mantenere la socializzazione e i rapporti con l'ambiente esterno (familiari e tessuto sociale);
- garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana nonché della privacy;
- promuovere e controllare la qualità del servizio erogato.



UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI

Nel Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini vengono accolte persone anziane d'ambo i sessi, di età non inferiore ai sessanta anni, possono essere accolte anche persone di età inferiore a quella prescritta quando oltre alla solitudine, si trovano in condizione di invalidità o malattia e necessitano di assistenza continua.

Gestione liste d'attesa

I posti del Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini sono riservati in via prioritaria ai cittadini residenti da n. 2 anni nel Comune di Mondolfo e nel territorio degli enti convenzionati ed in via subordinata alla disponibilità dei posti, ai cittadini provenienti da altri comuni.

Ai fini della graduatoria saranno considerati come residenti anche i parenti più prossimi (genitori e figli) delle persone residenti da almeno 10 anni consecutivi.

Sono ammessi al Centro Residenziale i richiedenti inseriti in posizione utile nella graduatoria redatta in collaborazione con gli uffici del Comune secondo i seguenti criteri:

- precedenza alle situazioni di emergenza degli anziani senza parenti che possano assisterli;
- disponibilità dei posti in relazione alla tipologia del servizio (Residenza Protetta - Casa di Riposo), alla condizione di autosufficienza o meno dell'anziano, ed infine al sesso dell'ospite in funzione dell'eventuale abbinamento in camera con altro ospite;
- ordine cronologico della presentazione della domanda.

Le **domande di ammissione** devono essere redatte su appositi moduli con allegati i seguenti documenti:

- valutazione medica attestante le condizioni fisiche del richiedente e la sua idoneità a vivere in comunità;
- fotocopia del documento di identità del richiedente/ospite
- fotocopia codice fiscale del richiedente/ospite
- eventuale fotocopia certificato invalidità



UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI

Valutazione ospite

La valutazione delle condizioni degli ospiti e dei livelli di autosufficienza è effettuata dalla Unità Valutativa Integrata (UVI) attraverso l'utilizzo delle scale di valutazione multidimensionali indicate dalla Regione Marche.

Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'utente, che determini una variazione del livello di autosufficienza e del relativo carico assistenziale, sociale e sanitario sarà ugualmente certificato dall'UVI, a seguito della richiesta da parte del Responsabile della struttura.

Ingresso dell'anziano nel servizio

L'ammissione nel Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini è concordata con il Responsabile della struttura. Al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione:

- impegno al pagamento della retta sottoscritto da un familiare o altra persona di fiducia;
- tessera sanitaria;
- eventuale esenzione ticket;
- certificato medico che attesti l'idoneità alla vita di comunità;
- prescrizione medica e relativa posologia delle terapie in atto;
- copia della documentazione medica relativa alle patologie.

Ogni ospite deve disporre di un sufficiente corredo personale, tutti i capi non devono contenere più del 40% di lana per consentire la lavatura meccanica.

La sistemazione all'interno del Centro Residenziale per Anziani Nella Carradorini sarà indicata all'ospite prima del momento dell'ingresso. Qualora la convivenza e/o le esigenze psicofisiche evidenzino disagi e difficoltà di gestione, la Direzione si riserva la facoltà di modificare l'assegnazione effettuata, concordandola preventivamente con l'ospite e il familiare referente. Ogni residente ha la possibilità di portare nel proprio alloggio suppellettili, oggetti personali, apparecchio Tv, compatibili con la funzionalità degli spazi.

Al momento dell'ingresso, e comunque entro 30 giorni sarà approntata una cartella personale dell'utente, conservata ed aggiornata dagli operatori del Centro Residenziale, e che rappresenta un patrimonio di conoscenze necessarie alla gestione dell'utente.



UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI

La cartella conterrà:

- **la scheda sanitaria**, compilata al momento dell'ingresso dal medico di medicina generale, la stessa sarà aggiornata nel corso della permanenza in struttura dal MMG presente in struttura e/o dagli infermieri professionali;
- **la cartella sociale**, se redatta dall'Assistente Sociale del Comune competente territorialmente o dal Responsabile della struttura;
- **il Piano Assistenza Individualizzato PAI**, redatto dalle figure professionali del Centro Residenziale, dal Responsabile della struttura, dal MMG, dagli Infermieri Professionali, e dagli OSS. Il PAI viene condiviso con il familiare di riferimento e/o altri familiari che si rendono disponibili. Il PAI di norma viene redatto annualmente; semestralmente vengono verificati e misurati gli obiettivi, a seguito di significative e permanenti modifiche dello stato di salute dell'utente; in tal caso, il Responsabile della struttura richiede nuova valutazione all'Unità Valutativa Distrettuale dell'ASUR territoriale competente e, a seguito della nuova valutazione, sarà redatto il nuovo PAI. Tutti gli operatori del Centro Residenziale sono tenuti a seguire quanto scritto nel PAI.

Dimissioni

L'ammissione dell'anziano nel Centro Residenziale comporta la sua presenza sino a quando sussistono le condizioni che l'hanno determinata.

Le dimissioni potranno essere richieste dall'ospite o dal soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, curatore e di amministratore di sostegno, con un preavviso di almeno 30 giorni, alla Direzione del Centro Residenziale.

L'Ente gestore può effettuare dimissione dell'ospite per:

- comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite certificati dal MMG e recepiti, che necessitano di cure sanitarie continuative non compatibili con i servizi offerti dal Centro Residenziale;
- soggetti che manifestano gravi comportamenti che non consentano lo svolgimento della vita comunitaria;
- reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

Le proposte di dimissioni verranno comunicate al familiare di riferimento e i soggetti coinvolti ricercheranno una soluzione alternativa più idonea.



PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Servizi compresi espressi in minuti di assistenza individuale per ogni ospite

OSPITI	MINUTI ASSISTENZA OSS	MINUTI ASSISTENZA INF	SERVIZI MIGLIORATIVI CONFORT
Residenza protetta	102	20,75	Minuti aggiuntivi assistenza OSS Animazione Lavanderia capi personali
Casa di riposo	42	al bisogno	Minuti aggiuntivi assistenza OSS Animazione Lavanderia capi personali

COSTO DEL SERVIZIO

La retta è giornaliera ed è pari a:

- € 34,32 (+ iva di legge) - Utente autosufficiente
- € 41,18 (+ iva di legge) - Utente parzialmente non autosufficiente
- € 47,07 (+ iva di legge) - Utente non autosufficiente Residenza Protetta
- € 50,00 (+ iva di legge) - Utente non autosufficiente grave

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento nel punto servizi offerti. La sottoscrizione del contratto fornitura implica l'automatica accettazione di tutti i servizi, compresi quelli migliorativi.



COSTO DEL SERVIZIO

La retta giornaliera può essere rivalutata per riduzione dell'autonomia della persona, durante il periodo di ospitalità, che determina un maggior carico assistenziale.

Le rette di base potranno essere rivalutate sulla scorta di:

- fornitura di servizi migliorativi (oltre a quelli indicati nella precedente tabella) assistenziali e sanitari;
- incrementi dei costi contrattuali del personale impiegato.

Le modifiche delle rette di base saranno applicate previo accordo con l'Amministrazione comunale di Mondolfo. Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'Ente gestore e l'utente e/o suo familiare di riferimento.

È possibile richiedere servizi e/o prestazioni aggiuntivi individualizzati. Tale richiesta sarà oggetto di sottoscrizione di ulteriore contratto di fornitura. Le tariffe ed i prezzi saranno comunicati all'atto della richiesta.

Il gestore ha facoltà di richiedere all'utente al momento dell'ingresso un deposito cauzionale pari all'importo della retta mensile spettante.

In caso di assenza temporanea dell'ospite, il Centro Residenziale avrà diritto di addebitare allo stesso le rette giornaliere con le seguenti modalità:

- in caso di ricovero ospedaliero, la camera rimane nella disponibilità dell'ospite, il quale sarà tenuto a corrispondere, per singole assenze superiori a 3 gg continuativi, la retta giornaliera diminuita del 50%, per una durata massima continuativa di assenza di 60 giorni. Al superamento del periodo, la retta sarà esigibile per intero;
- in caso di assenza per volontà dell'ospite non sarà concessa nessuna riduzione e/o sconto, a meno che la Direzione non ne sia stata formalmente messa al corrente con preavviso di almeno 30 giorni. In tal caso, per singole assenze superiori a 3 gg continuativi, verrà dedotta una somma pari al 50% della retta giornaliera, nel limite di 15 giorni cumulativi all'anno. Superato detto limite, la retta sarà in ogni caso esigibile per intero;
- in caso di dimissioni definitive l'interessato è tenuto a corrispondere la retta giornaliera per le giornate di effettiva presenza; in caso di decesso i familiari sono tenuti a corrispondere anche la retta riferibile all'intera decade in cui si è verificato il decesso;
- in caso di dimissioni volontarie, senza aver dato il preavviso di 30 giorni, l'ospite è tenuto al pagamento di una intera mensilità.



COSTO DEL SERVIZIO

Servizi esclusi e inclusi nella retta

SERVIZI	INCLUSI	ESCLUSI
Servizio socio sanitario- assistenza diretta Diurno e notturno	Per 102 minuti oss Per 20,75 minuti Infermiere, minimi Ospiti No autosufficienti RP Per somministrazione terapie ed al bisogno per Ospiti autosufficienti Casa di Riposo	
Servizio medico	La struttura promuove la presenza MMG	
Servizio animazione	Incluso	
Servizi ristorazione e pulizia ambienti	Incluso	
Servizio di lavanderia e guardaroba	Ma solo per lavaggio capi trattabili in acqua	Per tutti i capi trattabili con lavaggio a secco
Parrucchiere –barbiere		Escluso
Assistenza durante ricoveri ospedalieri		Escluso
Accompagnamento per visite specialistiche		Escluso
Trasporti per arrivi, dimissioni o trasferimenti		Escluso
Servizio custodia valori	Per piccole somme	
Spese farmaci non a carico del Servizio Sanitario		La famiglia dovrà farsi carico dell'acquisto e della fornitura
Spese pannoloni per consumi superiori a quelli forniti dal Servizio Sanitario Pari a n. 60 mensili		Escluso
Uso telefono in camera	La Struttura mette a disposizione n.2 telefoni portatili	Importo per telefonate effettuate



COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

I familiari/parenti degli utenti – ove presenti - sono tenuti a collaborare in ogni modo con gli operatori del Centro Residenziale per quanto afferisce a:

- lavaggio degli abiti di proprietà dell’anziano non lavabili c/o struttura (cappotti, giacche, ecc.);
- tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili in Residenza Protetta;
- rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima usurata e della biancheria da letto;
- mantenimenti di relazioni significative con il proprio congiunto ricoverato;
- rientri o visite alla famiglia o al nucleo parentale;
- rimozione di tutti quegli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro dell’anziano nel suo naturale ambiente di vita;
- mantenimento di rapporti e di cura durante eventuali ricoveri ospedalieri del proprio congiunto.

Sono garantiti i rapporti con la Commissione Consigliare di Vigilanza e Controllo (nominata dal Comune di Mondolfo).

Sono altresì garantiti rapporti con la comunità locale: per questo gli ospiti sono accompagnati a visite ed uscite esterne finalizzate alla partecipazione di vita del quartiere. Nel Centro Residenziale Anziani Nella Carradorini sono promosse e attivate collaborazioni con i volontari formalizzate in apposite convenzioni, finalizzate ad incrementare rapporti significativi con gli ospiti per evitare qualsiasi forma di isolamento. I familiari sono invitati ad eleggere un loro rappresentante: lo stesso potrà rapportarsi con la direzione dell’Ente Gestore per segnalare e/o suggerire eventuali miglioramenti dei servizi offerti all’interno della Residenza Protetta e potrà rapportarsi con le organizzazioni di tutela degli ospiti.



ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

Scansione della giornata tipo

L'organizzazione del lavoro nel Centro Residenziale è articolata su tre nuclei residenziali, in modo da garantire la massima flessibilità gestionale della giornata. La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

ORARI	ATTIVITÀ	NOTE
Ore 6.00-8.30	Sveglia, igiene / cura ospiti	Le alzate vengono effettuate secondo i ritmi individuali di sveglia
Dalle 08,00	Prima colazione	In stanza o nella sala da pranzo
Dalle 09,00	Programmazione bagni	Almeno ogni 8 giorni max 10 giorni
Ore 10.00-11.30	Attività di animazione o motorie	Secondo interessi personali degli ospiti
Ore 10.30	Pausa e piccola merenda	
Dalle ore 11.45	Pranzo	L'ospite ha facoltà di scelta fra due alternative
Ore 13.15	Riposo	
Ore 14.30	Mobilizzazione	Secondo programma previsto da PAI
Ore 15.30	Merenda	
Dalle ore 16.00	Attività ricreative o motorie	
Dalle ore 18.15	Cena	L'ospite ha facoltà di scelta fra due alternative
Dalle ore 20.00	Preparazione per la notte	Sono rispettati i tempi e le abitudini individuali degli ospiti



IL PERSONALE

Gruppo di lavoro

Tutto il personale socio-sanitario svolge attività in modo integrato finalizzato al raggiungimento degli obiettivi fissati per ogni ospite nel Piano Assistenziale Individuale.

OPERATORI	ATTIVITÀ
Coordinatore (responsabile della struttura) con supporto ufficio amministrativo	Coordinamento amministrativo, gestione del personale, assunzione diretta delle responsabilità gestionali, rappresentanza esterna.
Medico	L'ospite inserito in struttura conserva il rapporto con il proprio Medico di Medicina generale. Il Medico di Medicina Generale ha la responsabilità clinica dell'ospite
Infermieri Professionali	Il Servizio viene erogato per numero minimo 15 ore giornaliere . Gli infermieri professionali, si occupano di effettuare medicazioni, prelievi, somministrare terapie prescritte, garantire corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, prenotare eventuali visite specialistiche o esami diagnostici, curare la tenuta di materiale e farmaci.
OSS	Il servizio viene garantito in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore giornaliere. Gli operatori socio assistenziali hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente. Le prestazioni garantite sono aiuto per : alzarsi dal letto e coricarsi; igiene intima, igiene personale, bagno completo; fruizione servizi igienici; necessità riferite all'incontinenza; vestirsi e spogliarsi, assunzione dei cibi e bevande; deambulazione e mobilizzazione; attività che lo stato di disagio rende difficili o di difficile realizzazione; sorveglianza; socializzazione; riordino del letto e pulizia suppellettili (armadio e comodino).
Terapista della riabilitazione	Svolge attività di mantenimento motorio e ginnastica dolce. Fornisce al personale assistenziale formazione periodica riguardante: la corretta gestione dell'ospite, sulla base delle capacità motorie residue; le indicazioni di postura a letto e in carrozzina; la modalità d'uso degli ausili tale servizio sarà garantito attraverso prescrizioni individuali, a carico ASUR
Ausiliario	Si occupa della pulizia degli ambienti e della lavanderia.
Animatore	Sono programmate giornalmente ed effettuate dall'animatore con programma specifico.



IL PERSONALE

Piano di aggiornamento

Tutto il personale è tenuto a frequentare corsi di formazione specifici interni ed esterni.

Programma annuale

Annualmente tutto il personale viene formato ed informato in materia di sicurezza sul lavoro. Il personale afferente all'area sanitaria provvede alla propria formazione continua frequentando corsi accreditati ECM.

LA SICUREZZA DELLA STRUTTURA

COOSS gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli utenti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, la cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (D.lgs. 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della cooperativa.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La cooperativa ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, blackout, ecc.). Per gestire tali emergenze è presente un piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, dove sono state definite le procedure da adottare. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

Nella struttura è prevista una bacheca "Comunicazioni con i familiari/visitatori" con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire ai familiari ed ai visitatori riguardanti regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.



STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità che seguono sono i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto “impegnato” sulla carta del servizio e quanto realmente “erogato” dal Centro Residenziale.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

FATTORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Personale	<p>Tutto il personale è in possesso dei titoli professionali</p> <p>Il personale incaricato è a conoscenza dei regolamenti interni e di tutti i protocolli</p> <p>Il personale svolge un monte ore minimo di formazione ed aggiornamento annuo sulla base della normativa ECM</p>
Documentazione	<p>Predisposizione della cartella personale, con annotazione ed aggiornamento delle terapie in atto</p> <p>Aggiornamento costante della cartella infermieristica. Tutta l'attività è tracciabile attraverso l'utilizzo della cartella socio sanitaria web</p>
Assistenza infermieristica	<p>Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e dei trattamenti prescritti</p> <p>Segnalazione puntuale al Medico di sintomi o malattie. Tutta l'attività è tracciabile attraverso l'utilizzo della cartella socio sanitaria web</p>



STANDARD DI QUALITÀ

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

FATTORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Personale	Tutto il personale è in possesso della qualifica professionale OSS Il personale incaricato è a conoscenza dei regolamenti interni e di tutti i protocolli Il personale svolge un monte ore minimo annuo di formazione ed aggiornamento
Cura della persona	Gli Operatori addetti all'assistenza forniscono agli ospiti un aiuto costante per la cura della persona (igiene quotidiana, bagno settimanale, adeguata vestizione) nel pieno rispetto della riservatezza riguardo al corpo, alle malattie ed alle questioni personali degli ospiti Rispetto Piani Assistenza Individualizzati
Cura dell'alloggio	Gli operatori garantiscono una adeguata cura dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione degli ambienti Rispetto protocolli e procedure di pulizia e sanificazione

Qualità delle prestazioni di supporto

FATTORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Qualità servizio ristorazione	Adeguata formazione del personale Aggiornamento Manuale Autocontrollo – effettuazione analisi su prelievi alimenti – effettuazioni analisi su piani lavoro ed attrezzature cucina Tracciabilità di tutti i prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti Le tabelle dietetiche sono sottoposte per approvazione agli uffici competenti dell'ASUR Viene garantito colazione –Pranzo e Cena: scelta fra 2 Primi e 2 Secondi –Contorni di stagione – Frutta – Bevande
Pulizie igiene ambienti	Protocollo redatto annualmente per la pulizia e sanificazioni degli ambienti con indicati tempi di effettuazione degli interventi e prodotti da utilizzare Schede di sicurezza dei prodotti
Servizio Lavanderia e guardaroba	Detersione e sanificazione della biancheria piana, cambio lenzuola 1 ogni 2 gg + al bisogno (il servizio viene effettuato da Ditta Specializzata in strutture Sanitarie) Gli indumenti personali degli ospiti vengono trattati all' interno della struttura da personale interno, viene garantito decoro e cura dell'abbigliamento. Ritiro giornaliero della biancheria personale



STANDARD DI QUALITÀ

Qualità e Sicurezza

FATTORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni impianti- regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008 Testo unico in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro)
Documentazione e segnaletica	Piani di Emergenza – Piano di esodo (visibili) –prove di esodo regolarmente effettuate e registrate - corretta installazione cartellonistica
Certificazioni rilasciate da soggetto esterno	Certificazioni in corso di validità: ISO9001 - Sistemi di gestione per la qualità ISO45001 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

Qualità dell'accoglienza, accessibilità ed informazione

FATTORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Accoglienza Inserimento	Rispetto del Protocollo di Accoglienza/inserimento adottato da Cooss per il Centro residenziale Nella Carradorini di Mondolfo
Rapporti con la Famiglia	Incontri periodici, condivisione programmi di cura
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare in forma anche anonima reclami e suggerimenti in forma scritta attraverso apposito modulo allegato alla carta del servizio, da inserire in apposita cassetta reclami/elogi Rilevazione semestrale della soddisfazione degli utenti attraverso somministrazione questionari



VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Ogni ospite ha il diritto:

- ad essere assistito con premura, competenza e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali, nel rispetto della tutela della privacy;
- alla cura e all'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, nell'arco delle 24 ore;
- ad essere informato sui trattamenti, sulle prestazioni fornite e sulle conseguenze delle scelte operate;
- ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e pericolo;
- a proporre suggerimenti, osservazioni, reclami, che devono essere esaminati dal centro ed esauditi nel limite del possibile;
- a personalizzare gli ambienti di vita e arricchire la sua stanza con oggetti propri;
- a poter usufruire di opportunità di socializzazione di animazione e riabilitazione;
- a ricevere le visite di parenti ed amici e al coinvolgimento di familiari, associazioni, volontari e persone esterne;
- ad essere trattato secondo criteri di imparzialità, eguaglianza e obiettività.

Ogni ospite e suo familiare o persona di riferimento/fiducia ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale in servizio;
- di rispettare il regolamento interno della struttura;
- di tenere la camera e quanto in essa contenuto con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per le pulizie;
- di avvisare il personale in caso di uscite dalla struttura con i propri familiari;
- di osservare gli orari dei pasti e delle somministrazioni terapie;
- di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri (gli alimenti e le bevande portate dai familiari devono tassativamente essere consegnate al personale in servizio);
- di rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;
- di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;
- di non tenere all'interno della residenza, oggetti e beni di valore preziosi, gioielli, denaro, effetti personali di elevato valore e similari poiché la Direzione non si riterrà responsabile per eventuali smarrimenti, ammanchi e/o sottrazioni.
- di pagare regolarmente la retta.



**RESIDENZA
NELLA CARRADORINI**

CARTA DEI SERVIZI
Residenza protetta e Casa di Riposo
Via Saragat 12 61037 Mondolfo (PU)

Rev.04 del 01/01/2020

Tel 0721 959537
Fax 0721 959043

CONTATTI E NUMERI UTILI

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti numeri e indirizzi:

RIFERIMENTI DEL CENTRO RESIDENZIALE:

Tel. 0721 959537

Fax. 0721 959043

e-mail: p.sambuco@cooss.marche.it

COOSS SEDE CENTRALE

Via Saffi 4 - 60121 Ancona

Tel. 071 501031 - Fax 071 50103206

e-mail: urp@cooss.marche.it

COOSS SEDE OPERATIVA DI FANO

Corso Matteotti n.67 - 61032 Fano PU

Tel. 0721 830385 - Fax 0721 838063

e-mail: fano@cooss.marche.it



RESIDENZA
NELLA CARRADORINI

CARTA DEI SERVIZI
Residenza protetta e Casa di Riposo
Via Saragat 12 61037 Mondolfo (PU)

Rev.04 del 01/01/2020

Tel 0721 959537
Fax 0721 959043

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Residenza Protetta

Casa di Riposo

Nota: il presente modulo può essere richiesto alla reception – accettazione ogni qualvolta l'ospite e/o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami esuggerimenti.

La segnalazione ha luogo in forma:

verbale

telefonica

con lettera

con modulo

Da parte del Sig/ra:

Familiare di:

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione:

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

.....

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

.....

NOTA: la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione.

