



# CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI VIENE DISTRIBUITA E CONSEGNATA AGLI UTENTI E LORO FAMILIARI

Residenza Protetta Anziani

**Residenza Licio Visintini**

Via Flaminia, 362  
Falconara M.ma (AN)

Tel e Fax 071 2181954

## Indice

1. <i>Premessa</i> .....	3
2. <i>Principi del servizio</i> .....	3
3. <i>La Residenza Protetta “Residenza L. Visintini”</i> .....	5
4. <i>Piano aggiornamento personale</i> .....	20
5. <i>Standard di qualità</i> .....	20
6. <i>Diritti degli utenti</i> .....	25

## 1. Premessa

La Carta del Servizio della Residenza Protetta (RP) “Residenza L. Visintini” è uno strumento di comunicazione attraverso il quale il servizio si rende trasparente ai cittadini. Si propone di illustrare in maniera dettagliata e garantire all’utente/cittadino la qualità delle prestazioni erogate, tramite la definizione del livello minimo di qualità e la descrizione delle modalità per raggiungere tali livelli.

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. Regionale 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

## 2. Principi del servizio

La RP “Residenza L. Visintini” opera nel rispetto di alcuni principi base, che orientano il lavoro di tutti gli operatori:

*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 parcellizzati 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 e 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.

### 3. La Residenza Protetta "Residenza L. Visintini"

#### *Presentazione*

La RP "Residenza L. Visintini" 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 è ubicata al primo e secondo piano di un edificio completamente ristrutturato nella prima periferia del comune di Falconara M.ma. prospiciente al mare.

Ha una capacità ricettiva di n. 63 posti di Residenza Protetta di cui n. 24 posti dedicati a soggetti che presentano deficit cognitivi.

#### *Finalità e obiettivi*

Le finalità della "Residenza L. Visintini" 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 servizio 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 (famigliari 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.



### *Modalità di accesso - gestione liste di attesa - dimissioni*

Le domande, compilate su appositi moduli, vanno consegnate direttamente in struttura al Responsabile del servizio.

L'accoglimento o il rigetto dell'istanza d'ingresso alla Residenza Protetta verrà comunicato agli interessati.

Il momento dell'ingresso effettivo dell'anziano nella struttura è subordinato al numero dei posti letto concretamente disponibili, per le stanze doppie è ovviamente necessaria la compatibilità al sesso dell'ospite già occupante la stanza.

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto, l'ingresso in Residenza Protetta verrà disposto dal l' Ente gestore previa presentazione della seguente documentazione, da presentare entro 4 giorni dal ricevimento di detta comunicazione:

- 1)accettazione del contratto sottoscritto dall'interessato o chi per esso;

2) impegno al pagamento della retta mensile, sottoscritto dall'interessato o dagli obbligati al mantenimento.

In caso di numero di domande superiori alla disponibilità di posti verrà predisposta apposita lista di attesa che verrà aggiornata in base ai posti liberi che di volta in volta si renderanno disponibili tenendo conto delle domande presenti in quel momento e dalla effettiva condizione dei richiedenti, secondo i criteri di riferimento di seguito indicati:

- ◆ residenza nel comune di Falconara dell'ospite o di familiari diretti;
- ◆ ordine cronologico di presentazione delle domande di ricovero.

L'ammissione comporta la presenza dell'ospite nella Residenza Protetta 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 ed il ruolo di amministratore di sostegno, con un preavviso di almeno 10 giorni, alla direzione della Residenza Protetta.

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

- ◆ comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite certificati dal medico di Medicina Generale e recepiti, che necessitano di cure sanitarie continuative non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza Protetta.

- ◆ soggetti che manifestano gravi comportamenti che non consentano lo svolgimento della vita comunitaria.
- ◆ le dimissioni potranno essere attivate d'ufficio nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

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

### *Tipologia utenza*

Nella Residenza Protetta sono ammessi:

a) anziani non autosufficienti di grado medio o totali, bisognosi di assistenza residenziale e sanitaria (anziani colpiti da sindromi di andamento cronico degenerativo non guaribili o da eventi morbosi che richiedono attività terapeutica ed assistenziale continua; anziani che richiedono interventi riabilitativi allo scopo di prevenire le conseguenze negative connesse alla immobilità ed allo scopo di limitare il ricovero in ambiente ospedaliero);

b) anziani con forme di demenza che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità del singolo paziente con la struttura ospitante.

Eventuali deroghe per i requisiti di ammissione potranno essere oggetto esclusivo di accordo fra l'Ente gestore ed il Servizio Salute della Regione Marche.



### *Valutazione ospite*

La valutazione delle condizioni degli ospiti e dei livelli di autosufficienza è effettuata dalla Unità Valutativa Distrettuale (UVD) integrata con professionalità sociali dell' Ambito Territoriale 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'UVD integrata, a seguito della richiesta da parte del Responsabile della struttura.

### *Ingresso dell'anziano nel servizio*

L' ammissione nella Residenza 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;
- ◆ Fotocopia tessera sanitaria;
- ◆ Eventuale esenzione ticket;
- ◆ Fotocopia Codice fiscale;
- ◆ Fotocopia documento di riconoscimento;
- ◆ Eventuale fotocopia del certificato di invalidità civile;
- ◆ 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 alberghiera all' interno della Residenza Protetta 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, comunque entro n.30 giorni sarà approntata una cartella personale dell'utente, conservata ed aggiornata dagli operatori della Residenza Protetta, la stessa rappresenta un patrimonio di conoscenze necessarie alla gestione dell' utente.

**La cartella conterrà:**

- a) la scheda sanitaria, compilata al momento dell'ingresso dal medico di medicina generale, la stessa sarà aggiornata nel corso della permanenza in struttura dal medico MG presente in struttura e/o dagli infermieri professionali
- b) la scheda psico-sociale, redatta dall'Assistente Sociale del Comune competente territorialmente o dal Responsabile della struttura.
- c) il Piano Assistenza Individualizzato PAI, redatto dalle figure professionali della Casa Protetta, Assistente Sociale, MMG, Infermieri professionali, 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 Residenza Protetta richiede nuova valutazione all'Unità Valutativa Distrettuale dell'ASUR territoriale competente ed, a seguito della nuova valutazione, sarà redatto il nuovo PAI. Tutti gli operatori della Residenza Protetta sono tenuti a seguire quanto scritto nel PAI.

### *Rapporti familiari / territorio*

I familiari/parenti degli utenti - ove esistono - sono tenuti a collaborare in ogni modo con gli operatori della Residenza Protetta per quanto afferisce a:

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

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. Nella Residenza Protetta sono promosse ed attivate collaborazioni con i volontari, 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.

### *Retta prestazioni e Servizi compresi*

<i>Ospiti</i>	<i>Minuti assistenza OSS</i>	<i>Minuti assistenza IP</i>	<i>Servizi migliorativi Confort</i>
<i>RESIDENZA PROTETTA</i>	<i>80</i>	<i>20</i>	<i>Medico Caposala Psicologo Animazione Fisioterapia Parrucchiere Lavanderia capi personali</i>
<i>RESIDENZA PROTETTA disturbi cognitivi</i>	<i>100</i>	<i>20</i>	<i>Medico Caposala Psicologo Fisioterapia Animazione Parrucchiere Lavanderia capi personali</i>

La retta è giornaliera e viene stabilita dall'Amministrazione dell'Ente gestore ed è pari a:

€ 68,00 giornalieri per ospiti inseriti nel nucleo residenza protetta.

€ 69,00 giornalieri per ospiti inseriti nel nucleo residenza protetta disturbi cognitivi.

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.

La retta annualmente potrà essere soggetta a rivalutazione non inferiore all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie.

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'Ente gestore e l'utente e/o suo familiare di riferimento.

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

L'attivazione di servizi individualizzati può essere richiesta dalla Direzione della struttura in casi di aggravamenti o situazioni particolari dell'ospite.

In caso di assenza temporanea dell'Ospite, la Residenza 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 la retta giornaliera diminuita del 10%, per una durata massima

continuativa di assenza di 3 mesi. Superata detta limitazione, la retta sarà esigibile per intero.

- ◆ in caso di assenza per volontà dell'Ospite non sarà concesso 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, verrà dedotta una somma del 10% della retta giornaliera, nei limite di 30 giorni cumulativi all'anno. Superato detto limite, la retta sarà in ogni caso esigibile per intero.

## SERVIZI ESCLUSI ED INCLUSI NELLA RETTA

SERVIZI	INCLUSI	ESCLUSI
Servizio socio sanitario Diurno e notturno	Inclusi per 100 minuti minimi	
Servizio medico	Incluso La struttura garantisce presenza medico a supporto dei MMG	
Servizio fisioterapico e riabilitativo	Incluso per attività motorie, ginnastica dolce e deambulazione	Escluso per attività individualizzate riabilitative
Servizio assistenza psicologica	Incluso	

Servizio animazione	Incluso	
Servizi alberghieri ristorazione e pulizia ambienti	Inclusi	
Servizio di lavanderia e guardaroba	Incluso Ma solo per lavaggio capi trattabili in acqua	Escluso Per tutti i capi trattabili con lavaggio a secco
Parrucchiere - barbiere	Incluso Un trattamento mensile di taglio e piega	Escluso Ogni ulteriore trattamento oltre a quello mensile
Assistenza durante ricoveri ospedalieri		Escluso
Servizio podologia		Escluso Saranno garantite tariffe concordate
Accompagnamento per visite specialistiche		Escluso
Trasporti per arrivi, dimissioni o trasferimenti		Escluso
Servizio custodia valori	Incluso Per piccole somme	

Uso telefono in camera	<b>Incluso</b> Ogni stanza è dotata di telefono	<b>Escluso</b> Importo per telefonate effettuate
Uso spiaggia attrezzata	<b>Incluso</b> Ombrelloni e sedute	

### *Collocazione e descrizione della struttura*

La RP "Residenza L. Visintini" è situata a Falconara M.ma in via Flaminia n.362. E' facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e permette agli ospiti il facile accesso a tutti i servizi della città.

L'immobile, suddiviso in due piani, e' circondato da un'area esterna di circa 2.600 mq, destinata a giardino; è presente una zona attrezzata e area parcheggi.

I piani sono collegati fra loro da un ascensore e da un monta lettighe.

**Il Piano terra comprende :**

- ◆ camere singole e camere doppie di oltre 18 mq, tutte con bagno attrezzato;
- ◆ soggiorno / pranzo;
- ◆ locale per personale;



- ◆ locale Infermeria;
- ◆ locale mensa;
- ◆ bagno assistito;
- ◆ locale culto;
- ◆ locale palestra.

Il piano primo comprende :

- ◆ ingresso principale;
- ◆ ufficio accoglienza/ amministrazione;
- ◆ camere singole e camere doppie di oltre 18 mq, tutte con bagno attrezzato;
- ◆ locali soggiorni /pranzo;
- ◆ locali operatori;
- ◆ bagno assistito;

### *Organizzazione della Residenza Protetta*

La scansione della giornata tipo

L' organizzazione del lavoro della Residenza 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	ATTIVITA'	NOTE
ore 6.30-8.30	Sveglia, igiene / cura ospiti	Le alzate vengono effettuate secondo i ritmi individuali di sveglia
Dalle 08,30	Prima colazione	In stanza o nella sala da pranzo

Ore 10.00-11.30	Attività di animazione o motorie	Periodo estivo spiaggia
Ore 10.30	Pausa e piccola merenda	
Dalle ore 12.00	Pranzo	
Ore 13.15	Riposo	
Ore 14.30	Mobilizzazione	
Ore 15.45	Merenda	
Dalle ore 16.00	Attività ricreative o motorie	Periodo estivo spiaggia
Ore 18.30-19.00	cena	
Dalle ore 20.00	Preparazione per la notte	

### 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	ATTIVITA'
Coordinatore (responsabile della struttura)	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 della Struttura coordina ed integra le varie professionalità e gli interventi dei MMG

Coordinatore infermieri	organizza gli aspetti igienico-sanitari, coordina tutte le figure coinvolte nei progetti di cura
Infermieri Professionali	Il Servizio viene <u>erogato per numero 22 ore</u> giornaliere. Gli infermieri professionali, coordinati dalla Caposala, 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 <u>per n. 24 ore</u> 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 <u>aiuto per</u> : 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 difficoltose 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.
Ausiliario	Si occupa della pulizia degli ambienti e della lavanderia.
Podologa	Si occupa delle cure del piede.
Attività ricreative	Sono programmate giornalmente ed effettuate dagli operatori addetti all'assistenza. Con programma specifico, gli ospiti della Residenza Protetta sono coinvolti nelle attività programmate dalla Educatrice del Centro Diurno situato al piano terra della Residenza Protetta.

#### 4. Piano aggiornamento personale

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 l'area sanitaria provvede alla propria formazione continua frequentando corsi accreditati ECM.

#### 5. 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” dalla Residenza Protetta.

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità di vita	Tempi di alzata e messa a letto	Alzate personalizzate a partire dalle 6.30.
		Possibilità di riposo pomeridiano.
		Messa a letto a partire dalle ore 20.00.
		Gli orari possono essere modificati secondo le specifiche esigenze degli anziani.
	Orario distribuzione pasti (possibili menu personalizzato e diete sotto prescrizione medica)	Colazione dalle 8.30 alle 9.30.
		Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00.
		Merenda alle ore 15.45
		Cena dalle ore 19.00 alle ore 20.00.
		Somministrazione di bevande più volte al giorno.
		Dalle 8.30 alle 12.00, dalle 15.00 alle 19.00.
	Orario di ricevimento visite	Possibilità di ampliamento orario per i familiari.
		Due volte al giorno o al bisogno.
Frequenza delle cure igieniche	Bagno settimanale e al bisogno.	
Podologo	Ad interventi programmati.	
Barbiere/parrucchiera	Su programma o a richiesta (servizio a pagamento).	
Tutela della Privacy	Ogni operatore è tenuto alla riservatezza riguardo al corpo, alla cartella clinica,	

		all'assistenza e alle questioni personali. Il personale si attiene al rispetto di protocolli operativi per garantire, nelle pratiche quotidiane, la riservatezza delle prestazioni.
	Orario delle funzioni religiose	Due volte al mese, di norma il sabato e nei giorni prefestivi dalle ore 10.00 alle ore 11.00. Recitazione del Rosario tutti i Lunedì pomeriggio.

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità di vita	Personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza	Tutte le figure professionali collaborano alla stesura e attuazione del piano assistenziale individualizzato.
		Ascolto personalizzato dei bisogni dell'anziano.
	Scelte personali	Diritto dell'ospite o del familiare di partecipare alla pianificazione dell'assistenza e di decidere gli orari di sveglia e messa a letto.
		Diritto di decidere l'abbigliamento.
		Diritto di decidere come trascorrere il tempo.
		Diritto di decidere cosa mangiare.
		Diritto di decidere chi frequentare e accogliere.

		Esprimere preoccupazioni, richieste e lamentele sul trattamento.
		Partecipare ad attività sociali, religiose, comunitarie e di poter raggiungere i luoghi ove queste si svolgono.
		Libertà di rifiutare un trattamento sanitario (in tal caso sarà informato assieme al familiare del rischio che comporta tale rifiuto).
	Qualità della vita	Diritto ad essere rispettato come persona.
		Diritto ad essere ascoltato, accudito e curato.
		Libertà di scelta dell'utilizzo degli spazi comunitari e nel rispetto delle regole di convivenza.
	Pulizia camere e relativi servizi igienici	Una pulizia al giorno.
Pulizia servizi igienici comuni	Due pulizie al giorno.	
Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità di vita	Comfort all'interno di ogni camera	Dispositivo di chiamata, guardaroba personale, servizi igienici in ogni alloggio, cavo TV.

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Informazione corretta e chiara	Documentazione sui servizi erogati	La carta dei servizi erogati viene consegnata prima dell'ingresso.
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato con nome, cognome e funzione attraverso apposito cartellino di riconoscimento.
	Informazione all'anziano e/o parenti sui trattamenti	Informazione chiara e comprensibile da parte dell'infermiere.
	Esistenza di procedure sulla riservatezza delle informazioni sui residenti	In conformità a quanto previsto dalla legge 196/03 (Privacy) è stato adottato un documento programmatico. Per l'utilizzo dei dati personali è richiesto il consenso.
	Inchiesta sulle opinioni di utenti e loro familiari	Presentazione di un questionario e interviste in struttura, in riferimento alla soddisfazione sull'assistenza ricevuta.
	Informazione giornalistica	Disponibilità di un quotidiano con cronaca locale. Disponibilità di un settimanale.
Promuovere e garantire la professionalità	Dotazione qualificata dell'organico e	Tutto il personale permanente in organico è dotato di qualifica professionale corrispondente al ruolo ricoperto.
	Aggiornamento professionale	Corsi di aggiornamento sulla base della rilevazione del fabbisogno formativo. Formazione e informazione sul D.L. 81/08 in merito alla salute e sicurezza dei lavoratori.



Lavoro di gruppo  
come strumento  
per il  
raggiungimento  
degli obiettivi  
operativi

L'operatore non è mai lasciato  
solo, ma opera in gruppo con  
spirito di collaborazione,  
motivazione e senso di  
appartenenza.

## 6. Diritti degli utenti

Ogni ospite ha diritto:

- I. ad essere assistito con premura, competenza e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- II. alla riservatezza nel trattamento dei dati personali, nel rispetto della tutela della privacy;
- III. alla cura e all'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, nell'arco delle 24 ore;
- IV. ad essere informato sui trattamenti, sulle prestazioni fornite e sulle conseguenze delle scelte operate;
- V. ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e pericolo;
- VI. a proporre suggerimenti, osservazioni, reclami, che devono essere esaminati dal centro ed esauditi nel limite del possibile;
- VII. a personalizzare gli ambienti di vita e arricchire la sua stanza con oggetti propri;
- VIII. a poter usufruire di opportunità di socializzazione di animazione e riabilitazione;

- IX. a ricevere le visite di parenti ed amici e al coinvolgimento di familiari, associazioni, volontari e persone esterne;
- X. ad essere trattato secondo criteri di imparzialità, eguaglianza e obiettività.

La presente Carta dei Servizi viene affissa in bacheca a disposizione degli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito COOSS Marche Onlus [www.cooss.it](http://www.cooss.it)