



CO.S.E.R.
ALBACHIARA



CARTA DEI SERVIZI ALBACHIARA

Comunità Socio Educativa Riabilitativa per disabili

DOVE SIAMO

Via Roma 148/A - Jesi (AN)

CONTATTI

Tel. 0731/204091

Mail: albachiarà@strutture.cooss.it

**CARTA DEI SERVIZI
REDATTA DA COOSS**

Rev. 02 del 01.06.20

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa della Comunità, distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito COOSS: www.cooss.it

Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato, ai medici di medicina generale, ai Distretti dell'ASUR, all'UMEA ed all'ASP IX di Jesi. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti dei loro familiari e dei tutori

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI	3
3. PRINCIPI DEL SERVIZIO	4
4. LA COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVA RIABILITATIVA Finalità e caratteristiche - La struttura	5
5. UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI Tipologia utenza - Ammissione - Liste d'attesa, ingresso, cartella - Dimissioni	7
6. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	11
7. COSTI DEL SERVIZIO	13
8. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	14
9. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	16
10. IL PERSONALE Gruppo di lavoro - Piano aggiornamento	17
11. LA SICUREZZA DELLA COMUNITÀ	18
12. LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA Indicatori di qualità	19
13. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	21
14. CONTATTI E NUMERI UTILI	22
15. SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI	23

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Comunità Socio-Educativa Riabilitativa (Co.s.e.r.) "ALBACHIARA" di Jesi è un documento redatto dal gestore dei servizi (la Cooperativa Sociale COOSS Marche), con l'obiettivo di presentare la struttura e descrivere i servizi offerti. La Carta dei Servizi della Co.s.e.r., inoltre, spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura e presenta il personale della struttura, sulla base del principio di trasparenza del servizio. In questo senso la Carta dei Servizi rappresenta qualcosa di più di un semplice strumento informativo, bensì diventa uno strumento per porre il cittadino/utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali.

Normativa di riferimento:

- L. R. 20/2002 e successivi regolamenti attuativi: n. 1 del 2004 e n. 3 del 2006
- D.G.R. n. 449 del 15/03/2010 e modifiche successive
- Regolamento Generale per le Comunità Socio-Educative Riabilitative dell'ASP IX
- Regolamento interno della Comunità Socio-Educativa Riabilitativa

La Comunità Socio Educativa Riabilitativa è autorizzata all'esercizio L.20/2002 con provvedimento n.1 del 14 gennaio 2010 rilasciato dal Comune di Jesi - 10 posti letto.

LA CARTA DEI SERVIZI

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Co.s.e.r di Jesi e sulle modalità per accedervi.

IMPEGNA: l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento.

INDICA: i diritti e i doveri del cittadino/utente.

FACILITA: una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

La Co.s.e.r. "ALBACHIARA" è nata per garantire una soluzione di residenzialità a persone maggiorenni in situazione di disabilità, sostitutiva e di sollievo alle famiglie che non sono più in grado di rispondere ai bisogni del proprio congiunto, con la possibilità di avere anche un carattere di alleggerimento o "sollievo temporaneo" al nucleo familiare della persona disabile. Il servizio è finalizzato a garantire una vita quotidiana, sicura e soddisfacente in un ambiente a dimensione familiare. I servizi della Co.s.e.r. sono quindi prestazioni di tipo assistenziale ed educativo, mirate ai bisogni delle persone con disabilità e, allo stesso tempo, personalizzate nel rispetto della specificità dei singoli ospiti. I principi che orientano e guidano le attività della Co.s.e.r. "ALBACHIARA" sono:

Rispetto della persona

COOSS promuove informazioni e azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti di tutte le persone fragili e vulnerabili. Il tema della tutela investe la connessione tra benessere delle persone assistite e la relazione con chi si prende cura di loro.

Coinvolgimento

La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel processo di erogazione del servizio, per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine. I rapporti con la famiglia devono poter continuare anche, e soprattutto, nella nuova realtà che sta vivendo.

Eguaglianza

L'assistenza e le attività educative erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza determinare discriminazione di sorta.

Integrazione

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro: in questo quadro, la Co.s.e.r. ALBACHIARA rappresenta un contributo essenziale per il sistema di servizi sociali del territorio.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze psico-fisiche dell'utente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione

Fine di tutte le attività svolte all'interno della struttura è quello di offrire all'utente opportunità di socializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore-utente, che lo aiuti a vincere la resistenza al trattamento e al cambiamento, combattendo l'isolamento e lo stigma sociale.

Partecipazione

L'utente e/o la famiglia deve poter esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al processo di gestione ed erogazione. Le indicazioni devono essere corrette e complete, in grado di garantire sempre il diritto di accesso all'informazione.

Professionalità

Il servizio deve essere erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato, nella consapevolezza del ruolo fondamentale della componente relazionale del lavoro svolto.

COOSS Cooperativa Sociale

Sede Legale: Via Saffi 4, 60121 ANCONA - Partita Iva n. 00459560421 - Tel: 071.501031 - Fax: 071.50103206
Mail: info@cooss.marche.it - Sito: www.cooss.it

LA CO.S.E.R.

Finalità e caratteristiche

La Comunità Socio-Educativa Riabilitativa "ALBACHIARA" intende perseguire le seguenti finalità:

- Mantenere le capacità residue delle persone disabili ospitate e, laddove possibile, il loro recupero attraverso l'attuazione di interventi mirati (sia individuali che di gruppo) di tipo educativo, relazionale, riabilitativo e ricreativo.
- 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 nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che la PcD all'interno del servizio sia protetta da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati.
- Migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'integrazione e l'interazione sociale e sostenere le famiglie riducendo l'isolamento e garantendo un'alternativa di residenzialità.
- Favorire lo sviluppo di competenze globali tramite l'impegno nella promozione dei diritti e dell'inclusione sociale. (par. 5 UNI 11010)
- Mantenere e migliorare le abilità cognitive, relazionali e l'autonomia personale, favorendo il benessere dell'utente.
- Facilitare il livello di accessibilità della comunicazione e comprensione della documentazione del servizio dove le capacità cognitive dell'utente lo permetta (par. 4 UNI 11010).

La finalità generale della Co.s.e.r. è fornire servizi di natura socio-assistenziale ed educativa, insieme a prestazioni di assistenza tutelare e alberghiera, in combinazione diversa a seconda delle specifiche necessità assistenziali della persona disabile ospitata. Tale combinazione consente di rispondere ai bisogni primari delle persone non autosufficienti, fornendo loro anche occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreative.

LA CO.S.E.R.

La Struttura

La Co.s.e.r. "ALBACHIARA" è un servizio permanente aperto continuativamente 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. L'obiettivo è infatti mantenere e, se possibile, migliorare lo stato di salute e di benessere dell'ospite.

La Co.s.e.r. "ALBACHIARA" è di proprietà della Cooperativa Sociale COOSS Marche; si trova in una zona abbastanza centrale di Jesi, in via Roma n. 142 e dispone di una superficie complessiva di 397.88 mq: detta superficie comprende ed è suddivisa in 3 livelli. La comunità è priva di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità come da normative in vigore.

La Co.s.e.r. "ALBACHIARA" dispone dei seguenti spazi:

- N. 5 camere doppie al piano primo
- N. 1 camera singola ad uso del personale in reperibilità
- Sale comuni (soggiorno/pranzo, sala polivalente, palestra)
- Locali vari (cucina, bagni assistiti, ambulatorio-medicheria, locale per il personale con servizi igienici annessi, locale deposito per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, etc.)

I primi due livelli della Comunità, ad uso degli ospiti, sono messi in collegamento da 1 ascensore spazioso e attrezzato, il terzo livello è ad esclusivo uso del personale.

La Co.s.e.r. "ALBACHIARA" ha una capienza di n. 10 posti di cui 1 riservato all'accoglienza temporanea.

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

Gli utenti, per essere ammessi alla Co.s.e.r. "ALBACHIARA" di Jesi devono necessariamente presentare le seguenti caratteristiche contemporaneamente:

- Avere compiuto i 18 anni e non superato i 65 anni (salvo per i soggetti adulti già ammessi nella Comunità).
- Essere in possesso della certificazione di handicap di norma in situazione di gravità.
- Non necessitare di interventi sanitari continui praticabili in reparti ospedalieri per malati acuti o in altre strutture sanitarie diverse dall'ospedale.

È inoltre richiesto:

- L'impegno dei parenti o in loro vece dei tutori o curatori o amministratori di sostegno, dell'ASP 9, dei comuni e dell'ASUR di riferimento al pagamento e/o all'integrazione della retta stabilita come da art. XX del regolamento interno.
- Impegno dei parenti o in loro vece dei tutori o curatori o amministratori di sostegno al rispetto del piano di organizzazione interna della struttura di cui all'art. XXVII del regolamento interno.

Eventuali deroghe per l'ammissione potranno essere concordate previa richiesta e assunzione di spesa da parte dell'ASP 9 e della Area Vasta di appartenenza.

Richiesta di inserimento

L'ammissione in Comunità viene disposta a seguito di richiesta dell'utente (e/o tutore o amministratore di sostegno) o della famiglia direttamente alla Comunità per tutti gli utenti residenti nei comuni dell'Ambito IX che non hanno conferito all'ASP 9 la gestione del servizio residenziale e per tutti gli altri comuni della regione marche e dell'Ambito X. In caso di richiesta di inserimento di utenti residenti nei comuni dell'Ambito IX che hanno delegato il mandato di gestione del servizio Residenziale, la richiesta viene effettuata direttamente dall'ASP9 (Responsabile Area Disabilità dell'ASP 9) sulla base della valutazione dell'U.M.E.A tramite la redazione del Progetto Educativo Individualizzato (Progetto di Vita) che accompagna l'utente all'ingresso. Il PEI viene rinnovato con cadenza annuale e corrisponde alla richiesta di permanenza all'interno della Comunità. L'ammissione deve essere concordata con il Coordinatore della Co.s.e.r. In tutti gli altri casi una volta ricevuta la richiesta da parte della famiglia, il Responsabile di funzione o il Coordinatore invia la comunicazione all'Area Vasta e ai comuni di riferimento per il parere e l'autorizzazione dell'ingresso.

L'ammissione in Comunità avviene inoltre in base alla lista di attesa.

Primo Colloquio

Il coordinatore prende i primi contatti con la famiglia, al fine di presentare la struttura e la sua organizzazione, acquisisce informazioni sulla persona da inserire e programma l'inserimento. Il coordinatore rilascia la carta del Servizio e il regolamento interno.

Il coordinatore informa l'utente (e/o il tutore o l'amministratore di sostegno) e/o la famiglia, in caso di ammissione, circa la documentazione da reperire e archiviare in comunità al momento dell'ingresso.

Ingresso

All'atto dell'ingresso il coordinatore consegna il contratto utente privato che definisce tutte le regole di ammissione e dimissione, oltre che tutti gli aspetti economici del servizio.

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

Ammissione

Questa fase, di norma, ha una durata di una settimana a partire dal momento dell'ingresso ed è utile per dare la possibilità all'utente e/o alla famiglia di conoscere il servizio ed il personale prima di prendere una decisione definitiva di inserimento.

Viene compilata la documentazione riferita al caso e aperta la cartella individuale utente. Si avvia la fase di osservazione al termine della quale viene compilato l'indice di Barthel e comunicato per iscritto condiviso con l'utente e/o la famiglia l'esito positivo o negativo dell'inserimento (in caso di esito negativo verranno comunicate le motivazioni che sconsigliano l'ingresso).

Le osservazioni e le valutazioni dell'ospite in questa fase vengono condivise con tutte l'equipe.

Presa in carico

Successivamente alla fase di ammissione l'equipe provvede a dare:

- Assistenza all'utente e alla famiglia nella prima fase di inserimento ed adattamento in Comunità.
- Sostegno in caso di difficoltà o problematiche emergenti.

Colloqui individuali e con la famiglia volti a contenere ed elaborare eventuali dinamiche emotive emergenti a seguito del cambiamento dell'ambiente di vita.

Fase di osservazione e valutazione e a seguire compilazione PEP

Contemporaneamente alla presa in carico entro 90 gg (periodo necessario all'osservazione), l'equipe provvede alla valutazione dell'ospite tramite compilazione del PEP.

La prima osservazione è finalizzata a comprendere le esigenze, necessità, abilità e capacità dell'utente. La valutazione complessiva dell'ospite è il risultato di un confronto costante tra gli operatori e condiviso in equipe. La discussione in questa fase avviene anche con il coinvolgimento della famiglia, che condivide gli obiettivi e le finalità di intervento.

Progettazione educativa

La Progettazione educativa all'interno della Co.s.e.r. "ALBACHIARA" si articola nelle seguenti fasi:

Raccolta dei dati di base

I dati di base per la progettazione sono costituiti dalle informazioni relative agli utenti raccolte:

- Raccolta delle relazioni e documentazione inviate dall'UMEA e dalla famiglie.
- Da scheda Barthel compilata entro il primo mese dall'inserimento per ogni utente.

Riesame dei dati di base ed elaborazione del PEP (Progetto Educativo Personalizzato)

• Sulla base delle risorse a propria disposizione e dei dati raccolti, l'equipe di lavoro definisce l'operatore di riferimento (case manager) ed elabora gli obiettivi annuali individuali per singolo utente. Gli obiettivi possono essere di miglioramento, mantenimento o riduzione dell'involuzione. La discussione in questa fase avviene anche con il coinvolgimento della famiglia, che condivide gli obiettivi e le finalità di intervento.

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

Validazione del Progetto Educativo Personalizzato

Dove è praticabile, è opportuno che la validazione della progettazione sia realizzata prima della fine del progetto oppure nei tempi più rapidi possibili, rispetto all'esigenza della validazione stessa e, comunque, entro e non oltre 30 giorni dall'elaborazione del PEP. Per buona prassi, la validazione viene effettuata alla riunione d'equipe immediatamente successiva alla stesura del progetto e comunque non oltre i 30 giorni dall'elaborazione del PEP. Inoltre, si valuta se quanto previsto dal progetto è efficace nel perseguire gli obiettivi definiti. Ove si riscontrassero problemi o inadeguatezze della progettazione effettuata, le eventuali modifiche vengono registrate nella sezione relativa alla "verifica Intermedia".

Riesame e verifica del Progetto Educativo Personalizzato

L'attività di verifica e riesame degli obiettivi viene svolta entro 1 anno dalla stesura del progetto allo scopo di:

- Verificare per singolo obiettivo la fase intermedia di raggiungimento rispetto a quanto stabilito in fase di osservazione e definizione iniziale.
- Risolvere le eventuali problematiche rilevate.

Modifiche alla progettazione

Nel caso vengano evidenziate in verifica intermedia problematiche insorte che richiedono nuova taratura degli obiettivi annuali fissati l'equipe di lavoro provvede alle modifiche necessarie. In qualsiasi momento dell'anno, qualora siano previste nuove attività o nuovi obiettivi, è possibile ridefinire e reintegrare alcuni obiettivi ed interventi del PEP. Ogni modificazione verrà condivisa sia in equipe che con la famiglia.

Verifica conclusiva

A 24 mesi dalla progettazione iniziale, l'equipe di lavoro effettua una verifica finale che serve come valutazione iniziale per la progettazione dell'anno successivo. Tale verifica finale verrà condivisa con i familiari.

Pianificazione generale del servizio

La comunità prevede lo svolgimento di attività rivolte al singolo ed al gruppo che vengono riesaminate almeno una volta all'anno in base alle abilità/capacità possedute ed agli interessi percepiti negli ospiti. Tali attività vengono proposte settimanalmente ed appese in bacheca. Il calendario settimanale può subire occasionalmente variazioni in base ad esigenze specifiche degli ospiti e all'organizzazione interna della comunità. Ogni variazione verrà comunque condivisa in equipe.

Erogazione dei Servizi

L'erogazione dei servizi previsti in Comunità rispetta gli standard previsti dalla normativa regionale, regolamento interno e carta dei servizi sulla base di appositi documenti interni di definizione e di registrazione e viene regolarmente mantenuta e tenuta sotto controllo.

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

Dimissioni

Le dimissioni dalla Co.s.e.r. possono essere richieste in qualsiasi momento previa comunicazione scritta al Coordinatore Responsabile della Comunità redatta dai familiari, tutori e/o legali rappresentanti con un preavviso minimo di dieci giorni. Le dimissioni possono essere richieste anche dall'UMEA o attivate dalla comunità stessa.

Si dà luogo a dimissioni, previa valutazione, nei seguenti casi;

- Qualora una nuova condizione (stato di salute e/o situazione psichica) determini la necessità di interventi sanitari continui e complessi che richiedono un intervento terapeutico non compatibile con la permanenza in comunità.
- Il progetto educativo ha esaurito la sua validità (in termini di raggiungimento degli obiettivi individualizzati) e si impone la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto educativo o assistenziale (in accordo con l'UMEA di riferimento); il raggiungimento degli obiettivi viene condiviso sia con la famiglia che con l'UMEA.
- Non superamento del periodo di prova.
- Morosità nel pagamento della retta mensile come da art. 21.

Previo coinvolgimento dei familiari, tutori e/o legali rappresentanti dell'interessato, di tali dimissioni sarà data comunicazione scritta a firma del Responsabile della Comunità.

Ogni richiesta di dimissione dalla Co.s.e.r. verrà infine inviata congiuntamente sia all'ASP IX che all'UMEA.

Prima della dimissione è previsto per l'ospite un percorso di sensibilizzazione verso la nuova realtà ospitante, l'equipe lavorerà al fine di far elaborare all'utente il cambiamento in essere, l'elaborazione della separazione, favorendo al contempo il nuovo adattamento. La figura dello psicologo avrà in questo caso un ruolo di primaria importanza, effettuando incontri individuali e di gruppo sia con la persona direttamente interessata sia con la famiglia.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Presso la Co.s.e.r. "ALBACHIARA" vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona (tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta):

SERVIZI DIRETTI

- **Prestazioni sanitarie:** Consistono nell'accesso alla Comunità dei medici di medicina generale di libera scelta o di un medico di MG unico proposto dalla Comunità ai sensi della normativa vigente, e di medici specialisti del distretto dell' A.S.U.R. per consulenze.
- **Assistenza alla persona:** il personale specializzato (OSS) assicura le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque l'ospite all'utilizzo delle proprie capacità.
- **Servizio alberghiero:** comprende tutte le prestazioni residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite: pulizia locali lavanderia piana e personale degli ospiti. Sono esclusi i capi non lavabili con acqua. Per questi indumenti la famiglia dovrà farsene carico.
- **Servizio ristorazione:** il servizio viene fornito da ditta specializzata esterna. La domenica e i giorni festivi il pasto viene preparato all'interno della Comunità. È possibile scegliere tra diversi menu giornalieri diversificati tra pranzo e cena e a seconda della stagione (menù estivo ed invernale); sono inoltre garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi).
- **Servizio di Coordinamento:** cura i rapporti con i Referenti UMEA di competenza territoriale, gestisce-pianifica-organizza le attività all'interno e all'esterno della struttura, coordina le attività del personale addetto all'assistenza a alle prestazioni alberghiere, predispone i programmi di lavoro e/o turnazioni del personale e provvede alla sostituzione di personale assente, coordina e coinvolge le altre figure professionali per la predisposizione e la definizione di protocolli relativi all'assistenza individualizzata, ecc.
- **Servizio educativo:** tale servizio riguarda la stesura, l'attuazione e la verifica del progetto educativo personalizzato (PEP) a partire dall'osservazione e dalla rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali della persona disabile. Le attività, articolate in spazi legati a funzioni specifiche e codificate in relazione alla gestione della giornata presso la comunità, verranno proposte in relazione ai progetti educativi-riabilitativi personalizzati ed attraverso l'individuazione di specifici ambiti di intervento. Le prestazioni educative sono parte integrante nella programmazione delle attività formative e riabilitative e garantiscono un rapporto di lavoro significativo con i familiari, con l'obiettivo di una collaborazione funzionale della persona nella comunità.



PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

- **Attività rivolte alla socializzazione:** si intendono tutte quelle attività rivolte a favorire l'integrazione dell'ospite della Comunità nel tessuto cittadino limitrofo, in particolare saranno programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. Sarà cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo della Comunità.

Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale. La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza ad un territorio, sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali. La comunità si rende inoltre disponibile ad accogliere tirocinanti delle scuole medie superiori, universitari e stagisti OSS. Tutte le figure dovranno avere un registro presenze giornaliero e aver svolto (con formatore COOSS o a cura dell'ente e/o scuola di cui fa parte) la formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (come previsto dal Dlg. 81/2008). Infine, in base al calendario settimanale delle attività, vengono svolte uscite nel territorio e coinvolte realtà territoriali come il maneggio, il canile, centri di socializzazione, ecc.

- **Servizio trasporto:** la Comunità consente uscite di gruppo programmate per attività sociali e ricreative e l'accesso a sedi riabilitative esterne, mediante l'utilizzo di un proprio mezzo di trasporto attrezzato per la disabilità. La Co.s.e.r. organizza inoltre il Servizio di trasporto tramite mezzi di primo soccorso, organizzando la tempistica delle visite in base alla richiesta scritta del medico curante.

SERVIZI GENERALI

- **Servizi amministrativi:** garantiti da un Responsabile di Funzione, per tutti gli aspetti gestionali e verifica del buon andamento del servizio; da un Responsabile Amministrativo che garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, contratti e riscossioni rette.

- **Servizio informazioni:** garantito da personale addetto c/o l'Ufficio Co.s.s. Marche di Jesi in Viale della Vittoria, 85 dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 17.30.

La retta mensile copre il costo della permanenza della persona e di tutte le prestazioni erogate, fatta eccezione dei servizi sanitari relativi a prestazione infermieristiche e fisioterapiche a carico dell'Area Vasta 2. Per gli ospiti temporanei la retta è dovuta per gli effettivi giorni di frequenza. Si intende giorno di frequenza la permanenza in struttura con almeno la consumazione di un pasto. La retta verrà versata all'Ente gestore della struttura in base alla documentazione amministrativa inviata entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento. La suddivisione dell'importo della retta (Regione - Area Vasta 2 - ASP 9 - Famiglia) verrà calcolata in relazione alle normative regionali di riferimento.

I parenti o in loro vece i tutori o curatori o amministratori di sostegno dovranno sottoscrivere un contratto con l'Ente gestore per il pagamento della retta a proprio carico.



COSTO DEL SERVIZIO

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

Retta giornaliera Comunità Socio Educativa Riabilitativa

Retta Complessiva	€ 140 (+iva di legge)
--------------------------	-----------------------

di cui:

Compartecipazione Regione Marche	€ 57,50 (contributo Regione Marche)
Quota Sanitaria ASUR Area Vasta	€ 41,25 (+iva di legge) (quota sanitaria a carico ASUR)
Quota Alberghiera Utente / Comune	€ 41,25 (+iva di legge) (quota da dividere tra utente e Comune, in base alla ripartizione del Comune inviante)

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'ente gestore e l'utente e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della Comunità consegnato al momento della sottoscrizione del contratto.

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento nel punto precedente "Prestazioni e Servizi compresi nella retta". La sottoscrizione del contratto fornitura implica l'automatica accettazione di tutti i servizi, compresi quelli migliorativi.

Il richiedente dovrà altresì comunicare l'intenzione di richiedere contributo economico per l'integrazione della retta per difficoltà economiche al Servizio Sociale del Comune di provenienza, fino alla fine dell'istruttoria l'utente è tenuto al pagamento della retta per intero.

L'utente dovrà presentare copia di delibera assunta dal Comune di appartenenza con relativo impegno di spesa. Da quel momento saranno rivisti gli importi a carico dell'utente, ripartiti con il Comune. La retta annualmente potrà essere rivalutata, la rivalutazione non potrà essere inferiore all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie.

La retta potrà subire modifiche negli importi a seguito di eventuali variazioni delle normative emanate dalla Regione Marche. Tali modifiche verranno opportunamente comunicate da COOSS Marche alle parti interessate.



COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Rapporti con familiari e territorio

Gli ospiti della Co.s.e.r. "ALBACHIARA" sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi. In particolare possono essere programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. È cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc.

Nel rispetto di tutti gli ospiti, delle attività, delle uscite programmate e dell'organizzazione della comunità, le visite vengono effettuate preferibilmente al di fuori dei seguenti momenti della giornata:

- Le operazioni di igiene personale.
- I pasti principali della giornata.
- I momenti di relax pomeridiano.

La durata delle visite e/o orari differenti vengono concordati con il Coordinatore Responsabile nel rispetto dell'organizzazione della Comunità e dei bisogni degli abitanti. Nelle ore di visita è possibile che la persona disabile esca previa autorizzazione dei familiari, tutori, curatori e/o legali rappresentanti come da documentazione presente in Comunità.

È possibile visitare la struttura, previo appuntamento.

I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della Co.s.e.r. per quanto afferisce:

- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare.
- Al lavaggio degli abiti di proprietà degli ospiti non lavabili c/o la struttura.
- Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili c/o la Co.s.e.r.
- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale.

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.



COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Lavoro di rete e rapporto con i servizi

Si prevedono incontri annuali (o occasionali in caso di necessità legata allo stato di salute dell'ospite o per modificazione del progetto) con l'UMEA di riferimento, soprattutto per la compilazione dei PEI. I rapporti con l'ASP 9 avvengono nel caso di inserimenti di utenti residenti nei Comuni facenti parte dell'Ambito territoriale IX attraverso il regolamento dell'ASP stesso. In caso di ingressi di ospiti residenti fuori Ambito IX verrà preso in considerazione il regolamento interno della Cooperativa. Per quanto riguarda i MMG l'equipe e il coordinatore hanno un rapporto diretto di interscambio, sia telefonico che telematico al fine di aggiornare le condizioni mediche degli utenti, le terapie farmacologiche e per programmare gli incontri mensili. Il MMG è comunque presente in Comunità per ogni emergenza /evenienza e periodicamente, in base all'ADI di ogni ospite.

Nello specifico i rapporti con i Servizi Sociali dell'ASP9 e l'Area Vasta 2 si articolano secondo tre principi fondamentali:

- **CONTROLLO**

Cioè la necessità, da parte dell'ASP 9, di controllare che il lavoro nei servizi sia qualitativamente e quantitativamente adeguato a quanto richiesto dal capitolato. A questo scopo il servizio presenta, prima dell'inizio di ogni anno solare, un report concernente la verifica dei risultati ottenuti per l'anno precedente. Tale relazione scaturisce dal lavoro svolto in sede di équipe dagli operatori, ed è sotto la diretta supervisione del Responsabile.

- **VIGILANZA**

Cioè la necessità di vigilare affinché quanto programmato sia realmente svolto. Il Responsabile Area Disabilità dell'ASP 9 può recarsi presso la sede del servizio in qualsiasi momento in modo da poter effettuare controlli non programmati. I Servizi sono in questo modo sottoposti a due tipi di controllo: uno interno da parte del Coordinatore della Cooperativa, ed uno esterno da parte dell'Ente convenzionato.

- **COLLABORAZIONE E SOSTEGNO**

Cioè la necessità da parte del Coordinatore di trovare nei Referenti degli Enti dei punti di riferimento e di confronto per la gestione del Servizio. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo della Comunità. Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale. La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza ad un territorio-sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali. Nello specifico si prevedono incontri annuali (o occasionali in caso di necessità legata allo stato di salute dell'ospite o per modificazione del progetto) con l'UMEA di riferimento, soprattutto per la compilazione dei PEI. I rapporti con l'ASP 9 avvengono nel caso di inserimenti di utenti residenti nei Comuni che hanno conferito all'ASP il mandato per i servizi residenziali, attraverso il regolamento dell'ASP stesso. In caso di ingressi di ospiti residenti fuori Ambito IX verrà preso in considerazione il regolamento interno della Cooperativa.



ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

ORARI	ATTIVITÀ
7.00-8.30	Sveglia, presa visione dell'ambiente, igiene personale (cura del Sé, vestirsi, ecc.)
8.30-9.30	Preparazione della colazione e successiva somministrazione, riordino dei locali mensa e assunzione della terapia (come da prescrizione medica)
9.30 -12.00	Il personale in turno organizza la giornata, si programmano e si svolgono attività individualizzate, di gruppo ed eventuali uscite nel paese o nelle zone limitrofe
12.00-13.30	Pulizia dei locali adibiti alla consumazione del pranzo, apparecchio e assunzione del pranzo. Il personale educativo dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia e il supporto nel bere, mangiare, servirsi. Il personale in turno è inoltre impegnato anche nella relazione, rassicurazione degli ospiti con funzioni, all'occorrenza, di mediazione rispetto alle relazioni interpersonali.
13.30-14.00	Il personale in turno si occupa dell'igiene orale degli ospiti e al riordino della mensa
14.00-16.00	Al termine del pasto è previsto un momento di relax comunitario in cui è possibile vedere la TV, ascoltare musica, riposare a letto, ecc.
16.00-17.00	Dopo la pausa relax vengono riprese le attività educativo/riabilitative prendendo in considerazione la possibilità di effettuare uscite socializzanti nel territorio
17.00-17.30	Rientro in comunità od interruzione della attività. Si somministra la merenda
17.30-19.00	Proseguimento con le attività educative/riabilitative con tutto il gruppo degli ospiti Stimolo dell'utenza al mantenimento dei rapporti interpersonali e alla vita di gruppo. Si garantisce il mantenimento delle capacità residue della persona prestando aiuto per le attività non sostenibili dalle risorse individuali dell'assistito. Sistemazioni degli ambienti comunitari, cura e igiene personale degli ospiti e preparazione della mensa per la cena
19.00-20.00	Cena. Il personale educativo dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia e il supporto nel bere, mangiare, servirsi. Il personale in turno è inoltre impegnato anche nella relazione, rassicurazione degli ospiti con funzioni, all'occorrenza, di mediazione rispetto alle relazioni interpersonali. Dopo cena si passa al riordino dei locali e alla eventuale somministrazione farmacologica
20.00-21.00	Al termine del pasto è previsto un momento di igiene personale e conseguentemente di relax comunitario in cui è possibile vedere la TV, ascoltare musica, ecc.
21.00-22.00	Cura della persona, pulizia ed igiene degli ambienti di vita degli ospiti
22.00-7.00	Gli ospiti vengono accompagnati a letto. Durante la notte il personale in turno controlla costantemente, ad intervalli di tempo regolari, ogni ospite



IL PERSONALE

Gruppo di lavoro

Il personale della Co.s.e.r. "ALBACHIARA" è composto da personale qualificato in base alla L. R. 20/2002 e successivi regolamenti attuativi: n. 1 del 2004 e n. 3 del 2006. Le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono:

Coordinatore Responsabile: è responsabile della organizzazione della struttura, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli educatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha inoltre il compito di raccordo delle attività educative e riabilitative, monitorizza e supporta il personale nella stesura dei PEP e negli inserimenti di nuovi ospiti. Si rende disponibili per incontri con le famiglie e con gli Enti (Area Vasta 2 - ASP 9).

Psicologo: effettua incontri di supervisione con tutto il personale impegnato finalizzati alla facilitazione della comunicazione e alla partecipazione attiva del gruppo degli operatori, attraverso l'analisi di situazioni relative al lavoro con gli ospiti e di aspetti correlati ai rapporti interpersonali del gruppo.

Educatori: hanno compiti che si fondano sulla rilevazione delle capacità residue, dell'autonomia acquisibile, delle abilità di base e di risorse/attitudini ed interessi del soggetto e presuppongono una programmazione educativa connessa all'analisi dei bisogni e all'orientamento degli approfondimenti individuali. Garantiscono la stesura, l'attuazione e la verifica del progetto educativo individualizzato.

OSS: sono professionisti qualificati con specifiche competenze socio-sanitarie e assistenziali, hanno compiti di cura della persona, pulizia ed igiene degli ambienti di vita degli ospiti. Stimolano l'utenza al mantenimento dei rapporti interpersonali, accompagnandola alle uscite esterne alla struttura. Garantiscono il mantenimento delle capacità residue della persona prestando aiuto per le attività non sostenibili dalle risorse individuali dell'assistito.

Ausiliario / Addetto alla pulizia: svolge mansioni di igiene e pulizia degli ambienti della struttura sulla base di quanto previsto nel piano di lavoro. Per tutte le professionalità presenti si definisce un adeguato piano di formazione con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite.

Piano aggiornamento

Tutto il personale frequenta 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.

LA SICUREZZA DELLA COMUNITÀ

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 (DLgs 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, black-out,...). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. 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.



LA QUALITÀ DELLA COMUNITÀ

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come 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 struttura.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Personale	Tutto il personale è in possesso dei titoli professionali Il personale incaricato è a conoscenza dei regolamenti interni e di tutti i protocolli Il personale svolge un monte ore minimo di formazione ed aggiornamento annuo sulla base della normativa ECM
Documentazione	Predisposizione della cartella personale dell'ospite, con annotazione ed aggiornamento delle terapie in atto Aggiornamento costante della cartella infermieristica
Assistenza infermieristica	Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e dei trattamenti prescritti Segnalazione puntuale al Medico di sintomi o malattie

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI 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



LA QUALITÀ DELLA COMUNITÀ

Qualità delle prestazioni alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità servizio ristorazione	<p>Adeguata formazione del personale</p> <p>Aggiornamento Manuale Autocontrollo - effettuazione analisi su prelievi alimenti - effettuazioni analisi su piani lavoro ed attrezzature cucina</p> <p>Tracciabilità di tutti i prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti</p> <p>Le tabelle dietetiche sono sottoposte per approvazione agli uffici competenti dell' ASUR.</p> <p>Viene garantito colazione - Pranzo e Cena: scelta fra 2 Primi e 2 Secondi -Contorni di stagione - Frutta - Bevande</p>
Pulizie igiene ambienti	<p>Protocollo redatto annualmente per la pulizia e sanificazioni degli ambienti con indicati tempi di effettuazione degli interventi e prodotti da utilizzare</p> <p>Schede di sicurezza dei prodotti</p>
Servizio Lavanderia e guardaroba	<p>Detersione e sanificazione della biancheria piana, cambio lenzuola 1 ogni 2 gg + al bisogno</p> <p>Ritiro giornaliero della biancheria personale</p>

Qualità Sicurezza

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	<p>Possesso certificazioni impianti- regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti</p> <p>(D.Lgs. 81/2008 Testo unico in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro)</p>
Documentazione e segnaletica	<p>Piani di Emergenza - Piano di esodo(visibili) -prove di esodo regolarmente effettuate e registrate- corretta installazione cartellonistica</p>
Certificazioni rilasciate da soggetto esterno	<p>Possesso certificazioni in corso di validità:</p> <p>UNI11010:2016</p> <p>ISO 45001</p> <p>ISO 9001</p>

LA QUALITÀ DELLA COMUNITÀ

Qualità dell'accoglienza, accessibilità ed informazione

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza Inserimento	Rispetto del Protocollo di Accoglienza/ inserimento adottato da Cooss per il Centro residenziale San Francesco
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

Rispetto ai risultati dell'anno precedente vengono predisposte relazioni annuali di SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e di ANALISI DEGLI INDICATORI che vengono affisse in bacheca e consegnate agli stakeholder.

LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:

- Al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
- Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- Alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- Alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento.
- Alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri.
- Alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- Ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:

- Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- Di non disturbare gli altri ospiti.
- Di avvisare il personale in caso di eventuali uscite.
- Di osservare gli orari della struttura, dei pasti ect..
- Di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti può essere contattata la Coordinatrice del Servizio e/o la Responsabile ai seguenti n. telefonici

Co.s.e.r. "ALBACHIARA"

Tel. e Fax: 0731/204091

Coordinatore: 328/1523565

Responsabile: 335/7208879

Mail: albachiar@strutture.cooss.it

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

COOSS Sede di Jesi

Viale della Vittoria, 85

60035 Jesi (AN)

Tel. 0731/213660

Fax 0731/214253

e-mail a.manca@cooss.marche.it

COOSS Sede Centrale

Via Saffi, 4

60121 Ancona (AN)

Tel. 071 501031

Fax 071 50103206

e-mail: urp@cooss.marche.it



CO.S.E.R.
ALBACHIARA

CARTA DEI SERVIZI
CO.S.E.R. ALBACHIARA
Via Roma 148/A - Jesi (AN)

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 0731/204091
Mail: albachiar@strutture.cooss.it

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Comunità Socio Educativa Riabilitativa Disabili "ALBACHIARA" Jesi

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

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

COOSS Cooperativa Sociale

Sede Legale: Via Saffi 4, 60121 ANCONA - Partita Iva n. 00459560421 - Tel: 071.501031 - Fax: 071.50103206
Mail: info@cooss.marche.it - Sito: www.cooss.it



CO.S.E.R.
ALBACHIARA

CARTA DEI SERVIZI
CO.S.E.R. ALBACHIARA
Via Roma 148/A - Jesi (AN)

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 0731/204091
Mail: albachiara@strutture.cooss.it

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

La risposta all'utente ha avuto esito immediato

 Si No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

Rappresentante Direzione Ente gestore

Direttore generale struttura

Direttore Sanitario

In data:

.....

Risoluzione del caso segnalato:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma operatore che ha attuato la risoluzione:

Posta agli atti il:

.....

.....

COOSS Cooperativa Sociale

Sede Legale: Via Saffi 4, 60121 ANCONA - Partita Iva n. 00459560421 - Tel: 071.501031 - Fax: 071.50103206
Mail: info@cooss.marche.it - Sito: www.cooss.it