RESIDENZA
MONTEFELTRO

COOSS

CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA MONTEFELTRO

RSA Residenza Sanitaria Assistenziale

DOVE SIAMO
Via G. Di Vittorio, n. 14 - Urbino (PU)

CONTATTI
Tel: 0722/3777011 - Mail: info@montefeltro.cooss.it

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA COOSS

Rev.15 del 01/01/2022

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa della Residenza, 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 Area Vasta 1. 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 RESIDENZA PROTETTA **5**
Finalità e caratteristiche - La struttura

5. UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI **7**
Richiesta di ricovero - Liste d'attesa - Conservazione del posto - Dimissioni

6. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI **9**

7. COSTO DEL SERVIZIO **14**

8. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO **15**

9. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA **17**

10. IL PERSONALE **18**
Gruppo di lavoro - Piano aggiornamento

11. LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA **19**

12. LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA **20**
Indicatori di qualità

13. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI PAZIENTI **23**

14. CONTATTI E NUMERI UTILI **24**

15. SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI **25**

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Residenza Montefeltro è un documento redatto dal gestore dei servizi Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus con l'obiettivo di presentare la struttura e descrivere i servizi offerti.

La Carta dei Servizi della Residenza Montefeltro inoltre, spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura e descrive i servizi offerti sulla base del principio di trasparenza del servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per porre il cittadino/utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali e sanitari.

Normativa di riferimento:

- L. Regionale 20/2000 "requisiti realizzazione, autorizzazione ed accreditamento delle struttura sanitarie"
- DGR Regione Marche 1011/2013
- DGR Regione Marche 1331/2014 – modifica DGR 1011/2013
- L.R. 21/2016 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari"
- Regolamento delle Residenze Sanitarie Area Vasta 1
- Regolamento interno della Residenza Montefeltro

La Residenza "Montefeltro" è autorizzata / Accreditata L.20/2000 con provvedimento prot.n.16617/9.5 del 06/12/2017 per: Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) – 40 posti rilasciato dal Suap Unione Montana Alte Valli del Metauro (Urbania).

LA CARTA DEI SERVIZI

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Residenza Montefeltro 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 Struttura ospita anziani non autosufficienti e garantisce il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dei propri ospiti.

I servizi forniti dalla RSA Residenza Montefeltro sono quindi prestazioni specialistiche e specializzate, mirate ai bisogni delle persone non autosufficienti nel rispetto della specificità dei singoli utenti. I principi che orientano e guidano le attività della Residenza Montefeltro sono:

Coinvolgimento

La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel progetto di cura e di erogazione del servizio, per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine i rapporti con la famiglia devono continuare in maniera significativa per tutto il periodo di permanenza nella Residenza.

Eguaglianza

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

Integrazione

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro; in questo quadro, la Residenza Montefeltro rappresenta un contributo essenziale per il sistema dei servizi sociali del territorio.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche e morali del paziente, 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 oppurtunità 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 deve poter esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi. Le comunicazioni 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.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Finalità e caratteristiche

La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura residenziale extraospedaliera caratterizzata dall'integrazione funzionale ed organica dei servizi sanitari e di quelli socio-sanitari che offrono a soggetti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare e alberghiera.

La RSA è organizzata secondo le previsioni del DPCM 22.18.89, del vigente Piano Sanitario Regionale e delle Linee Guida sull'organizzazione e sul funzionamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali dell'Assessorato alla Sanità della Regione Marche. La RSA è destinata ad ospitare soggetti non autosufficienti, non assistibili a domicilio, anche portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate. È prevista una ospitalità che di norma non deve superare i 90 gg di degenza media; una ospitalità di sollievo alla famiglia non superiore ai 30 giorni ed una ospitalità per completamento di cicli terapeutici eventualmente iniziati in altri presidi del SSN. Al fine di delineare modelli di gestione capaci di garantire un'assistenza mirata alla peculiarità delle condizioni di bisogno espresse da ciascun ospite, occorre differenziare gli utenti in almeno tre tipologie, ciascuna delle quali da assistere in strutture o moduli loro dedicati:

1. Anziani con forme cronico - degenerative

2. Anziani con forme di demenza

3. Adulti disabili

Tutte le attività svolte pongono in primo piano "la persona" garantendo di conseguenza:

• L'elaborazione **di progetti assistenziali individualizzati (PAI)** che prevedono la massima integrazione operativa tra le varie figure professionali e la famiglia dell'utente.

• Una ampia **flessibilità operativa**, tra il personale sanitario e quello assistenziale per garantire il pieno soddisfacimento dei bisogni primari delle persone, bisogni che sono strettamente collegati fra loro;

• La **stabilità dell'equipe assistenziale**, infermieristica e tutelare; l'ente gestore infatti si impegna a limitare il turn-over del personale assistenziale ed il passaggio di consegna tra operatore uscente e nuovo operatore subentrante, viene garantito attraverso un affiancamento operativo di almeno n.3 giorni.

Ogni stanza è dotata di Smart TV, telefono, servizi igienici e dei dispositivi di chiamate per emergenza.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La Struttura

La Residenza Montefeltro può ospitare complessivamente

- n. 50 ospiti in Residenza Protetta (non autosufficienti)
- n. 40 ospiti RSA (non autosufficienti inviati dall'Area Vasta 1)
- n. 6 ospiti Casa Albergo (autosufficienti)
- n. 10 ospiti Centro Diurno (auto e non autosufficienti in condizioni compatibili con le caratteristiche del servizio)

La Residenza Montefeltro dispone di una superficie destinata alla residenza di 3600 mq suddivisa su 3 livelli, che comprende la Residenza Protetta, la RSA, la Casa Albergo ed il Centro Diurno per anziani.

La Residenza Montefeltro è dotata di cablaggio per la trasmissione dati in tutte le stanze e di connessione wireless disponibile nei vari ambienti; sono inoltre previsti punti di accesso ad internet nelle sale comuni e due punti informativi con pannelli elettronici a muro a disposizione degli utenti, familiari e visitatori.

Piano secondo – Ingresso RESIDENZA PROTETTA comprende:

- N. 23 camere tra singole e doppie;
- sale comuni (soggiorno/pranzo sala polivalente);
- locali vari (bagni assistiti, ambulatori, locali per il personale con servizi igienici annessi,
- ufficio informazioni – accoglienza

Piano primo – RSA comprende:

- N. 26 camere tra singole e doppie;
- sale comuni (soggiorno/pranzo, sala polivalente);
- locali vari (bagni assistiti, ambulatori, locali per il personale con servizi igienici annessi, etc.).

Piano terra – CASA ALBERGO MINI APPARTAMENTI comprende:

- N. 3 alloggi indipendenti, ogni appartamento ha una superficie di 45 mq ciascuno, composti da ingresso-soggiorno, cucina, camera letto e bagno.

Piano terra – CENTRO DIURNO E SERVIZI COMUNI comprende:

- sala polivalente per attività ricreative, sala proiezioni, locale palestra, sala per il culto, ambulatorio podologia, ambulatorio riabilitazione, locale parrucchieria, locali servizi generali (cucina, lavanderia, spogliatoi del personale).

La Residenza Montefeltro è dotata di un terrazzo panoramico facilmente fruibile con ascensori e di un ampio giardino destinato a parco giochi fitness anziani e spazio giochi per bambini, con annesso un orto per anziani fruibile con le carrozzine.

Ciascuno dei tre piani della struttura dispone di tutti i servizi e l'accesso ad altri spazi comuni nei vari piani viene garantito da n. 2 ascensori monta lettighe.

Ogni stanza è dotata di televisore digitale, telefono, servizi igienici e dei dispositivi di chiamate per emergenza.

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

L'idoneità del paziente all'accesso in RSA è decisa, previa valutazione multidimensionale, dall'Unità Valutativa Integrata (di seguito UVI) su proposta del Medico di Medicina Generale.

L'inserimento del paziente in RSA è autorizzato con specifico atto del dirigente dell'Area Vasta1, previa relazione dell'UVI attestante necessità, bisogni assistenziali, formulazione dei piani di trattamento e tempo di permanenza nella struttura dell'utente medesimo.

Nel caso di pazienti provenienti da strutture ospedaliere, la proposta di ammissione alla RSA, con indicazione e prescrizione del piano di trattamento, è formulata alla UVI dai medici ospedalieri.

Tenendo presente la natura transitoria e non permanente della ospitalità in RSA, su richiesta del MMG del paziente e previa rivalutazione da parte dell'UVI, il periodo di permanenza in RSA può essere prorogato.

La Richiesta di Ricovero

La domanda di ricovero in RSA deve essere indirizzata all'UVI del Distretto di residenza dell'utente da parte del:

- Medico di Medicina Generale
- Medico di U.O. Ospedaliera

L'inserimento in struttura viene deciso dal Servizio Amministrativo dell'Area Vasta1 previa comunicazione da parte della Direzione della Residenza Montefeltro della disponibilità del posto letto.

Le Liste di attesa

In caso di indisponibilità del posto letto, la RSA redige in un registro interno, una graduatoria sulla base della data di autorizzazione/idoneità della domanda di ricovero ricevuta della UVI; tale registro sarà consultabile dai richiedenti e dal personale ASUR Area Vasta 1. Annualmente la Struttura predispone un rapporto relativo al rispetto della lista di attesa ed alle cause di eventuali modifiche.

Conservazione del posto

In caso di ricovero ospedaliero dell'utente ricoverato in RSA, l'utente medesimo ha diritto alla conservazione del posto letto; l'UVI ha facoltà di verificare le condizioni di stabilità e idoneità dell'utente prima del rientro in RSA.

In caso di assenza volontaria e debitamente documentata dell'utente ricoverato in RSA, il posto letto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno.

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

Dimissioni

Le dimissioni dalla RSA Montefeltro possono avvenire per:

- Decadenza del termine temporale di ricovero autorizzato della UVI dell'Area Vasta 1
- Volontà dell'ospite e/o suo familiare di riferimento esplicitata con preavviso scritto di almeno n. 10 giorni
- Per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza
- Per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della Struttura da parte dell'utente e/o dei sui familiari
- Per comprovato stato di pericolosità per sé e per gli altri
- Per comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite – valutati dall'UVI - che necessitano di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla residenza Montefeltro
- Le dimissioni sono attivate d'ufficio da parte dell'Ente gestore nel caso di reiterato mancato pagamento della retta alberghiera a carico dell'utente, per due mensilità consecutive

Nel caso di dimissioni del paziente che prevedono il rientro al proprio domicilio, la Residenza Montefeltro comunicherà tale evenienza al Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente interessato, affinché tutti i soggetti coinvolti possano attivarsi a garantire continuità di cura.

Al momento delle dimissioni che prevedono il rientro al proprio domicilio, il personale sanitario della RSA garantirà ai familiari di riferimento tutte le informazioni e l'addestramento idoneo ad eseguire le corrette attività di cura da prestare al domicilio; attraverso i Servizi competenti, saranno inoltre attivate tutte le procedure per la fornitura a domicilio di materiali e presidi.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

RSA

Presso la Residenza Montefeltro sono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona: SERVIZI DIRETTI compresi nella retta espressi in minuti erogati giornalmente per ogni ospite per tutti i giorni dell' anno.

Ospiti	Minuti Assistenza OSS	Minuti assistenza INFERMIERI	Minuti RIABILITAZIONE	Minuti Assistenza Medica Aggiuntiva ai MMG	Totale Minuti	Altri Servizi Migliorativi + CONFORT
RSA	84	46	10	5	145	Caposala Assistente Sociale Servizio lavanderia capi personali Parrucchiere Educatore

I DATI SONO RIFERITI ALLE PRESTAZIONI GARANTITE DAL 2014 A TUTT'OGGI.

La presentazione della domanda d'ingresso e la sottoscrizione del contratto fornitura servizi implica l'automatica accettazione di tutti i servizi indicati, compresi i servizi migliorativi + confort.

Area Sanitaria

• Servizio assistenza Medica:

La Residenza Montefeltro garantisce con proprio personale medico l'assistenza aggiuntiva all'attività dei MMG, attraverso n. 3 medici presenti in struttura, uno dei quali assolve anche funzione di Direzione Sanitaria.

L'ospite inserito in struttura, conserva il rapporto con il proprio Medico di Medicina Generale (MGG) al quale la Residenza Montefeltro, tramite proprio personale, fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione. In capo al Medico di Medicina Generale permane la responsabilità clinica del proprio paziente, la valutazione dello stato complessivo di salute del proprio assistito per definire il programma di cure, la prescrizione della terapia farmacologica, delle visite e degli esami diagnostici. Il Medico è tenuto inoltre ad assicurare visite ed interventi programmati e, nei casi di urgenza, non programmabili.

• Servizio assistenza infermieristica:

L'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a ciascun utente. In collaborazione con il Medico, l'infermiere identifica i bisogni del paziente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura, valuta e gestisce gli interventi assistenziali di competenza infermieristica; collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione. L'infermiere è presente nelle 24 ore.

• Servizio assistenza riabilitativa:

Gli interventi del fisioterapista afferiscono all'area riabilitativa ed anche psicomotoria al fine di mantenere un corretto equilibrio ed interscambio tra il corpo e la mente dell'utente. Ulteriori interventi individualizzati potranno essere prescritti dal MMG o dal Fisiatra ed assicurati dal servizio di fisiatria/fisioterapia dell'Azienda Sanitaria.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

SERVIZI GENERALI COMPRESI NELLA RETTA
Area Socio-Assistenziale

• Servizio assistenza alla persona:

L'operatore socio assistenziale (OSS) si occupa dell'assistenza tutelare diretta alla persona sulla base della programmazione individuale; l'OSS eroga le prestazioni di cura assicurando:

- il soddisfacimento delle esigenze primarie (alimentazione, cura e igiene della persona);

- l'aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiane (mobilizzazione, socializzazione, etc.) stimolando comunque la persona a continuare ad utilizzare le proprie capacità residue;

- la corretta esecuzione degli interventi igienico - sanitari di attuazione non complessa, in stretta collaborazione con il personale sanitario.

In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzato (PAI) di ciascun utente. Gli OSS sono presenti in struttura 24 ore su 24.

• Servizio animazione:

L'animatore promuove, stimola ed organizza le attività relazionali, socio culturali e ricreative adatte all'età anziana. Favorisce l'incontro e l'integrazione tra le persone, facilita la comunicazione e la relazione, collabora, per quanto di competenza, con le altre figure professionali nell'attuazione del piano di assistenza.

L'animatore inoltre opera in stretta collaborazione con le Associazioni di Volontariato del territorio attraverso una programmazione concordata tra la Direzione della struttura e le Associazioni medesime.

Nella Residenza Montefeltro sarà affisso il programma delle attività settimanali.

• Servizio Sociale Professionale:

L'assistente sociale sovraintende e segue il percorso di accoglienza dei nuovi ospiti, collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del piano di assistenza individualizzato PAI e ne valuta eventuali modifiche. Accoglie le richieste degli ospiti e dei parenti riguardanti la vita della Residenza e si adopera affinché tutti i soggetti interessati, istituzionali e non, adottino interventi atti ad assicurare all'anziano ospite, le migliori condizioni possibili di vita all'interno della struttura.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

SERVIZI GENERALI COMPRESI NELLA RETTA

Area direzione ed amministrazione

• Direzione generale

Il responsabile di struttura dirige ed assicura la direzione tecnica della Residenza Montefeltro; è responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa generale.

• Direzione sanitaria

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'Assistenza Sanitaria erogata agli ospiti della RSA Residenza Montefeltro. Al Direttore Sanitario è affidato il coordinamento e l'integrazione delle diverse professionalità addette all'assistenza, MMG compresi, onde assicurare le migliori condizioni psico-fisiche di tutti gli utenti ospitati. Al Direttore Sanitario va indirizzata la formale richiesta di copia della Cartella Sanitaria dell'utente; la struttura si impegna al rilascio entro 7 giorni.

• Responsabile reparto - caposala

Il responsabile di reparto – caposala, è una figura professionale afferente all'area sanitaria e, nello schema organizzativo, è inserita in staff alla direzione della struttura.

La Caposala programma ed organizza tutte le attività infermieristiche ed assistenziali della struttura, garantisce continuità ed uniformità delle prestazioni ed il mantenimento degli standard qualitativi garantiti ad ogni ospite. Assolve il ruolo di case manager.

• Coordinatore servizi amministrativi, risorse umane

Il coordinatore garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, contratti di ospitalità, riscossioni rette, emissioni fatture, pratiche di gestione ed organizzazione delle risorse umane, programmazione dell'attività formativa; l'attività del Coordinatore viene svolta con il supporto di personale amministrativo.

• Servizio portineria/centralino/accoglienza

Il servizio è garantito dal personale addetto alla reception ed alla attività amministrativa, con funzione anche di supporto informativo sulla struttura e di accoglienza dei visitatori.

Il servizio è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00 e il martedì e il giovedì dalle 14,00 alle 16,00. Nei restanti orari della giornata e nei giorni festivi, l'attività viene garantita dal personale in servizio nelle 24 ore.

• Servizi onoranze funebri

Il personale OSS addetto all'assistenza garantisce tutte le cure dovute alla salma; la Residenza Montefeltro è dotata di una Sala Commiato mentre le onoranze funebri e di trasporto sono a totale carico dei familiari, che individueranno le ditte specializzate a cui rivolgersi. Il personale della Residenza Montefeltro non può in alcun modo interferire in tale scelta.

•Servizio religioso

Viene garantito a tutti il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa. Giornalmente viene celebrata la messa.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

SERVIZI GENERALI COMPRESI NELLA RETTA

Area Servizi alberghieri

• Servizio pulizie lavanderia

Pulizia: il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dell'ospite, degli arredi e delle attrezzature.

Lavanderia e guardaroba: l'utente, al momento dell'ingresso in struttura, dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario alla permanenza. L'utente ha facoltà di affidare, a proprie spese, il lavaggio dei suoi capi personali a lavanderie esterne o al servizio lavanderia interno alla struttura. Il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (lenzuola asciugamani ecc.) è affidato a ditta specializzata esterna ed è compreso nella retta.

• Servizio ristorazione

I pasti sono preparati direttamente dalla cucina della Residenza Montefeltro, da personale specializzato nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti.

Agli ospiti sono giornalmente serviti n.3 pasti principali: prima colazione, pranzo e cena; nel corso del pomeriggio viene servita anche la merenda ed in qualsiasi momento della giornata avviene la somministrazione di bevande. I pasti principali vengono serviti nelle sale da pranzo o nelle camere secondo necessità e bisogni degli utenti verificati dal personale sanitario. La somministrazione dei pasti e la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno, avviene sotto il controllo del personale addetto che garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta per lui definita.

L'alimentazione degli ospiti è organizzata sulla base di menù dietetici validati dalla Azienda Sanitaria e su tre tipologie: solida, liquida e semiliquida. Per meglio rispondere alle esigenze cliniche dell'ospite, sono possibili modifiche ed integrazioni alle tre tipologie di dieta rappresentate ad esempio dalla dieta per diabetici, ipoproteica, iposodica ecc.. L'ospite può scegliere fra due tipi di menù giornalieri e sono rispettate variazioni sulla base di motivi religiosi. Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari degli ospiti su diretta richiesta e/o segnalazione del Medico curante. È prevista la possibilità di consumo dei pasti da parte dei familiari, previa prenotazione e pagamento.

• Servizio di custodia valori

La Residenza Montefeltro suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Residenza Montefeltro non risponde di eventuali furti, e declina ogni responsabilità del personale della residenza e dell'amministrazione per smarrimenti o furti degli eventuali valori o oggetti di particolare valore quali ad esempio le protesi. Somme di denaro possono essere depositate presso l'Ufficio del Coordinatore in apposita cassaforte.

• Servizio parrucchiere – barbiere

Il servizio compreso nella retta prevede una seduta mensile per taglio capelli e due settimanali per taglio barba e baffi. Prestazioni aggiuntive potranno essere fornite dietro richiesta con oneri economici a totale carico degli ospiti. Le tariffe saranno comunque concordate ed esposte.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

SERVIZI GENERALI COMPRESI NELLA RETTA

Area Servizi tecnologici

Ogni stanza è dotata di:

- TV standard digitale
- Servizi internet
- Visualizzazione eventi sia personali che comuni (es. calendario attività di animazione, calendario presenze medico ecc.)
- Visualizzazione informazioni standard (es. menù giornaliero, carta dei servizi, etc.)
- Visualizzazione del piano di attività di cura giornaliere per stanza e per ogni ospite

La piattaforma tecnologica e di rete permette all'anziano, attraverso sistemi multimediali, la possibilità di mantenere contatti e rapporti con familiari ed amici lontani.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal Servizio Sanitario;
- Pannoloni oltre alla fornitura a carico del SSN quantificati in n. 60 mensili.
- Farmaci non compresi in fascia A dal Servizio Sanitario; ausili non riconosciuti dal SSN
- Trasporti ed accompagno per cure mediche, terapie medico/riabilitative, visite specialistiche e ricoveri c/o centri specializzati o a richiesta per altri motivi
- Spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite
- Spese per il consumo relative all'apparecchiatura telefonica privata in camera
- Spese per parrucchiere oltre alla prestazione mensile compresa nella retta
- Podologo
- Assistenza in caso di ricovero c/o strutture ospedaliere
- Prestazioni fisioterapiche oltre agli interventi prescritti

COSTO DEL SERVIZIO

La retta giornaliera è a totale carico del Servizio Sanitario per i primi 60 giorni di permanenza nel nucleo RSA.

RETTA GIORNALIERA ALBERGHIERA A CARICO UTENTE DAL 61^ GIORNO:

Camera doppia	**49,30 pro die (+ Iva di legge)**
Camera Singola	**55,94 pro die (+ Iva di legge)**

È possibile richiedere servizi aggiuntivi individualizzati non ricompresi nella retta giornaliera; tale richiesta sarà oggetto di sottoscrizione di un ulteriore Contratto di Fornitura Servizi, le tariffe applicate saranno comunicate a seguito di elaborazione di progetto “fornitura servizi aggiuntivi”.

Le modalità di pagamento della quota alberghiera a carico dell'utente dal 61^ giorno di degenza sono recepite dal contratto sottoscritto fra l’ente gestore e l’utente e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della Residenza Montefeltro consegnato al momento della sottoscrizione del contratto.

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento al punto precedente “Prestazioni e Servizi compresi i servizi migliorativi”.

Il richiedente dovrà comunicare all'Ente gestore l’intenzione di richiedere l’eventuale contributo economico per l’integrazione della retta al Servizio Sociale del Comune di provenienza, ma sino al termine della relativa istruttoria, l’utente è tenuto al pagamento della retta per intero. In caso di esito positivo dell'istruttoria, l'utente dovrà presentare copia di delibera assunta dal Comune di appartenenza con relativo impegno di spesa per poter ottenere una revisione degli importi ripartiti tra utente e Comune.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Rapporti con familiari e comunità locale

Gli ospiti della Residenza Montefeltro vengono continuamente stimolati a mantenere uno scambio continuo con la realtà esterna. Possono infatti ricevere visite prestando attenzione a non recare disturbo specialmente nelle ore di riposo e dei pasti. I famigliari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono relazionarsi ed incontrare gli ospiti in qualsiasi momento della giornata ed organizzare, con loro e per loro, varie iniziative in accordo con la Direzione. L'accesso delle organizzazioni di volontariato viene definito e regolamentato con apposite convenzioni.

La Residenza Montefeltro è aperta ai visitatori tutti i giorni **dalle ore 09.15 alle 11.45 e dalle ore 15.15 alle 17.45**. I familiari e/o le persone da loro espressamente indicate potranno accedere alla struttura **dalle ore 08.00 alle ore 20.00**. Eventuali deroghe sull'orario di ingresso potranno essere esclusivo oggetto di autorizzazione da parte della Direzione. È possibile visitare la struttura, previo appuntamento.

I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della Residenza per quanto afferisce:

- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto ricoverato
- Al lavaggio degli abiti di proprietà degli anziani non lavabili c/o la struttura
- Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili c/o la Residenza Montefeltro
- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale
- Ad eventuali visite alla famiglia o al nucleo parentale
- Alla rimozione di tutti gli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro dell'utente nel proprio naturale ambiente di vita
- Mantenimento di rapporti relazionali e di cura durante eventuali ricoveri del proprio congiunto c/o reparti ospedalieri
- Al rispetto del Regolamento Interno

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

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

La Residenza Montefeltro garantisce una funzione di "protezione" e tutela non legale nei confronti dell'utente, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. E' istituto c/o la Residenza Montefeltro il Comitato di Iniziativa e Controllo formato da due rappresentanti dei familiari, un rappresentante degli ospiti, due rappresentanti del personale, un rappresentante nominato dal comune di Urbino ed un rappresentante nominato dalla Direzione Cooss. Il comitato si riunisce periodicamente ed ha il compito di vigilare e promuovere iniziative e proposte atte al miglioramento dei servizi offerti.

La Residenza Montefeltro si impegna ad accogliere tutte le indicazioni in merito ad eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte da parte dei familiari, delle organizzazioni rappresentative degli utenti e delle Associazioni di Volontariato; i dati e le informazioni saranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente.

Suggerimenti e reclami possono quindi essere presentati a voce, per scritto o telefonicamente, presso:

Ente gestore del servizio COOSS Marche Onlus
Via Saffi 4 - 60121 Ancona
Tel. 071 501031 - Fax 071 50103206
e-mail: urp@cooss.marche.it

Punto Informazione della Residenza Montefeltro
c/o reception/ servizio accoglienza
Tel. 0722 3777011 - Fax:0722 3777252
e-mail: info@montefeltro.cooss.it

La Residenza Montefeltro suggerisce l'utilizzo della scheda segnalazioni, disservizi, reclami e suggerimenti allegati alla presente Carta del Servizio e disponibili presso il Punto Informativo della Residenza Montefeltro. Per le segnalazioni in forma anonima le stesse posso essere imbucate nelle apposite cassette poste al primo e secondo piano.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

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	ATTIVITÀ	NOTE
ore 6.30-8.30	Sveglia, igiene / cura ospiti	Le alzate vengono effettuate secondo i ritmi individuali di sveglia
dalle 09.30	Prima colazione	In stanza o nella sala da pranzo
ore 10.00-11.30	Attività di animazione (cadenza settimanale)	
dalle ore 12.00	Pranzo	In stanza o nella sala da pranzo
ore 13.15	Riposo	
ore 15.45	Merenda	
dalle ore 16.00	Attività ricreative o motorie (cadenza settimanale)	
ore 18.30-19.00	Cena	In stanza o nella sala da pranzo
dalle ore 19.30	Preparazione per la notte	

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 (servizi amministrativi)	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 consulente medico esterno è presente in struttura una volta a settimana e supervisiona le problematiche specifiche degli ospiti.
Psicologo/Assistente Sociale	Effettua valutazione testistica per elaborare il piano di assistenza individualizzato e sostegno alle famiglie degli utenti attraverso colloqui periodici
Coordinatore Infermieristico	Organizza gli aspetti igienico-sanitari, coordina tutte le figure coinvolte nei progetti di cura
Infermieri Professionali	Il Servizio è garantito 24 ore su 24. 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 è garantito 24 ore su 24. 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 difficoltose o di difficile realizzazione; sorveglianza; socializzazione; riordino del letto e pulizia suppellettili (in 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 occupano della pulizia degli ambienti e della lavanderia.
Animatore	Programma attività di gruppo o individuale – stimola capacità residue del paziente.

PIANO AGGIORNAMENTO PERSONALE

Tutto il personale periodicamente 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 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

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 vigente (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 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La Qualità della Residenza Montefeltro: livelli di qualità garantiti

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obbiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della stessa, 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.

Cruscotto indicatori: per portare a sintesi gli esiti dei controlli eseguiti, Cooss ha costruito degli indicatori (parametri tramite i quali sarà possibile rappresentare e misurare l'efficacia dei Servizi offerti). Il loro valore viene monitorato costantemente, ogni 6 o 12 mesi la misurazione effettuata viene resa disponibile attraverso affissione nelle bacheche informative.

Si riportano di seguito i principali fattori su cui vengono costruiti in maniera dettagliata gli indicatori.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuo di formazione e aggiornamento, in base alla normativa ECM.
Documentazione	Predisposizione della cartella personale dell'utente, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella.
Assistenza infermieristica	Corretta e puntuale somministrazione delle prescrizioni farmacologiche e dei trattamenti prescritti. Segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari e registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite.

LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuo di formazione e aggiornamento.
Cura della persona e igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto nella cura della persona (quotidiana pulizia ed igiene personale, bagno, vestizione e svestizione, etc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzati.
Governo dell'alloggio	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, etc.). Definizione di procedure e protocolli di gestione.

Qualità delle prestazioni alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, etc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
Servizio di lavanderia e guardaroba	Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana. Ritiro della biancheria sporca da parte dell'addetto della lavanderia ogni due giorni. Identificazione della biancheria personale degli ospiti.

LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Qualità e Sicurezza

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni degli 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 visibile. Prove di esodo regolarmente effettuate. Corretta installazione cartellonistica di sicurezza.
Certificazione rilasciata da soggetto esterno	Certifiicazioni in corso di validità: **ISO9001** - Sistemi di gestione per la qualità **ISO45001** - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro **UNI 10881** - Servizi residenziali per anziani

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui individuali e con la famiglia.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia anche nel corso di attività di animazione.
Informazione	Aggiornamento costante bacheca informativa presso la Residenza Montefeltro. Redazione e diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.

LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il diritto:

• Di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose.

• Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.

• Alla sicurezza ed 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, purché conformi alle normative in vigore.

• 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.

• Alla partecipazione al Comitato di iniziativa e Controllo.

Ogni ospite ha il dovere:

• Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.

• Di rispettare il regolamento interno della struttura.

• Di tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia.

• Di non disturbare gli altri ospiti.

• Di avvisare il personale in caso di eventuali uscite dalla struttura, anche se accompagnati dai propri familiari.

• Di osservare gli orari della struttura, dei pasti, del riposo ect.

• Di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri (gli alimenti e bevande portate dai familiari devono essere consegnati esclusivamente al personale in servizio).

• Di rispettare il divieto di fumo all' interno della struttura.

• Di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature.

• Pagare regolarmente la retta.

• Osservare il regolamento interno.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio accoglienza reception della Residenza Protetta Montefeltro è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e il martedì e il giovedì anche dalle 14.00 alle 16.00.

Nei restanti orari della giornata e nei giorni festivi, l'attività viene garantita dal personale in servizio nelle 24 ore.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

Residenza Montefeltro
Via G. Di Vittorio, n. 14 - Urbino (PU)
Residenza Protetta – Infermeria: 0722.3777230
RSA – Infermeria: 0722.3777130
RSA – Coordinatore infermieristico: 0722.3777008
Centralino: 0722.3777011
e-mail: info@montefeltro.cooss.it

COOSS Marche Onlus
Via Saffi 4 - 60121 Ancona
Tel. 071 501031 - Fax 071 50103206
e-mail: urp@cooss.marche.it

COOSS Marche Onlus sede operativa di Fano
Corso Matteotti n.67 - 61032 Fano PU
Tel. 0721 830385 - Fax 0721 838063
e-mail: fano@cooss.marche.it

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

☐ RSA ☐ RP ☐ Casa Albergo / Centro Diurno

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

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: .....