



RESIDENZA
VISINTINI



CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA VISINTINI

Centro Diurno Anziani

DOVE SIAMO

Via Flaminia, 362 - Falconara M.ma (AN)

CONTATTI

Tel 071 2181954 - Fax 071 2181008 - Mail: info@visintini.cooss.it

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA COOSS

Rev. 01/02/2019

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 2. 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. IL CENTRO DIURNO 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	6
6. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	7
7. COSTO DEL SERVIZIO	9
8. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	10
9. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	11
10. IL PERSONALE Gruppo di lavoro - Piano aggiornamento	12
11. LA SICUREZZA DEL CENTRO DIURNO	13
12. LA QUALITÀ DEL CENTRO DIURNO Indicatori di qualità	14
13. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	17
14. CONTATTI E NUMERI UTILI	18
15. SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI	19

PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Diurno “Licio Visintini” è un documento redatto dal gestore dei servizi - COOSS Cooperativa Sociale – con l’obiettivo di presentare la struttura e descrivere i servizi offerti.

La Carta dei Servizi del Centro Diurno “Licio Visintini” 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:

- Lg. Regionale 20/2002 in materia di autorizzazione all’esercizio di strutture sociali, in applicazione del Regolamento regionale n. 1 del 25 febbraio 2004 e ss.mm.ii
- Linee indirizzo Legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- 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”
- Piano Socio Sanitario
- Regolamento interno del Centro Diurno “Licio Visintini”

La Residenza “Licio Visintini” è autorizzata all’esercizio L.20/2002 con provvedimento autorizzativo n.20 del 27/02/2015 (Centro Diurno per Anziani – 54 posti) e con provvedimento autorizzativo n.6 del 22/09/2011 (Centro Diurno per Anziani – 25 posti).

LA CARTA DEI SERVIZI

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti dal Centro Diurno 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

Il Centro Diurno Anziani "Licio Visintini" di Falconara M.ma risponde ai bisogni di cura, di mantenimento, di riabilitazione psico-fisica, di protezione sociale e sanitaria di anziani autosufficienti e non-autosufficienti in condizioni di diverse disabilità. Offre prestazioni di carattere alberghiero e tutelare, interventi di sostegno e di sviluppo di attività individuali nella prospettiva del mantenimento della massima autonomia e attività di integrazione sociale e comunitaria. I servizi forniti dal Centro Diurno 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 del Centro Diurno 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 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 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 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.

COOSS Cooperativa Sociale

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

IL CENTRO DIURNO

Finalità e Caratteristiche

Il Centro Diurno Anziani è una struttura semi-residenziale con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria, autorizzata ai sensi della L. Regionale 20/2002, che accoglie soggetti autosufficienti e non-autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste. È aperto da lunedì a venerdì con orario compreso dalle 8.00 alle 17.30.

La finalità generale del Centro Diurno è fornire servizi di assistenza alla persona, infermieristica, alberghiera, psicologica, di animazione e tempo libero, con possibilità di riattivazione psicomotoria e/o ginnastica dolce. Tale combinazione consente di rispondere ai bisogni primari dei soggetti, fornendo loro occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreative.

L'obiettivo è infatti favorire il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche dell'utente, evitando un ulteriore decadimento e incentivandone il ripristino dell'autostima; preservare le capacità residue; favorire il mantenimento dell'identità personale.

Il Centro Diurno è di proprietà del Comune di Falconara M.ma; è situato di fronte al mare in Via Flaminia n. 362 e dispone di una superficie complessiva di mq. 868.

Requisiti Funzionali

Il Centro Diurno fornisce ospitalità ed assistenza integrata socio-sanitaria, offrendo occasioni di vita comunitaria e aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento.

In particolare, il Centro Diurno offre:

- servizio di assistenza alla persona;
- servizio infermieristico;
- possibilità di riattivazione psico-motoria / ginnastica dolce;
- attività di animazione e tempo libero;
- ristorazione con pasti anche personalizzati;
- eventuale servizio di trasporto dal ed al domicilio dell'utente.

La Struttura

Il Centro Diurno Anziani dispone dei seguenti spazi:

- | | |
|--------------------------|--|
| • soggiorno/pranzo | • locale per il personale con servizi igienici annessi |
| • sala polivalente | • locale deposito materiale di consumo |
| • cucina | • parrucchiera |
| • bagni assistiti | • lavanderia |
| • ambulatorio-medicheria | • portineria |
| • ufficio amministrativo | • palestra |

Il Centro Diurno può ospitare fino a 25 utenti.

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

Utenza, Modalità di Ammissione, Gestione Liste Attese

Gli utenti per essere ammessi al Centro Diurno Anziani "Licio Visintini" di Falconara M.ma devono necessariamente presentare le seguenti caratteristiche:

- autosufficienza;
- non autosufficienza in condizione di disabilità lieve e di limitata autonomia, dove non risultano compromesse tutte le funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione;
- non necessitare di interventi sanitari continui pratica-bili in reparti ospedalieri per malati acuti o in altre strutture sanitarie;
- essere immuni da malattie infettive o contagiose ed idonei alla convivenza in comunità.

La richiesta di inserimento nel Centro Diurno è formulata dalla famiglia dell'utente con una successiva partecipazione compilativa da parte del medico curante. La richiesta deve essere fatta su modulistica specifica predisposta dal Centro Diurno e inviata al Coordinatore del Centro medesimo che procede, insieme allo psicologo e al Servizio Sociale del Comune, alla valutazione dello stato di autosufficienza o non autosufficienza e degli ulteriori requisiti di ammissione.

Se e quando il soggetto richiedente risultasse idoneo, il Coordinatore del Centro Diurno contatta la famiglia e programma l'incontro per definire le modalità di inserimento; in caso negativo, l'assistito è inserito nella lista d'attesa. A seguito dell'ammissione nel Centro Diurno si elabora il Piano di Assistenza Individualizzato.

Le liste d'attesa vengono redatte sulla base dell'ordine cronologico delle richieste. Le richieste di inserimento provenienti fuori dal Comune di Falconara M.ma vengono prese in considerazione qualora vi siano posti disponibili e non siano presenti utenti in attesa del Comune di Falconara M.ma.

In caso di assenza prolungata è previsto il pagamento del 50% della retta per il mantenimento del posto.

Dimissioni

Le dimissioni dal Centro Diurno Anziani "Licio Visintini" sono disposte dal Coordinatore del Centro Diurno nei tempi e nei modi concordati con la famiglia.

Le dimissioni sono disposte per sopraggiunte particolari condizioni ove il soggetto abbia bisogno di interventi sanitari continui o richieda tipologie di intervento terapeutico diverse; le dimissioni potranno essere attivate d'ufficio da parte dell'Ente gestore nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

Il soggetto può essere dimesso in qualsiasi momento, su decisione propria o della famiglia, previa comunicazione scritta al Coordinatore del Centro Diurno redatta dai familiari o in loro vece dal tutore.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Prestazioni e servizi forniti

Presso il Centro Diurno Anziani vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona:

SERVIZI DIRETTI

- **Assistenza sanitaria:** l'ospite, entrando in struttura, conserva il rapporto con il suo medico di base al quale il Centro Diurno fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione tramite proprio personale.
- **Assistenza infermieristica:** l'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a tutti gli ospiti secondo l'orario di servizio del personale. Detta assistenza preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa è di natura tecnica, relazionale, educativa. Nell'ambito dell'assistenza infermieristica non viene inoltre fornito il materiale sanitario necessario all'attività di cura e l'assistenza farmaceutica programmata.
- **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'utente all'utilizzo delle proprie capacità.
- **Servizio alberghiero:** comprende tutte le prestazioni semi-residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite: pulizia locali e lavanderia (tovagliette, bavagli, asciugamani).
- **Servizio ristorazione:** il servizio viene fornito da ditta specializzata esterna. Sono garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi).
- **Servizio di animazione:** attività occupazionale e di mantenimento, attività ricreative, uscite all'esterno della struttura, lettura di libri o giornali, ascolto musica, per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

Le attività vengono programmate dalla psicologa e condivise con l'equipe; sono organizzate su tutta la settimana e distinte in attività del mattino e del pomeriggio. Il calendario settimanale delle attività proposte è affisso in bacheca.

- **Servizio psicologico:** valutazione testistica per elaborare il piano di assistenza individualizzato; sostegno alle famiglie degli utenti attraverso colloqui periodici.
- **Assistenza riabilitativa:** mantenimento delle capacità funzionali degli ospiti.
- **Volontari e tirocinanti:** possono venir impiegati soci volontari, nell'accompagnamento degli ospiti durante le attività interne o uscite programmate.

È consolidato da tempo il rapporto con l'AVULSS. I volontari prestano il loro servizio durante la settimana sulla base della loro disponibilità e l'esigenza del servizio stesso. Affiancano il personale OSS durante le attività di assistenza.

La Cooperativa COOSS accoglie tirocinanti OSS che affiancano il personale interno.

SERVIZI GENERALI

- Servizi amministrativi: garantiti da un Coordinatore del Centro Diurno e dall'ufficio presso la sede centrale della COOSS Cooperativa Sociale, per tutti gli aspetti gestionali; lo stesso garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, contratti, ospitalità, riscossioni rette, verifica del buon andamento dei servizi.
- Servizio trasporto: il servizio è finalizzato ad agevolare gli anziani residenti nel Comune di Falconara M.ma.

SERVIZI SU RICHIESTA A CARICO DELL'UTENTE

- Podologo
- Parrucchiere e barbiere

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Servizi esclusi ed inclusi nella retta

SERVIZI	INCLUSI	ESCLUSI
Servizio socio sanitario Diurno e notturno	Incluso per 100 minuti minimi pro/die pro/capite	
Servizio infermieristico	Incluso per 20 minuti minimi pro/die pro/capite	
Servizio medico	Incluso La struttura garantisce la presenza di un consulente esterno settimanale a supporto dei MMG	
Servizio fisioterapico e riabilitativo	Incluso per attività motorie, ginnastica dolce e deambulazione	Escluso per attività individualizzate riabilitative
Servizio assistenza psicologica	Incluso	
Servizio animazione	Incluso	
Servizi alberghieri-ri ristorazione e pulizia ambienti	Incluso	
Servizio di lavanderia e guardaroba	Incluso Ma solo per lavaggio capi trattabili in acqua	Escluso Per tutti i capi trattabili con lavaggio a secco
Parrucchiere - barbiere	Incluso un trattamento mensile di taglio e piega	Escluso. Ogni ulteriore trattamento oltre a quello mensile
Assistenza durante ricoveri ospedalieri		Escluso
Servizio podologia		Escluso. Saranno garantite tariffe concordate
Accompagnamento per visite specialistiche		Escluso
Trasporti per arrivi, dimissioni o trasferimenti		Escluso
Servizio custodia valori	Incluso. Per piccole somme	
Uso telefono in camera		Escluso
Uso spiaggia attrezzata		Escluso

COSTO DEL SERVIZIO

COSTI DEL SERVIZIO

Sono previste due tipologie di retta:

- € 31,14 + IVA per i residenti nel Comune di Falconara M.ma
- € 38.12 + IVA per i non residenti nel Comune di Falconara M.ma

Hanno precedenza le richieste di permanenza a regime pieno in struttura, le richieste a tempo parziale verranno valutate alla presentazione della domanda. Gli aventi diritto al servizio, come di seguito specificato, devono comunque provvedere al pagamento di una quota indipendentemente dall'utilizzo o meno del servizio.

L'assenza giustificata dalla struttura prevede il pagamento del 50% della quota stabilita giornaliera.

L'utente e/o suo familiare dovranno sottoscrivere un contratto con l'Ente gestore per il pagamento della retta a proprio carico.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Rapporti con familiari e comunità locale

Gli utenti del Centro Diurno sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. Possono ricevere visite nel rispetto degli altri ospiti, prestando attenzione a non recare disturbo specialmente nelle ore di riposo e dei pasti. L'orario della visita viene preventivamente concordato con il Coordinatore del Centro Diurno. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy, in qualsiasi momento della giornata ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi.

Il Centro Diurno prende in carico l'utente anziano nella sua globalità, con la sua storia, imponendo quindi l'estensione dell'intervento alla famiglia. Il Centro Diurno ha pensato allo "spazio familiari" per offrire un aggiornamento continuo e per confrontarsi sulla situazione a domicilio; attraverso dei colloqui con lo psicologo interno è possibile ricevere informazioni per una gestione più facile del proprio caro, focalizzando l'attenzione su alcuni punti chiave dell'assistenza.

Non è previsto un Organismo di Rappresentanza delle Famiglie, ma sarà valutato e verificato direttamente con le stesse l'eventuale necessità di provvedere alla sua costituzione, al fine di assicurare maggiore partecipazione alle attività della struttura.

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

Il Centro Diurno Anziani "Licio Visintini" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto ai propri ospiti.

Il Centro Diurno accoglie quindi tutte le indicazioni di eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte da parte dei familiari, delle organizzazioni rappresentative degli utenti e del 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:

COOSS Cooperativa Sociale

Via Saffi 4 - 60121 Ancona
 Tel 071 501031 - Fax 071 50103206
 E-mail: urp@cooss.marche.it

Ufficio amministrativo del Centro Diurno Anziani "Licio Visintini":

Via Flaminia n. 362 - 60015 Falconara M.ma
 Tel 071 2181954 - Fax 071 2181008

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.

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
8.00 - 9.00	Accompagno ospiti c/o il centro
8.45 - 9.15	Accoglienza
9.15 - 10.00	Pre - Attività
10.00 - 11.30	Attività Mattutine
11.30 - 12.00	Post Attività
12.00 - 12.45	Pranzo
12.45 - 14.30	Riposo - Relax e Attività Libere
14.30 - 15.00	Merenda
15.00 - 16.45	Attività pomeridiane
18.30 - 19.00	Cena
16.30 - 17.30	Accompagnamento ospiti a domicilio

IL PERSONALE

Lo staff del Centro Diurno Anziani “Licio Visintini” è composto di professionisti e personale altamente qualificato; le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono:

- **Coordinatore Infermiere:** assicura la direzione tecnica, assolve funzione di responsabile sanitario del Centro; programma ed organizza l'assistenza infermieristica e l'attività di assistenza alla persona. Il coordinatore assolve la funzione di case-manager responsabile dei piani di assistenza individualizzati.
- **OSS:** sono professionisti qualificati con specifiche competenze sanitarie e assistenziali, i quali collaborano con l'infermiere nello svolgimento delle attività quotidiane. Svolgono anche prestazioni che si integrano nella programmazione delle attività educative e riabilitative.
- **Psicologo:** effettua una valutazione psicologica e globale dell'utente attraverso scale di valutazione diagnostica; sulla base di queste informazioni, elabora insieme al personale del Centro il Piano Assistenziale Individualizzato. Fornisce sostegno alla famiglia attraverso colloqui informativi periodici.
- **Addetto alle pulizie:** si occupa della sanificazione e della sistemazione/riordino degli ambienti.

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 DEL CENTRO DIURNO

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, 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 (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 DEL CENTRO DIURNO

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 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 di formazione e aggiornamento all'anno, in base alla normativa ECM.
Documentazione	Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella infermieristica.
Assistenza infermieristica	Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti. Segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari. Registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite.

LA QUALITÀ DEL CENTRO DIURNO

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

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

Qualità delle prestazioni alberghiere

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

LA QUALITÀ DEL CENTRO DIURNO

Qualità delle prestazioni educative

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.
Attività educative	Varietà e programmazione delle attività proposte (ludiche, ricreative, etc.). Relazioni e confronti periodici nel corso delle riunioni di equipe. Organizzazione di eventi/festeggiamenti in occasione delle festività (Natale, Pasqua, carnevale, compleanni, etc.).

Qualità sicurezza

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni impianti - regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti. (D.Lgs. 81/2008 Testo unico sicurezza sui luoghi di lavoro).
Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza-piano di esodo visibile- prove di esodo regolarmente effettuate - corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.
Certificazione rilasciata da soggetto esterno	OHSAS 18001 - ISO 9001 - SA8000. Audit ed ispezioni interne periodiche.

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 . Redazione/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.

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 ULTERIORI INFORMAZIONI O DELUCIDAZIONI SI PREGA DI CONTATTARE:

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio accoglienza reception della Residenza Visintini è aperto al pubblico dalle ore 09.00 alle ore 13.00 da lunedì a sabato e dalle 14.00 alle 17.00 il martedì e giovedì.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

Residenza Visintini

Via Flaminia, 362 - Falconara M.ma (AN)

Tel 071 2181954

Fax 071 2181008

Mail: info@visintini.cooss.it

COOSS Cooperativa Sociale

Via Saffi 4 - 60121 Ancona

Tel: 071 501031 - Fax 071 50103206

Mail: urp@cooss.marche.it

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Centro Diurno Anziani

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

