

CARTA DEI SERVIZI CASA AMARENA

Casa di Riposo

DOVE SIAMO

Via Flaminia Sud, 91 Cantiano (PU)

CONTATTI

Tel: 0721 788040 o 0721 788121

Mail: info@casaamarena.cooss.it

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA

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 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 CASA DI RIPOSO 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	8
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 DELLA CASA DI RIPOSO	13
12. LA QUALITÀ DELLA CASA DI RIPOSO 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 della Casa di Riposo 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 della Casa di Riposo 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 della Casa di Riposo

La Residenza "Casa Amarena" è autorizzata all'esercizio L.20/2002 con provvedimenti autorizzativi n.1 (Casa di Riposo per Anziani – 22 posti) e n. 2 (Casa di Riposo per Anziani – 5 posti) del 24/10/2017 rilasciati dal Comune di Cantiano.

LA CARTA DEI SERVIZI

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Casa Amarena 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 Residenza Casa Amarena ospita anziani autosufficienti che trovandosi in condizioni di fragilità sociale o personale, scelgono di avvalersi dei servizi collettivi che garantiscono protezione nell'arco della giornata. La Residenza garantisce altresì accoglienza e continuità assistenziale agli anziani che presentano una parziale riduzione del livello di autosufficienza. La Casa di Riposo ha una capacità ricettiva di n.22 posti letto.

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.

Partecipazione

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

Personalizzazione e appropriatezza

Perché l'intervento deve adattarsi ed essere adeguato ai bisogni parcellizzati dell'utente e la qualità del servizio non può che partire da questi bisogni.

Accessibilità al servizio

Perché il soggetto che necessita di assistenza deve essere informato e consapevole e ha bisogno di condividere il processo in cui è attore principale.

Trasversalità

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

Partenariato e collaborazione

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

Adeguatezza

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

LA CASA DI RIPOSO

Finalità e caratteristiche

Le finalità della Casa di Riposo Anziani sono:

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

Gli obiettivi che il servizio intende perseguire sono:

- Mantenere le capacità residue degli ospiti, favorendo se possibile il recupero di alcune abilità ed incentivando il recupero dell'autostima;
- Offrire un supporto al mantenimento e miglioramento dello stato di salute;
- Promuovere e mantenere la socializzazione e i rapporti con l'ambiente esterno (famigliari e tessuto sociale);
- Garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana nonché della privacy;
- Promuovere e controllare la qualità del servizio erogato;
- Garantire confort e benessere a tutti gli ospiti.

Struttura

La casa da sempre svolge un ruolo fondamentale nello sviluppo personale e sociale delle persone. È fondamentale che le residenze siano adeguate alle esigenze che la società esprime, e che ogni persona possa godere del diritto di vivere in un alloggio adeguato alle proprie necessità, senza generare situazioni di ghettizzazione ed emarginazione. Per questo motivo è importante concepire il progetto di residenza come parte integrante di un progetto urbano equilibrato che possa migliorare la qualità di vita degli ospiti dotato di collegamenti fisici con lo spazio urbano, creando reti comunitarie.

Questo pensiero ha mosso il progetto di realizzazione di Casa Amarena quale residenza per anziani. La struttura nasce come albergo nell'anno 2017 è stata completamente ristrutturata e pensata per offrire un ambiente familiare e confortevole. Dista circa 500 metri dal centro di Cantiano. È dotata di spazi esterni che comprendono anche una zona dedicata alla coltivazione degli ortaggi "orto dei profumi", ed un ampio terreno dedicato alla piantagione delle amarene "giardino delle amarene" con percorso dedicato alle passeggiate.

La Casa Di Riposo si articola su due piani opportunamente collegati fra loro attraverso scale e ascensore.

Al piano terra si trovano

- Reception
- Angolo lettura
- Sala relax con camino
- Sala da pranzo
- Casa di Riposo
- 2 stanze doppie
- Bagni attrezzati e bagni per ospiti esterni

Al piano primo si trovano

- 6 camere singole
- 6 camere doppie
- Infermeria/ ambulatorio
- Locale operatori
- Stanza attività motoria
- Bagno attrezzato

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

Nella Casa di Riposo vengono accolte persone anziane d'ambo i sessi, di età non inferiore ad anni sessantacinque; possono essere accolte anche persone di età inferiore a quella prescritta quando, oltre alla solitudine, si trovano in condizione di invalidità o malattia e necessitano di assistenza continua.

Gestione liste attese

1. Precedenza alle situazioni di emergenza degli anziani senza parenti che possano assisterli;
2. Disponibilità dei posti in relazione alla condizione di autosufficienza o meno;
3. Ordine cronologico della presentazione della domanda.

Le domande di ammissione devono essere redatte su appositi moduli predisposti dal gestore:

- Certificato medico attestante le condizioni fisiche del richiedente e la sua idoneità a vivere in comunità.
- Fotocopia del documento di identità del richiedente.

Le domande devono recare l'impegno al pagamento della retta mensile da parte delle persone obbligate agli alimenti; nel caso di anziani soli ed indigenti l'accettazione della richiesta è subordinata alla presentazione di un formale impegno all'integrazione della retta di mantenimento da parte dell'ente tenuto all'assistenza ai sensi dell'art.6-comma 4^a della Legge 8 novembre 2000, n.238.

Valutazione ospite

La valutazione delle condizioni degli ospiti e dei livelli di autosufficienza è effettuata dal medico di medicina generale che certifica la compatibilità dei servizi offerti.

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

Ingresso dell'anziano nel servizio

L'ammissione è concordata con il Responsabile della struttura. Al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione:

- Impegno al pagamento della retta sottoscritto da un familiare o altra persona di fiducia;
- Fotocopia tessera sanitaria;
- Fotocopia Codice fiscale;
- Fotocopia documento di riconoscimento;
- Eventuale fotocopia del certificato di invalidità civile;
- Certificato medico che attesti l'idoneità alla vita di comunità e la compatibilità con i servizi offerti;
- Prescrizione medica e relativa posologia delle terapie in atto;
- Copia della documentazione medica relativa alle patologie.

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

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

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

Al momento dell'ingresso, comunque entro n.30 giorni sarà approntata una cartella personale dell'utente, conservata ed aggiornata dagli operatori della Residenza; la stessa rappresenta un patrimonio di conoscenze necessarie alla gestione dell'utente.

La cartella conterrà:

- a) La scheda sanitaria, compilata al momento dell'ingresso dal medico di medicina generale; sarà aggiornata nel corso della permanenza in struttura dal medico MG presente in struttura e/o dagli infermieri professionali.
- b) Il Piano Assistenza Individualizzato PAI, redatto dalle figure professionali della Casa Riposo, MMG, Infermieri professionali, OSS. Il PAI viene condiviso con il familiare di riferimento e/o altri familiari che si rendono disponibili. Il PAI di norma viene redatto annualmente; semestralmente vengono verificati e misurati gli obiettivi, a seguito di significative e permanenti modifiche dello stato di salute dell'utente.

Dimissioni

L'ammissione comporta la presenza nella Casa di Riposo sino a quando sussistono le condizioni che l'hanno determinata.

Le dimissioni potranno essere richieste dall'ospite o dal soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, curatore ed il ruolo di amministratore di sostegno, con un preavviso di almeno 30 giorni, alla direzione della Residenza Anziani.

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

- Comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite certificati dal MMG che necessitano di cure sanitarie continuative non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza; La Residenza garantisce la possibilità di inserimento c/o Residenza Savini nucleo RP (struttura vicina a Casa Amarena);
- Soggetti che manifestano gravi comportamenti che non consentano lo svolgimento della vita comunitaria;
- Mancato pagamento della retta dovuta (dimissioni d'ufficio).

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

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Retta prestazioni e Servizi compresi Casa Riposo

OSPITI	ASSISTENZA OSS	ASSISTENZA IP	SERVIZI MIGLIORATIVI CONFORT
Casa di Riposo	Assistenza continua nelle 24 ore	Al bisogno	Psicologo Animazione Lavanderia capi personali

Servizi esclusi ed inclusi nella retta

SERVIZI	INCLUSI	ESCLUSI
Servizio socio sanitario- assistenza diretta Diurno e notturno	Inclusi - OSS presente nelle 24 ore	
Servizio assistenza infermieristica	Incluso - Presenza giornaliera programmata.	
Servizio medico	Incluso	
Servizio animazione	Incluso	
Servizi alberghieri ristorazione e pulizia ambienti	Incluso	
Servizio di lavanderia e guardaroba	Incluso - Solo per lavaggio capi trattabili in acqua	Escluso - Per tutti i capi trattabili con lavaggio a secco
Parrucchiere - barbiere		Escluso
Assistenza durante ricoveri ospedalieri		Escluso
Accompagnamento per visite specialistiche	Se la famiglia fosse impossibilitata il servizio viene garantito dal personale della Residenza	Escluso
Trasporti per arrivi, dimissioni o trasferimenti		Escluso
Servizio custodia valori	Incluso - Per piccole somme	
Spese farmaci non a carico del Servizio Sanitario		Escluso - La famiglia dovrà farsi dell'acquisto e della fornitura
Spese pannoloni per consumi superiori a quelli forniti dal Servizio Sanitario. Pari a n. 60 mensili		Escluso
Uso telefono in camera	Incluso - La Struttura mette a disposizione n.2 telefoni portatili	Escluso - Importo per telefonate effettuate

COSTO DEL SERVIZIO

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

- € 45,37 (più iva di legge) - camera doppia
- € 48,38 (più iva di legge) - camera singola
- € 56,00 (più iva di legge) - camera doppia ricoveri temporanei di sollievo

Note: Le rette sono al netto di IVA.

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

La retta giornaliera può essere rivalutata per:

- Riduzione della autonomia della persona, durante il periodo di ospitalità, che determina un maggior carico assistenziale.

Le rette di base potranno essere rivalutate sulla scorta di:

- Fornitura di servizi migliorativi (oltre a quelli indicati nella precedente tabella) assistenziali e sanitari.

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

È possibile richiedere servizi e/o prestazioni aggiuntivi individualizzati. Tale richiesta sarà oggetto di sottoscrizione di ulteriore contratto di fornitura. Le tariffe ed i prezzi saranno comunicati all'atto della richiesta. Il gestore ha facoltà di richiedere all'utente al momento dell'ingresso un deposito cauzionale pari all'importo della retta mensile spettante.

In caso di assenza temporanea dell'Ospite, il Centro Residenziale avrà diritto di addebitare allo stesso le Rette

Giornaliere con le seguenti modalità:

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

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Rapporti familiari / territorio

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

- a) Lavaggio degli abiti di proprietà dell'anziano non lavabili c/o struttura (cappotti, giacche, ecc.);
- b) Tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili in Casa di Riposo;
- c) Rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima usurata e della biancheria da letto;
- d) Mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto ricoverato;
- e) Rientri o visite alla famiglia o al nucleo parentale;
- f) Rimozione di tutti quegli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro dell'anziano nel suo naturale ambiente di vita;
- g) Mantenimento di rapporti e di cura durante eventuali ricoveri ospedalieri del proprio congiunto.

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

Casa Amarena si impegna ad accogliere tutte le indicazioni di 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.

I familiari potranno liberamente costituire un Comitato Familiari. La Direzione della Casa Amarena si impegna a concordare e definire con i rappresentanti del Comitato apposito Regolamento. Ogni ospite, o suo familiare, è membro di diritto del Comitato Parenti e delega la propria volontà ad un presidente che potrà avvalersi dell'aiuto di altri rappresentanti. Suggerimenti e reclami possono quindi essere presentati a voce, per iscritto o telefonicamente, presso:

COOSS Ente gestore del servizio

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

Punto Informazione Casa Amarena

c/o reception / servizio accoglienza
 Tel: 0721 788040 o 0721 788121
 Mail: info@casaamarena.cooss.it

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

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

ORGANIZZAZIONE DELLA CASA DI RIPOSO - SCANSIONE DELLA GIORNATA TIPO

L'organizzazione del lavoro di Casa Amarena è articolata sulle esigenze degli ospiti in modo da garantire la massima flessibilità gestionale della giornata. La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

ORARI	ATTIVITÀ	NOTE
Ore 6.00-8.30	Sveglia, igiene / cura ospiti	Le alzate che necessitano di supporto vengono effettuate secondo i ritmi individuali di sveglia
Dalle 08.00	Prima colazione	In stanza o nella sala da pranzo
Dalle 09.00	Programmazione bagni	
Ore 10.00-11.30	Attività di animazione o motorie Integrate con attività Casa di Riposo	Secondo scelte ed interesse individuali
Ore 10.30	Pausa e piccola merenda	
Dalle ore 11.45	Pranzo	
Ore 13.15	Riposo	
Ore 14.30	Attività ricreative Integrate con attività Casa di Riposo	Secondo scelte ed interesse individuali
Ore 15.30	Merenda	
Dalle ore 16.00	Attività ricreative o motorie Integrate con attività Casa di Riposo	Secondo scelte ed interesse individuali
Dalle ore 18.00	Cena	
Dalle ore 20.00	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 (responsabile della struttura)	Coordinamento amministrativo, gestione del personale, assunzione diretta delle responsabilità gestionali, rappresentanza esterna.
Medico	L'ospite inserito in struttura conserva il rapporto con il proprio Medico di Medicina generale.
Infermieri Professionali	Si occupano di effettuare medicazioni, prelievi, somministrare terapie prescritte, garantire corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, prenotare eventuali visite specialistiche o esami diagnostici, curare la tenuta di materiale e farmaci.
Psicologo	Sostegno psicologico all'ospite ed alla rete familiare. Collabora con l'equipe per l'inserimento dell'ospite e la redazione dei PAI.
OSS	Il servizio viene garantito in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore giornaliere. Gli operatori socio assistenziali hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente. Le prestazioni garantite sono aiuto per: alzarsi dal letto e coricarsi; igiene intima, igiene personale, bagno completo; fruizione servizi igienici; necessità riferite all'incontinenza; vestirsi e spogliarsi, assunzione dei cibi e bevande; deambulazione e mobilizzazione; attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione; sorveglianza; socializzazione; riordino del letto e pulizia suppellettili (armadio e comodino).
Ausiliario	Si occupa della pulizia degli ambienti e della lavanderia.
Animatore	Sono programmate giornalmente ed effettuate dall'animatore con programma specifico.

PIANO AGGIORNAMENTO

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

Programma annuale

Annualmente tutto il personale periodicamente frequenta 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 CASA DI RIPOSO

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 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 CASA DI RIPOSO

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione dell'attività di 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 QUALITÀ	STANDARD 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 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

LA QUALITÀ DELLA CASA DI RIPOSO

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

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

Qualità delle prestazioni confort

FATTORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Qualità servizio ristorazione	Adeguata formazione del personale Aggiornamento Manuale Autocontrollo – effettuazione analisi su prelievi alimenti – effettuazioni analisi su piani lavoro ed attrezzature cucina I pasti sono preparati dalla cucina del Centro Savini di Cantiano Tracciabilità di tutti i prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti, per le carni e gli ortaggi sono acquistati da fornitori di Cantiano Le tabelle dietetiche sono sottoposte per approvazione agli uffici competenti dell'ASUR. La carne viene acquistata da fornitori locali di Cantiano Vengono garantiti Colazione, Pranzo e Cena: scelta fra 2 Primi e 2 Secondi – Contorni di stagione – Frutta – Bevande
Pulizie igiene ambienti	Protocollo redatto annualmente per la pulizia e sanificazioni degli ambienti con indicati tempi di effettuazione degli interventi e prodotti da utilizzare Schede di sicurezza dei prodotti
Servizio Lavanderia e guardaroba	Detersione e sanificazione della biancheria piana, cambio lenzuola 1 ogni 2 gg + al bisogno Ritiro giornaliero della biancheria personale

LA QUALITÀ DELLA CASA DI RIPOSO

Qualità Sicurezza

FATTORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni impianti- regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.Lgs. 81/2008 Testo unico in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro)
Documentazione e segnaletica	Piani di Emergenza - Piano di esodo (visibili) - prove di esodo regolarmente effettuate e registrate - corretta installazione cartellonistica
Certificazioni rilasciate da soggetto esterno	Possesso certificazioni in corso di validità OHSAS 18001 UNI EN ISO 9001 SA8000 Per attività inerente i Servizi - Assistenza residenziale agli Anziani Audit ed ispezioni interne periodiche

Qualità dell'accoglienza, accessibilità ed informazione

FATTORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Accoglienza Inserimento	Rispetto del Protocollo di Accoglienza/ inserimento adottato da COOSS per il Centro residenziale
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

LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha diritto:

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

Ogni ospite ha il dovere di:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale in servizio;
- rispettare il regolamento interno della struttura;
- tenere la camera e quanto in essa contenuto con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per le pulizie;
- avvisare il personale in caso di uscite dalla struttura con i propri familiari;
- osservare gli orari dei pasti e delle somministrazioni terapie;
- non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri (gli alimenti e le bevande portate dai familiari devono tassativamente essere consegnate al personale in servizio);
- rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;
- mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;
- non introdurre nella propria stanza stufe elettriche, scaldini, fornelli o coperte termiche e/o qualsiasi altro apparecchio elettrico che possa rappresentare fonte di rischio;
- pagare regolarmente la retta.

NUMERI UTILI

PER ULTERIORI INFORMAZIONI O DELUCIDAZIONI SI PREGA DI CONTATTARE:

CASA DI RIPOSO CASA AMARENA

Via Flaminia Sud, 34 Cantiano PU

Tel: 0721 788121

Mail: info@casaamarena.cooss.it

COOSS SEDE CENTRALE

Via Saffi 4, 60121 Ancona

Tel: 071 501031

Fax: 071 50103206

Mail: urp@cooss.marche.it

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

1) Casa di Riposo

2) 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

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.marche.it

