RESIDENZA
STELLA MARIS

COOSS

# CARTA DEI SERVIZI STELLA MARIS

## Residenza Protetta per Anziani

**DOVE SIAMO**

Via Mameli, 122 - Senigallia (AN)

**CONTATTI**

Tel: 071/7930510 - Mail: info@stellamaris.cooss.it

**CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA COOSS**

Rev.04 del 01/02/2024

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.** LA RESIDENZA **5**
Finalità e caratteristiche - La struttura

**5.** UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI **8**
Tipologia utenza - Ammissione - Liste d'attesa, ingresso, cartella - Dimissioni

**6.** PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI **10**

**7.** COSTO DEL SERVIZIO **11**

**8.** COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO **12**

**9.** ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA **13**

**10.** IL PERSONALE **14**
gruppo di lavoro - piano aggiornamento

**11.** LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA **16**

**12.** LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA **17**
indicatori di qualità

**13.** LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI **20**

**14.** CONTATTI E NUMERI UTILI **21**

**15.** SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI **22**

# PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI

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

La Carta dei Servizi della Residenza protetta 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 Residenza protetta

La Residenza "Stella Maris" è autorizzata all'esercizio L.20/2002 con provvedimento n.655 del 03/07/2015 rilasciato dal Comune di Senigallia per: Residenza Protetta per Anziani – 65 posti.

# LA CARTA DEI SERVIZI

**INFORMA:** il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Casa Riposo 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 prevalentemente non autosufficienti e garantisce il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dei propri ospiti.

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

# LA RESIDENZA

**Finalità e Caratteristiche**

Le finalità della Residenza “Stella Maris" sono:

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

**Gli obiettivi che il servizio intende perseguire sono:**

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

# LA RESIDENZA

**La struttura**

La Residenza Protetta "Stella Maris" è situata sul lungomare di Senigallia in via Mameli. È facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e permette agli ospiti il facile accesso a tutti i servizi della città. La posizione facilita le passeggiate sul lungomare. L'immobile, completamente ristrutturato si sviluppa su tre piani fuori terra, è circondato da un'area esterna facilmente fruibile dagli ospiti ed è dotata di un'area parcheggi. I piani sono collegati fra loro da un ascensore e da un monta lettighe.

**Il piano terra comprende:**

- Camere singole e doppie, tutte con bagno attrezzato per un totale di n. 11 posti letto
- Ufficio accoglienza
- Soggiorno/attività
- Sala pranzo
- Locale per personale
- Locale Infermeria
- Bagno assistito
- Locale culto
- Locale palestra
- Locali servizi alberghieri (lavanderia)

**Il piano primo comprende:**

- Camere singole e camere doppie, tutte con bagno attrezzato per un totale di n. 27 posti letto
- Locale soggiorno / pranzo con accesso al terrazzo con vista mare
- Locali operatori
- Bagno assistito.

**Il piano secondo comprende:**

- Camere singole e camere doppie, tutte con bagno attrezzato per un totale di n. 27 posti letto
- Locale soggiorno / pranzo con accesso al terrazzo con vista mare
- Locali operatori
- Bagno assistito.

Gli impianti della struttura sono progettati in modo tale da garantire un sistema di riscaldamento e condizionamento dotato di regolazione differenziata ed un sistema di rilevazione del tasso di umidità. Per garantire la massima sicurezza agli ospiti è attivo un sistema di regolazione della temperatura dell'acqua; è presente un sistema di videocamere interno; le porte di accesso verso l'esterno sono dotate di sistema di controllo accessi automaticocon apertura tramite sensore, (in caso di emergenza l'impianto si disattiva).

Nella Residenza sono a disposizione degli ospiti e loro familiari linee telefoniche e Wi-Fi.
La Residenza è arredata con cura, tutti gli arredi sono funzionali. La struttura è dotata di letti elettrici articolati, materassi e cuscini antidecubito, impianto per l'erogazione di ossigeno. Sono presenti ausili per la mobilità.

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

**Tipologia utenza**

Nella Residenza Protetta sono ammessi:

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

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

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

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

Le domande, compilate su appositi moduli, vanno consegnate direttamente in struttura al Responsabile del servizio. L'accoglimento o il rigetto dell'istanza d'ingresso alla Residenza Protetta verrà comunicato agli interessati.

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

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

1) Accettazione del contratto sottoscritto dall'interessato o chi per esso.
2) Impegno al pagamento della retta mensile, sottoscritto dall'interessato o dagli obbligati al mantenimento.

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

- Residenza nel comune di Senigallia dell'ospite o di familiari diretti.
- Ordine cronologico di presentazione delle domande di ricovero.
- Per i posti convenzionati i punteggi saranno definiti dall' UVD Integrata.

L'ammissione comporta la presenza dell'ospite nella Residenza Protetta sino a quando sussistono le condizioni che l'hanno determinata.

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

**Valutazione ospite**

La valutazione delle condizioni degli ospiti e dei livelli di autosufficienza è effettuata dalla Unità Valutativa Distrettuale (UVD) integrata con professionalità sociali dell'Ambito Territoriale attraverso l'utilizzo delle scale di valutazione multidimensionali indicate dalla Regione Marche.

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

Ingresso dell'anziano nel servizio

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

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

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

La sistemazione alberghiera all'interno della Residenza Protetta sarà indicata all'ospite prima del momento dell'ingresso.

Qualora la convivenza e/o le esigenze psicofisiche evidenzino disagi e difficoltà di gestione, la direzione si riserva la facoltà di modificare l'assegnazione effettuata, concordandola preventivamente con l'ospite e il familiare referente. Ogni residente ha la possibilità di portare nel proprio alloggio suppellettili, oggetti personali, apparecchio Tv, compatibili con la funzionalità degli spazi.

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

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

**La cartella conterrà:**

a) La scheda sanitaria, compilata al momento dell'ingresso dal medico di medicina generale, la stessa sarà aggiornata nel corso della permanenza in struttura dal medico MG presente in struttura e/o dagli infermieri professionali.

b) La scheda psico–sociale, redatta dall'Assistente Sociale del Comune competente territorialmente o dal Servizio Sociale della Struttura.

c) Il Piano Assistenza Individualizzato PAI, redatto dalle figure professionali della Residenza Protetta, Assistente. Sociale, MMG, Infermieri professionali, OSS. Il PAI viene condiviso con il familiare di riferimento e/o altri familiari che si rendono disponibili. Il PAI di norma viene redatto annualmente; semestralmente vengono verificati e misurati gli obiettivi, a seguito di significative e permanenti modifiche dello stato di salute dell'utente; in tal caso, il Responsabile della Residenza Protetta richiede nuova valutazione all'Unità Valutativa Distrettuale dell'ASUR territoriale competente e, a seguito della nuova valutazione, sarà redatto il nuovo PAI.

Tutti gli operatori della Residenza Protetta sono tenuti a seguire quanto scritto nel PAI.

**Dimissioni**

Le dimissioni potranno essere richieste dall'ospite o dal soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, curatore ed amministratore di sostegno, con un preavviso di almeno 10 giorni, alla direzione della Residenza Protetta.

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

· Comprovati e gravi motivi di salute, certificati dal medico di Medicina Generale, che necessitano di cure sanitarie continuative non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza Protetta.

· Manifesti e gravi comportamenti che non consentano lo svolgimento della vita comunitaria.

Le dimissioni potranno essere attivate d'ufficio nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta. Le proposte di dimissioni, verranno comunicate al familiare di riferimento. I soggetti coinvolti ricercheranno una soluzione alternativa più idonea.

# PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

**Retta prestazioni e servizi compresi**

| OSPITI | MINUTI ASSISTENZA OSS | MINUTI ASSISTENZA IP | SERVIZI MIGLIORATIVI CONFORT |
|---|---|---|---|
| **RESIDENZA PROTETTA** | 80 | 20 | Caposala, Assistente sociale<br>Animazione, Fisioterapia<br>Parrucchiere, Lavanderia capi personali |

# PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

## Servizi esclusi ed inclusi nella retta

| SERVIZI | INCLUSI | ESCLUSI |
|---|---|---|
| **Servizio socio sanitario diurno e notturno** | Incluso per 80 minuti minimi pro/die pro/capite | |
| **Servizio infermieristico** | Incluso per 20 minuti minimi pro/die pro/capite | |
| **Servizio medico** | Incluso La struttura garantisce presenza medico a supporto dei MMG | |
| Servizio fisioterapico e riabilitativo | Incluso per attività motorie, ginnastica dolce e deambulazione | Escluso per attività individualizzate riabilitative |
| **Servizio assistente sociale** | Incluso | |
| **Servizio animazione** | Incluso | |
| Servizi alberghieri ristorazione e pulizia ambienti | Inclusi | |
| Servizio di lavanderia e guardaroba | Incluso ma solo per lavaggio capi trattabili in acqua | Escluso per tutti i capi trattabili con lavaggio a secco |
| Parrucchiere barbiere | Incluso un trattamento mensile di taglio e piega | Escluso ogni ulteriore trattamento oltre a quello mensile |
| **Assistenza durante ricoveri ospedalieri** | | Escluso |
| **Servizio podologia** | | Escluso<br>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** | Incluso Ogni stanza è dotata di telefono | Escluso<br>Importo per telefonate effettuate |
| **Uso spiaggia attrezzata** | Incluso Ombrelloni e sedute | |

# COSTO DEL SERVIZIO

**Retta a carico utente NUCLEO RESIDENZA PROTETTA**

| | |
|---|---|
| **Posti convenzionati** | **€ 53,00**(+ iva di legge giornalieri) - convenzione ASUR |
| **Posti non convenzionati** | **€ 78,17** (+ iva di legge giornalieri) |

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

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

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

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.

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

**In caso di assenza temporanea dell'Ospite, la Residenza avrà diritto di addebitare allo stesso le Rette Giornaliere con le seguenti modalità:**

· In caso di ricovero ospedaliero di Ospite non convenzionato, la camera rimane nella disponibilità dell'Ospite, il quale sarà tenuto a corrispondere la retta giornaliera diminuita del 10%, per una durata massima continuativa di assenza di 3 mesi. Superata detta limitazione, la retta sarà esigibile per intero. Gli Ospiti convenzionati, invece, saranno tenuti a corrispondere la retta giornaliera diminuita del 50% per una durata massima continuativa di assenze di giorni 60; al superamento del periodo la retta sarà esigibile per intero.

· In caso di assenza per volontà dell'Ospite non convenzionato non sarà concesso nessuna riduzione e/o sconto, a meno che la Direzione non ne sia stata formalmente messa al corrente con preavviso di almeno 30 giorni. In tal caso, verrà dedotta una somma del 10% della retta giornaliera, nel limite di 30 giorni cumulativi all'anno. Superato detto limite, la retta sarà in ogni caso esigibile per intero. Fermo restando l'obbligo di preavviso, agli Ospiti Convenzionati, invece, verrà dedotta una somma del 50% della retta giornaliera nei limiti di 15 giorni cumulativi all'anno, superati i quali la retta sarà esigibile per intero.

# COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

## RAPPORTI FAMILIARI / TERRITORIO / VOLONTARIATO

### Gli ospiti della Residenza

Gli ospiti della Residenza "Stella Maris" sono costantemente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. Possono ricevere visite nel rispetto degli altri ospiti, prestando attenzione a non recare disturbo nelle ore di riposo e consumazione dei pasti. I familiari, gli amici, le Associazioni, le scuole e le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy, in qualsiasi momento della giornata ed organizzare varie iniziative a favore degli ospiti stessi, in accordo con la direzione.

I rapporti con le organizzazioni di Volontariato sono regolate da apposite convenzioni predisposte e sottoscritte con il Gestore.

### Orari di visite

La Residenza è aperta ai visitatori tutti i giorni dalle 08.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00.

I familiari possono avere accesso dalle 08.30 alle 20.00.
I familiari/parenti degli utenti – ove esistono - sono tenuti a collaborare in ogni modo con gli operatori della Residenza Protetta per quanto afferisce a:

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

Sono altresì garantiti rapporti con la comunità locale: per questo gli ospiti sono accompagnati a visite ed uscite esterne finalizzate alla partecipazione di vita del quartiere. Nella Residenza Protetta sono promosse ed attivate collaborazioni con i volontari, finalizzate ad incrementare rapporti significativi con gli ospiti per evitare qualsiasi forma di isolamento. I rapporti con le organizzazioni di Volontariato sono disciplinati da apposite convenzioni.

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.

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

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 08.30** | Prima colazione | In stanza o nelle sale da pranzo |
| **ore 10.00-11.30** | Attività di anima-zione o motorie | Periodo estivo spiaggia |
| **ore 10.30** | Pausa e piccola merenda | |
| **dalle ore 12.00** | Pranzo | |
| **ore 13.15** | Riposo | |
| **ore 14.30** | Mobilizzazione | |
| **ore 15.45** | Merenda | |
| **dalle ore 16.00** | Attività ricreative o motorie | Periodo estivo spiaggia |
| **ore 18.30-19.00** | Cena | |
| **dalle ore 20.00** | Preparazione per la notte | |

# IL PERSONALE

## GRUPPO DI LAVORO-ATTIVITÀ

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** | Coordinamento amministrativo, gestione del personale, rappresentanza esterna. |
| **Coordinatore tecnico attività di cura** | Organizza gli aspetti igienico-sanitari, coordina tutte le figure coinvolte nei progetti di cura. |
| **Medico** | L'ospite inserito in struttura conserva il rapporto con il proprio Medico di Medicina Generale. Il Medico della Struttura coordina ed integra le varie professionalità e gli interventi dei MMG. |
| **Assistente Sociale** | Lo psicologo collabora a favorire l'inserimento dell'ospite; fornisce sostegno alle famiglie in difficoltà a gestire la relazione con il proprio congiunto. |
| **Infermieri Professionali** | Il Servizio viene erogato per numero 20 ore giornaliere. Gli infermieri professionali, coordinati dalla Caposala, si occupano di effettuare medicazioni, prelievi, somministrare terapie prescritte, garantire corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, prenotare eventuali visite specialistiche o esami diagnostici, curare la tenuta di materiale e farmaci. |
| **OSS** | Il servizio viene garantito 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 (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. |
| **Podologa** | Si occupa delle cure del piede. |
| **Animatore** | Le attività di animazione, individuali, in piccolo e grande gruppo prevedono: attività individuali specifiche; attività legate alla sfera cognitiva; attività artistiche e creative; attività di intrattenimento. |
| **Parrucchiere** | Si occupa del taglio e piega. |

# IL PERSONALE

## Servizi alberghieri

| OPERATORI | ATTIVITÀ |
|---|---|
| **Portineria reception** | Il servizio di portineria/reception si cura dell' accoglienza e di far conoscere ai visitatori la realtà operativa della Residenza ed è presidiata dal lunedì al sabato. |
| **Ausiliari** | Si occupano della pulizia e sanificazione giornaliera degli ambienti e della lavanderia dei capi personali degli ospiti. Il servizio prevede: il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura, la riparazione in caso di necessità degli indumenti intimi e personali, purché lavabili in acqua. La consegna degli indumenti puliti e la sistemazione negli armadi personali degli ospiti. La siglatura dei capi al momento dell'ingresso. Il lavaggio della biancheria piana è affidato a ditta esterna di lavanolo; il cambio della biancheria è garantito ogni massimo due giorni. |
| **Ristorazione** | I pasti sono prodotti da personale esperto COOSS in locali adibiti a punto cottura specializzato per persone anziane (il locale si trova in prossimità della struttura). Sono garantiti menu personalizzati e diete speciali nel pieno rispetto di patologie e nel rispetto della propria appartenenza religiosa. I familiari possono richiedere il consumo dei pasti (previa prenotazione e pagamento). Il menù del giorno viene esposto giornalmente nelle sale da pranzo. Per il pranzo e per la cena è prevista possibilità di scelta:<br>- almeno due scelte per primo: piatto del giorno e alternativa fissa (pastina, semolino, riso in bianco)<br>- almeno due scelte per il secondo: piatto del giorno e alternativa fissa (affettati, formaggi misti, ecc.)<br>- almeno due scelte per il contorno: verdura cotta o cruda<br>- frutta di stagione. |
| **Servizio di assistenza e conforto spirituale** | La residenza assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.<br>Per chi lo desidera, vengono organizzate le funzioni religiose secondo il rito cattolico, nei locali adibiti c/o la Residenza. Si accolgono richieste di assistenza spirituale da parte di altre confessioni religiose. |

## Piano aggiornamento

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

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, ecc.). 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

**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.<br>Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.<br>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.<br>Aggiornamento costante della cartella. |
| **Assistenza infermieristica** | Corretta e puntuale somministrazione delle prescrizioni farmacologiche e dei trattamenti prescritti.<br>Segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari e registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite. |

# LA QUALITÀ DELLA CASA DI RIPOSO

## 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.<br>Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.<br>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.).<br>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.).<br>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.).<br>Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati.<br>Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata. |
| **Pulizia e igiene degli ambienti** | Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti.<br>Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione. |
| **Servizio di lavanderia e guardaroba** | Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana.<br>Ritiro della biancheria sporca da parte dell'addetto della lavanderia ogni due giorni.<br>Identificazione della biancheria personale degli ospiti. |

# LA QUALITÀ DELLA CASA DI RIPOSO

## Qualità sicurezza

| FATTORI DI QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|
| **Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature** | Possesso certificazioni degli impianti.<br>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.<br>Prove di esodo regolarmente effettuate.<br>Corretta installazione cartellonistica di sicurezza. |
| **Certificazioni rilasciate da soggetto esterno** | **ISO9001** - Sistemi di gestione per la qualità<br>**ISO45001** – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro<br>**UNI/PdR 125:2022** – Sistemi di gestione per la parità di genere<br>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 Stella Maris.<br>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.<br>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, ecc.

· Di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé 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 Stella Maris 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 Stella Maris**
Residenza Protetta Anziani
Via Mameli, 122 - Senigallia (AN)
Tel. 071 7930510
Mail: info@stellamaris.cooss.it

**COOSS Marche Onlus**
Via Saffi 4 – 60121 Ancona
Tel: 071 501031 – Fax 071 50103206
Mail: urp@cooss.marche.it

# SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

**Residenza Protetta**

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**

☐ Responsabile del Servizio COOSS

In data: .....

Risoluzione del caso segnalato:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firma operatore che ha attuato la risoluzione:

.....