



RESIDENZA  
**MORDINI**



# CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA MORDINI

Casa Albergo

## DOVE SIAMO

Via Carlo Marx, 68/D - Castelfidardo (AN)

## CONTATTI

Tel: 071/78652 - Mail: [info@mordini.cooss.it](mailto:info@mordini.cooss.it)

**CARTA DEI SERVIZI  
REDATTA DA COOSS**

Rev. 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](http://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 CASA ALBERGO 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	12
8. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	13
9. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	15
10. IL PERSONALE Gruppo di lavoro - Piano aggiornamento	16
11. LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA	17
12. LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA Indicatori di qualità	18
13. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	22
14. CONTATTI E NUMERI UTILI	23
15. SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI	24



## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Casa Albergo Mordini 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 Albergo Mordini 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 Mordini

La Residenza Mordini è autorizzata all'esercizio L.20/2002 con provvedimenti autorizzativi n. 32 (Casa Albergo per Anziani - 82 posti) e n. 31 (Casa Albergo per Anziani - 6 posti) del 27/07/2018 rilasciati dal Comune di Castelfidardo.

## LA CARTA DEI SERVIZI

**INFORMA:** il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Casa Albergo Mordini 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 Casa Albergo ospita anziani autosufficienti, garantisce il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dei propri ospiti. La Casa Albergo fornisce ospitalità offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. I servizi forniti dalla Residenza Mordini sono quindi prestazioni specialistiche e specializzate, mirate ai bisogni delle persone non autosufficienti ed autosufficienti, nel rispetto della specificità dei singoli utenti. I principi che orientano e guidano le attività della Residenza Mordini 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 prestatato, 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 CASA ALBERGO

### Finalità e caratteristiche

La Casa Albergo è una struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad anziani autosufficienti, costituita da confortevoli spazi abitativi individuali e di servizi collettivi a disposizione di chi li richiede. La casa Albergo offre all'anziano un'abitazione adeguata e confortevole, autonoma e di dimensioni tali che possa consentire agli stessi di gestirla in proprio.

### La Struttura

La Residenza Mordini può ospitare complessivamente:

- n. 6 ospiti in Casa Albergo (autosufficienti)

La Residenza Mordini dispone di un'ampia superficie destinata alla residenza, suddivisa in 2 livelli, comprendente la Residenza Protetta (piano primo) e la Casa Albergo (piano terra).

La Residenza Mordini è dotata di punti di accesso ad internet nelle sale comuni a disposizione degli utenti, familiari e visitatori. Gli spazi collettivi messi a disposizione comprendono quelli per le attività di socializzazione, la sala da pranzo ed i servizi igienici.

### Piano terra – CASA ALBERGO MINI APPARTAMENTI comprende:

- N. 3 alloggi indipendenti, ogni appartamento ha una superficie di circa 40 mq; composti da ingresso soggiorno, cucina, camera letto, bagno

La Residenza Mordini è dotata di un giardino che circonda l'edificio, arricchito da alberi e piante selezionati appositamente; offre la possibilità di effettuare passeggiate e di riposarsi grazie a delle sedute sistemate nel camminatoio, fruibile anche alle carrozzine. Il giardino è impreziosito da un laghetto e da una vasca con carpe koi, scelte per la bellezza dei colori e la domesticità.

A disposizione degli ospiti e dei familiari sono le n.2 costruzioni poste agli estremi della Residenza, da entrambe i lati, e accessibili dal marciapiede che la circonda. Nella prima, denominata "Sala delle orchidee", proprio perché adibita alla coltivazione delle piante di orchidea, si assicura uno spazio confortevole per gli ospiti ed i familiari che ne fanno visita; inoltre, la funzione polivalente di questa sala consente di realizzarvi convegni ed eventi, rivolti sia ad interni che esterni. La seconda costruzione, denominata "Atelier del cucito", è allestita come un vero e proprio laboratorio di sartoria a disposizione degli ospiti della Residenza e della Casa Albergo.

Adiacente al salone collettivo del piano terra, e ad esso collegato, è visibile il "gazebo coperto" che rappresenta un prolungamento della sala offrendo un ampio respiro verso il giardino. Gli ospiti si sentiranno immersi nel verde della natura.

Per facilitare gli spostamenti autonomi degli anziani ogni piano dispone di tutti i servizi. Per accedere ad altri spazi comuni i piani sono messi in collegamento da n. 1 ascensore monta lettighe.

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



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

Tipologia utenza **CASA ALBERGO** come definita dalla L.R. 20-2002:

- Anziani autosufficienti

Nel caso di modifica dei livelli di autosufficienza è richiesta all'ospite e/o dal Coordinatore della struttura la valutazione dalla Unità Valutativa Integrata dell'Area Vasta 2 attraverso l'utilizzo di scale di valutazione multidimensionali indicate dalle Regione Marche, al fine di definire il profilo assistenziale più appropriato.

### La richiesta di ammissione

La richiesta di ammissione viene presentata direttamente al Coordinatore della Residenza Mordini. La richiesta di ammissione deve essere redatta su modulistica specifica predisposta dalla Residenza Mordini.

Ulteriore documentazione da presentare alla Struttura al momento dell'ingresso:

1. Accettazione della Carta dei Servizi e del Regolamento della Residenza
2. Certificazione del medico curante attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possono essere di impedimento alla vita di collettività
3. Sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed accettazione Fornitura Servizi come indicati nella presente Carta dei Servizi
4. Sottoscrizione di impegno al pagamento della retta mensile, da parte dell'interessato o dagli obbligati al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del C.C
5. Copia fotostatica fronte/retro di documento di identità
6. Tessera sanitaria + codice fiscale
7. Documentazione sanitaria pregressa (visite, ricoveri terapie in atto ecc.)

A cura del Responsabile Sanitario del reparto sarà predisposta apposita cartella personale dell'ospite completa di dati anagrafici e sanitari; l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico; i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Tutta la documentazione dovrà essere presentata entro e non oltre n. 2 giorni dalla comunicazione di ingresso.

L'ingresso in struttura dell'interessato dovrà essere concordato con il Coordinatore della Struttura e dovrà avvenire entro e non oltre il termine suindicato (2 giorni), salvo documentate cause di impedimento.

Il mancato rispetto di quanto stabilito comporta la decadenza della richiesta di ingresso.



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

### Le liste d'attesa

Le liste d'attesa vengono redatte sulla base dei seguenti criteri:

- Residenza nel territorio comunale di Castelfidardo;
- Residenza nel territorio Area Vasta 2;
- Ordine cronologico delle richieste;
- Disponibilità di posto nell'unità alloggio.

### Assegnazione alloggio

La direzione si riserva, in caso di necessità, di assegnare l'ospite in alloggio diverso, previa opportuna informativa.

### Conservazione dell'alloggio

Qualora l'ospite inserito in Casa Albergo si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato. In caso di assenza volontaria (per brevi rientri nel proprio nucleo familiare) il posto verrà conservato. Nessuna riduzione è prevista al costo della retta mensile.

### Dimissioni

Le dimissioni dalla Casa Albergo possono essere attivate d'ufficio da parte dell'Ente gestore per:

- Volontà dell'ospite e/o suo familiare di riferimento con preavviso di almeno n. 10 giorni;
- Per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza, sia all'interno che all'esterno della struttura;
- Per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della Struttura sia da parte dell'ospite che dei suoi familiari;
- Per comprovato stato di pericolosità per sé e per gli altri;
- Per comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite che necessitano di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti;
- Nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta per due mensilità consecutive.



## PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

### Casa Albergo

Presso la Casa Albergo vengono assicurati i servizi generali, amministrativi, di portineria, alberghieri, di animazione e di vigilanza.

Le prestazioni di assistenza alla persona ed infermieristiche possono essere richieste al bisogno.

### SERVIZI GENERALI COMPRESI NELLA RETTA

#### Area Socio-Assistenziale

- Servizio animazione

L'animatore promuove, stimola, organizza le attività socio culturali e ricreative adatte all'età anziana.

Favorisce l'incontro e l'integrazione tra le persone, facilita la comunicazione e l'espressione, collabora con le altre figure professionali nell'attuazione del piano di assistenza.

L'animatore opera in stretta collaborazione con le associazioni di volontariato del territorio attraverso programmazione concordata con la direzione della struttura.

Nella Residenza Mordini sarà affisso il programma delle attività settimanali.

- Servizio Psicologico

Lo psicologo segue il percorso di accoglienza dei nuovi ospiti insieme al Coordinatore. Accoglie le richieste degli ospiti e dei parenti riguardanti la vita della Residenza. Si adopera affinché tutti i soggetti istituzionali e non, mettano a disposizione degli ospiti idonei interventi con l'obiettivo di assicurare all'anziano le migliori condizioni possibili di vita all'interno della struttura. Offre, su appuntamento, un servizio di Sportello per i familiari che ne facessero richiesta.

- Servizio assistenza Medica

L'ospite conserva il rapporto con il suo medico di Medicina Generale. Il Medico di Medicina Generale ha la responsabilità clinica del proprio paziente, valuta lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, prescrive la terapia farmacologia, visite ed esami diagnostici. Il Medico è tenuto ad assicurare visite ed interventi programmati e nei casi di urgenza non programmabili.

- Gite esterne

Con l'aiuto del volontariato sono previste uscite su territorio volte a mantenere radicate le tradizioni dell'anziano, grazie alla partecipazione ad eventi, manifestazioni, ricorrenze proprie della vita di paese.

Mensilmente saranno previste anche uscite fuori porta con brevi visite guidate.

- Servizio religioso

L'accesso alla cappellina della Residenza è libero e può essere fatto durante la giornata. È garantita la celebrazione liturgica settimanale.





## PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

### SERVIZI DIRETTI COMPRESI NELLA RETTA

#### Area direzione ed amministrazione

- Direzione

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

- Responsabile reparto

Il responsabile di reparto è una figura dell'area sanitaria inserita nell'organizzazione complessiva della residenza tra direzione uffici e servizi, programma ed organizza tutte le attività infermieristiche ed assistenziali del reparto garantisce continuità ed uniformità delle prestazioni ed il mantenimento degli standard qualitativi garantiti ad ogni ospite.

- Coordinatore servizi amministrativi, risorse umane

Il coordinatore garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, contratti ospitalità, riscossioni rette, emissioni fatture, pratiche di gestione ed organizzazione delle risorse umane programmazione attività formativa, verifica conformità prestazioni da fornitori.

- Servizio portineria/centralino/accoglienza

Garantiti da personale addetto alla reception ed attività amministrative con servizio di accoglienza ai visitatori ed informazioni sulla struttura il servizio è attivo dalle ore 09.00 alle ore 13.00 da lunedì a sabato e dalle 14.00 alle 17.00 il martedì e giovedì, nei restanti orari della giornata e nei giorni festivi, l'attività viene garantita dal personale in servizio nelle 24 ore.

- Servizi onoranze funebri

Il personale addetto all'assistenza garantisce tutte le cure dovute alla salma, la Residenza Mordini è dotata di una Sala Commiato. I servizi trasporto saranno a totale carico dei familiari, tutori legali o amministratori di sostegno; gli stessi individueranno le ditte specializzate a cui affidare il trasporto. Il personale della Residenza Mordini non può in alcun modo interferire nella scelta.

#### Area Servizi alberghieri

- Servizio pulizie lavanderia

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

Lavanderia e guardaroba. L'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale. Il servizio lavanderia degli indumenti personali è garantito dal personale interno che provvede al lavaggio, alla stiratura, al rammendo ed alla consegna nelle proprie stanze con l'esclusione degli indumenti che necessitano di particolari trattamenti in tintoria.

L'ospite ha facoltà di affidare i propri capi a lavanderie esterne a proprie spese. Il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (lenzuola asciugamani ecc.) è affidato a ditta specializzata esterna.



## PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

### Area Servizi tecnologici

- Ogni unità abitativa è dotata di:  
TV standard digitale.

Servizi e Sistemi Informatici. La direzione promuove l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche quale strumento per migliorare l'organizzazione dei servizi, nonché la pianificazione il controllo e la valutazione delle attività che vengono svolte nell'ambito dell'erogazione dei servizi. Il sistema informatico della residenza dispone di Wireless per consentire a tutti gli operatori autorizzati l'accesso immediato alle informazioni necessarie al miglioramento dell'assistenza.

- Ogni ospite usufruisce di:

Attrezzature e tecnologie sanitarie. La Struttura è dotata di attrezzature e tecnologie sanitarie di ottima qualità e tecnologicamente all'avanguardia. Tutte le attrezzature sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o EN, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sui dispositivi di sicurezza e sulla sicurezza sui posti di lavoro (D.lgs 81/2008). Le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono state scelte per il miglior benessere della persona assistita e supporto al lavoratore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

Tablet. Grazie allo sviluppo di una piattaforma digitale è possibile promuovere nella persona il potenziamento di tutte le abilità cognitive, sostenendo quelle emotive e sociali, motivando l'anziano alla socializzazione e alla conoscenza con gli altri ospiti della struttura ed i loro caregivers. La piattaforma, grazie alle sue potenzialità, permette la costruzione di un ponte tra ospiti e familiari i quali, per molteplici esigenze, non riescono sempre a garantire una presenza costante.

### Apparecchiature per somministrazione ECG e monitoraggio cardiaco

### Servizio di assistenza amministrativa e fiscale garantendo:

- la collaborazione ed il disbrigo di eventuali pratiche e scadenze personali dell'ospite che non ha la possibilità di provvedere al loro svolgimento;
- la collaborazione, la preparazione e l'inoltro delle pratiche di richiesta per l'ottenimento dell'invalidità civile con assegno di accompagnamento;
- la redazione dei modelli 730 - UNICO - RED per le dichiarazioni fiscali;
- le pratiche per il cambio del medico e della residenza.



## PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

### SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal Servizio Sanitario;
- Pannoloni oltre alla fornitura a carico del SSN quantificati in n. 60 mensili;
- Farmaci non compresi in fascia A dal Servizio Sanitario; ausili non riconosciuti dal SSN;
- Servizio di ristorazione; i pasti vengono preparati direttamente dalla cucina della Residenza Mordini, da personale specializzato nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti. Gli ospiti possono richiedere giornalmente tre pasti: prima colazione, pranzo e cena.
- Trasporti ed accompagnamento per attendere cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche e ricoveri c/o centri specializzati o a richiesta per altri motivi;
- Spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite;
- Spese per il consumo relativo all'apparecchiatura telefonica privata in camera;
- Estetista, podologo;
- Assistenza in caso di ricovero c/o strutture ospedaliere;
- Prestazioni fisioterapiche oltre agli interventi prescritti;
- Servizio parrucchiere/barbiere;
- Servizio di custodia valori.



## COSTO DEL SERVIZIO

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

### Retta mensile APPARTAMENTI PROTETTI - CASA ALBERGO

<b>USO ESCLUSIVO una persona</b> Composto da cucina, sala pranzo, bagno, camera da letto	<b>57,77 pro die (+ iva di legge) servizi compresi:</b> Utenze (telefoniche escluse), pulizie giornaliere, lavaggio biancheria, assistenza infermieristica al bisogno Servizi esclusi: spese vitto, spese parrucchiere, pedicure, podologo, spese medicinali, ecc.
<b>USO DUE persone</b> Composto da cucina, sala pranzo, bagno, camera da letto	<b>31,70 pro die (+ iva di legge) ad ospite servizi compresi:</b> Utenze (telefoniche escluse), pulizie giornaliere, lavaggio biancheria, assistenza infermieristica al bisogno Servizi esclusi: spese vitto, spese parrucchiere, pedicure, podologo, spese medicinali, ecc.

È possibile richiedere servizi aggiuntivi individualizzati, tale richiesta sarà oggetto di sottoscrizione di ulteriore Contratto di Fornitura Servizi, le tariffe applicate saranno comunicate a seguito di elaborazione di progetto "fornitura servizi aggiuntivi"

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

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento nel punto precedente "Prestazioni e Servizi compresi nella retta".

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



## COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

### Rapporti con familiari e comunità locale

Gli ospiti della Casa Albergo sono 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. 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 varie iniziative a favore degli ospiti stessi, in accordo con la Direzione. La Residenza Mordini è aperta tutti i giorni:

- Ai familiari e/o persone dagli stessi espressamente indicati potranno accedere alla struttura dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Eventuali deroghe sull'orario di ingresso potranno essere esclusivo oggetto di autorizzazione da parte della Direzione. È possibile visitare la struttura, previo appuntamento.

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

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

Nella struttura è prevista una bacheca "Comunicazioni con i familiari/visitatori" con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire ai familiari ed ai visitatori riguardanti regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.



## COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

### Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

La Casa Albergo garantisce la funzione di vigilanza nei confronti dell'utente, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. E' istituito c/o la Residenza Mordini il Comitato di Iniziativa e Controllo formato da due rappresentanti dei familiari, un rappresentante degli ospiti, due rappresentanti del personale, un rappresentante nominato dal comune di Castelfidardo ed un rappresentante nominato dalla Direzione COOSS. Il comitato si riunisce periodicamente ed ha il compito di vigilare e promuovere iniziative e proposte atte al miglioramento dei servizi offerti.

La Residenza Mordini 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 Residenza Mordini 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:

### Punto Informazione della Residenza Mordini

C/o reception/ servizio accoglienza  
Tel. 071 78652

### COOSS Ente gestore del servizio

Ente gestore del servizio  
Via Saffi 4 - 60121 Ancona  
Tel. 071 501031 - Fax 071 50103206

La Residenza Mordini 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.



## ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La scansione della giornata tipo

L'organizzazione del lavoro della Residenza è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestione della giornata. Gli ospiti della Casa Albergo, essendo autosufficienti possono gestire i propri orari secondo le singole esigenze. Hanno inoltre la possibilità di partecipare alle attività pianificate dalla residenza.

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 nella sala da pranzo
ore 10.00-11.30	Attività di animazione o motorie (cadenza settimanale)	
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 (cadenza settimanale)	
ore 18.30-19.00	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
<b>Coordinatore (responsabile della struttura)</b>	Coordinamento amministrativo, gestione del personale, assunzione diretta delle responsabilità gestionali, rappresentanza esterna
<b>Medico</b>	L'ospite inserito in struttura conserva il rapporto con il proprio Medico di Medicina generale. Il consulente medico esterno è presente in struttura una volta a settimana e supervisiona le problematiche specifiche degli ospiti.
<b>Psicologo</b>	Effettua valutazione testistica per elaborare il piano di assistenza individualizzato e sostegno alle famiglie degli utenti attraverso colloqui periodici
<b>Coordinatore infermieri</b>	Organizza gli aspetti igienico-sanitari, coordina tutte le figure coinvolte nei progetti di cura
<b>Infermieri Professionali</b>	Il Servizio viene erogato per numero 15 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.
<b>OSS</b>	Il servizio viene garantito per n. 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 mobilitazione; attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione; sorveglianza; socializzazione; riordino del letto e pulizia suppellettili (armadio e comodino).
<b>Terapista della riabilitazione</b>	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.
<b>Ausiliario</b>	Si occupa della pulizia degli ambienti e della lavanderia.
<b>Podologa</b>	Si occupa delle cure del piede.
<b>Attività ricreative</b>	Le attività ricreative vengono programmate dalla Psicologa della struttura ed espletata durante la terapia occupazionale.
<b>Parrucchiere</b>	Si occupa del taglio e piega

### PIANO AGGIORNAMENTO PERSONALE

Tutto il personale periodicamente frequenta corsi di formazione specifici interni ed esterni.

### PROGRAMMA ANNUALE

Annualmente tutto il personale viene formato ed informato in materia di sicurezza sul lavoro. Il personale afferente l'area sanitaria provvede alla propria formazione continua frequentando corsi accreditati ECM.





## LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

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 (D.lgs. 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della cooperativa.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La cooperativa ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out, ...). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.



## LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA

### La Qualità della Casa Albergo: 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'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto "impegnato" sulla carta del servizio e quanto realmente "erogato" dalla struttura. 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 e 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 (al bisogno)

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Qualità del personale</b>	<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, in base alla normativa ECM.</p>
<b>Documentazione</b>	<p>Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni.</p> <p>Aggiornamento costante della cartella infermieristica.</p>
<b>Assistenza infermieristica</b>	<p>Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti.</p> <p>Segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari.</p> <p>Registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite.</p>



## LA QUALITÀ DELLA CASA ALBERGO

### La Qualità della Residenza Mordini: 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'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto "impegnato" sulla carta del servizio e quanto realmente "erogato" dalla struttura. 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 e 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
<b>Qualità del personale</b>	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.
<b>Documentazione</b>	Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella infermieristica
<b>Assistenza infermieristica</b>	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 DELLA CASA ALBERGO

### Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Qualità del personale</b>	<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>
<b>Cura della persona e igiene personale</b>	<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>
<b>Governo dell'alloggio</b>	<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
<b>Qualità dei pasti</b>	<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>
<b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>	<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>
<b>Servizio di lavanderia e guardaroba</b>	<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 DELLA CASA ALBERGO

### 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	<b>Certificazioni in corso di validità:</b>  <b>ISO 9001:2015</b> - Sistemi di gestione per la qualità <b>ISO 45001:2018</b> - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro <b>UNI/PdR 125:2022</b> - Sistemi di gestione per la parità di genere 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, filosofiche e religiose;
- Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- Alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- Alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrando nei termini previsti dal regolamento;
- Alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri, nel rispetto delle normative specifiche per la non autosufficienza;
- Alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- Ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- Alla partecipazione al Comitato dei Familiari.

### 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 con familiari;
- Di osservare gli orari della struttura, dei pasti ecc.;
- Di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri;
- Di rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;
- Di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;
- Di pagare regolarmente la retta.



**RESIDENZA  
MORDINI**

**CARTA DEI SERVIZI**

Casa Albergo  
Via Carlo Marx, 68/D - Castelfidardo (AN)

Rev. 01/02/2024

Tel: 071 78652

Mail: [info@mordini.cooss.it](mailto:info@mordini.cooss.it)

## CONTATTI E NUMERI UTILI

### PER ULTERIORI INFORMAZIONI O DELUCIDAZIONI SI PREGA DI CONTATTARE:

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio accoglienza reception della Residenza Mordini è aperto al pubblico dalle ore 09.00 alle ore 13.00 da lunedì a sabato.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

#### **Residenza Mordini**

Via Carlo Marx, 68/D - Castelfidardo (AN)

Tel: 071/78652

Mail: [info@mordini.cooss.it](mailto:info@mordini.cooss.it)

#### **COOSS Sede Centrale**

Via Saffi 4 - 60121 Ancona

Tel: 071 501031 - Fax 071 50103206

Mail: [urp@cooss.marche.it](mailto:urp@cooss.marche.it)

**COOSS Cooperativa Sociale**

Sede Legale: Via Saffi 4, 60121 ANCONA - Partita Iva n. 00459560421 - Tel: 071.501031 - Fax: 071.50103206  
Mail: [info@cooss.marche.it](mailto:info@cooss.marche.it) - Sito: [www.cooss.it](http://www.cooss.it)



**RESIDENZA  
MORDINI**

**CARTA DEI SERVIZI**  
Casa Albergo  
Via Carlo Marx, 68/D - Castelfidardo (AN)

Rev. 01/02/2024  
Tel: 071 78652  
Mail: info@mordini.cooss.it

## SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

RP  Casa Albergo

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

La segnalazione ha luogo in forma:

verbale  telefonica  con lettera  con modulo

Da parte del Sig/ra:

Familiare di:

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

.....

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

.....

**NOTA:** la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione

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





## SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

La risposta all'utente ha avuto esito immediato

Si

No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

Rappresentante Direzione Ente gestore

Direttore generale struttura

In data:

.....

Risoluzione del caso segnalato:

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

Firma operatore che ha attuato la risoluzione:

Posta agli atti il:

.....