



CARTA DEI SERVIZI



La Casa Gialla
COOSS Marche
1999 - 2019

La Casa Gialla


Comunità Protetta

SRP.3.1.1

Via Pontelungo n.134 60131 Ancona


Tel.0712900045 - Fax 0712908656

Email: casagialla@strutture.cooss.it

	 <p data-bbox="762 80 995 215">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	Rev.09 del 23/06/2020
--	---	--------------------------

Indice

Premessa	3
Utenza e modalità di ammissione	4
Descrizione della Comunità Protetta "La Casa Gialla"	6
I nostri servizi	9
Regole di vita comunitaria: diritti e doveri degli utenti	16
Impegni e programmi di miglioramento	17
La Sicurezza nella CP "La Casa Gialla"	20
Contatti	21
Allegato	21

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

Premessa

La Carta dei Servizi si propone di illustrare l'organizzazione interna di "La Casa Gialla" e di tutti i servizi che in essa vengono offerti al fine di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni ed un continuo miglioramento del servizio.

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono fondamentalmente:

- informare gli ospiti, i parenti, gli enti committenti e tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione del servizio in merito ai servizi che "La Casa Gialla" offre;
- impegnarsi per garantire e migliorare costantemente i servizi offerti;
- raccogliere il grado di soddisfazione per migliorare la qualità dei servizi offerti.

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa di "La Casa Gialla" ed è pubblicata sul sito web della COOSS Marche: www.cooss.it e inviata alle associazioni di volontariato per loro presa visione e riscontro.

Inoltre, viene inviata comunicazione dell'avvenuto caricamento della Carta dei Servizi sul sito web COOSS (www.cooss.it) alle Associazioni degli utenti, all'ordine dei Medici di Medicina Generale, PLS e collegi professionali, alle Istituzioni, alle farmacie e ai vari servizi del Dipartimento di Salute Mentale della ASUR Marche Area Vasta n.2.

Su richiesta la presente Carta dei Servizi viene distribuita gratuitamente agli ospiti, ai familiari e ai tutori.

È prevista una revisione annuale della Carta dei Servizi. Nella revisione vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei familiari e dei tutori.


*Nel 1972 Don McLean, cantante folk americano, compose una ballata
"Vincent" ispirata alla vita e alle opere di Van Gogh.*

<http://www.youtube.com/watch?v=n7tx1Un4shU&feature=youtu.be>

con traduzione in italiano dei testi:

<http://youtu.be/WxaAurvpdR8>

Buon Ascolto!

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

Utenza e modalità di ammissione

A chi si rivolge

"La Casa Gialla" è una Comunità Protetta nata nell' agosto del 1999 per accogliere i pazienti provenienti dall'ex CRASS. Nel tempo l'utenza si è parzialmente modificata ed oggi "La Casa Gialla" si rivolge ad utenti i cui programmi assistenziali a carattere specificatamente terapeutico si siano rivelati insufficienti o presentino una situazione socio-familiare in progressivo deterioramento che ne renda inutilizzabili le risorse o, infine, presentino uno stato di malattia psichiatrica prevalente (su eventuali altre patologie), perdurante e stabilizzato, tale da richiedere un trattamento continuo.


Modalità di accesso

"La Casa Gialla" è accreditata dalla Regione Marche (SRP 3.1.1) con Decreto n.177 del 11/07/2017 ed è convenzionata con la ASUR Marche Area Vasta n.2 ed è quindi il Dipartimento di Salute Mentale a curare gli invii e a gestire la lista di attesa in base all'ordine cronologico di arrivo della richiesta e alla valutazione dei singoli casi. 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;
- Fotocopia del certificato di invalidità civile;
- Certificato medico che attesti l'idoneità alla vita di comunità e l'assenza di malattie infettive;
- 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. All'ospite sarà indicata la sistemazione scelta. 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.

	 <p data-bbox="762 85 995 210">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p data-bbox="1251 120 1398 183">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	---	--

Costi

La quota giornaliera complessiva è così ripartita:

- 70% +IVA al 4% a carico della ASUR
- 30% +IVA al 4% a carico dell'ospite o dei familiari civilmente obbligati

Tutti i servizi elencati nella presente Carta Servizi sono compresi nella retta in ottemperanza a quanto previsto dall'attuale Manuale di Accreditemento Regionale per le strutture sanitarie.

Sono a carico degli ospiti tutte le spese personali ed i farmaci non mutuabili.

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

Descrizione della Comunità Protetta "La Casa Gialla"

La Struttura

"La Casa Gialla" è un complesso immobiliare, fabbricato ex-rurale, con annessi ristrutturati, situato nel territorio comunale di Ancona – Località Baraccola.

Il Blocco centrale residenziale si articola su due piani per complessivi n.20 posti letto ed è provvisto di ascensore.

Oltre al Blocco centrale residenziale, la struttura è dotata dei seguenti annessi indipendenti: Lavanderia, Palestra, Chiesa e Locale impianti.

Attorno si sviluppa un giardino di circa 1500 metri quadrati.

"La Casa Gialla" è raggiungibile utilizzando la linea n.22 della Conerobus (solo le corse che transitano per Via Pontelungo-Variante).

"La Casa Gialla" è di proprietà della Cooperativa Sociale COOSS MARCHE ONLUS scpa ed è gestita da operatori della stessa cooperativa.


Il Personale de "La Casa Gialla"

Responsabile della Struttura (Psicologo)	n.1
Psichiatra	n.1
Educatore Coordinatore	n.1
Educatori	n.2
Infermieri Professionali	n.5
O.S.S.	n.5
Assistenti di base	n.3
Personale sostituto	
Soci volontari	n.4

(Organigramma aggiornato al 6 dicembre 2019)

Tutto il personale de "La Casa Gialla" è impegnato in percorsi formativi e di aggiornamento professionale anche in materia di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (D.Lgs. 81/2008 Testo unico).

Il personale sanitario partecipa al Programma nazionale di formazione continua ECM così come previsto dal Ministero della Sanità.

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

La Mission de "La Casa Gialla"

Gli operatori de "La Casa Gialla" si propongono l'obiettivo di migliorare quanto possibile la qualità della vita degli ospiti della struttura, adoperandosi per restituire e mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile e per limitare il rischio involutivo, al fine di ridurre e prevenire l'isolamento sociale.

I **principi** attraverso i quali "La Casa Gialla" intende perseguire il proprio obiettivo sono i seguenti:

- **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 specifici di ogni 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 per poter 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.
- **Equità**, perché deve esistere per tutti il diritto a stare bene e perché l'Unione Europea *"riconosce e rispetta il diritto delle persone a beneficiare degli strumenti designati ad assicurare loro l'indipendenza, l'integrazione sociale e la partecipazione alla vita della comunità"*.
- **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.
- **Personalizzazione delle cure ed umanizzazione degli interventi**. La Comunità si impegna a garantire all'ospite una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata ed orientata al contesto. Assicura inoltre riservatezza, rispetto della privacy e dignità.

Gli **obiettivi** e le **attività di breve-medio periodo** sono i seguenti:

- promuovere la capacità di prendersi cura di sé (cura della propria persona, del proprio abbigliamento, dei propri spazi);
- promuovere la consapevolezza delle proprie abilità e competenze;
- promuovere il potenziamento delle capacità espressive (linguaggio verbale e corporeo) e delle spinte motivazionali;
- fornire occasioni per sperimentare la possibilità di rendersi utile agli altri (solidarietà e aiuto reciproco tra ospiti e attività a favore di terzi);

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

- favorire opportunità di risocializzazione attraverso l'instaurazione e/o il recupero di relazioni gratificanti e significative con gli operatori, i familiari, i volontari e tra gli ospiti;
- creare occasioni di contatto e scambio con le varie agenzie presenti nel tessuto sociale di cui fa parte "La Casa Gialla" (parrocchia, scuola, associazioni di volontariato, locali da ballo, uffici, musei, locali pubblici, etc.).

Dal 2006 è stato introdotto per ogni ospite il **Progetto Assistenziale Riabilitativo Individualizzato** (in sostituzione della scheda di assistenza individualizzata già precedentemente in uso) che prevede la definizione di obiettivi educativi specifici per ogni singolo ospite.

Il Progetto Assistenziale Riabilitativo Individualizzato è frutto della collaborazione di tutto il personale della struttura e viene condiviso durante le riunioni di equipe.

	 <p>CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p>Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	----------------------------------

I nostri Servizi

Servizi alberghieri

"La Casa Gialla" si impegna a garantire il comfort alberghiero attraverso i seguenti servizi:

Servizio di cucina e mensa

I pasti sono forniti da una ditta esterna, il personale oltre al porzionamento e alla distribuzione, provvede al controllo sulla cura e l'igiene dei cibi e dei locali adibiti a cucina e a sala da pranzo.


Per questioni di igiene e sicurezza non è consentito cucinare in camera e ai familiari ed amici non è consentito transitare in sala da pranzo durante la distribuzione del vitto. È garantita ai familiari e parenti la possibilità di usufruire di un pasto caldo secondo quanto specificato nella bacheca informativa della struttura.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Qualità dei prodotti alimentari offerti, particolarmente per quanto riguarda l'igiene	Attestazioni ditta fornitrice pasti (HACCP, contenitori e mezzi di trasporto, O.G.M.). Manuale di autocontrollo HACCP adottato da "La Casa Gialla".
Varietà e qualità dei pasti con aderenza ai bisogni alimentari dei singoli ospiti	Menù settimanale con diverse scelte giornaliere, possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati, possibilità di scelta del menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa.
Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata	Orario pasti: colazione ore 8.00, pausa caffè ore 10.30, pranzo ore 12.00, merenda ore 16.30, cena ore 19.00.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il lavaggio e la stiratura della biancheria della casa è affidato ad una lavanderia esterna accreditata. Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti è a carico della lavanderia interna.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Detersione e sanificazione della biancheria della casa	Ritiro e consegna bisettimanale della biancheria della casa da parte di una ditta esterna. Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti.
Identificazione della biancheria personale degli ospiti	Gli indumenti personali degli ospiti sono identificati e contrassegnati.

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	Rev.09 del 23/06/2020
--	--	--------------------------

Servizio di pulizia locali e servizi

La detersione e la sanificazione dei locali e dei servizi igienici è affidata al personale della struttura.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Garantire l'igiene dei vari ambienti della struttura attraverso procedure standardizzate di detersione e sanificazione	Piano di sanificazione per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati per la detersione e la sanificazione. Piani di lavoro per la pulizia giornaliera degli ambienti.

Servizi di assistenza e cura della persona

Servizio di assistenza nelle 24 ore


Il servizio garantisce assistenza costante attraverso personale qualificato nell'arco dell'intera giornata.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Garantire la continuità dell'assistenza agli ospiti in caso di urgenza o eventi imprevisti È possibile la prenotazione telefonica di esami strumentali e visite specialistiche	Protocolli di gestione delle emergenze mediche ed organizzative. Modulo programmazione visite mediche specialistiche

Servizio di sicurezza

"La Casa Gialla" ha predisposto impianti, dotazioni di sicurezza e corsi formativi per il personale atti a garantire la sicurezza degli ospiti in caso di emergenza e/o pericolo.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Garantire la sicurezza degli ospiti in casi di emergenza e/o pericolo	Possesso certificazioni impianti. Regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti Piani di emergenza, piano di esodo visibile, prove di esodo regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza. Possesso certificazione ISO9001 – Sistemi di gestione per la qualità e ISO 45001 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro. Audit e verifiche ispettive interne periodiche.

	 <p>CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p>Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	----------------------------------

Servizio di cura e igiene della persona

Il servizio prevede, laddove necessario, un aiuto pratico nello svolgimento delle attività relative alla persona: alzata dal letto, igiene personale, vestizione e nutrizione, favorendo tuttavia l'acquisizione di una maggiore autosufficienza.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Costanza, disponibilità e competenza degli operatori	Qualifica Professionale O.S.S. Piano di lavoro O.S.S. Protocolli di assistenza individualizzati. Monitoraggio assistenza agli ospiti (assunzione pasti, igiene personale, igiene orale, etc.).

Servizio di podologia

Il servizio è affidato ad un professionista esterno accreditato che secondo necessità opera in struttura.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Competenza e disponibilità del podologo	Qualifica professionale di podologo. Visite periodiche mensili e reperibilità in caso di necessità.

Servizio di parrucchiere e barbiere

Il servizio di parrucchiere e barbiere è assicurato da una operatrice della COOSS Marche.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Disponibilità a seconda delle esigenze degli ospiti	Servizio di parrucchiere su richiesta, servizio di barbiere ogni due giorni.

Servizio di accompagnamento e trasporto

Gli operatori de "La Casa Gialla" hanno a disposizione un mezzo di trasporto per accompagnare gli ospiti a visite mediche o altre necessità.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Disponibilità di trasporto e di accompagnamento in caso di necessità	Manutenzione periodica mezzo di trasporto. Programmazione settimanale visite ed accompagni. Protocollo gestione emergenze.

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	Rev.09 del 23/06/2020
--	--	--------------------------

Servizi sanitari

Assistenza psichiatrica

L'assistenza psichiatrica è garantita dal Medico Psichiatra de "La Casa Gialla".

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Continuità e reperibilità dello psichiatra	Presenza in struttura. Disponibilità telefonica. Colloqui periodici con gli ospiti ed i familiari.

Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita dai medici di base della ASUR Marche che periodicamente operano in struttura.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Continuità e reperibilità del medico di base	Visite periodiche dei medici di base. Diario medico in cartella clinica, Registro accessi MMG. Su richiesta del medico di base programmazione visite specialistiche.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita da personale qualificato presente in struttura nell'arco delle 24 ore.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Competenza e professionalità	Qualifica professionale. Presenza continuata nell'arco delle 24 ore. Protocollo di assistenza infermieristica.

Cartella Clinica e Cartella Sociale

Di ogni ospite viene predisposta una cartella clinica in cui viene annotato ogni intervento effettuato, l'esame clinico, l'esame obiettivo, il raccordo anamnestico, la terapia in atto ed eventuali variazioni, gli interventi e le visite specialistiche, gli accertamenti diagnostici e le loro risultanze, ogni considerazione clinica ritenuta necessaria.

È stata predisposta anche una cartella sociale in cui vengono conservati i documenti ed ogni altra certificazione consegnata al personale della comunità.

	 <p>CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta “La Casa Gialla” Cc113s</p>	<p>Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	----------------------------------

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
<p>Completezza e costanza degli aggiornamenti</p> <p>Tempi di attesa per il ritiro copia cartella clinica e/o qualsiasi altra documentazione quali referti, prestazioni specialistiche e diagnostiche e documentazione sanitaria relativa a qualsiasi ricovero programmato.</p>	<p>Aggiornamento costante della cartella clinica.</p> <p>Massimo 30 giorni dalla richiesta (presentazione della domanda in forma scritta su carta semplice).</p>

Servizio educativo, di animazione e di assistenza religiosa

Attività educative

Ogni lunedì mattina nel gruppo programmazione gli ospiti con l'ausilio degli educatori predispongono il calendario delle attività previste per la settimana entrante.

Tra le varie opportunità:

- gruppo discussione settimanale
- laboratorio di manipolazione
- laboratorio relax e coccole
- laboratorio di estetica
- laboratorio giochi e curiosità
- laboratorio di scolarizzazione
- laboratorio di manualità
- attività motoria
- giardinaggio e orto
- laboratorio artistico
- inserimenti sociali
- ascolto ed approfondimento di racconti scelti ed articoli del quotidiano
- partecipazione guidata ai lavori di manutenzione della casa
- shiatsu
- gruppo menù settimanale
- Gioco delle bocce

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
<p>Realizzazione di attività educative finalizzate alla risocializzazione e al mantenimento/potenziamento delle abilità dell'ospite</p>	<p>Varietà e programmazione delle attività proposte.</p> <p>Monitoraggio della partecipazione degli ospiti alle attività attraverso le schede educative.</p> <p>Progetto assistenziale riabilitativo individualizzato.</p> <p>Relazioni e confronti periodici tra operatori nelle riunioni di equipe</p>

	 <p>CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p>Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	----------------------------------

Attività di animazione

Il servizio di animazione prevede attività ricreative nel corso dell'anno (compleanni, festività natalizie, carnevale, etc.), attività ludiche giornaliere (carte, giochi da tavolo, bocce, pallone, etc.), uscite di gruppo quotidiane (bar) e settimanali (gite, visite ai musei, cinema, spesa, mare etc.).

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Realizzazione di attività di animazione finalizzate alla risocializzazione e al mantenimento/potenziamento delle abilità dell'ospite	Varietà e programmazione delle attività proposte. Monitoraggio della partecipazione degli ospiti alle attività attraverso le schede educative. Progetto assistenziale riabilitativo individualizzato. Relazioni e confronti periodici tra operatori nelle riunioni di equipe.

Volontariato

E' garantito l'accesso alle organizzazioni di volontariato previa autorizzazione del Direttore Sanitario. Per accessi programmati e duraturi nel tempo, i volontari sottoscrivono la modulistica vigente per l'ammissione a Socio Volontario della COOSS Marche.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Possibilità di partecipazione attiva, competente e qualificata da parte di soci volontari	Registro presenze volontari

Visite parenti ed amici

I parenti e gli amici possono accedere liberamente alla struttura durante l'arco dell'intera giornata. Se necessario anche di notte previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Possibilità di visite frequenti e libere da parte dei familiari	Possibilità di visita nell'arco dell'intera giornata (salvo durante l'esecuzione delle pratiche sanitarie ed alberghiere)

	 <p>CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta “La Casa Gialla” Cc113s</p>	<p>Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	----------------------------------

Assistenza religiosa

È consentita all'utente, durante la degenza l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede. La celebrazione della Messa di rito cattolico è garantita da un Parroco e da un gruppo di volontari accreditati.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Disponibilità di assistenza religiosa	Celebrazione messa domenicale o di altri riti religiosi nel rispetto dell'appartenenza religiosa degli ospiti.

Servizio di informazione ed accoglienza

Servizio di informazione

Il servizio fornisce una pronta accoglienza ed una completa informazione all'ospite, alla sua famiglia e ai tutori.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Completezza, chiarezza, prontezza e disponibilità di informazioni	<p>Disponibilità continuata e giornaliera di colloqui con il responsabile, il coordinatore, lo psichiatra ed il personale della struttura.</p> <p>Condivisione informazioni tramite bacheca informativa.</p>

Servizio reclami

Per ogni necessità di chiarimento, informazione o reclamo è possibile rivolgersi direttamente al responsabile o al coordinatore della struttura ed in caso di necessità concordare insieme un appuntamento oppure inoltrare segnalazione scritta attraverso modulo allegato in ultima pagina.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Possibilità di presentare osservazioni e reclami relativamente ai servizi erogati	<p>Presenza giornaliera del responsabile e del coordinatore della struttura.</p> <p>Questionario di indagine annuale per rilevare reclami e disservizi, per ricevere suggerimenti e proposte di miglioramento da sottoporre agli ospiti della struttura.</p>

Servizio di raccordo con l'Ente inviante

Il servizio prevede un costante confronto con lo psichiatra e/o l'assistente sociale di riferimento dei singoli ospiti

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Raccordo continuo e costante con gli operatori dell'Ente inviante (psichiatra, assistente sociale, etc.)	<p>Contatti e scambi di informazioni periodici.</p> <p>Invio relazioni periodiche di aggiornamento di ogni ospite.</p>

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

Servizi amministrativi e gestionali

L'area dei servizi amministrativi e gestionali comprende una serie di attività di supporto al fine di garantire una buona gestione amministrativa della struttura: raccordo con i tecnici e gli amministrativi della sede centrale della Cooperativa, tenuta piccola contabilità degli ospiti, etc.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Frequenza, continuità e chiarezza nel passaggio delle informazioni Chiarezza e trasparenza nella gestione del denaro degli ospiti	Contatti e scambi di informazioni giornalieri, riunioni periodiche, etc. Tenuta di registri di cassa individuali ove necessario.

Regole di vita comunitaria: diritti e doveri degli utenti

Ogni utente ha il diritto:

1. Al rispetto della dignità umana

.... e ad essere assistito con premura ed attenzione

2. Alla riservatezza

.... nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy

3. Alla cura e all'assistenza

.... costante nell'arco delle 24 ore nel pieno rispetto della sua volontà

4. Alla sicurezza

.... ed essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e/o di pericolo

5. Alla critica

.... l'ospite, la famiglia e/o tutore, ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati ed esauditi nel limite del possibile

6. Ad essere informato


.... in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate

7. A non essere contenuto

.... e a non subire azioni lesive della propria integrità fisica e della propria dignità

8. Alla personalizzazione degli ambienti di vita

.... arricchendo la sua stanza con oggetti propri

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

9. A poter usufruire di opportunità di socializzazione

.... di animazione e riabilitazione, a ricevere visite di parenti ed amici e ad avere assicurate forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne

Ogni utente ha il dovere:

1. Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti

.... compreso il personale della struttura

2. Di non disturbare gli altri ospiti

3. Di osservare gli orari della struttura

4. Di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi

.... per sé e per gli altri

Impegni e programmi di miglioramento

COOSS Marche ha definito, documentato ed attuato un sistema di gestione integrato per la qualità, la salute e la sicurezza rispondente ai requisiti della **Norma UNI EN ISO 9001** – Sistemi di gestione per la qualità e **ISO45001** – Sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro.


"La Casa Gialla" dal 2006 è uno dei servizi oggetto di certificazione.

"La Casa Gialla" si impegna a rispettare gli indicatori di qualità dei servizi elencati in questa Carta e a lavorare per un continuo e costante miglioramento degli stessi.

La qualità dei nostri servizi viene periodicamente verificata dalla ASUR Marche e dalla Regione Marche così come previsto dai protocolli di intesa e dalle normative vigenti.

Inoltre "La Casa Gialla" si impegna ad effettuare rilevazione annuali sulla qualità percepita dagli ospiti e di rendere pubblici, attraverso la Carta dei Servizi, i risultati di queste rilevazioni e le eventuali modifiche apportate ai Servizi offerti.

Gli ambiti di indagine riguardano gli elementi caratteristici del servizio, con particolare attenzione all'umanizzazione e personalizzazione del servizio, alla professionalità del personale, nonché alle prestazioni alberghiere, di socializzazione, accoglienza, assistenza, informazione.

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

Anno 2019 Il Semaforo della qualità della Casa Gialla



All'interno de "La Casa Gialla" la *Customer Satisfaction* è sempre stata valutata coinvolgendo familiari e tutori, poiché attraverso la loro opinione si riteneva di poter rappresentare accuratamente la soddisfazione degli ospiti.

Da alcuni anni abbiamo scelto di valutarla coinvolgendo direttamente gli ospiti, dando loro la possibilità di esprimersi su questioni che li riguardano personalmente. Per fare questo tipo di valutazione è stato necessario rivedere e semplificare il questionario, rendendolo accessibile alle loro potenzialità. Le domande sono state modificate per renderle comprensibili ai più ed è stata introdotta una grafica più accattivante e comunicativa (vedi CS del 2012 e del 2013).

A seguito della valutazione della *Customer Satisfaction* del 2013 ci siamo resi conto che per alcuni ospiti non era semplice comprendere e dare un significato alla gradualità delle risposte (es: differenza tra molto e abbastanza) e quindi, ancora una volta, abbiamo deciso di cambiare, trasformando il questionario della *Customer Satisfaction* in un gioco divertente per gli ospiti ed utile per noi operatori.

A tutti gli ospiti che volevano partecipare sono state consegnate tre palette: una rossa, una gialla ed una verde.

Alzare la paletta Rossa **equivale a dire: "non mi piace, non va bene"**


Alzare la paletta Gialla **equivale a dire: "non lo so, non so cosa dire"**




Alzare la paletta Verde **equivale a dire: " mi piace, è ok"**

Nel mese di agosto 2019 il gioco è stato proposto agli ospiti della Casa Gialla e **n. 17 ospiti** su **n.20** hanno partecipato (6 femmine e 11 maschi).

Dall'analisi dei risultati non si evidenziano particolari criticità ed i valori ottenuti nei diversi item sono tendenzialmente buoni.

Dal confronto con i risultati del 2018 il trend complessivo risulta sostanzialmente invariato.


	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

DOMANDE			
Come si STA ALLA CASA GIALLA?		6%	94%
Come si MANGIA ALLA CASA GIALLA?		12%	88%
Ti PIACE LA TUA CAMERA?		6%	94%
Ti PIACE il GIARDINO?			100%
LA CASA GIALLA è pulita?		6%	94%
LA CASA GIALLA è un posto sicuro se c'è un terremoto, un incendio o vengono i LADRI?	12%		88%
Gli operatori ti sono vicini quando HAI un problema?		6%	94%
Ti piacciono le ATTIVITÀ che si FANNO con gli educatori?		6%	94%
Come ti trovi con gli Infermieri ed i Medici?		6%	94%
Gli operatori sono gentili e disponibili?		6%	94%
Come ti trovi con gli ALTRI ospiti?	6%		94%

Sulla base delle criticità emerse, nell'arco del 2020 verranno proposte le seguenti azioni migliorative:

1. implementare il numero delle prove di evacuazione annuali (da 1 a 3 prove annuali).
2. nel gruppo discussione settimanale si cercherà di approfondire il tema delle dinamiche di gruppo

Il report integrale della customer satisfaction 2019 può essere richiesto al seguente indirizzo: casagialla@strutture.cooss.it

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

La Sicurezza ne "La Casa Gialla"

COOSS Marche gestisce "La Casa Gialla" 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 vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro (DLgs 81/08 e sm), 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.


Nel rispetto di quanto disposto dal Servizio di Prevenzione e Protezione della COOSS Marche, tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro e dotato di indumenti e dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela propria e degli ospiti della struttura.

La sicurezza all'interno della struttura è garantita in condizioni ordinarie e di emergenza.

COOSS Marche ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza comprensivo di tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di gestione emergenze de "La Casa Gialla" composta da operatori in possesso di formazione (es: addetto al primo soccorso e/o addetto antincendio) capaci di intervenire e coordinare le diverse situazioni di emergenza che si dovessero presentare (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out, etc.) attraverso l'adozione di un Piano di Emergenza che riporta tutte le procedure da adottare.

Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste.

All'interno de "La Casa Gialla" sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno. Nella struttura, all'ingresso principale, 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 le regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

Contatti

Per ottenere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente a:



LA CASA GIALLA

Via Pontelungo n.134 60131 Ancona

Tel 071 2900045 - Fax 071 2908656

casagialla@strutture.cooss.it

Oppure presso gli uffici amministrativi della:



COOSS MARCHE ONLUS scpa


Via Saffi n.4 60121 Ancona

Tel 071501031 - Fax 071 50103206

urp@cooss.marche.it

Allegato:

Scheda Segnalazione

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

Scheda Segnalazione

Disservizi/Reclami – Suggerimenti/Elogi

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

La segnalazione ha luogo in forma:

- verbale
- telefonica
- con lettera
- con modulo

Da parte del/della Sig/ra

Residente a:

Familiare di :


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

	 <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI Comunità Protetta "La Casa Gialla" Cc113s</p>	<p style="text-align: right;">Rev.09 del 23/06/2020</p>
--	--	---

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