



RESIDENZA
VILLA BELLINI



COOSS

CARTA DEL SERVIZIO RESIDENZA "VILLA BELLINI"

Residenza socio-sanitaria assistenziale per disabili

DOVE SIAMO

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

CONTATTI

Tel. 0712905118 Email: villabellini@strutture.cooss.it

CARTA DEL SERVIZIO REDATTA DA COOSS

Rev.13 del 27/02/2026

La presente Carta del Servizio è esposta nella bacheca informativa della Residenza, distribuita e consegnata ai residenti e ai loro familiari e pubblicata sul sito web www.cooss.it.

Su richiesta è distribuita alle associazioni di volontariato, ai Medici di Medicina Generale, alle AST di riferimento. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi sono sempre recepite le proposte e le indicazioni dei residenti e dei loro familiari.

WWW.COOSS.IT

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO	3
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
LA COOPERATIVA SOCIALE COOSS MARCHE: STORIA E VALORI.....	5
2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO	7
PRINCIPI DEL SERVIZIO	9
3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA	10
COME RAGGIUNGERCI.....	11
MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO	11
RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA.....	12
GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA.....	12
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO	13
SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	16
MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE	17
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO.....	18
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO	20
DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI.....	20
MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI.....	21
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI.....	21
MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.....	21
6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO	22
COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	25
PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A CARICO DEL RESIDENTE.....	25
PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO.....	25
POLIZZE ASSICURATIVE	25
7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO	26
LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA	29
CONTATTI E NUMERI UTILI.....	30
ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI.....	31

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio della Residenza Villa Bellini è redatta dalla Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus, la quale eroga il servizio al suo interno. La Carta del Servizio rappresenta un documento di trasparenza a tutela dei residenti e dei loro familiari ed ha l'obiettivo di:

informare

il cittadino/residente sui servizi erogati
e sulle modalità per accedervi

impegnare

l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei
servizi descritti nel presente documento

indicare

i diritti e i doveri del cittadino/residente ed esprimere in modo
chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità

facilitare

una maggiore comprensione del servizio da parte del
cittadino/residente, di enti, istituzioni, organizzazioni del terzo settore,
volontariato, sindacati e operatori dei servizi sociali e sociosanitari

Con la Carta del Servizio i residenti ed i loro familiari hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti da COOSS e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione accanto alla reception.

La presente Carta del Servizio è aggiornata annualmente e condivisa con l'Azienda Sanitaria Territoriale (AST Ancona) di competenza al fine di valutarne i contenuti e recepirne eventuali modifiche e/o integrazioni. Nella revisione annuale della Carta del Servizio sono sempre recepite le proposte e le indicazioni dei residenti, dei loro familiari e dei tutori in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta del Servizio è sempre disponibile nella bacheca informativa della Residenza Villa Bellini. È consegnata ai residenti e loro familiari al momento della stipula del contratto di ammissione ed è pubblicata sul sito web **www.cooss.it**.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta del Servizio è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

L. Regionale 20/2002 "requisiti realizzazione, autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie".

Linee indirizzo Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

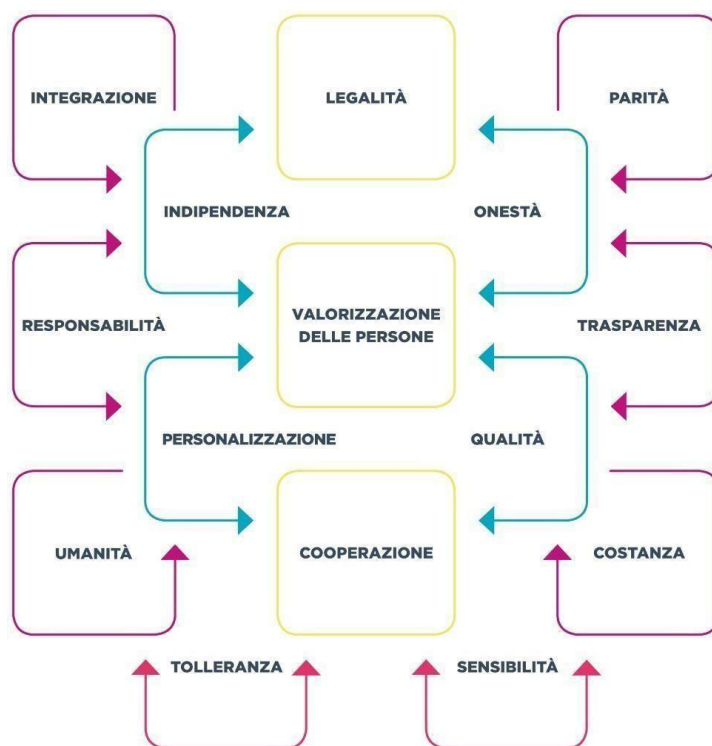
L. Regionale del 30/09/2016 n.21: "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari".

DGR 1412/2023 "L.R. n. 21/2016 – Aggiornamento del Manuale di Autorizzazione delle strutture sanitarie extraospedaliere e sociosanitarie che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale. Modifica delle DDGR 937/2020 e 938/2020".

DGR n. 1263 del 31/08/2023 "Attuazione del Decreto del Ministro della Salute 19/12/2022 in materia di accreditamento delle strutture sanitarie e sociosanitarie – Integrazione della DGR 1572/2019."

LA COOPERATIVA SOCIALE COOSS MARCHE: STORIA E VALORI

COOSS, nata ad Ancona nel 1979, è una cooperativa sociale di tipo A che opera nel settore dei servizi alla persona, erogando servizi sociali, socio-sanitari, assistenziali, educativi e formativi. Le attività della cooperativa si concretizzano nella progettazione, erogazione, gestione e valutazione di interventi sociali e socio-sanitari sia sotto forma di gestione diretta di strutture sia attraverso servizi territoriali, educativi e domiciliari.



COOSS si ispira ai valori della cooperazione, e quindi ai principi di equità, democraticità, mutualità e pari opportunità; le attività che svolge sono orientate al miglioramento continuo della qualità ponendo sempre le persone assistite al centro di ogni processo e favorendo le forme di partecipazione, condivisione e soddisfazione da parte di tutti gli stakeholder coinvolti. L'organigramma costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di residenti e familiari e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia rappresenta noi principi guida che i destinatari del Codice Etico di COOSS sono tenuti a seguire nei loro rapporti con i propri assistiti. I comportamenti assunti dal personale della Cooperativa sono improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso del proprio lavoro, nonché della vigente normativa in tema di privacy e trattamento dati personali.

COOSS nel rispetto e nella tutela dei propri residenti:

- ascolta e riconosce le loro esigenze garantendo un trattamento rispettoso;
- promuove l'autonomia personale nelle scelte e contrasta illeciti condizionamenti;
- valorizza le abilità individuali, rigettando condotte lesive dell'integrità personale;
- tutela e rispetta la loro intimità e il loro pudore e vieta ogni forma di contenzione. Le protezioni attraverso ausili posturali sono consentite solo su prescrizione medica, nei modi e termini prescritti.

Per realizzare la propria mission aziendale, COOSS ha implementato, attua e mantiene attivo, dal 2005, un Sistema di Gestione Integrato (SGI) per la Qualità, Sicurezza e Parità di Genere rispondente ai requisiti delle norme internazionali **ISO 9001, ISO 45001 e UNI/PdR 125:2022.**

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

L'approccio alla Qualità della Vita (QdV) rappresenta il costrutto epistemologico di riferimento adottato da COOSS per realizzare percorsi in grado di migliorare la presa in carico delle persone con disabilità e i loro percorsi di vita.

Qualità della vita intesa secondo il concetto promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, di percezione soggettiva di soddisfazione da parte di un individuo in riferimento a:

- il proprio status fisico, psicologico/emotivo e sociale, nel contesto ambientale, culturale e valoriale di appartenenza;
- la propria capacità di agire per raggiungere la felicità e la realizzazione personale in base alle proprie aspettative e desideri, interessi e obiettivi, a prescindere dallo stato di salute e dalle effettive condizioni sociali ed economiche.

Il nostro approccio fa riferimento al Modello Multidimensionale di Schalock e Verdugo Alonso (2002) che individua otto domini che concettualizzano complessivamente il costrutto della QdV:

- 1) Sviluppo personale
- 2) Autodeterminazione
- 3) Relazioni interpersonali
- 4) Inclusione sociale
- 5) Diritti
- 6) Benessere emotivo
- 7) Benessere materiale
- 8) Benessere fisico

Ciascuno di questi otto domini è rappresentato da precisi indicatori:

- Stato educativo, capacità personali, comportamento adattivo (sviluppo personale);
- Scelte/decisioni, autonomia, controllo personale, obiettivi personali (autodeterminazione);
- Social network, amicizie, attività sociali, interazioni, relazioni (relazioni interpersonali);
- Integrazione/partecipazione nella comunità, ruolo nella comunità, supporti (inclusione sociale);
- Diritti umani (rispetto, dignità, egualità) e legali (diritti);
- Sicurezza, esperienze positive, contentezza, concetto di sé, mancanza di stress (benessere emotivo);
- Stato di salute e nutrizionale, svago, tempo libero (benessere fisico);
- Stato finanziario, lavorativo e abitativo, proprietà (benessere materiale).

I nostri operatori lavorano con il fine ultimo di incrementare il livello complessivo di qualità della vita dei beneficiari, fornendo a ciascuno di essi adeguati sostegni individualizzati.

Lo strumento principale adottato a questo scopo è il Progetto Educativo Personalizzato (PEP), che consente di monitorare l'andamento e l'efficacia delle attività proposte, verificare il raggiungimento degli obiettivi, modificare le metodologie e gli strumenti in base alle risposte dell'utenza.

Il Progetto Educativo Personalizzato tiene conto delle diverse aree di intervento affettivo, cognitivo e comportamentale della persona e attraverso le seguenti metodologie e tecniche è formulata la proposta di intervento educativo:

- predisposizione del setting di apprendimento e dei tempi di lavoro e di pausa,
- task analysis (con immagini o istruzioni scritte),
- video-modeling e self-modeling,
- concatenazione retrograda e anterograda,
- fading,
- prompting,
- shaping,
- sistemi di rinforzo e contratti comportamentali,
- role playing,
- simulate,
- peer tutoring,
- cooperative learning,
- laboratori ambiente,
- programmi di gestione del comportamento e analisi funzionale del comportamento (antecedenti, descrizione e conseguenze),
- educazione socio-affettiva (Circle time, lettura NPO),
- educazione alle life skills (percorsi di pro-socialità).

PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività della Residenza Villa Bellini sono:

Rispetto della persona La Residenza promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone residenti in struttura.

Coinvolgimento I familiari dei residenti sono coinvolti nel progetto di cura e di erogazione del servizio. Sono garantiti i rapporti tra i residenti e i loro familiari durante il periodo di permanenza in struttura per non determinare un loro distacco dal nucleo familiare di origine.

Uguaglianza La Residenza garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto. Sono garantiti stessi servizi senza nessuna discriminazione in merito a differenze di genere, razza, religione e visione politica.

Solidarietà Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco.

Integrazione In un'ottica di integrazione con il territorio, la Residenza mira alla collaborazione con le Associazioni già collegate ai Servizi Sanitari territoriali e alla costruzione di una rete integrata con ambulatori e centri di riferimento.

Imparzialità Ad ogni persona saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Umanizzazione e Personalizzazione L'inserimento della persona all'interno della Residenza deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione Tutte le attività svolte all'interno della Residenza intendono offrire alle persone adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale.

Continuità I servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire alla persona la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano educativo individuale.

Partecipazione La persona e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami.

Rispetto Sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione sociale del gruppo.

Professionalità Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

Efficienza ed Efficacia I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA

La Residenza "Villa Bellini" è dedicata alla cura, al mantenimento, alla riabilitazione, alla protezione sociale e sanitaria di persone maggiorenni in condizioni di disabilità, con nulla o limitata autonomia.

La struttura dispone di 10 posti letto ed è circondata da un'area esterna facilmente fruibile dai residenti e provvista di un'area parcheggio di circa 1800 mq.

Ogni stanza è dotata di televisore, servizi igienici e dei dispositivi di chiamate per emergenza. È a disposizione per tutti i Residenti il telefono cordless della struttura e un tablet per chiamate e videochiamate.

La Struttura è distribuita su due piani collegati internamente da un ascensore ed è così suddivisa:

Piano Terra:

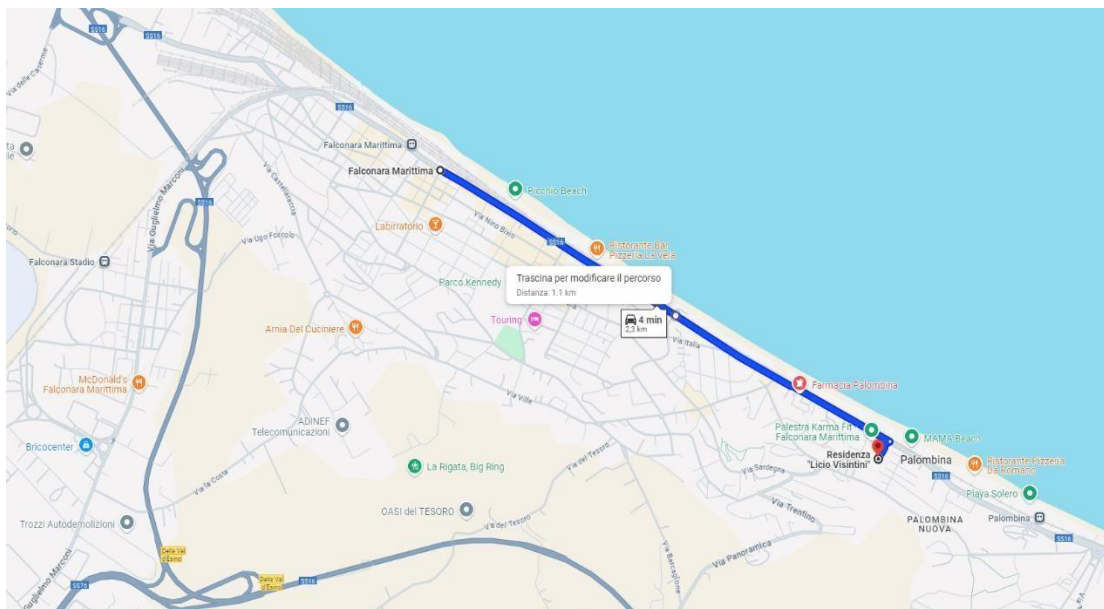
- locale di culto;

Piano Primo:

- locale deposito materiali per pulizia ambienti;
- sala polivalente (zona pranzo/soggiorno);
- locale cucina;
- locale deposito sporco;
- bagno visitatori;
- locale infermeria;
- locale operatori con servizi igienici annessi;
- ufficio amministrativo;
- deposito materiale, attrezzature e strumenti;
- 3 camere da letto doppie e 4 camere singole (totale 10 posti letto);
- 4 servizi igienici attrezzati;
- 1 bagno assistito;
- locale servizi al residente;
- locale spogliatoio per gli operatori con servizi igienici annessi;



COME RAGGIUNGERCI



La Residenza “Villa Bellini” è situata a Falconara M.ma in via Flaminia n.362. È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e permette ai residenti il facile accesso a tutti i servizi della città. La posizione facilita le passeggiate sul lungomare. All’uscita del casello autostradale di Ancona Nord - Jesi, proseguire in direzione Via Flaminia/SS16 Dir. La Residenza dista circa 15 km dallo svincolo. Con i mezzi pubblici la struttura è bene collegata. Ottimi i collegamenti per i servizi sanitari: l’Ospedali Riuniti Torrette di Ancona dista solo 7 minuti di auto.

MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

La Residenza “Villa Bellini” è perfettamente inserita nel tessuto urbano che la circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento. La struttura collabora con le Associazioni di Volontariato del territorio ed accoglie sempre con entusiasmo le richieste di nuove collaborazioni. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono relazionarsi ed incontrare i residenti accordandosi con la Direzione. La Residenza valorizza ogni forma di volontariato rivolto all’ascolto e al sostegno dei residenti. L’accesso delle organizzazioni di volontariato è regolamentato da apposite convenzioni e ogni volontario è identificato tramite un cartellino di riconoscimento. L’eventuale presenza di personale volontario, di carattere integrativo e non sostitutivo, non supera il 30% del numero degli operatori retribuiti. Il personale volontario o tirocinante deve essere sempre in compresenza del personale dipendente. La Residenza è disponibile ad accogliere tirocinanti delle scuole superiori, università, scuole di specializzazione, stagisti e Servizio civile. Tutte le figure dovranno avere un registro presenze giornaliero e aver svolto (con formatore COOSS o a cura dell’ente e/o scuola di cui fa parte) la formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (come previsto dal Dlg. 81/2008). Annualmente vengono organizzati incontri con tutte le famiglie dei residenti, i rappresentanti dell’Associazione “Villa Bellini”, gli operatori della Struttura e la Responsabile di Struttura.

RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

La richiesta di ammissione in Struttura deve essere presentata all'Unità Valutativa Disabili dell'AST di riferimento e corredata da tutta la documentazione necessaria.

La residenza accoglie persone adulte con disabilità in condizioni di non autosufficienza, in regime di accoglienza permanente.

Sono considerati non autosufficienti le persone in stato di invalidità permanente psico-fisica con compromissione delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione. La struttura non accoglie soggetti con età superiore ai 65 anni.

Le richieste per l'ingresso in Struttura possono essere inviate anche direttamente alla Residenza, la quale inoltra quanto ricevuto all'AST e ai Comuni di riferimento per il parere e l'autorizzazione per l'ingresso. L'UMEA di riferimento invia alla Struttura il Piano di Intervento e l'impegno di spesa.

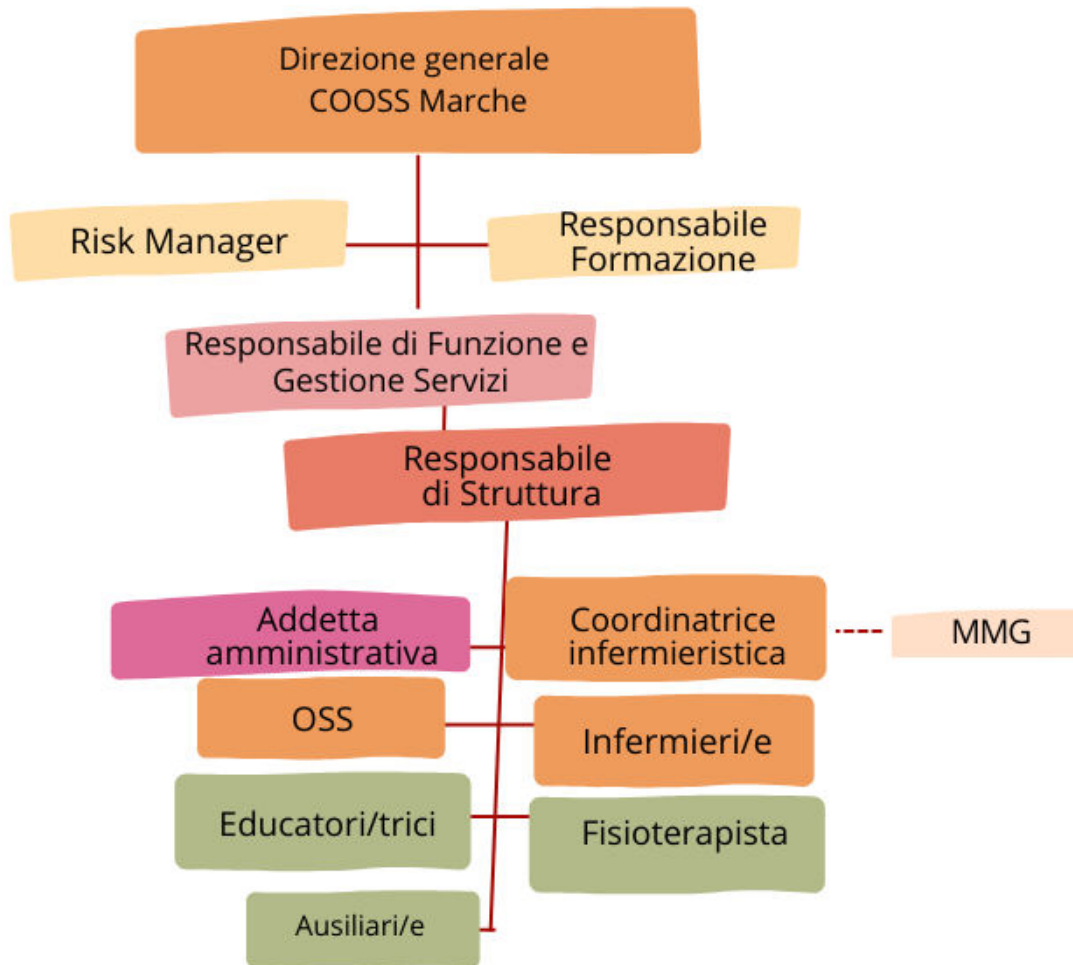
Successivamente alla richiesta d'ingresso è organizzato un incontro con i familiari, amministratore di sostegno e/o tutore, la persona da accogliere e il Servizio inviante, dove possibile, per raccogliere informazioni su peculiarità, esigenze e abitudini. In questa occasione è presentata la Struttura e la sua organizzazione, inoltre si consegna la Carta del Servizio e il regolamento interno.

La Responsabile di Struttura informa il residente e/o il familiare di riferimento (amministratore di sostegno o tutore se presenti), in caso di ammissione, circa la documentazione da reperire e archiviare in Struttura al momento dell'ingresso.

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa sono gestite dall'Unità Valutativa Disabili dell'AST di riferimento tenendo in considerazione i criteri di inclusione per urgenza, diagnosi e data di richiesta.

4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO



RESPONSABILE DI STRUTTURA/PSICOLOGA

Intrattiene rapporti continui con Enti e Servizi. Collabora i servizi inviati in merito al processo di inserimento e di dimissione dei residenti e sul percorso complessivo. Effettua incontri di équipe e supervisione con tutto il personale impegnato finalizzati alla facilitazione della comunicazione e alla partecipazione attiva del gruppo degli operatori,



martedì, giovedì e venerdì 09:00-15:00

attraverso l'analisi di situazioni relative al lavoro con i residenti e di aspetti correlati ai rapporti interpersonali del gruppo. Effettua colloqui con familiari e/o Ads in caso di situazioni complesse e su richiesta. È disponibile ad accogliere le istanze degli operatori attraverso colloqui individuali o incontri di équipe. Svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività di raccordo e integrazione con i servizi territoriali. Si occupa di tutte le pratiche amministrative, garantisce la gestione di tutto il personale nel rispetto delle normative vigenti e del numero di residenti presenti in Struttura. Garantisce la divulgazione del materiale informativo. Si occupa della raccolta reclami, suggerimenti e questionari di Customer Satisfaction con l'obiettivo di assicurare il monitoraggio delle esigenze dei residenti e dei loro familiari. Gestisce

l'inserimento dei dati del flusso informativo SIAR e NSIS.

MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Hanno la responsabilità della gestione clinica dei residenti in collaborazione con il personale sanitario della struttura. I MMG accedono regolarmente in struttura e con maggiore frequenza in caso di necessità.

COORDINATRICE INFERMIERISTICA

Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario in modo da rispondere ai bisogni sanitari dei residenti sulla base delle indicazioni mediche e dei programmi individuali di assistenza e cura. Programma le visite e coadiuva il Medico di Medicina Generale. Gestisce gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale.

INFERMIERI/E

Si occupano della preparazione e somministrazione della terapia e della gestione dei farmaci e di eventuali farmaci stupefacenti. Si interfacciano con i Medici di Medicina Generale. Si occupano della assistenza e supervisione dei residenti durante la somministrazione dei pasti, in collaborazione con gli Oss

EDUCATORE/EDUCATRICE

Programma e gestisce le attività di terapia occupazionale, ricreative ed educative interne alla Struttura, sulla base di un calendario settimanale stabilito in accordo con la Direttrice Sanitaria. Cura un rapporto individualizzato con ciascun residente nell'ottica di valorizzazione della persona, contribuisce al perseguimento degli obiettivi previsti nel PAI e collabora al monitoraggio periodico. Costruisce percorsi di risocializzazione, valuta in équipe le richieste dei residenti e/o dei familiari/Ads/tutore, coordina la presenza all'interno della Struttura di attività laboratoriali organizzati da personale interno o esterno.

FISIOTERAPISTA

Svolge trattamenti fisioterapici sulla base del protocollo validato dalla fisiatra dell'AST di riferimento all'ingresso del residente.



4 ore settimanali



**dal lunedì alla domenica
07:00-14:00, 14:00-22:00
22:00-07:00**



**dal lunedì al sabato
08:00-11:30
martedì, mercoledì e
venerdì 16:00-18:30**



**lunedì, mercoledì e venerdì
14:30-17:30**

OSS

Garantiscono la soddisfazione dei bisogni primari dei residenti e li aiutano nelle attività quotidiane. Insieme all'équipe collaborano al mantenimento delle capacità psicofisiche ed al recupero funzionale delle stesse. Erogano prestazioni di cura e assistenza stimolando la persona al mantenimento delle proprie capacità residue; assicurano la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione. I pasti sono forniti da ditta esterna e il personale si occupa della rigenerazione e somministrazione dei pasti e della preparazione della colazione e della merenda. Si occupano riordino dell'unità letto.



dal lunedì alla domenica
06:30-14:30 e 14:30-22:30
dal lunedì al venerdì
07:00-10:45
sabato 07:00-11:15
domenica 07:00-11:30

AUSILIARI/E

Gestiscono gli indumenti personali dei residenti attraverso il Servizio di lavanderia interno e guardaroba. Si occupano della pulizia e della sanificazione dei locali della Struttura.



dal lunedì alla domenica
08:00-

Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono alla presenza effettiva massima in carico alla Struttura. In presenza di minor numero di residenti gli orari possono subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.

Tutto il personale di Struttura indossa un cartellino con il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il personale ha a disposizione l'abbigliamento e i dispositivi di protezione individuale idonei all'attività da svolgere. La consegna dei DPI è gestita secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

CAMICE BIANCO



EDUCATORE

**CASACCA BLU
PANTALONE BIANCO**



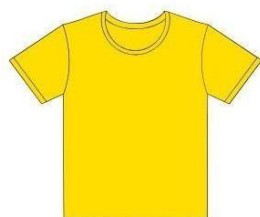
FISIOTERAPISTA

**CASACCA ROSSA
PANTALONE BIANCO**



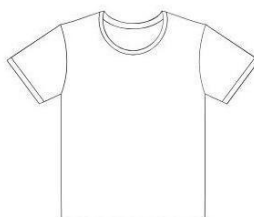
**PERSONALE
AUSILIARIO**

**CASACCA GIALLA
PANTALONE BIANCO**



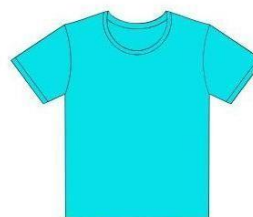
**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**

**CASACCA BIANCA
PANTALONE BIANCO**



INFERMIERE

**CASACCA VERDE ACQUA
PANTALONE BIANCO**



PERSONALE VOLONTARIO/TIROCINANTI

SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per la **selezione del personale**, la Responsabile di Struttura hanno a disposizione la banca dati dei curricula presso la sede operativa di riferimento.

Tutto il personale in Servizio è valutato in ingresso per l'identificazione delle competenze per singola figura professionale (es: valutazione CV, competenze tecniche, attitudine, affidabilità, predisposizione al ruolo, ecc.). Una volta selezionato, il neoassunto svolge un periodo di prova (in base ai requisiti stabiliti dal CCNL) che comprende l'affiancamento (non inferiore a 3 giorni) a un collega esperto che funge da tutor e guida su aspetti metodologici, di gestione e organizzativi del Servizio; un periodo di addestramento e supervisione (della durata di 30 giorni) durante il quale al neoassunto sono fornite tutte le informazioni utili per conoscere meglio la Struttura, i regolamenti, i propri diritti e doveri. Durante tale periodo di prova il neoassunto svolge la formazione obbligatoria ed effettua la visita di idoneità con il Medico del Lavoro. Nello specifico, COOSS garantisce la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008) a tutti gli operatori e assume la responsabilità della formazione tecnica-operativa.

La **formazione del personale** è affidata al Dipartimento di Ricerca e Formazione istituito da COOSS nel 1993 il quale progetta e coordina azioni di ricerca e corsi di formazione nel settore sociale, socio-sanitario, educativo. La formazione del personale rientra nel Lifelong Learning, formazione permanente, ed è prevista da COOSS tramite l'accesso ai percorsi formativi che il personale può gestire in totale autonomia selezionando o scegliendo quelle iniziative che reputa utili ai fini del proprio ruolo e delle mansioni svolte. I corsi a cui sono invitati a partecipare sono quelli che prevedono i crediti da enti o istituzioni per lo svolgimento della professione (corsi ECM, corsi crediti per assistenti sociali, ecc.). Oltre alle scelte individuali, COOSS organizza azioni per garantire l'aggiornamento professionale di ogni figura sia in merito agli obblighi normativi (es: sicurezza, antincendio, primo soccorso, ecc.) sia in merito alle competenze specifiche rispetto al ruolo svolto in un'ottica di cura e attenzione alle molteplici dimensioni della professionalità e benessere professionale del lavoratore (sapere, saper fare, saper essere) al fine di garantire la massima qualità dei servizi offerti e dell'interazione tra il personale, i residenti della Struttura e i loro familiari. Il Piano formativo, elaborato con cadenza annuale, definisce un monte ore annuo sulla base del fabbisogno formativo e prevede interventi articolati e differenziati con l'obiettivo di potenziare e aggiornare le conoscenze e le competenze del personale.

MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

Il lavoro d'équipe è lo strumento fondamentale per la realizzazione di un Servizio di alta qualità. È un organismo tecnico, non gerarchico, il cui obiettivo principale è la predisposizione di programmi personalizzati di intervento in un'ottica multidisciplinare. Le riunioni di équipe, oltre che come modalità operativa, sono da intendersi come metodo di lavoro. In tal senso l'intervento verso il residente non può essere realizzato se non a partire da un progetto multidisciplinare, ovvero un progetto che coinvolge tutte le professionalità che operano all'interno della Residenza.

Il gruppo di lavoro rappresenta una vera e propria risorsa e prevede la collaborazione di più figure professionali che operano in modo integrato in ciascuna fase, con progetti d'intervento efficaci volti a migliorare la qualità della vita del residente: dalla progettazione dell'intervento fino alla sua valutazione. Nel lavoro d'équipe ciascun componente può fare affidamento sul fatto che ogni figura professionale coinvolta eseguirà in modo corretto i propri compiti. Ogni riunione è messa a verbale attraverso l'utilizzo di un apposito modulo. Tutti gli operatori sono tenuti a prendere visione dei verbali delle riunioni a cui non hanno partecipato.

La Responsabile di Struttura pianifica e partecipa alle riunioni dell'équipe multidisciplinare. Durante l'anno sono diversi i momenti strutturati di incontro, tra cui:

- passaggi di informazioni costanti, a cadenza quotidiana, tramite diario delle consegne, tra il personale socio-sanitario per raccordare e valutare il lavoro della giornata e stabilire le indicazioni da fornire al personale del turno successivo;
- riunioni mensili alle quali partecipa tutta l'équipe multidisciplinare per verificare l'andamento dei servizi erogati, analizzare problemi o criticità, condividere informazioni sui residenti;
- riunioni settimanali con gli operatori della Struttura per confrontarsi su eventuali argomenti da trattare durante la riunione mensile;
- riunioni PAI effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica dei PAI. Si svolgono con cadenza periodica programmata e in caso di variazioni significative delle condizioni di salute del residente. Se possibile le riunioni si svolgono alla presenza degli enti invianti e dei familiari/tutor/Ads.

Inoltre, periodicamente sono previsti incontri per la supervisione e formazione del personale tenuti da professionisti con esperienza pluriennale con i gruppi di lavoro.

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

INGRESSO IN STRUTTURA

L'ingresso in Struttura avviene in seguito alla richiesta da parte dell'Unità Valutativa. Successivamente è organizzato un primo colloquio di valutazione Responsabile di Struttura, durante il quale sono condivisi la modulistica sulla privacy, il regolamento e la Carta del Servizio.

L'ingresso in Struttura comprende le seguenti fasi:

- trasmissione, a cura del Servizio inviante del Piano di Intervento e impegno di spesa;
- presentazione della Struttura al residente e ai suoi familiari con la possibilità di effettuare una visita in loco prima dell'inserimento;
- condivisione del regolamento interno e della Carta del Servizio;
- firma del consenso informato e del modulo per il trattamento dei dati sulla privacy;
- firma del contratto di Ospitalità.

La documentazione necessaria ai fini dell'ingresso è la seguente:

- documento di identità e tessera sanitaria valide del residente e del familiare/Ads/tutore;
- Verbale 104/92;
- relazione del medico curante indicante le patologie presenti, le relative terapie e documentazione sanitaria pregressa (es: visite, ricoveri e terapie in atto, ecc.);
- eventuale esenzione ticket sanitario;
- certificazioni mediche specialistiche di eventuali allergie a farmaci o alimenti;
- eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno nominato dal tribunale;
- eventuale certificazione di invalidità.

L'ingresso in Struttura dell'interessato dovrà essere concordato con Responsabile di Struttura del Servizio. I residenti, inoltre, devono essere in possesso del proprio corredo vestiario personale.

A cura del personale di Struttura sarà predisposta apposita cartella individuale del residente, completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla stessa è consentito esclusivamente ai familiari, all'amministratore di sostegno e/o tutore, al personale medico ed infermieristico. I dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy. I familiari, l'amministratore di sostegno e/o il tutore sono tenuti a prendere parte al percorso riabilitativo del residente tramite la partecipazione agli incontri di condivisione del PAI.

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

Il nuovo residente sarà atteso per il giorno concordato e il personale della Struttura sarà preventivamente messo a conoscenza delle sue generalità, dell'orario d'ingresso e della stanza nella quale verrà sistemato. Il residente e i familiari saranno ricevuti dalla Responsabile di Struttura per la compilazione della cartella personale e sanitaria e per la consegna dei documenti necessari per l'inserimento. Il nuovo residente sarà soggetto ad un periodo di osservazione, propedeutico alla predisposizione del PAI. L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalle schede di inserimento/osservazione e dalla compilazione quotidiana del diario sanitario in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, eventuali criticità, ecc. Sarà cura dell'équipe verificare più volte, nel corso della giornata di accoglienza, l'ambientamento del nuovo residente ed intervenire su eventuali iniziali difficoltà.

ASSENZE E DIMISSIONI

Per eventuali ricoveri il posto sarà conservato fino a quando non subentrino condizioni di salute che richiedono interventi sanitari continuativi, non erogabili dalla Struttura.

In caso di altre assenze volontarie e per lunghi periodi, verrà effettuata una valutazione con i servizi inianti sulla persistenza delle condizioni che avevano portato all'inserimento in Struttura della persona. Le **dimissioni** dalla Residenza possono avvenire per:

- non compatibilità con gli altri residenti e i carichi assistenziale ed educativi previsti dal Servizio erogato dalla Struttura;
- volontà del residente e/o familiare/Ads/Tutore, in qualsiasi momento previa comunicazione scritta alla Responsabile di Struttura con un preavviso minimo di 10 giorni;
- comprovati e gravi motivi di salute del residente che necessita di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita in Struttura da parte del residente;
- d'ufficio da parte dell'Ente gestore, nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

In caso di dimissione, la cartella clinica del residente dovrà essere consegnata entro 7 giorni dalla sua dimissione.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane è elaborata dall'équipe della Struttura insieme alla Responsabile di Struttura, in base alle esigenze riabilitative definite nei PAI dei residenti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del Servizio. L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità come di seguito indicato:

ORARI	ATTIVITÀ
06:30-08:45	Sveglia, igiene personale, preparazione terapie.
08:45-09:30	Preparazione e assistenza durante la colazione, somministrazione della terapia.
09:30-11:30	Sorveglianza residenti e somministrazione terapie di metà mattina. Attività ludico-ricreative come da programma. Pulizia degli ambienti.
11:30-11:45	Preparazione terapie.
11:45-12:45	Preparazione e assistenza durante il pranzo, somministrazione della terapia. Riordino e sanificazione della cucina.
12:45-14:15	Messa a letto dei residenti per riposo pomeridiano.
15:30-16:30	Igiene e movimentazione dei residenti, preparazione e assistenza della merenda e somministrazione della terapia.
16:30-18:30	Attività ludico-ricreative come da programma.
18:30-19:30	Preparazione e assistenza durante la cena, somministrazione della terapia.
19:30-21:00	Igiene personale e preparazione per la notte, messe a letto.
21:00-22:00	Sorveglianza dei residenti.
22:00-22:30	Preparazione e somministrazione terapia.
22:30-06:30	Durante la notte il personale in turno controlla costantemente, ad intervalli di tempo regolari ogni residente.

DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

Ogni residente 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 rientrante nei termini previsti dal regolamento;
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la propria stanza con oggetti personali;
- alla critica, proponendo suggerimenti e reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti ricevuti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte effettuate.

Ogni residente 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 assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia;
- di non disturbare gli altri residenti;
- 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 bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature.

MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI

I residenti sono stimolati a mantenere rapporti positivi con i propri familiari, amici e conoscenti e possono ricevere visite nel rispetto degli altri residenti rispettando gli orari di visita previsti. Il residente può uscire dalla Residenza rispettando le seguenti condizioni:

- o ogni uscita, in compagnia di familiari e/o amici, è concordata con l'équipe della Struttura e autorizzata dal familiare/Ads/tutore;
- o nel caso l'assenza del residente si prolunghi oltre i termini concordati i familiari e/o amici sono tenuti a darne segnalazione agli operatori della Struttura.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI

All'interno della Struttura le informazioni relative al Servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente al familiare/Ads/tutore nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. La Struttura gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Tutte le comunicazioni dirette ai familiari/Ads/tutore sono trasmesse dalla Responsabile di Struttura o dagli operatori in servizio.

MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

La Responsabile di Struttura assicurano l'invio agli interessati della copia della documentazione personale nonché copia della cartella clinica in accordo con quanto disposto dall'art.4 della **Legge 8 marzo 2017, n. 24** "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", secondo il quale: "La direzione sanitaria della Struttura pubblica o privata, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto [...] fornisce la documentazione preferibilmente in formato elettronico; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta".

6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Nella tabella sottostante sono riportate le prestazioni fornite all'interno della Residenza "Villa Bellini", espresse in minuti di Servizio erogati giornalmente ad ogni residente, previsti dalla normativa Regionale e recepiti dalle convenzioni con le AST di riferimento.

FIGURA PROF.LE	MINUTI/DIE PER RESIDENTE	ORE/DIE PER RESIDENTE
COORDINATORE	19,70	0,32
OPERATORE SOCIO-SANITARIO	119,50	1,99
INFERMIERE*	144	2,40
FISIOTERAPISTA	8,57	0,142
EDUCATORE*	24,40	0,4
*Possono essere autorizzati scostamenti del 20% del minutaggio previsto attingendo ad altre figure professionali		

Area Educativa-Assistenziale

Servizio di coordinamento

La Responsabile di Struttura cura i rapporti con i Referenti UMEA di competenza territoriale, gestisce, pianifica e organizza in équipe le attività all'interno e all'esterno della Struttura, coordina le attività del personale addetto all'assistenza, predisponde i programmi di lavoro e/o turnazioni del personale, coordina e coinvolge le altre figure professionali per la predisposizione e la definizione di protocolli relativi all'assistenza individualizzata. Si relaziona con i familiari/Ads/tutore.

Servizio educativo

Il personale educativo favorisce i rapporti interpersonali tra i residenti, organizza attività ricreative. Il Servizio educativo consiste nel valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali, programmare la giornata sia a livello individuale che collettivo, nella stesura, attuazione e verifica del progetto assistenziale Individualizzato (PAI) a partire dall'osservazione e dalla rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali della persona disabile.

Servizio assistenziale

L'OSS si occupa dell'assistenza diretta alla persona sulla base della programmazione individuale, assicura le prestazioni di aiuto alla persona (cura e igiene personale, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque il residente all'utilizzo delle proprie capacità residue.

Servizio trasporto

È garantito il Servizio di trasporto tramite mezzi di primo soccorso e trasporti organizzati per visite specialistiche, organizzando la tempistica delle visite in base alla richiesta scritta del MMG.

Area Sanitaria

Servizio di assistenza medica

Al momento dell'ingresso, al residente è data la possibilità scegliere come Medico di Medicina Generale uno tra quelli assegnati agli altri residenti. Il MMG ha la responsabilità clinica del proprio paziente; la Residenza Villa Bellini fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione con il MMG tramite il proprio personale.

Servizio di assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a ciascun residente. In collaborazione con il Medico, l'infermiere identifica i bisogni del residente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura, valuta e gestisce gli interventi assistenziali di competenza infermieristica; collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

Area Servizi Alberghieri

Servizio pulizia e lavanderia

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 e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei residenti, degli arredi e delle attrezzature. È presente una lavanderia interna per gli indumenti dei residenti, mentre il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (es: lenzuola e asciugamani, ecc.) è affidato a ditta specializzata esterna ed è compreso nella retta.

Servizio di ristorazione

I pasti veicolati, preparati sulla base delle indicazioni dei medici specialisti, sono forniti da ditta esterna, preparati in locali adibiti a punto cottura specializzato, eccetto per le colazioni e le merende. Ai residenti sono sempre serviti giornalmente tre pasti: prima colazione, pranzo e cena. Nel corso del pomeriggio è servita la merenda; la somministrazione di bevande è prevista in qualsiasi momento della giornata. I pasti sono serviti nella sala da pranzo sotto il controllo di personale in servizio che garantisce la distribuzione in quantità sufficienti al fabbisogno e che ciascun residente assuma il pasto conforme alla eventuale dieta definita. È possibile scegliere tra i pasti indicati nel menù. Sono inoltre possibili modifiche al menù per meglio rispondere alle esigenze dei residenti (es: dieta per diabetici, ipoproteica, variazioni sulla base di motivi religiosi, dieta a consistenza morbida, ecc). Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i regimi alimentari ai bisogni dei residenti su diretta richiesta e/o segnalazione del medico curante.

Area Amministrazione

Servizio di custodia valori

La Responsabile di Struttura suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Residenza non risponde di eventuali furti, e declina ogni responsabilità del personale della Residenza e dell'amministrazione per smarrimenti o furti di eventuali valori o oggetti di particolare valore.

Servizio religioso

A tutti i residenti è garantito il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa. È garantita la libertà di praticare altri culti religiosi.

Area Servizi Tecnologici

Cartella sanitaria informatizzata

All'interno della Residenza è in implementazione un software per la gestione della documentazione amministrativa e sanitaria del residente. Cartella Utente 4.0 è una piattaforma per la gestione digitale del percorso di cura, presa in carico, contratto e profilazione utente, completamente integrata con il dossier socio-sanitario elettronico. La piattaforma agevola il coordinamento dell'équipe e favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni, snellendo le procedure e i processi e garantendo al contempo sicurezza e tracciabilità.

Attrezzature sanitarie specifiche

All'interno della Residenza sono presenti e utilizzate in caso di necessità attrezzature specifiche per misurazione controllo e monitoraggio parametri vitali, Defibrillatore Semiautomatico Esterno DAE. 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 postidi 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.

COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il costo del Servizio e le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'Ente gestore e il residente/familiare/Ads/tutore, dalla presente Carta del Servizio e dal Regolamento interno, consegnati al momento della sottoscrizione del contratto.

La quota di pertinenza del residente è comunicata dal Comune di residenza all'Ente gestore. La retta potrà subire modifiche negli importi a seguito di eventuali variazioni delle normative emanate dalla Regione Marche. Tali modifiche verranno opportunamente comunicate da COOSS Marche alle parti interessate.

RESIDENZA SOCIO-SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI

Retta giornaliera sanitaria AST **€ 128,57 (+iva di legge)**

Retta giornaliera alberghiera Residente/Comune **€ 38,30 (+iva di legge)**

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A CARICO DEL RESIDENTE

Per tutti i residenti la retta non comprende servizi alberghieri e/o personalizzati, ulteriori rispetto i servizi base. Sono pertanto a totale carico del residente:

- farmaci non a carico del SSR;
- spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali,
- spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- spese per podologo;

PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO

Il pagamento della retta è richiesto in maniera posticipata. Al momento della cessazione del rapporto di erogazione del servizio sarà emessa regolare fattura per l'effettivo periodo di servizio fruito nell'ultima mensilità. non sarà pertanto necessario procedere a nessun tipo di ricalcolo per storni o rimborsi.

POLIZZE ASSICURATIVE

La Residenza Villa Bellini garantisce una funzione di tutela legale nei confronti del residente tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dai residenti, dal personale o dai volontari.

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

COOSS pone al centro della sua mission la soddisfazione dei residenti e dei loro familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal Servizio. I residenti e i loro familiari possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta del Servizio e quanto realmente erogato dal Servizio. La qualità dei servizi erogati presso la Residenza "Villa Bellini" e il gradimento dei residenti e dei loro familiari sono monitorati tramite indagini di soddisfazione Customer Satisfaction (attraverso la somministrazione di questionari), indicatori di qualità, la gestione dei reclami e lo svolgimento di audit interni da parte dell'Ufficio Sistema Gestione Integrato.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al Servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore di formazione e aggiornamento all'anno, in base alla normativa ECM.
Documentazione	Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella sanitaria.
Assistenza infermieristica	Preparazione corretta e puntuale delle terapie sulla base delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti.

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. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al Servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
Cura della persona/ Igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono ai residenti un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzata.
Governo dell'alloggio	Gli operatori incaricati forniscono ai residenti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, ecc.). 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, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei residenti di diversi regimi alimentari. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
Servizio di lavanderia e guardaroba	Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana. Ritiro della biancheria sporca da parte dell'addetto della lavanderia due volte a settimana. Identificazione della biancheria personale dei residenti.

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).
Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.
Certificazioni in corso di validità	UNI ISO9001:2015 – Sistemi di Gestione per la Qualità UNI ISO45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro UNI/PdR 125:2022 – Sistemi di gestione per la parità di genere

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo residente 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 della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al Servizio. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta del Servizio.

<p align="center">Suggerimenti e reclami</p>	<p>Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della Struttura. Rilevazione della soddisfazione di residenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.</p>
<p align="center">Tutela dei diritti e della privacy</p>	<p>Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.</p>

Reclami e suggerimenti

La Residenza "Villa Bellini" garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti dei propri residenti, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del Servizio offerto.

In tal senso, la Struttura ha istituito la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato "**Scheda segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti, elogi**" (si veda Allegato A alla presente Carta del Servizio) disponibile presso la reception. La Responsabile di Struttura ha il compito di adottare i provvedimenti del caso e, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia, risponderà ai reclami scritti entro i 15 giorni successivi al ricevimento degli stessi. Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo "Contatti e numeri utili".

Customer Satisfaction

Annualmente, è somministrato un questionario di soddisfazione (in forma anonima) quale strumento per la rilevazione della soddisfazione dei residenti e dei loro familiari, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il Servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. Rispetto ai risultati dell'anno precedente sono predisposte relazioni annuali di **Customer Satisfaction** e di **Analisi degli Indicatori** che sono affisse in bacheca per la condivisione con i residenti, i loro familiari e tutte le parti interessate.

Clima aziendale

Annualmente, è somministrato un questionario a tutto il personale della Residenza (in forma anonima e nel rispetto della vigente normativa sulla privacy) per la rilevazione del clima aziendale. I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il livello di soddisfazione del personale. Rispetto ai risultati ottenuti è predisposta una relazione annuale che è condivisa in équipe e affissa in bacheca.

LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

COOSS gestisce la Struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, dei residenti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, la cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della Struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati. Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e dei residenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione di COOSS. 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 di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, dall'addetto al primo soccorso e dall'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 (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure sono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. 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.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni sulla struttura far riferimento alla Responsabile negli orari di presenza o su appuntamento. Nei restanti orari della giornata il servizio accoglienza è garantito dal personale in servizio.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

Residenza “Villa Bellini”

Via Flaminia 362 – 60015 Falconara Marittima (AN)

Tel. 071 2905118

Email: villabellini@strutture.cooss.it

Responsabile di Struttura

Dott.ssa Anna Palermo Rossetti

Tel: 071 2905118

Email: a.palermo@cooss.marche.it

COOSS Sede Operativa di Ancona

Via Ruggeri, 3/I - 60121 Ancona (AN)

Tel. 071 501031

Fax 071 50103206

Email: urp@cooss.marche.it

Responsabile di Funzione

Dott.ssa Cinzia Suardi

Tel: 335 7251907

Email: c.suardi@cooss.marche.it

COOSS Sede legale

Via Saffi, 4 - 60121 Ancona (AN)

Tel. 071 501031

Fax 071 50103206

Email: urp@cooss.marche.it



ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Nota: il presente modulo può essere richiesto alla Responsabile 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

La risposta all'utente ha avuto esito immediato Si No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

Responsabile Sanitario Responsabile amministrativo

In data _____

RISOLUZIONE DEL CASO SEGNALATO
