R ESIDENZA
SAN FRANCESCO

COOSS

CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SAN FRANCESCO

Casa di Riposo – Residenza Protetta – Casa Albergo

DOVE SIAMO

Via Illica, 2/4 - Marotta di Mondolfo (PU)

CONTATTI

Tel: 0721-968016
Mail: sanfrancesco@strutture.cooss.it

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA COOSS

Rev. del 01/01/2022

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa della Residenza, distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito COOSS: **www.cooss.it.**

Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato ai Medici di Medicina Generale, ai Distretti dell'ASUR Area Vasta 1. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e dei tutori.

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI **3**

2. LA CARTA DEI SERVIZI **3**

3. PRINCIPI DEL SERVIZIO **4**

4. LA RESIDENZA **5**
La Residenza Protetta - La Casa di riposo - La Casa Albergo

5. LA STRUTTURA **6**

6. UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI **7**
Tipologia utenza - Ammissione - Liste d'attesa, ingresso, cartella - Dimissioni

7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI **10**

8. COSTO DEL SERVIZIO **13**

9. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO **15**

10. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA **16**

11. IL PERSONALE **17**
Gruppo di lavoro - Piano aggiornamento

12. LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA **18**

13. LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA **19**
Indicatori di qualità

14. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI **22**

15. CONTATTI E NUMERI UTILI **23**

16. SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI **24**

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei Servizi della Residenza inoltre, spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura e descrive i servizi offerti sulla base del principio di trasparenza del servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per porre il cittadino/utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali e sanitari.

Normative di riferimento:

- L. Regionale 20/2000 "requisiti realizzazione, autorizzazione ed accreditamento delle struttura sanitarie"
- DGR Regione Marche 1011/2013
- DGR Regione Marche 1331/2014 – modifica DGR 1011/2013
- L.R. 21/2016 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari"
- Regolamento delle Residenze Sanitarie Area Vasta 1
- Regolamento interno della Residenza San Francesco

Regolamento interno della Residenza

La Residenza San Francesco è autorizzata all'esercizio L.20/2002 con provvedimento n.2923 del 30/12/2010 per: Casa di Riposo per anziani – 30 posti, Residenza protetta per anziani – 30 posti e Casa Albergo per anziani – 12 posti rilasciato dal Comune di Fano.

LA CARTA DEI SERVIZI

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Residenza San Francesco e sulle modalità per accedervi.

IMPEGNA: l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento.

INDICA: i diritti e i doveri del cittadino/utente.

FACILITA: una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

La Struttura ospita anziani autosufficienti e non autosufficienti, garantisce il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dei propri ospiti. I servizi forniti dalla Residenza San Francesco sono quindi prestazioni specialistiche e specializzate, mirate ai bisogni delle persone non autosufficienti ed autosufficienti, nel rispetto della specificità dei singoli utenti. I principi che orientano e guidano le attività della Residenza San Francesco sono:

Rispetto della persona

COOSS promuove informazioni e azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti di tutte le persone fragili e vulnerabili. Il tema della tutela investe la connessione tra benessere delle persone assistite e la relazione con chi si prende cura di loro.

Coinvolgimento

La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel progetto di cura e di erogazione del servizio, per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine i rapporti con la famiglia devono continuare in maniera significativa per tutto il periodo di permanenza nella Residenza.

Eguaglianza

L'assistenza e le cure mediche erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazione di sorta.

Integrazione

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro; in questo quadro, la Residenza San Francesco rappresenta un contributo essenziale per il sistema dei servizi sociali del territorio.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche e morali dell'utente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione

Fine di tutte le attività svolte all'interno della struttura è quello di offrire all'utente oppurtunità di socializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore-utente, che lo aiuti a vincere la resistenza al trattamento e al cambiamento, combattendo l'isolamento e lo stigma sociale.

Partecipazione

L'utente deve poter esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi. Le comunicazioni devono essere corrette e complete, in grado di garantire sempre il diritto di accesso all'informazione.

Professionalità

Il servizio deve essere erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

LA RESIDENZA PROTETTA

La Residenza Protetta è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti, con esiti da patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

Tutte le attività svolte porranno in primo piano la persona garantendo:

• L'elaborazione di **progetti individualizzati (PAI)**, con la massima integrazione nella operatività fra le varie figure professionali e la famiglia dell'utente.

• La **flessibilità operativa**; tutto il personale sanitario ed assistenziale si impegna a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari delle persone, strettamente collegati fra loro;

• La **stabilità dell'équipe assistenziale**, sia tutelare che infermieristica; l'ente gestore si impegna a limitare il turn-over del personale. Il passaggio fra operatore uscente ed entrante sarà garantito attraverso un affiancamento di almeno n. 3 giorni.

LA CASA DI RIPOSO

La Casa di Riposo è una struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo,richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo. La Casa di Riposo garantisce altresì la continuità dell'accoglienza agli ospiti che presentano una parziale e temporanea riduzione di livelli di autosufficienza entro limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.

LA CASA ALBERGO

La Casa Albergo è una struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad anziani autosufficienti, costituita da confortevoli spazi abitativi individuali e di servizi collettivi a disposizione di chi li richiede. L'utenza della Casa Albergo è costituita da anziani autosufficienti.

LA STRUTTURA

IL Centro Residenziale San Francesco può ospitare fino a 72 anziani. Dispone di una superficie destinata alla residenza di 1520 mq detta superficie comprende la Casa Protetta, la Casa di Riposo e la Casa Albergo suddivisa in 4 livelli.

Piano interrato che comprende:

- garage da 13 posti auto
- locali vari (camera mortuaria, locali depositi per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, etc.)

Piano terra che comprende

- N. 11 camere tra singole e doppie
- N. 6 miniappartamenti di superficie di circa 40 mq
- sale comuni (soggiorno/pranzo sala polivalente, palestra, sala culto)
- ingresso
- cucina

Piano primo che comprende:

- N. 25 camere tra singole e doppie
- sale comuni (soggiorno/pranzo sala polivalente)
- locali vari (bagni assistiti, ambulatorio-medicheria, locale per il personale con servizi igienici annessi, etc.)

Piano secondo che comprende:

- locale lavanderia

I vari piani sono messi in collegamento da n. 1 ascensore monta lettighe.
Inoltre la struttura ha la disponibilità di un giardino esterno a prato di circa mq. 3500.
Ogni stanza è dotata di televisore,telefono,servizi igienici e dei dispositivi di chiamate per emergenza.
Il centro residenziale può ospitare 72 anziani.

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

Tipologia utenza RESIDENZA PROTETTA come definita dalla L. Regionale 20-2002, è suddivisa in due tipologie:

• Anziani non autosufficienti di grado medio o totali bisognosi di assistenza residenziale sanitaria (anziani colpiti da sindromi ad andamento cronico degenerativo non guaribili o da eventi morbosi che richiedono attività terapeutica ed assistenziale continua ed interventi riabilitativi allo scopo di prevenire le conseguenze negative connesse alla immobilità ed allo scopo di limitare i ricoveri in ambiente ospedaliero).

• Anziani affetti da forme di demenza (soggetti che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali,previa valutazione della compatibilità del singolo ospite con la struttura ospitante).

Tipologia utenza CASA DI RIPOSO come definita dalla Legge Regionale 20-2002:

• Anziani autosufficienti

• Anziani autosufficienti con parziale riduzione dei livelli di autosufficienza

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

• Anziani autosufficienti

La valutazione delle condizioni e dei livelli di non autosufficienza viene effettuata dalla Unità Valutativa dell'AREA VASTA 1 (Distretto Fano), integrata con le professionalità sociali dell'AmbitoTerritoriale di Fano. Le valutazioni vengono effettuate attraverso l'utilizzo delle scale di valutazione multidimensionali indicate dalle Regione Marche. La Direzione della Residenza si riserva in qualsiasi momento il diritto di procedere ad una rideterminazione della classificazione di categoria e delle conseguenti maggiori prestazioni a favore dell' ospite, qualora si evidenzi un deterioramento non temporaneo delle condizioni di salute. Ogni eventuale variazione del livello di autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale e sanitario, saranno oggetto di nuova valutazione da parte dell'Unità Valutativa Integrata (UVI). La mutata condizione di salute può determinare lo spostamento dalla stanza e dall' alloggio nel nucleo con maggior assistenza, compatibilmente con la disponibilità dei posti.

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

La richiesta di ricovero

Viene presentata direttamente all'Assistente Sociale-Responsabile del Centro Residenziale San Francesco. La richiesta di ricovero deve essere fatta su modulistica specifica predisposta dal Centro Residenziale San Francesco e concordata con ASUR AREA VASTA 1 per le domande di Casa Protetta, l'apposita domanda sarà sottoscritta dall'anziano richiedente con allegata fotocopia del documento di identità. La domanda di ammissione può altresì essere sottoscritta dal soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, di curatore ed il ruolo di amministratore di sostegno.

La domanda deve essere corredata dalla richiesta di valutazione multidimensionale per l'inserimento in Residenza Protetta, sottoscritta dal medico curante.

Dopo l'inserimento in struttura dell'ospite, l'Assistente Sociale della Residenza Protetta provvederà ad istruire la pratica da presentare all'UVI dell' AREA VASTA 1 Distretto Fano.

L'Unità Valutativa valuterà, attraverso la scheda multi-dimensionale e la documentazione raccolta, le condizioni di non autosufficienza al fine di esprimere parere di appropriatezza del ricovero in Residenza Protetta.

Alla fase di valutazione parteciperà il medico curante, il quale attesterà l'idoneità del richiedente alla convivenza in collettività da sottoscrivere nel modulo di valutazione multidimensionale. L'esito della valutazione dovrà essere comunicato in forma scritta all' Assistente sociale della Residenza Protetta, la stessa si occuperà della comunicazione dell'esito al richiedente.

A seguito della comunicazione di disponibilità (requisiti d'ingresso + disponibilità posto in struttura) sarà disposto l'ingresso dell'ospite previa presentazione di ulteriore documentazione da presentare all'Assistente sociale della Struttura:

1. Accettazione all'inserimento e a tutti i regolamenti;
2. Sottoscrizione del Contratto di Ospitalità e Fornitura Servizi;
3. Sottoscrizione di impegno al pagamento della retta mensile, sottoscritto dall'interessato o dagli obbligati al mantenimento.

La suddetta documentazione dovrà essere presentata entro e non oltre n. 10 giorni dalla comunicazione di ingresso.

L'ingresso in struttura dell'interessato dovrà essere concordato con l'assistente Sociale della Struttura e dovrà avvenire entro e non oltre il termine suindicato (n. 10 giorni), salvo documentate cause di impedimento.

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

Le liste d'attesa

Vengono redatte sulla base dell'ordine cronologico delle richieste; per i posti convenzionati di Casa Protetta ASUR AV 1 Distretto Fano motivato giudizio dell'UVI possono essere individuati casi di particolare urgenza/necessità a cui dare precedenza di ricovero. Per i posti non convenzionati gli ingressi sono valutati dal Direttore della Struttura.

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

Dimissioni

Le dimissioni dal Centro Residenziale San Francesco possono avvenire per:

• Volontà dell'ospite e/o suo familiare di riferimento con preavviso di almeno n. 15 giorni.

• Per comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite che necessitano di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dal Centro Residenziale.

• Le dimissioni potranno essere attivate d'ufficio da parte dell'Ente gestore nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

• Per gli ospiti inseriti in Casa Protetta, le dimissioni disposte per rientro al proprio domicilio, saranno comunicate al Servizio Sociale del Comune di provenienza, all'ASUR territoriale competente, unitamente al familiare di riferimento, tutti i soggetti coinvolti ricercheranno una soluzione alternativa più idonea atta a garantire continuità di cura anche al proprio domicilio.

• Al momento delle dimissioni, in caso di rientro del paziente al proprio domicilio saranno garanti da parte del personale sanitario della Residenza Protetta tutte le informazioni ai familiari, relative alle corrette attività di cura da prestare a domicilio, il familiare di riferimento sarà pertanto debitamente addestrato. Saranno ulteriormente attivate le procedure , attraverso gli Enti competenti per la fornitura dei materiali ed ausili.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Presso il Centro Residenziale San Francesco vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona. Tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta.

Prestazioni fornite espresse in minuti di servizio erogati giornalmente ad ogni ospite previsti dalla normativa Regionale recepiti dalle convenzioni con ASUR più servizi aggiuntivi migliorativi.

OSPITI	MINUTI ASSISTENZA CONV. ASUR RP	MINUTI ASSISTENZA MIGLIORATIVI	MINUTI INFERMIERE CONV. ASUR RP	TOTALE MINUTI	SERVIZI/ PRESTAZIONI AGGIUNTIVI, CONFORT
RESIDENZA PROTETTA	80	20	20	120	Assistenza diretta, lavanderia capi personali
CASA DI RIPOSO	20	20	Al bisogno	40	
CASA ALBERGO	Al bisogno	30	Al bisogno	30	

SERVIZI DIRETTI COMPRESI NELLA RETTA

Servizio assistenza sanitaria

L'ospite, entrando in struttura, conserva il rapporto con il suo medico di Medicina Generale al quale il Centro Residenziale San Francesco fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione tramite proprio personale. Il Medico di Medicina Generale (MMG) ha la responsabilità clinica del proprio paziente e si prende cura della continuità terapeutica, il Medico è tenuto ad assicurare visite ed interventi programmati ed in casi di urgenza non programmabili.

Servizio assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a tutti gli ospiti, il servizio viene garantito in misura maggiore agli standard previsti dalla normativa vigente. Particolare attenzione viene posta dal personale infermieristico alla prevenzione delle lesioni da decubito, delle infezioni urinarie nei portatori di catetere e delle cadute dell'ospite anziano. Nell'ambito dell'assistenza infermieristica viene inoltre fornito il materiale sanitario necessario all'attività di cura e l'assistenza farmaceutica programmata.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Servizio assistenza alla persona

L'assistenza diretta alla persona è definita su programmazione individuale ed è costantemente assicurata a tutti gli ospiti, il servizio viene garantito in misura maggiore agli standard previsti dalla normativa vigente, personale specializzato assicura le prestazioni di aiuto personale (cure e igiene personali, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque l'utente all'utilizzo delle proprie capacità.

Servizio alberghiero

Comprende tutte le prestazioni residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite: pulizia di tutti gli spazi; lavanderia piana e personale degli ospiti. Sono esclusi i capi non lavabili con acqua. Per questi indumenti la famiglia dovrà farsene carico.

Servizio ristorazione

I pasti vengono preparati direttamente dalla cucina del Centro Residenziale San Francesco, da personale specializzato. È possibile scegliere in anticipo tra diversi menù, sono garantite diete personalizzate per ospiti con esigenze particolari dietro presentazione di certificazione medica (diete disfagiche, patologie, intolleranze alimentari, motivi religiosi).

Servizio animazione

Attività occupazionale e di mantenimento, attività ricreative. uscite all'esterno della struttura, lettura di libri o giornali, ascolto musica. Il sevizio viene garantito attraverso la figura di un animatore e attraverso l'attività di associazioni di volontariato con programmazione concordata con la direzione della struttura.

Servizi amministrativi

Garantiti da personale amministrativo, coordinati dal Responsabile della Struttura, per tutti gli aspetti gestionali, lo stesso garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, contratti ospitalità, riscossioni rette, emissioni fatture.

Servizio Sociale Professionale

Garantiti da un'Assistente Sociale preposto alla presa in carico degli ospiti fin dal momento dell'inserimento. l'AS si adopera affinché tutti i soggetti istituzionali e non mettano a disposizione degli ospiti idonei interventi con l'obiettivo di assicurare all'anziano le migliori condizioni possibili di vita all'interno della struttura.

Servizio portineria / centralino

Garantiti da personale addetto alla reception ed attività amministrative con servizio di accoglienza ai visitatori ed informazioni sulla struttura il servizio è attivo dalle ore 09.00 alle ore 13.30 e dalle 15.45 alle 17.00.

Servizi onoranze funebri

Il personale addetto all'assistenza garantisce tutte le cure dovute alla salma, i servizi trasporto saranno a totale carico dei familiari gli stessi individueranno le ditte specializzate a cui affidare il trasporto. Il personale del Centro Residenziale San Francesco non può in alcun modo interferire nella scelta.

Servizio religioso: cadenza settimanale.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

• Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;

• Farmaci fascia C e C bis; ausili non riconosciuti dal SSN;

• Trasporti ed accompagno per attendere cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche e ricoveri c/o centri specializzati o a richiesta per altri motivi;

• Spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;

• Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite;

• Spese per parrucchiere, estetista, podologo;

• Assistenza in caso di ricovero c/o strutture ospedaliere;

• Prestazioni fisioterapiche oltre agli interventi prescritti;

• Pannoloni oltre la fornitura gratuita garantita dal Servizio Sanitario Regionale.

COSTO DEL SERVIZIO

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

Retta giornaliera RESIDENZA PROTETTA CON CONTRIBUTO SSR

CAMERA SINGOLA	**€ 56,43 (+iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel prec. punto "servizi compresi nella retta".
CAMERA DOPPIA	**€ 53,11 (+iva di legge) s**ono compresi tutti i servizi indicati nel prec. punto "servizi compresi nella retta".

Retta giornaliera RESIDENZA PROTETTA SENZA CONTRIBUTO SSR

CAMERA SINGOLA	**€ 67,70 (+ iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel prec. punto "servizi compresi nella retta".
CAMERA DOPPIA	**€ 65,00 (+ iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel prec. punto "servizi compresi nella retta".

Retta giornaliera CASA DI RIPOSO

CAMERA SINGOLA	**€ 54,33 (+ iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel prec. punto "servizi compresi nella retta".
CAMERA DOPPIA	**€ 50,72 (+ iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel prec. punto "servizi compresi nella retta".

Retta giornaliera CASA ALBERGO

Composto da cucina, sala da pranzo, bagno, camera da letto e giardino **USO ESCLUSIVO**	**€ 1.785,00 (+ iva di legge)** Servizi compresi: pulizie, lavaggio biancheria, assistenza infermieristica Servizi esclusi: spese vitto se non consumate nella struttura, spese parrucchiere, pedicure, podologo, spese medicinali, ecc
Composto da cucina, sala da pranzo, bagno, camera da letto e giardino **USO DOPPIA**	**€ 1.543,00 (+ iva di legge)** Servizi compresi: pulizie, lavaggio biancheria, assistenza infermieristica. Servizi esclusi: spese vitto se non consumate nella struttura, spese parrucchiere, pedicure, podologo, spese medicinali, ecc

COSTO DEL SERVIZIO

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

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

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

1. In caso di ricovero in ospedale, la camera rimane nella disponibilità dell'Ospite, il quale sarà tenuto a corrispondere la retta giornaliera diminuita del 10%, per una durata massima continuativa di assenza di 2 mesi superati i quali, la retta sarà esigibile per intero.

2. Ai pazienti del nucleo di Residenza Protetta convenzionata, in caso di ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione o fino al ricovero presso altro tipo di struttura residenziale e, per eventuali ricoveri in RSA, la durata massima per cui sarà conservato il posto sarà di 60 giorni. Nello stesso nucleo, nei giorni di ricovero in ospedale o in RSA, l'Ospite avrà diritto ad una riduzione del 50% della retta di degenza.

3. In caso di assenza volontaria dell'Ospite (leggasi non ospedaliera), non sarà concessa alcuna riduzione e/o sconto, a meno che l'assenza non sia stata concordata con la Direzione che dovrà esserne formalmente messa al corrente per iscritto e con un preavviso di almeno 30 giorni. In caso di positivo accoglimento della richiesta, per assenze superiori a 15 giorni consecutivi, verrà riconosciuta una riduzione del 20% della retta giornaliera.

4.Nel nucleo di Residenza Protetta convenzionata, nei 15 giorni di assenza volontaria complessivi nell'anno, l'Ospite avrà diritto alla conservazione del posto e sarà tenuto a corrispondere la retta giornaliera diminuita del 50%.

Il richiedente dovrà altresì comunicare l'intenzione di richiedere contributo economico per l'integrazione della retta per difficoltà economiche al Servizio Sociale del Comune di provenienza, fino alla fine dell'istruttoria l'utente è tenuto al pagamento della retta per intero.

L'utente dovrà presentare copia di delibera assunta dal comune di appartenenza con relativo impegno di spesa. Da quel momento saranno rivisti gli importi a carico dell'utente, ripartiti con il Comune.

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

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Rapporti con familiari e comunità locale

Gli ospiti del Centro Residenziale San Francesco sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. Possono ricevere visite nel rispetto degli altri ospiti, prestando attenzione a non recare disturbo specialmente nelle ore di riposo e dei pasti. I famigliari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy, in qualsiasi momento della giornata ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi.

Il Centro Residenziale San Francesco è aperto tutti i giorni a familiari e visitatori **dalle ore 09.40 alle 11.45 e dalle ore 15.40 alle 18.45**. Eventuali deroghe sull'orario di ingresso potranno essere esclusivo oggetto di autorizzazione da parte del coordinatore responsabile del Centro Residenziale San Francesco. È possibile visitare la struttura, previo appuntamento. I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della Residenza Protetta per quanto afferisce:

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

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

Il Centro Residenziale San Francesco garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto ai propri ospiti.

Il Centro Residenziale San Francesco accoglie quindi tutte le indicazioni di eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte da parte dei familiari, delle organizzazioni rappresentative degli utenti e del volontariato; i dati e le informazioni saranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente.

Suggerimenti e reclami possono quindi essere presentati a voce, per scritto o telefonicamente, presso:

COOSS Ente gestore del servizio
Via Saffi 4 - 60121 Ancona
Tel. 071 501031
Fax 071 50103206
e-mail: urp@cooss.marche.it

La struttura San Francesco
Via Illica 2/A - 61032 Fano
Tel. 0721 968016
e-mail: sanfrancesco@strutture.cooss.it

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

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La scansione della giornata tipo

L'organizzazione del lavoro della Residenza è articolata su tre nuclei residenziali, in modo da garantire la massima flessibilità gestionale della giornata. La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

ORARI	ATTIVITÀ	NOTE
ore 6.30-8.30	Sveglia, igiene / cura ospiti	Le alzate vengono effettuate secondo i ritmi individuali di sveglia
dalle 08.30	Prima colazione	In stanza o nella sala da pranzo
ore 10.00-11.30	Attività di animazione o motorie (cadenza settimanale)	
ore 10.30	Pausa e piccola merenda e passaggio bevande	
dalle ore 12.00	Pranzo	In stanza o nella sala da pranzo
ore 13.15	Riposo	
ore 14.30	Mobilizzazione	
ore 15.45	Merenda e passaggio bevande	
dalle ore 16.00	Attività ricreative o motorie (cadenza settimanale)	
ore 18.30-19.00	Cena	In stanza o nella sala da pranzo
dalle ore 20.00	Preparazione per la notte	

IL PERSONALE

Gruppo di lavoro

Lo staff del Centro Residenziale San Francesco è composto di professionisti e personale altamente qualificato; le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono le seguenti:

• Coordinatore Responsabile: assicura la direzione tecnica, programma ed organizza l'assistenza infermieristica e l'attività di assistenza alla persona e tutte le attività del Centro Residenziale;

• Medici Medicina Generale: assicurano la corretta gestione e il funzionamento del Centro Residenziale sotto il profilo socio-sanitario e provvedono all'esecuzione e valutazione dei piani individuali;

• Infermieri: sono gli operatori sanitari qualificati che si occupano dell'assistenza infermieristica, sulla base delle indicazioni fornite dai medici responsabili, e dai programmi individuali di cura;

• OSS/ADB: sono professionisti qualificati con specifiche competenze sanitarie e assistenziali, i quali collaborano con l'infermiere nello svolgimento delle attività quotidiane;

• Animatori: programmano attività di gruppo o individuali stimolano capacità residue dell'ospite.

Formazione del personale

L'Ente gestore COOSS definisce un adeguato piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite.

Le attività di formazione e aggiornamento del personale sanitario e sociale si basano su:

• Stesura di linee guida e protocolli di procedura e di comportamento;

• Incontri di equipe, per incoraggiare la conoscenza, la capacità e lo scambio tra colleghi;

• Corsi di aggiornamento su tematiche di interesse sanitario ECM come previsto dalla normativa vigente per le figure sanitarie.

LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

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

Nel rispetto della normativa, la cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa (DLgs 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della cooperativa.

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

LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA

La Qualità della Residenza San Francesco: livelli di qualità garantiti

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto "impegnato" sulla carta del servizio e quanto realmente "erogato" dalla struttura. **Cruscotto indicatori:** per portare a sintesi gli esiti dei controlli eseguiti, COOSS ha costruito degli indicatori (parametri tramite i quali sarà possibile rappresentare e misurare l'efficacia dei Servizi offerti). Il loro valore viene monitorato costantemente, ogni 6 e 12 mesi; la misurazione effettuata viene resa disponibile attraverso affissione nelle bacheche informative. Si riportano di seguito i principali fattori su cui vengono costruiti in maniera dettagliata gli indicatori.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
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 infermieristica
Assistenza infermieristica	Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti Segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari Registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite

LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA

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 di formazione e aggiornamento all'anno, sulla base di un piano approvato dalla direzione aziendale
Cura della persona e igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, etc.) Definizione di protocolli di assistenza individualizzati
Governo dell'alloggio	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, etc.) Definizione di procedure e protocolli di gestione

Qualità delle prestazioni alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, etc.) Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati 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 ogni due giorni Identificazione della biancheria personale degli ospiti

LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA

Qualità sicurezza

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni impianti – regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.Lgs. 81/2008 Testo unico sicurezza sui luoghi di lavoro)
Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza-piano di esodo visibile- prove di esodo regolarmente effettuate – corretta installazione della cartellonistica di sicurezza
Certificazione rilasciata da soggetto esterno	Possesso certificazioni in corso di validità: **UNI EN ISO9001** - Sistemi di Gestione per la Qualità **ISO45001** - Certificazione di Salute e Sicurezza sul Lavoro Audit ed ispezioni interne periodiche

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui individuali e con la famiglia
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia anche nel corso di attività di animazione.
Informazione	Aggiornamento costante bacheca informativa presso la Residenza Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al responsabile della struttura Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine

LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il diritto:

• di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose;

• alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;

• alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;

• alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento;

• alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri;

• alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;

• ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

Ogni ospite ha il dovere:

• di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;

• rispettare il regolamento interno della struttura;

• di tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia;

• di non disturbare gli altri ospiti;

• di avvisare il personale in caso di eventuali uscite con familiari;

• di osservare gli orari della struttura, dei pasti ect...

• di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri;

• a mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature

• pagare regolarmente la retta.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio accoglienza reception del Centro Residenziale "San Francesco" è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle 19.30. Il sabato è aperto dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

Centro Residenziale San Francesco
Via Illica 2/4, 61032 Marotta di Mondolfo (PU)
Tel. 0721-968016
Fax 0721-968016
e-mail: sanfrancesco@strutture.cooss.it

COOSS Sede Centrale
Via Saffi 4
60121 Ancona (AN)
Tel. 071 501031
Fax 071 50103206
e-mail: urp@cooss.marche.it

COOSS Sede Operativa di Fano
Corso Matteotti n.67
61032 Fano (PU)
Tel. 0721 830385
Fax 0721 838063

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

☐ RP ☐ Casa Albergo ☐ Casa di Riposo

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

La segnalazione ha luogo in forma:

☐ verbale ☐ telefonica ☐ con lettera ☐ con modulo

Da parte del Sig/ra:

Familiare di:

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

.....

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

.....

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

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

La risposta all'utente ha avuto esito immediato ☐ Si ☐ No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

☐ Rappresentante Direzione Ente gestore ☐ Direttore generale struttura

In data: .....

Risoluzione del caso segnalato:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma operatore che ha attuato la risoluzione: .....

Posta agli atti il: .....