



# CARTA DEI SERVIZI

## Thaon de Revel

Struttura Riabilitativa Residenziale  
per la Salute Mentale

Via Pontelungo 136, Ancona

Tel/Fax: 071 34755

e-mail: [thaonderevel.cooss@tiscali.it](mailto:thaonderevel.cooss@tiscali.it)

## Sommario

Premessa .....	3
Utenza e modalità di ammissione .....	4
La Struttura .....	5
Equipe multidisciplinare.....	6
La Mission di “Thaon de Revel” .....	7
Servizi offerti.....	8
Gli standard di qualità .....	9
<i>Qualità del servizio di accoglienza ed informazione.....</i>	<i>10</i>
<i>Qualità del servizio socio-ricreativo .....</i>	<i>11</i>
<i>Qualità del servizio di intervento psicologico e psichiatrico .....</i>	<i>11</i>
<i>Qualità del servizio di assistenza .....</i>	<i>12</i>
<i>Qualità del servizio alberghiero.....</i>	<i>14</i>
Diritti e doveri degli utenti .....	17
Impegni e programmi di miglioramento.....	17
La Sicurezza in “Thaon de Revel” .....	18
Contatti .....	19
Allegato: Scheda Segnalazione .....	20

## Premessa

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

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono:

- informare gli ospiti, i parenti, gli enti committenti e tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione del servizio in merito ai servizi che "Thaon de Revel" offre;
- favorire la partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti, siano essi gli utenti che direttamente usufruiscono del servizio, le loro famiglie, gli enti committente del servizio e le organizzazioni del terzo settore con cui "Thaon de Revel" collabora;
- impegnarsi per garantire e migliorare costantemente i servizi offerti;
- raccogliere il grado di soddisfazione per migliorare la qualità dei servizi offerti.

La SRR "Thaon de Revel" ha redatto la seguente Carta del Servizio basandosi sui riferimenti normativi che regolano la stessa (D.P.C.M. del 27 gennaio 1994, Legge 273/95, Legge 328/00), nonché sui vincoli normativi per l'autorizzazione e l'accreditamento (Legge Regionale 20/2000 e della D.G.R. 2200/2000).

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa di "Thaon de Revel" ed è pubblicata sul sito web della COOSS Marche: [www.cooss.it](http://www.cooss.it). e inviata alle associazioni di volontariato per loro presa visione e riscontro.

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

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

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

## Utenza e modalità di ammissione

La SRR "Thaon de Revel", autorizzata con **Autorizzazione prot. 105690 del 13/07/2017**, si rivolge ad utenti psichiatrici, principalmente psicotici con difficoltà relazionali ed un basso livello di autonomia, che abbiano però una significativa potenzialità evolutiva e capacità di recupero a livello relazionale.

"Thaon de Revel" è accreditata dalla Regione Marche (SRP2) con Decreto n.341 del 28/12/2017 e Decreto n.307 del 16/10/2018 ed è convenzionata con l'ASUR Marche Area Vasta 2 e la retta è completamente a carico del DSM inviante.

La richiesta di inserimento nella Struttura deve pervenire esclusivamente dai servizi psichiatrici territoriali di provenienza dell'utente.

Il numero limitato di posti disponibili può rendere necessaria, in alcuni periodi, la realizzazione di una lista d'attesa. Gli utenti provenienti dai DSM dell'Area Vasta 2 hanno la precedenza ed è il Dipartimento stesso che si occupa anche della gestione delle liste d'attesa attraverso un'unità di valutazione.

Il DSM effettua le valutazioni dei cittadini che necessitano di un progetto riabilitativo residenziale indipendentemente dalla contemporanea disponibilità di posti letto presso la SRR. Successivamente indice un incontro di presentazione del caso con la Direttrice della Struttura e lo psichiatra e, nel caso vi sia accordo nella presenza di idonei requisiti di invio, avviene l'inserimento nella lista di attesa.

Il medico del DSM inviante redige una relazione in cui sono indicati, oltre ad una traccia anamnestica, le condizioni cliniche e l'orientamento diagnostico sull'inviato.

Gli invii da altre Aree Vaste della Regione o di Regioni limitrofe, avvengono attraverso le stesse modalità, ma la lista d'attesa viene gestita dalla Direttrice della Struttura che conserva la relazione sul caso per 2 anni e contatta l'inviante nel caso si liberi un posto e non vi siano richieste da parte dei servizi dell'Area Vasta 2.

Al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione:

- Tessera sanitaria;
- Eventuale esenzione ticket;
- Documento di riconoscimento;
- Fotocopia del certificato di invalidità civile;
- Prescrizione medica e relativa posologia delle terapie in atto;
- Copia della documentazione medica relativa alle patologie.

Ogni ospite deve disporre di un sufficiente corredo personale. All'ospite sarà indicata la sistemazione scelta. Qualora la convivenza e/o le esigenze psicofisiche evidenzino disagi e difficoltà di gestione, la Direzione si riserva la facoltà di modificare l'assegnazione effettuata, concordandola preventivamente con l'ospite.

Ogni residente ha la possibilità di portare nel proprio alloggio suppellettili, oggetti personali, compatibilmente con la funzionalità degli spazi. Vi è la possibilità di tenere un televisore in camera anche se la scelta va concordata con il gruppo degli operatori.

Il primo mese di permanenza viene dedicato prevalentemente all'osservazione e conoscenza del paziente. Un buon progetto di riabilitazione psicosociale richiede, infatti, accanto alla diagnosi psichiatrica, una conoscenza approfondita in termini comportamentali dello stile di funzionamento del soggetto nei diversi ambiti della vita quotidiana.

Le piccole dimensioni della Struttura permettono l'instaurarsi di rapporti significativi che rappresentano il primo vero fattore terapeutico tra il paziente e gli operatori.

## La Struttura

"Thaon de Revel" è un complesso immobiliare, fabbricato ex-rurale, situato in una zona periferica ma ben servita della città di Ancona – Località Baraccola.

La struttura si articola su due piani fuori terra e dispone di un ampio giardino circostante.

Il piano terra è composto da ampi spazi comunitari, cucina, ufficio, stanza del personale e 3 bagni; al primo piano sono collocate 6 camere doppie, una hall con presenza notturna del personale e 3 bagni. In tutte le zone di libero accesso all'utenza, non sono presenti barriere architettoniche.

La SRR "Thaon de Revel" è raggiungibile:

- con i mezzi pubblici utilizzando la linea n.22 della Conerobus (solo le corse che transitano per Via Pontelungo-Variante).
- in auto, provenendo dalla stazione ferroviaria, tramite Via Flaminia e Strada Statale Adriatica/SS16



## Equipe multidisciplinare

L'équipe multidisciplinare è lo strumento fondamentale per la realizzazione di un servizio di alta qualità che garantisce continuità di assistenza psico-socio-sanitaria 24 ore su 24 per l'intero anno. È un organismo tecnico, non gerarchico, il cui obiettivo principale è la predisposizione di programmi personalizzati di intervento in un'ottica multidisciplinare.

Tutto il personale educativo e terapeutico partecipa alle riunioni di equipe settimanali. Ogni riunione viene messa a verbale attraverso l'utilizzo di un apposito modulo, gli operatori assenti per giustificato motivo sono tenuti a prendere visione dei verbali delle riunioni a cui non hanno partecipato. La riunione di equipe è inoltre lo strumento operativo attraverso il quale il personale viene coinvolto nella formulazione e revisione degli obiettivi della SRR e nella discussione dei risultati dell'attività svolta annualmente.

Tutto il personale della SRR è impegnato in percorsi formativi e di aggiornamento professionale anche in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008 Testo unico). Il personale sanitario partecipa al Programma nazionale di formazione continua ECM così come previsto dal Ministero della Sanità.

### IL PERSONALE DI "THAON DE REVEL"

**Psicologa – Direttrice Sanitaria** n. 1

**Psichiatra** n. 1

**Educatori** n. 8

**Operatori di base qualificati** n. 2

**Operatori Socio Sanitari** n. 2

**Ausiliari** n. 1

**Infermieri** n. 2

La funzione di Assistenza Sociale è garantita dal servizio inviante.



## La Mission di "Thaon de Revel"

L'elemento ispiratore della COOSS MARCHE ONLUS, in quanto cooperativa sociale, è innanzitutto perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini (l. 381/91 e statuto).

La missione della COOSS MARCHE ONLUS è garantire continuità di occupazione lavorativa e migliori condizioni economiche, sociali e professionali ai propri soci. La missione si fonda inoltre su altre priorità/finalità per la cooperativa:

- promuovere e salvaguardare i diritti umani;
- tutelare i diritti dei soci;
- sviluppare e rafforzare i principi della mutualità;
- promuovere la democrazia;
- cogliere ed affrontare le problematiche sociali emergenti;
- rafforzare il movimento cooperativo.

La missione della **SRR "Thaon de Revel"** è offrire una soluzione terapeutico-riabilitativa in regime residenziale e semiresidenziale, accogliendo pazienti psichiatrici, principalmente psicotici con difficoltà relazionali ed un basso livello di autonomia, che abbiano però una significativa potenzialità evolutiva e capacità di recupero a livello relazionale. La struttura assicura l'assistenza integrata con prestazioni di tipo psicoterapeutico, di sostegno psicologico e di tipo riabilitativo, attraverso personale qualificato, nell'arco delle 24 ore.

I **principi** fondamentali attraverso i quali "Thaon de Revel" intende perseguire il proprio obiettivo sono i seguenti:

**Eguaglianza**, intesa come equità nei diritti e doveri degli utenti diretti e potenziali, nell'accesso e nella fruizione del servizio.

**Imparzialità**, intesa come parità di trattamento garantita a tutti i soggetti fruitori del servizio, senza limitazioni o discriminazioni di alcuna natura.

**Continuità**, intesa come garanzia di una prestazione continuata nel corso dell'anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza.

**Partecipazione**, intesa come collaborazione attiva da parte degli utenti, delle loro famiglie, del territorio, di tutti gli stakeholder coinvolti, in un'ottica di confronto, coinvolgimento e condivisione.

**Efficienza**, intesa come uso ottimale delle risorse umane ed economiche nel processo di erogazione del servizio, al fine di evitare sprechi e disfunzioni.

**Efficacia**, intesa come capacità del servizio erogato di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti, sia diretti che indiretti, nell'ottica di migliorare la loro qualità della vita.

**Personalizzazione delle cure ed umanizzazione degli interventi**, intesa come garanzia di una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata ed orientata al contesto. Assicura inoltre riservatezza, rispetto della privacy e dignità.

"THAON DE REVEL" persegue l'obiettivo di migliorare quanto più possibile la qualità della vita degli ospiti e favorire l'integrazione sociale, adoperandosi per restituire e mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile, limitare il rischio involutivo e ridurre o prevenire l'isolamento sociale.

All'interno di questa cornice, gli **obiettivi** e le **attività di breve-medio periodo** sono i seguenti:

- Promuovere la capacità degli ospiti di prendersi cura di sé (cura della propria persona, del proprio abbigliamento, dei propri spazi)

- Promuovere la consapevolezza delle proprie abilità e delle competenze possedute
- Promuovere il potenziamento delle capacità espressive (linguaggio verbale e corporeo) e delle spinte motivazionali
- Fornire occasioni per sperimentare la possibilità di rendersi utili agli altri (solidarietà ed aiuto reciproco tra gli ospiti ed attività a favore di terzi)
- Favorire opportunità di risocializzazione attraverso l'instaurazione e/o il recupero di relazioni gratificanti e significative con operatori, familiari, amici, volontari e degli ospiti tra loro
- Promuovere la coesione grupppale, favorendo il contenimento di estremi di invischiamento familiare e contemporaneamente aiutare il riemergere di comportamenti socialmente competenti;
- Supportare, dove possibile, l'avvicinamento al mondo del lavoro
- Promuovere, in base al principio di sussidiarietà, il coinvolgimento di tutte le persone e gli organismi che si occupano o sono coinvolti in problemi di salute mentale, tra cui in particolare il dipartimento di salute mentale, i servizi socio-sanitari, gli enti locali e le scuole, le associazioni di volontariato e più in generale le rappresentanze significative dei mondi sociali e culturali

Tutti gli obiettivi sono portati a conoscenza di tutto il personale della struttura, nonché discusso in sede di riunione.

Annualmente il personale viene informato sull'andamento degli obiettivi di budget della struttura. Tutte le riunioni sono verbalizzate in apposito modulo.

### Servizi offerti

Fine di tutte le attività svolte all'interno della struttura è quello di offrire all'utente l'opportunità di risocializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore-utente, che lo aiutino a vincere la resistenza al trattamento e al cambiamento, combattendo l'isolamento e lo stigma sociale. Obiettivo principale è dunque il miglioramento della qualità della vita e l'integrazione sociale, accanto al raggiungimento del massimo livello di autonomia acquisibile, limitando contemporaneamente il rischio involutivo.

I servizi offerti possono essere divisi in due macroaree, una di tipo strettamente psicoterapico o comunque di sostegno psicologico e l'altra di tipo riabilitativo.

Le attività di tipo psicoterapeutico o di sostegno psicologico comprendono:

- colloqui individuali;
- incontri di gruppo;
- incontri periodici con le singole famiglie;
- gruppi multifamiliari;
- arteterapia;
- musicoterapia;
- bioenergetica.

Le attività di tipo socio-riabilitativo comprendono:

- cura del sé e dei propri spazi;



- piccoli lavori di artigianato;
- giardinaggio;
- inserimenti lavorativi o sociali;
- inserimenti in corsi di formazione professionale;
- attività ricreative (gite, feste escursioni, cinema, attività sportive, ecc.).

La programmazione delle attività contempla il coinvolgimento dei familiari e dei referenti esterni sia attraverso la partecipazione diretta alle iniziative della SRR, sia attraverso brevi rientri concordati degli utenti in casa.

La degenza deve sempre considerarsi a termine per evitare il rischio di cronicizzazione o addirittura di regressione quando al raggiungimento degli obiettivi di autonomia personale e sociale non corrisponde il passaggio ad una situazione di maggior integrazione sociale e minor protezione.

Gli utenti che frequentano la struttura in regime diurno spesso hanno già effettuato un percorso residenziale riuscendo ad acquisire il sufficiente grado d'autonomia che consente loro di vivere in un'abitazione propria o di rientrare in famiglia, ma contemporaneamente necessitano ancora di un supporto esterno. Questi utenti ed i loro familiari, compatibilmente con i loro impegni, partecipano alle stesse attività psicoterapeutiche e socio-riabilitative proposte dalla Struttura.

L'accesso ai familiari è concesso, in caso di necessità, durante l'arco dell'intera giornata, previo accordo con la responsabile o l'educatore di turno che si farà carico di informarla, compatibilmente con le esigenze degli ospiti.

La dimissione avviene per:

- ultimazione del programma;
- insorgenza di nuove condizioni che impongono la sospensione del programma;
- interruzione del programma da parte del paziente.

Per quanto riguarda il rilascio di Cartella Clinica e/o qualsiasi altra documentazione quali referti, prestazioni specialistiche e diagnostiche e documentazione sanitaria relativa a qualsiasi ricovero programmato il gestore si impegna entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta scritta al rilascio di quanto richiesto.

## Gli standard di qualità

La Carta dei Servizi della SRR "Thaon de Revel" definisce gli standard minimi di qualità attraverso cinque aree/attività:





- accoglienza e informazione;
- servizio socio-ricreativo;
- sostegno psicologico e psicoterapico;
- assistenza;
- servizi alberghieri.

La SRR "Thaon de Revel" si impegna a garantire ed assicurare costantemente il livello di qualità definito dagli standard minimi, prevedendo allo stesso tempo un programma di miglioramento della

qualità finalizzato alla definizione di nuovi standard qualitativi per il medio-lungo periodo. Gli standard minimi della Carta dei Servizi sono rappresentati dagli Indicatori di Qualità, che valutano le azioni e gli interventi delle cinque aree/attività.




### *Qualità del servizio di accoglienza ed informazione*

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

<b>Area/Attività</b>	<b>Dimensioni di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>
<b>Accoglienza ingresso</b> 	<p>Primo incontro con lo psichiatra esterno, referente del nuovo ospite.</p> <p>Incontro con il paziente, i suoi familiari e lo psichiatra esterno referente.</p> <p>Predisposizione di un Programma Riabilitativo Individualizzato (PRI)</p>	<p>Esistenza di criteri stabiliti e strutturati per l'accoglienza e l'ammissione (presentazione; anamnesi familiare e clinica del paziente; condizioni attuali del paziente; orientamento diagnostico).</p> <p>Esistenza di una formalizzazione scritta dei criteri e delle procedure di ingresso e accoglienza.</p> <p>Definizione del Programma Riabilitativo Individualizzato (PRI), da parte dell'équipe e dello psichiatra esterno referente. Revisione mensile del Programma.</p>
<b>Valutazione iniziale</b> 	<p>Presentazione e valutazione del nuovo caso.</p> <p>Osservazione iniziale del paziente nei diversi ambiti e attività della vita quotidiana.</p> <p>Valutazione delle risorse e delle aspettative interne alla famiglia.</p>	<p>Riunione di équipe della comunità. Valutazione multidimensionale con strumenti validati.</p> <p>Utilizzo di una griglia di osservazione predisposta dal gruppo di lavoro dell'équipe della struttura.</p> <p>Incontri con i familiari del paziente, con cadenza definita dal PRI.</p>
<b>Informazione</b> 	<p>Redazione della Carta dei Servizi.</p> <p>Diffusione della Carta dei Servizi.</p> <p>Completezza, chiarezza, prontezza e disponibilità di informazioni</p>	<p>Esistenza della Carta dei Servizi per la struttura.</p> <p>Divulgazione della Carta dei Servizi.</p> <p>Condivisione informazioni tramite bacheca informativa.</p>
<b>Reclami</b> 	<p>Possibilità di presentare osservazioni e reclami relativamente ai servizi erogati</p>	<p>Presenza giornaliera della Direttrice Sanitaria della struttura</p> <p>Questionario di indagine annuale per rilevare reclami e disservizi, per ricevere suggerimenti e proposte di miglioramento da sottoporre a familiari e tutori.</p>

### *Qualità del servizio socio-ricreativo*

Il Servizio fornisce la possibilità di inserimenti lavorativi o sociali o in corsi di formazione professionale per supportare, dove possibile, un avvicinamento al mondo del lavoro.

<b>Area/Attività</b>	<b>Dimensioni di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>
<b>Attività di gruppo e laboratori</b> 	<p>Coordinamento e gestione delle attività da parte di figure professionali specifiche.</p> <p>Informazione all'équipe sull'andamento delle attività.</p>	<p>Le attività sono coordinate e gestite da un educatore, referente delle attività.</p> <p>Relazioni e confronti mensili in riunioni di équipe.</p>
<b>Inserimento lavorativo e/o formativo</b> 	<p>Esistenza di un progetto di inserimento lavorativo e/o formativo individuale (PILFI), concordato con il servizio pubblico.</p>	<p>Stesura del progetto di inserimento lavorativo e/o formativo da parte dell'équipe in collaborazione con il servizio pubblico.</p> <p>Attivazione dell'Assistente sociale che contatta e coinvolge l'Ente pubblico o l'Azienda privata ospitante.</p> <p>Verifica e revisione del progetto da parte dell'équipe con cadenza trimestrale.</p>
<b>Inserimento in gruppi sportivi e/o di volontariato</b> 	<p>Esistenza di percorsi di inserimento in gruppi sportivi e/o di volontariato, concordati in équipe.</p>	<p>Predisposizione, realizzazione e verifica di progetti di inserimento in gruppi sportivi e/o di volontariato.</p> <p>Attivazione dell'educatore referente del paziente nel prendere contatti con i gruppi sportivi e/o di volontariato.</p> <p>Verifica e revisione del progetto da parte dell'équipe con cadenza trimestrale.</p>

### *Qualità del servizio di intervento psicologico e psichiatrico*

Il Servizio fornisce la possibilità di fare attività di tipo psicoterapeutico o di sostegno psicologico. Di ogni ospite viene predisposta una cartella clinica in cui viene annotato ogni intervento effettuato, l'esame clinico, l'esame obiettivo, il raccordo anamnestico, la terapia in atto ed eventuali variazioni, gli interventi e le visite specialistiche, gli accertamenti diagnostici e le loro risultanze ed ogni ulteriore considerazione clinica ritenuta necessaria.

<b>Area/Attività</b>	<b>Dimensioni di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>
----------------------	------------------------------	------------------------------

**Sostegno psicologico e psicoterapia**



Incontri individuali, gruppi, familiari e multifamiliari

Programmazione e realizzazione di incontri di gruppo (solo utenti) con cadenza settimanale e verbalizzazione su apposito modulo.

Programmazione e realizzazione di Gruppi Multifamiliari con cadenza mensile e verbalizzazione su apposito modulo con funzione informativa oltre che psicoterapica.

Programmazione e realizzazione di incontri individuali e familiari in base alle esigenze e ai progetti riabilitativi dei singoli utenti

Tutti gli incontri sono condotti dalla psicologa e/o dallo psichiatra

Presenza di una cartella clinica individuale dove annotare le cure e i trattamenti, sia socio-riabilitativi che psichiatrici.

Aggiornamento costante della cartella clinica individuale.

Tempi di attesa per il ritiro copia cartella clinica e/o qualsiasi altra documentazione quali referti, prestazioni specialistiche e diagnostiche e documentazione sanitaria relativa a qualsiasi ricovero programmato.

Massimo 15 giorni dalla richiesta (presentazione della domanda in forma scritta su carta semplice).

**Valutazione del servizio socio-riabilitativo**



Valutazioni e verifiche periodiche dell'efficacia del servizio socio-riabilitativo

Incontri di verifica semestrale in équipe del progetto riabilitativo individuale.

L'educatore di riferimento relaziona sul caso e si avvia la discussione all'interno del gruppo di lavoro. Ove si riscontrassero problemi o inadeguatezze rispetto agli obiettivi proposti le eventuali modifiche vengono registrate sull'apposito modulo.

**Servizio farmacologico**






Predisposizione, realizzazione e verifica dell'intervento farmacologico individuale.

Verifica della terapia farmacologia da parte del medico psichiatra in collaborazione con il medico inviante.

**Qualità del servizio di assistenza**

Il Servizio fornisce assistenza costante attraverso personale qualificato nell'arco dell'intera giornata.

Area/Attività	Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
<b>Igiene e cura della persona</b> 	<p>Attività di supporto educativo per incoraggiare l'igiene e la cura personale.</p> <p>Accudimento e aiuto diretto (al bisogno) nell'igiene della persona.</p>	<p>Esistenza di linee guida per l'incoraggiamento all'igiene e cura di sé.</p> <p>Esistenza di linee guida per l'accudimento nell'igiene e cura personale.</p> <p>Verifica giornaliera dello stato di igiene e cura dell'utente da parte dell'educatore di turno.</p>
<b>Accompagnamento e trasporto</b> 	<p>Esistenza di un servizio di accompagnamento e trasporto svolto dall'educatore di turno.</p>	<p>Servizio di accompagnamento e trasporto per visite specialistiche; attività esterne varie; uscite con altri utenti; gite.</p> <p>Predisposizione di una scheda giornaliera per il servizio di accompagnamento e trasporto.</p>
<b>Visite mediche</b> 	<p>È possibile la prenotazione telefonata di esami strumentali e visite specialistiche.</p>	<p>Modulo programmazione visite specialistiche</p>

### *Qualità del servizio alberghiero*

"Thaon de Revel" si impegna a garantire il comfort alberghiero attraverso i seguenti servizi:

#### Servizio cucina/mensa:

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

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

#### Servizio spesa:

È costituito un "Gruppo Spesa", coordinato e gestito dall'educatore di turno che prevede delle uscite bisettimanali per incoraggiare gli utenti all'acquisto dei generi alimentari. La spesa riguarda l'acquisto di merende, colazioni e ingredienti per attività del "gruppo cucina e pasticceria".

#### Servizio lavanderia e stireria:

Il lavaggio e la stiratura della biancheria della casa sono affidati ad una lavanderia esterna accreditata. Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti sono a carico della lavanderia interna ed è gestita dagli ospiti stessi.

#### Servizio di pulizia dei locali e servizi:

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

#### Servizio di cura della persona e assistenza religiosa:




Promuovere la capacità degli ospiti di prendersi cura di sé (cura della propria persona, del proprio abbigliamento, dei propri spazi) è uno degli obiettivi della SRR "Thaon De Revel".

La cura dei capelli non rappresenta soltanto un elemento fondamentale dell'igiene personale, ma anche un importante aspetto dell'immagine di sé. Risulta quindi di fondamentale importanza la relazione operatore-utente anche nella cura dei capelli e si trasforma in atto riabilitativo anche l'aiuto fornito nel lavaggio capelli, messa in piega o stesura della tinta. L'operatore, inoltre, all'occorrenza, accompagna l'utente da un parrucchiere o barbiere di propria scelta per tagli o trattamenti complessi offrendo anche il vantaggio di favorire il reinserimento nel tessuto sociale.

Gli utenti che abbiano bisogno del servizio di podologia possono scegliere se rivolgersi ad un podologo di propria fiducia ed eventualmente chiedere di essere accompagnati dall'operatore in turno o usufruire del trattamento del podologo convenzionato con la Struttura.

A tutela delle esigenze spirituali e religiose degli utenti, è prevista la possibilità di frequentare i centri di culto nel rispetto della propria religione. Su richiesta gli utenti possono essere accompagnati alle celebrazioni.



Area/Attività	Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
<b>Cucina/mensa</b> 	<p>Qualità dei prodotti alimentari offerti, particolarmente per quanto riguarda l'igiene</p> <p>Esistenza di un Manuale di Autocontrollo sulla preparazione dei pasti e individuazione di un Responsabile Autocontrollo.</p> <p>Esistenza del Manuale per la pulizia e sanificazione della cucina e individuazione di un Responsabile.</p> <p>Assistenza nella somministrazione dei pasti.</p> <p>Rispetto degli orari di somministrazione dei pasti.</p> <p>Varietà e qualità dei pasti con aderenza ai bisogni alimentari dei singoli ospiti.</p> <p>Possibilità di consumare pasti caldi da parte dei familiari</p>	<p>Attestazioni ditta fornitrice pasti (HACCP, contenitori e mezzi di trasporto, O.G.M.).</p> <p>Verifica periodica delle linee guida del Manuale di Autocontrollo da parte del Responsabile. Verifica semestrale da parte di un'Agenzia esterna.</p> <p>Verifica periodica del Manuale per la pulizia della cucina da parte del Responsabile. Verifica semestrale da parte di un'Agenzia esterna.</p> <p>Gli utenti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti.</p> <p>Definizione di un orario di somministrazione dei pasti (Colazione ore 8.00-9.30; Pranzo ore 12.45; Cena ore 19.30).</p> <p>Partecipazione degli utenti alla scelta del menù settimanale con diverse scelte giornaliere. Sono previste diete speciali personalizzate per utenti con esigenze particolari (patologie, intolleranze). Possibilità di scelta del menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa.</p> <p>Previo accordo con la responsabile o gli educatori, è garantita ai familiari e parenti la possibilità di usufruire di un pasto caldo.</p>
<b>Spesa</b> 	<p>Supporto e accompagnamento per incoraggiare gli utenti all'acquisto dei generi alimentari</p>	<p>Costituzione di un 'Gruppo Spesa', coordinato e gestito dall'educatore di turno. Uscite bisettimanali del 'Gruppo.</p>
<b>Lavanderia e stireria</b> 	<p>Detersione e sanificazione della biancheria della casa</p>	<p>Ritiro e consegna settimanale della biancheria della casa da parte di una ditta esterna. Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti a cura degli ospiti stessi.</p>
	<p>Supporto e accompagnamento per</p>	<p>Costituzione di un 'Gruppo Lavanderia</p>

incoraggiare gli utenti alle attività di lavanderia e stireria.

e Stireria', coordinato e gestito da un responsabile. Servizio di lavanderia e stireria disponibile tre volte a settimana.

Individuazione di un Responsabile del servizio lavanderia e stireria

Nomina del Responsabile del "Gruppo lavanderia e stireria"

### **Pulizia locali e servizi**



Supporto e accompagnamento per incoraggiare gli utenti alle attività di pulizia locali e servizi.

Affiancamento all'utente nella cura e gestione degli ambienti di vita da parte dell'educatore.

Garantire l'igiene dei vari ambienti della struttura attraverso procedure standardizzate di detersione e sanificazione

Piano di sanificazione per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati per la detersione e la sanificazione.

Presenza di un inserviente per la pulizia dei locali e servizi.

Assunzione di un inserviente per la pulizia quotidiana dei locali e servizi. Predisposizione di un calendario settimanale per le pulizie.

Continuità del servizio di pulizia

### **Servizio di parrucchiere e barbiere**



Disponibilità a seconda delle esigenze degli ospiti

Servizio di parrucchiere e barbiere su richiesta. L'operatore accompagna l'utente da un parrucchiere o dal barbiere di propria scelta per tagli o trattamenti.

### **Servizio di podologia**



Disponibilità a seconda delle esigenze degli ospiti

Reperibilità in caso di necessità di un podologo. Per questo servizio gli operatori possono scegliere se rivolgersi ad un podologo di fiducia ed eventualmente essere accompagnati o usufruire del trattamento del podologo convenzionato con la Struttura

### **Assistenza religiosa**



Disponibilità di assistenza religiosa

Prevista la possibilità di frequentare i centri di culto o di partecipare a riti religiosi nel rispetto dell'appartenenza religiosa degli ospiti.

## Diritti e doveri degli utenti

La SRR "Thaon de Revel" intende promuovere e salvaguardare i diritti dei propri ospiti con particolare attenzione verso:

- il diritto di libera espressione;
- il diritto al rispetto delle proprie idee religiose, politiche e morali;
- il diritto alle proprie scelte sessuali;
- il diritto ad essere sostenuto nel far emergere le proprie abilità;
- il diritto alla cura e all'assistenza nel rispetto della propria volontà;
- il diritto ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- il diritto a non essere contenuto e a non subire azioni lesive della propria integrità fisica e della propria dignità;
- il diritto alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- il diritto a poter usufruire di opportunità di emancipazione;
- il diritto ad avere assicurate forme di coinvolgimento dei familiari ed amici.

Gli ospiti della SRR "Thaon de Revel" hanno il dovere:

- di comportarsi con educazione e rispetto verso tutti, compreso il personale di servizio. Non è tollerata alcuna forma di violenza verbale o fisica pena l'interruzione e/o sospensione del percorso terapeutico;
- di non introdurre in comunità bevande alcoliche, sostanze stupefacenti, oggetti o sostanze pericolose;
- di rispettare il regolamento interno e gli orari della comunità;
- di tenere in ordine la propria stanza e di aver cura dei propri spazi.

## Impegni e programmi di miglioramento

COOSS Marche, certificata **ISO9001- Sistemi di gestione per la qualità** e **ISO45001 - Sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro**, da diversi anni adotta un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Salute e Sicurezza volto alla diffusione di una cultura della qualità, salute e sicurezza sul lavoro. L'adozione, attuazione e aggiornamento continuo di tale sistema e la diffusione di una cultura della qualità comportano il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i soggetti impegnati nell'erogazione dei servizi, nonché una riorganizzazione dei processi e l'introduzione di un ciclo di apprendimento tendente al miglioramento continuo ed alla soddisfazione dei lavoratori e degli utenti.

In questo contesto la Customer Satisfaction è uno dei parametri principali del sistema di programmazione e controllo della qualità dei servizi e si propone come strumento per la rilevazione della soddisfazione dei clienti in relazione alla:

- Qualità prevista: cosa desidera e cosa si aspetta il cliente?
- Qualità progettata: cosa si vuole offrire al cliente?
- Qualità prestata: cosa concretamente viene fatto?
- Qualità percepita: cosa percepisce il cliente in relazione a ciò che viene offerto/fatto?

A tal riguardo, “Thaon de Revel” effettua indagini annuali, tramite apposito questionario della Customer Satisfaction, per valutare e monitorare la qualità dei servizi erogati percepita dagli utenti e si impegna a rendere pubblici, su richiesta, i risultati di queste rilevazioni tramite eventuale distribuzione del **Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction** (compilato annualmente sulla base dei risultati delle indagini svolte) nel quale vengono riportate e discusse le azioni di miglioramento da intraprendere per rispondere alle eventuali osservazioni/suggerimenti emersi durante l’indagine.

Attraverso il questionario di Customer Satisfaction si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità relative a informazione, personale, ambiente, organizzazione. Il questionario è suddiviso in tre sezioni:

- 1. “Offerta e Servizi”**, si analizza la percezione della qualità delle attività educative, del servizio di pulizia e igiene, della sicurezza, del servizio lavanderia e guardaroba;
- 2. “Personale e Relazioni”**, si analizza la percezione della qualità per quanto riguarda la professionalità degli operatori, la loro capacità di rispondere alle richieste, e il clima di accoglienza e serenità in Struttura;
- 3. “Informazioni e Risposte”**, si analizza la percezione della qualità delle informazioni ricevute, della chiarezza nella condivisione del progetto individuale e del rispetto della privacy.

Inoltre, la parte finale del questionario è dedicata alla scelta da parte degli utenti dei 5 fattori ritenuti più importanti tra i 15 proposti e riporta un apposito spazio in cui inserire eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti.

“Thaon de Revel” si impegna a rispettare gli indicatori di qualità dei servizi elencati in questa Carta dei Servizi e a lavorare per un continuo e costante miglioramento degli stessi.

La qualità dei servizi erogati dalla SRR “Thaon de Revel” viene periodicamente verificata dalla ASUR Marche e dalla Regione Marche così come previsto dai protocolli di intesa e dalle normative vigenti.

## La Sicurezza in “Thaon de Revel”

COOSS Marche gestisce “Thaon de Revel” nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli utenti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08 e s.m.), la Cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

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

della struttura.

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

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

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

All'interno di "Thaon de Revel" sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno. Nella struttura, all'ingresso principale, è prevista una bacheca con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire ai familiari ed ai visitatori riguardanti le regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.

## Contatti

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente al personale di Struttura in:



Via Pontelungo n.136 60131 Ancona  
Tel e Fax: 071 34755  
e-mail: [thaonderevel.cooss@tiscali.it](mailto:thaonderevel.cooss@tiscali.it)

Oppure presso agli uffici amministrativi della:



**COOSS MARCHE ONLUS scpa**  
Via Saffi n.4 60121 Ancona  
Tel: 071501031 - Fax 071 50103206  
e-mail: [urp@cooss.marche.it](mailto:urp@cooss.marche.it)

## Allegato: Scheda Segnalazione

### Disservizi/Reclami – Suggerimenti/Elogi

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

La segnalazione ha luogo in forma:

- verbale
- telefonica
- con lettera
- con modulo

Da parte del/della Sig/ra Residente a:

Familiare di:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Ricevuto il giorno..... dall'operatore.....

Firma operatore..... Firma utente (facoltativa)

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



