CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA MONTEFELTRO

DOVE SIAMO

Via G. Di Vittorio, n. 14 - Urbino (PU)

CONTATTI

Tel: 0722/3777011 - Mail: info@montefeltro.cooss.it

Carta dei Servizi approvata da COOSS

Rif. Direzione M. Longarini
Rev. 16 del 28/07/2023

COOSS / Terza Età

SOMMARIO

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 3
RIFERIMENTI NORMATIVI 4
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE COOSS MARCHE 5
PRINCIPI DEL SERVIZIO 6
CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA 8
COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA 9
CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA RESIDENZA 9
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DEL SERVIZIO 10
ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA 12
CRITERI DI SELEZIONE DEL PERSONALE 19
STRATEGIE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE 20
ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO 21
MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE 22
STANDARD DI QUALITÀ 22
LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA 26
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 26
PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA 28
COSTO DEL SERVIZIO 33
MODALITÀ DI PAGAMENTO 34
PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO 35
MODALITÀ DI AMMISSIONE IN STRUTTURA E GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA 35
DIMISSIONI 37
MODALITÀ E REGOLE DI ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI IN STRUTTURA 38
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI 40
MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE 41
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI 41
POLIZZE ASSICURATIVE 42
MODALITÀ DI COLLEGAMENTO E COORDINAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI E DELLE RISORSE DEL TERRITORIO 42
MODALITÀ DI ACCESSO IN STRUTTURA DI FAMILIARI E VISITATORI 43
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI 43
CONTATTI E NUMERI UTILI 45
ALLEGATO A: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI 46

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Residenza Montefeltro è redatta dalla Cooperativa Sociale COOSS MARCHE Onlus la quale gestisce i servizi erogati all'interno della Residenza Montefeltro. La Carta dei Servizi rappresenta undocumento di trasparenza a tutela dell'ospite e dei suoi familiari ed ha l'obiettivo di:

INFORMARE il cittadino/ospite 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/ospite 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/ospite, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e sociosanitari.

Con la Carta dei Servizi l'ospite ed i suoi 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 dei Servizi è aggiornata annualmente e condivisa con l'Azienda Sanitaria Territoriale (AST) Pesaro-Urbino al fine di valutarne i contenuti e recepirne eventuali modifiche e/o integrazioni. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e dei tutori in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa della Residenza Montefeltro. Viene distribuita e consegnata agli ospiti e/o loro familiari al momento della stipula del contratto di ammissione e pubblicata sul sito web COOSS (www.cooss.it) all'interno della sezione "Società Trasparente" - "Servizi erogati".

RIFERIMENTI NORMATIVI

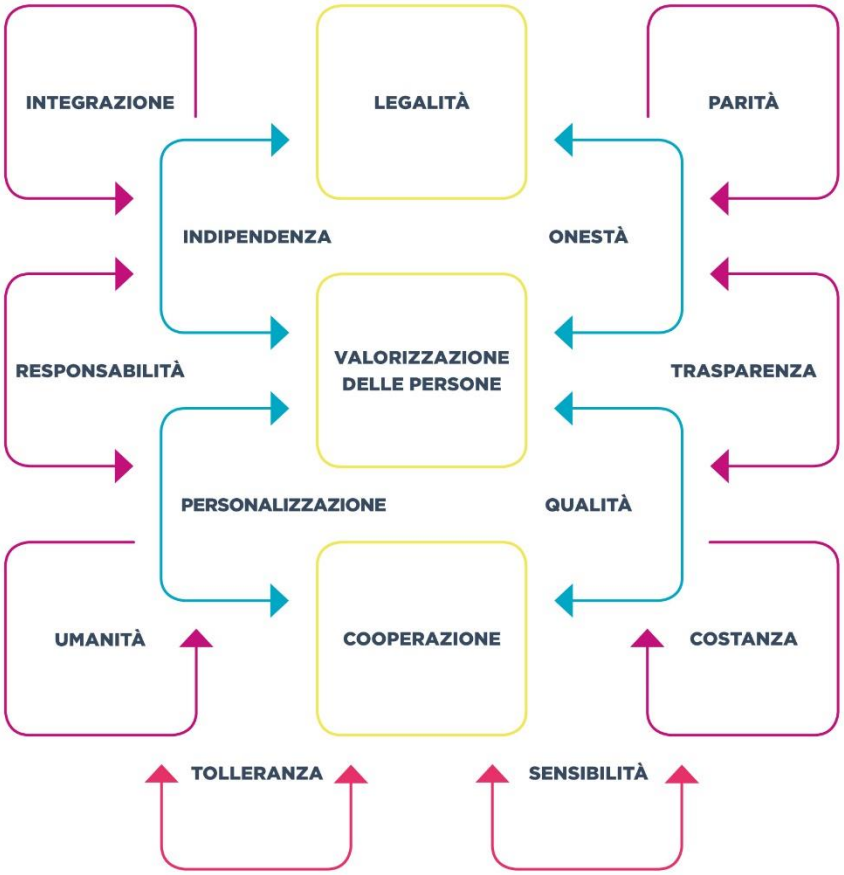
La Carta dei Servizi è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Legge Regionale del 30/09/2016 n.21: "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari"
- DGR 937 del 20/07/2020: "LR n. 21/2016 art. 3 comma 1 lett. b) - Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture socio-sanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: Requisiti generali e Requisiti specifici delle strutture per Disabilità, Salute Mentale, Dipendenze Patologiche, Minorenni)
- DGR 938 del 20/07/2020: "L.R. n. 21/2016 art. 3 comma 1 lett. b) – Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture socio-sanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale"
- DGR 940 del 20/07/2020: "L.R. n. 21/2016, art. 3, comma 1, lettera b) - requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali" Regolamento Regionale 01/02/2018 n.1: "Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell'articolo 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016, n. 21 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati".
- DGR n.1572 del 16.12.2019 "Legge regionale n. 21/2016, e ss.mm.ii, Capo III, Art. 16 - Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie"
- Regolamento interno della Residenza Montefeltro.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE COOSS MARCHE

Riferimenti valoriali e radici storiche

COOSS MARCHE, nata ad Ancona nel 979, 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.



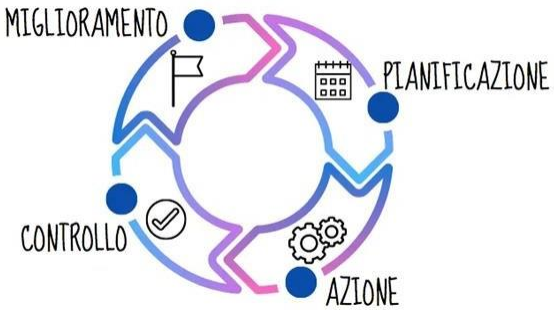
COOSS MARCHE si ispira ai valori propri della cooperazione, e quindi ai principi di equità, democraticità, mutualità e pari opportunità; le attività che svolge sono orientate al miglioramento continuo della qualità ponendo sempre i propri utenti al centro di ogni processo e favorendo le forme di partecipazione, condivisione e soddisfazione da parte di tutti gli stakeholder coinvolti.

L'organigramma costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti 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 rappresentano i principi guida che i destinatari del Codice Etico di COOSS MARCHE sono tenuti a seguire nei loro rapporti con i propri utenti. 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 utenti:

- ne ascolta e riconosce le esigenze garantendo loro 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 l'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. La Residenza Montefeltro è certificata UNI 10881 per la progettazione ed erogazione di servizi residenziali di assistenza agli anziani.



Il modello del Sistema di Gestione Integrato adottato da COOSS segue il ciclo di DEMING ed è un sistema organizzativo continuamente monitorato e periodicamente revisionato. La sua dinamica ciclica conduce al miglioramento continuo e dà inoltre la risposta al variare dei fattori interni ed esterni. In un'ottica di miglioramento continuo e innovazione dei servizi erogati, la Residenza Montefeltro collabora con il Dipartimento di Ricerca e Formazione di COOSS per la realizzazione, all'interno della propria struttura, di attività di ricerca e sperimentazioni sviluppate nell'ambito di progetti sia nazionali che europei.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

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

Rispetto della persona

La Residenza promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti degli ospiti della Residenza.

Coinvolgimento

I familiari degli ospiti sono coinvolti nel progetto di cura e di erogazione del servizio. Sono garantiti i rapporti tra gli ospiti 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.

Integrazione

In un'ottica di integrazione con il territorio, la Residenza lavora in stretta collaborazione con e fornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e socio-sanitari del territorio.

Imparzialità

Ad ogni ospite della Residenza saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra ospiti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Umanizzazione e Personalizzazione

L'inserimento di un ospite 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 struttura intendono offrire all'ospite 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 adottate misure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

Partecipazione

La persona anziana 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 pareri/proposte attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami/suggerimenti.

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 dell'ospite e di promuoverne il benessere.

CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA

Obiettivi e tipologia di utenza

La Residenza Montefeltro, situata nel Comune di Urbino (PU), è autorizzata per 96 posti in regime residenziale e 10 in regime semiresidenziale e può ospitare complessivamente:

- n. 40 ospiti nella Residenza Sanitaria Assistenziale per persone non autosufficienti
- n. 46 ospiti nella Residenza Protetta per anziani non autosufficienti
- n. 4 ospiti nella Residenza Protetta per persone con demenza
- n. 10 ospiti nel Centro Diurno per persone non autosufficienti
- n. 6 ospiti nella Casa Albergo per anziani autosufficienti

I servizi erogati all'interno della Residenza Montefeltro sono rivolti alle seguenti tipologie di ospiti, classificabili sulla base del livello assistenziale richiesto e definito nel documento trasmesso dall'Unità Valutativa Integrata (UVI), sulla base del Regolamento Regionale 01/02/2018 n.1:

Residenza Sanitaria Assistenziale per persone non autosufficienti (R2)

Ospita persone non autosufficienti con patologie che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore. È prevista una ospitalità che di norma non deve superare i 60 giorni di degenza media; è fissata in base alle condizioni dell'assistito che sono oggetto di specifica valutazione multidimensionale secondo le modalità definite dalla Regione Marche. La successiva permanenza sarà condizionata dalla rivalutazione periodica dell'UVI di competenza. È prevista una ospitalità di sollievo alla famiglia non superiore ai 30giorni ed una ospitalità per completamento di cicli terapeutici eventualmente iniziati in altripresidi del SSN.

Residenza Protetta per anziani non autosufficienti (R3)

Ospita persone non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La permanenza può essere temporanea o permanente. Il servizio garantisce la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.

Residenza Protetta per persone con demenza (R3D)

Ospita persone con deficit cognitivi ma con basso livello di disturbo comportamentale, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesso. La permanenza può essere temporanea o permanente. Il servizio garantisce la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.

Centro Diurno per anziani non autosufficienti (SR)

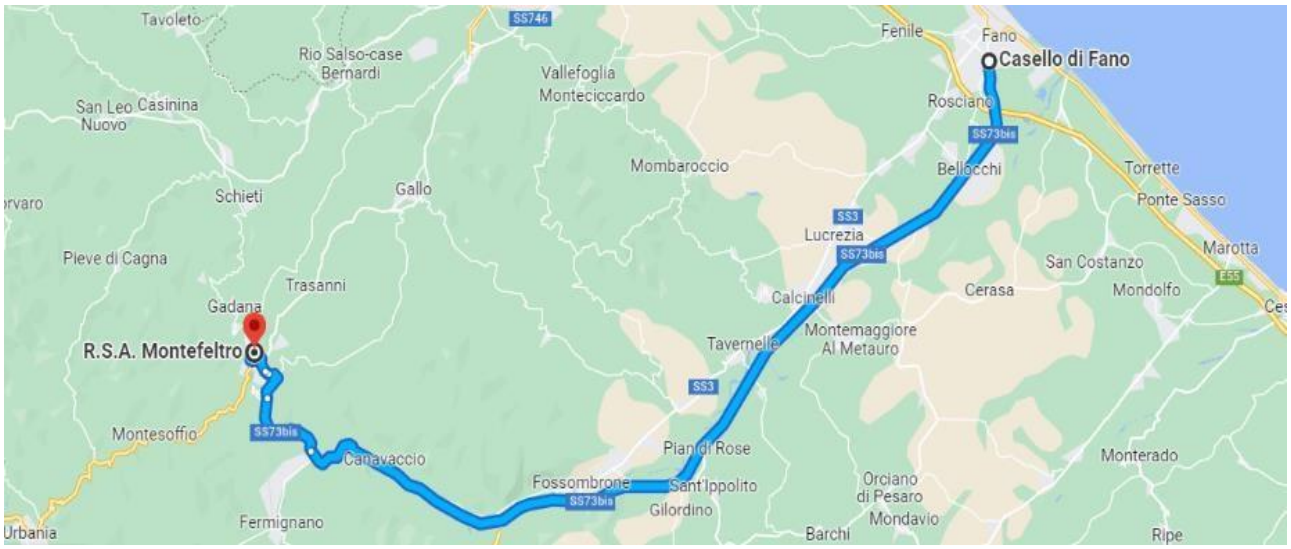
Persone non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste. La permanenza è definita sulla base di valutazione effettuate dall'équipe di struttura rispetto al

singolo progetto assistenziale individualizzato (PAI). Viene garantito un servizio trasporto dal/al domicilio dell'utente.

Casa Albergo per Anziani autosufficienti (CAA)

Anziani autosufficienti. La Struttura si colloca nell'Area Sociale e nel Livello assistenziale "Accoglienza".

COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA



La Residenza Montefeltro si trova in via G. di Vittorio N. 14 – Urbino (PU) di fronte al Pronto Soccorso dell'Ospedale di Urbino. È ubicata in prossimità del prestigioso centro storico di Urbino. È facilmente raggiungibile con i principali mezzi di trasporto (a 700 mt si trova la stazione centrale dei bus di Santa Lucia) e dista 46 km dal casello autostradale di Fano.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA RESIDENZA

La Residenza Montefeltro, priva di barriere architettoniche e dotata di corrimano nellezone di passaggio tra i diversi nuclei, è suddivisa in 3 livelli:

Piano terra che comprende:

- 3 alloggi della Casa Albergo
- palestra
- sala per il culto
- ambulatorio di podologia
- ambulatorio di riabilitazione
- locali vari (servizi igienici per il personale e i visitatori, parrucchieria, lavanderia, cucinae spogliatoi del personale)
- camera ardente (locale distaccato adiacente alla struttura)

Primo Piano che comprende:

- 26 camere (4 singole e 22 doppie)
- sale comuni (refettorio con angolo bar e sala polivalente)
- infermeria
- ambulatorio medico del Direttore Sanitario
- locali vari (bagni assistiti per gli ospiti e servizi igienici per il personale e i visitatori)

Secondo Piano che comprende:

- 23 camere (4 singole e 19 doppie)
- sale comuni (refettorio con angolo bar e sala polivalente)
- infermeria
- ufficio del Coordinatore Amministrativo
- uffici amministrativi
- locali vari (bagni assistiti per gli ospiti e servizi igienici per il personale e i visitatori)

I vari piani sono messi in collegamento da n. 4 ascensori monta lettighe. Inoltre, la Residenza ha la disponibilità di un giardino esterno a prato di circa mq. 3600 dotato di attrezzature per la ginnastica leggera, panchine, giochi per bambini, ecc.

Ogni stanza è dotata di televisore, comodino, telefono, servizi igienici e dei dispositivi di chiamate per emergenza. Nello specifico, agli ospiti è garantita la possibilità di effettuare telefonate dalla camera, sia con l'utilizzo del cordless di reparto sia con la presenza in ogni camera di prese di rete che permettono il collegamento di PC personali degli ospiti oppure con la possibilità di utilizzo del cellulare personale potendo anche usufruire della rete WiFi pubblica del reparto.

In particolari situazioni critiche che creano difficoltà nella comunicazione tra ospiti e familiari, la struttura offre la possibilità di effettuare videochiamate attraverso l'utilizzo di tablet con il supporto del personale di struttura.

I servizi igienici presentano dimensioni e accorgimenti tali da permettere un utilizzo sicuro e agevole da parte degli ospiti con eventuali ridotte capacità motorie o che si muovono in carrozzina. Sono presenti locali adibiti al bagno assistito, dotati di barelle doccia, che consentono di trasportare l'ospite dal proprio letto al locale adibito al bagno assistito.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DEL SERVIZIO

La pianificazione delle attività quotidiane viene elaborata dal Responsabile della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI degli ospiti 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 gestionale.

La giornata nei nuclei residenziali si articola 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 18.00-19.00	Cena	In stanza o nella sala da pranzo
dalle ore 19:30.	Preparazione per la notte	

Gli ospiti della CAA possono decidere di rimanere nei propri appartamenti o di partecipare alle attività giornaliere della Residenza adattandosi agli orari come da programma dettagliato di seguito

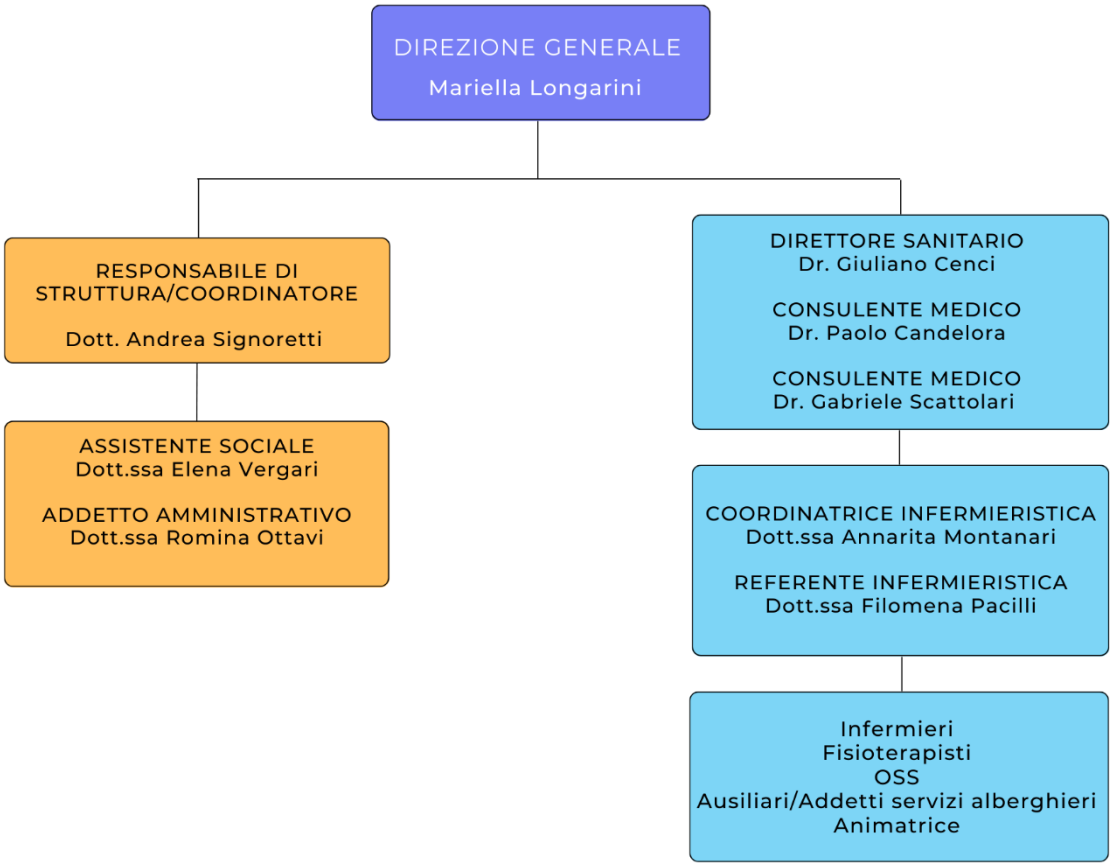
La giornata all'interno del Centro Diurno si articola come segue:

ORARI	ATTIVITÀ	NOTE
ore 9.00	Arrivo in struttura con familiare/trasporto organizzato dalla struttura	
ore 10.00-11.30	Attività di animazione o motorie (cadenza settimanale)	
ore 11.45	Igiene	
dalle ore 12.00	Pranzo	Nella sala da pranzo
ore 12.45	Igiene	
ore 13.30	Riposino pomeridiano	
ore 16:00	Uscita dalla struttura con familiare/trasporto organizzato dalla struttura	

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì per 7 ore giornaliere per 48 settimane/anno.

ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA

Il gruppo di lavoro della ResidenzaMontefeltro è composto da professionisti e personale altamente qualificato come di seguito riportato.



RUOLO	COMPITI SVOLTI	QUANDO È PRESENTE
RESPONSABILE/ COORDINATORE DI STRUTTURA	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. Coordina ed assicura la direzione tecnica della struttura. È responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa. Garantisce l'espletamentodi tutte le pratiche amministrative, con il supporto degli addetti amministrativi. Garantisce la gestione di tutto il personale, la turnazione degli operatori, nel rispetto delle normative vigenti e del numero di ospiti presenti in struttura. È responsabile della corretta applicazione delle procedure e dei protocolli di sicurezza previsti all'interno della struttura.	**LUNEDÌ** 8:30-16:30 **DAL MARTEDÌ AL VENERDÌ** 8:30-16:00
DIRETTORE SANITARIO	Garantisce l'assistenza sanitaria agli ospiti e il coordinamento del personale sanitario.	**LUNEDÌ E MERCOLEDÌ** 8:00-14:00

CONSULENTI MEDICI	Gestisce aspetti clinici e terapeutici in collaborazione con il Direttore Sanitario e i Medici di Medicina Generale	**MARTEDÌ E VENERDÌ** 8:00-14:00
COORDINATRICE INFERMIERISTICA	Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario in modo da rispondere ai bisogni sanitari degli ospiti sulla base delle indicazioni fornite dai medici e dai 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.	**LUNEDÌ, MARTEDÌ, GIOVEDÌ, VENERDÌ E SABATO** 11:00-13:00 **MERCOLEDÌ** 11:00-15:00
REFERENTE INFERMIERISTICA	Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario in modo da rispondere ai bisogni sanitari degli ospiti sulla base delle indicazioni fornite dai medici e dai 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.	Segue il turno infermieristico della RP. Per organizzare l'attività effettua un rientro a settimana di 2 ore (aggiuntive rispetto alle ore di lavoro come infermiera indicate nella turnistica)

MEDICO DI MEDICINA GENERALE	Ha la responsabilità della gestione clinica dei propri assistiti in collaborazione con il personale sanitario della struttura.	Varia in base al numero degli ospiti e al bisogno ma in generale si prevede per legge minimo 1 ingresso al mese
INFERMIERE	Risponde a tutti i bisognisanitari degli ospiti sulla base delle indicazioni fornite dai medici responsabili e dai programmi individuali dicura.	**R3/R3D** M1: 7:00-13:30 (6,30 h) M2: 7:00-10:30 (3,30 h) P: 13:30-20:00 (6,30 h) **R2** M1: 6:30-13:30 (7 h) M2: 7.00-13.00 (6 h) P: 13:30-20:30 (7 h) N: 20:30-6:30 (10 h) **SR (DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ)** 10:00 alle 12:00.
OPERATORE SOCIO-SANITARIO (OSS)	Garantisce la soddisfazionedei bisogni primari degli ospiti e li aiuta nelle attività quotidiane. Insieme all'équipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche ed alrecupero funzionale degliospiti.	**R3/R3D** M1: 6:30-13:30 (7 h) M2: 6:30-13:30 (7 h) M3: 6:30-13:30 (7 h) M4: 6:30-13:30 (7 h) M5. 7:00 – 12.30 (5,30h) P1: 13:30-20:30 (7 h) P2: 13:30-20:30 (7 h) P3: 13:30-20:00 (6,30 h) P4: 13:30-20:30 (7 h) P5: 15.00 – 19.30 (4,30h) N: 20:30-6:30 (10 h) **R2** M1: 6:30-13:30 (7 h) M2: 6:30-13:30 (7 h) M3: 6:30-13:30 (7 h)

		M4: 7:00 – 11,30 (4,30 h) P1: 13:30-20:30 (7 h) P2: 13:30-20:30 (7 h) P3: 13:30-20:30 (7 h) N: 20:30-6:30 (10 h) **SR (DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ)** 11:00 - 16:00
ADDETTO AMMINISTRATIVO/ ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA	Adempie all'espletamento delle attività amministrative e contabili in materia di gestione delle rette degli ospiti, delle fatturazioni attive, della riscossione dei crediti e del controllo incassi. Cura i rapporti con la PA ai fini dell'erogazione dei contributi alle rette e per la fornitura dei dati statistici. Svolge la funzione di ufficio informazioni garantendo 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 degli ospiti e dei loro familiari.	**LUNEDÌ, MARTEDÌ, GIOVEDÌ E VENERDÌ:** 9:00-16:30 **MERCOLEDÌ:** 9:00-17:00

PSICOLOGO/A	Aiuta e supporta gli ospiti nel percorso di accettazione del processo di invecchiamento. Contribuisce al miglioramento della qualità della vita sia della persona anziana che dell'ambito comunitario in cui è inserita. Collabora alla gestione della relazione interpersonale del familiare con il proprio caro e con il personale di struttura.	1 volta alla settimana in base alla programmazione settimanale
FISIOTERAPISTA	Pratica autonomamente, con responsabilità e titolarità le attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali e occupazionali. Propone l'adozione di ausili, addestragli ospiti al loro uso e ne verifica l'efficacia; verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale	**DAL LUNEDÌ AL SABATO** In base all'orario pianificato settimanalmente e garantendo i minutaggi previsti dalla DGR n. 937 e n.938

ANIMATORE/ANIMATRICE	Programma e organizza attività di animazione individuali e di gruppo. Sostiene e incentiva l'espressione dei desideri e la realizzazione degli hobby personali. Promuove il contatto con l'esterno e con la comunità. Cura un rapporto individualizzato con ciascun anziano nell'ottica di valorizzazione della persona. Contribuisce al perseguimento degli obiettivi previsti dai PAI e collabora al loro monitoraggio periodico.	**R2/R3/SR** **LUNEDÌ E VENERDÌ** 14:00 - 18:00 **MARTEDÌ, MERCOLEDÌ, GIOVEDÌ E SABATO** 9:00-13:00 **R3D** **LUNEDÌ** 14:00 - 15:30 **MARTEDÌ** 9:00 – 10:30 **MERCOLEDÌ, GIOVEDÌ, E SABATO** 9:00 – 10:00 Venerdì: 14:00 – 15:00 **SR:** Lunedì: 9:00 – 11:00 Martedì: 9:00 – 11:00 Mercoledì: 9:00 – 11:00 Giovedì: 9:00 – 11:00 Venerdì: 9:00 – 11:00
AUSILIARI	Si occupano delle pulizie dei locali della struttura e del rifacimento dei letti nelle stanze; forniscono supporto per la somministrazione dei pasti	**R3/R3D** M: 8:50-13:20 (il lunedì previsti 30 minuti in più nel turno di mattina per controllo legionella) P: 16:00-20:30 **R2** M1: 8:50-13:20 M2:8:00-13:30 (il lunedì previsti 30 minuti in più nel turno di mattina per controllo legionella) P: 16:30-20:30 **CAA** M: 8:00 -13:30

ADDETTI SERVIZI ALBERGHIERI	Servizi di parrucchieria e servizio lavanderia	**ADDETTI LAVANDERIA** **LUNEDÌ – SABATO** 6:30-12:30 **PARRUCCHIERA:** **LUNEDÌ**: 8:30 - 9:30 **MARTEDÌ E GIOVEDÌ** 9:00-12:00 **DAL MERCOLEDÌ AL VENERDÌ** 8:30-12:30

Gli orari indicati in tabella si riferiscono alla presenza effettiva massima in carico alla struttura. in presenza di minor numero di ospiti gli orari possono subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.

Tutto il personale della Residenza Montefeltro indossa un cartellino con la propria foto,il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consentono di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale:

- Pantaloni e camice bianco: medico
- Pantaloni bianchi e casacca bianca: personale infermieristico
- Pantaloni bianchi e casacca gialla: OSS
- Pantaloni bianchi e casacca azzurra: personale ausiliario

CRITERI DI SELEZIONE DEL PERSONALE

Per il reclutamento del personale, il Responsabile di Struttura ha a disposizione la banca dati CV presso la sede operativa di riferimento. I criteri e l'iter di selezione del personale sono:

- valutazione del CV dei candidati e del possesso dei requisiti richiesti per il ruolo;
- primo colloquio conoscitivo e psicoattitudinale per valutare motivazione, attitudine, predisposizione al ruolo, affidabilità, serietà professionale;
- test di valutazione delle competenze tecniche richieste per la mansione;
- secondo colloquio di approfondimento da effettuare propedeutico all'assunzione.

Tutto il personale in servizio è valutato in ingresso secondo le regole definite all'interno della procedura risorse umane che identifica le competenze per singola figura professionale. Una volta selezionato, il neoassunto svolge un periodo di prova (in base ai requisiti stabilitidal CCNL) che comprende:

- affiancamento (si garantisce un congruo periodo di affiancamento non inferiore ai giorni 3) a un collega esperto che funge da tutor e guida su aspetti metodologici, di gestione e organizzazione del servizio (N.B. la presenza degli operatori in affiancamento è al di fuori dei minutaggi assistenziali definiti a livello di

autorizzazione e accreditamento);
- addestramento e supervisione della durata di 30 giorni durante i quali al dipendente 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. Una volta superato positivamente il periodo di prova, il monitoraggio avviene tramite l'evidenza in diario delle consegne e/o in registro non conformità di eventuali comportamenti inadeguati tenuti dall'operatore sia verso gli ospiti che verso i colleghi. Annualmente la Direzione in sede di Riesame di Direzione verifica l'eventuale necessità di intervenire su operatori con un numero elevato di evidenze del comportamento problema (es: non conformità rilevate dal Coordinatore o dai colleghi, reclami da parte degli ospiti e familiari, ecc.).

STRATEGIE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale della Residenza Montefeltro è affidata al Dipartimento diRicerca 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 dalla Cooperativa tramite l'accesso ai percorsi formativi che ogni socio e dipendente 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 vengono 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, la Cooperativa attraverso il Dipartimento di Ricerca e Formazione 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. Questo approccio accompagna il socio e dipendente per tutta la durata del rapporto di lavoro in essere.
La filosofia di intervento che orienta il Dipartimento Ricerca e Formazione è la cura e l'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 operatori e utenti/clienti. I corsi annualmente proposti al personale sono organizzati internamente dal Dipartimento di Ricerca e Formazione, il quale progetta e organizza l'attività formativa in collaborazione con i Coordinatori o Referenti dei servizi e degli uffici.

Il processo organizzativo avviene seguendo una metodologia circolare che prevede:

- monitoraggio del fabbisogno formativo effettuato in collaborazione con i Coordinatori o Referenti, i quali individuano le criticità nel contesto di lavoro ed elaborano una prima ipotesi di una o più proposte formative;
- verifica della compatibilità delle proposte sulla base delle risorse disponibili e dei tempi di realizzazione;
- stesura del piano formativo;
- organizzazione tecnica, logistica e amministrativa degli interventi formativi;
- monitoraggio e valutazione in itinere e finale di ogni singolo intervento formativo.

Il Piano formativo viene elaborato con cadenza annuale e prevede interventi articolati e differenziati con l'obiettivo di potenziare e aggiornare le conoscenze e le competenze dei soci lavoratori. Il Piano formativo definisce un monte ore annuo sulla base del fabbisogno formativo relativo alla parte professionale e agli aspetti normativi cogenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Gli interventi formativi prevedono una parte teorica e una pratica di analisi di casi, simulazioni, lavoro di équipe, ecc. Al termine di ogni intervento formativo è prevista la verifica del gradimento e della qualità del corso e la valutazione dell'apprendimento.

COOSS offre la possibilità agli operatori di beneficiare di una formazione individualizzata e gratuita di 5 ore annue: percorso di *counseling* che prevede l'incontro tra un formatore COOSS, esperto in orientamento, bilancio delle competenze e consulenza lavorativa, e l'operatore interessato. Il lavoro si concentra sulle competenze personali di tipo trasversale (metodologiche, sociali e gestionali) da sviluppare e rafforzare tramite strumenti che prevedono l'autoanalisi dei comportamenti sul posto di lavoro.

ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

L'esperienza maturata negli anni consente a COOSS di garantire interventi efficaci in termini di qualità delle cure e della vita degli anziani, perseguendo un concetto di salute, che è quello promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, quale stato di benessere fisico, mentale e sociale. In quest'ottica è stato sviluppato un approccio metodologico, olistico e omnicomprensivo, definito Umanizzazione delle Cure Assistenziali (UCA), che coinvolge le persone nella loro globalità e unicità. Si applica non solo all'anziano ma anche al familiare, all'operatore della Struttura e ai servizi territoriali. Facendo propri i principi dell'approccio capacitante (modalità di rapporto interpersonale basata sul riconoscimento delle competenze elementari dell'interlocutore), l'UCA focalizza l'attenzione sugli scambi verbali attraverso gli strumenti dell'ascolto e della parola e sulle capacità piuttosto che sui deficit prevedendo un approccio agli anziani che si realizza attraverso capacità tecniche e qualità empatiche.

La Residenza Montefeltro adotta e applica l'approccio UCA ed offre una serie di interventi e prestazioni tese alla presa in carico complessiva della persona in un'otticamultidisciplinare in

cui l'azione di ogni professionista si inserisce in un quadro complessivo di interventi integrati gli uni con gli altri grazie allo strumento centrale del processo di assistenza, rappresentato dal Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Il PAI è lo strumento fondamentale che accompagna l'ospite per garantire il completo soddisfacimento dei suoi bisogni, individuando e definendo obiettivi, interventi e modalità personalizzate delle cure.

MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

Il Responsabile/Coordinatore della Residenza pianifica e partecipa alle riunioni dell'équipe multidisciplinare. In particolare, sono previste:

- riunioni di briefing con cadenza quotidiana tra il personale che termina il turno per raccordare e valutare il lavoro della giornata e stabilire le indicazioni da fornire al personale del pomeriggio;
- riunioni semestrali alle quali partecipa tutto il personale per programmare, valutare everificare i servizi erogati, analizzare problemi o criticità, revisionare i piani di lavoro, modulistica e protocolli, condividere informazioni sugli ospiti. Tale riunione è fondamentale a garanzia della massima integrazione socio-sanitaria e per creare raccordo e sinergia tra tutti i profili professionali al fine di condividere gli interventi per ogni ospite.
- riunioni PAI, vengono effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica dei PAI. Si svolgono periodicamente e in caso di variazioni significative delle condizioni di salute, alla presenza del Medico e dell'equipe sociosanitaria. Inoltre, ogni mese la coordinatrice e la referente infermieristica si confrontano con il Coordinatore in occasione della compilazione della scheda riepilogativa PAI per monitorare l'andamento della presa in carico e lo stato di raggiungimento degli obiettivi.
- riunioni con il personale dei servizi esternalizzati (effettuata annualmente o al bisogno) assieme al Coordinatore per discutere e valutare l'andamento dei servizi erogati. Un'importante funzione nella gestione complessiva del personale è svolta dal Supervisore per le attività di supervisione clinica e d'equipe e la collaborazione con ilDipartimento Formazione COOSS per la pianificazione delle iniziative formative.

STANDARD DI QUALITÀ

La Residenza Montefeltro pone al centro della sua *mission* la soddisfazione dell'ospitee dei suoi familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi diqualità garantiti dal servizio. Gli ospiti e i familiari possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato sulla Cartadei Servizi e quanto realmente erogato dal Servizio.

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 al personale sanitario e registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite.

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 e igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.). 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, 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 degli ospiti o 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 ogni due giorni. Identificazione della biancheria personale degli ospiti.

QUALITÀ DELLA SICUREZZA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni e conformità di impianti ed 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.

Certificazione rilasciata da soggetto esterno	Certificazioni in corso di validità: UNI EN ISO9001:2015 – Sistemi di Gestioneper la Qualità UNI ISO45001:2018 – Sistemi di gestione perla salute e sicurezza sul Lavoro UNI/PdR 125:2022 – Sistemi di gestione per la parità di genere UNI 10881:2013 – Progettazione ed erogazione di servizi residenziali di assistenza agli anziani

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 della bacheca informativa. 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 ospiti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.
Tutela dei diritti e della privacy	Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni Istruzione Operativa gestione informative e consensi Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali

LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

COOSS gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.
Nel rispetto della normativa, COOSS 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. 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 di 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. COOSS 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, BLSD 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 (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 vengono 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.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatori e Customer Satisfaction

La principale modalità di controllo e valutazione della qualità del servizio è la misurazione degli indicatori definiti da COOSS al fine di misurare l'efficacia del processo, la sua efficienza, adattabilità e affidabilità. Lo scopo degli indicatori è orientato al benessere dell'ospite, alla qualità del servizio e alla miglior gestione delle risorse umane. Il cruscotto di indicatori COOSS per le Strutture per anziani è suddiviso in 4 sezioni:

- DATI DEL SERVIZIO;
- INPUT (suddivisa in 4 aree: Risorse umane, Struttura, Forniture, Sicurezza e Ambiente);
- OUTPUT relativa all'erogazione del servizio in termini di quantità/qualità di prestazioni/attività svolte/prodotte);
- RISULTATO relativa alla qualità del servizio percepita dagli ospiti e dai familiari della struttura (suddivisa in 4 aree: Ospiti, Famiglie, Relazioni esterne e comunicazioni, Qualità).

Il Coordinatore monitora gli indicatori con cadenza annuale; nel caso in cui la misurazione fornisse risultati inferiori a quelli indicati nella colonna "Standard di Accettabilità" è tenuto ad intervenire immediatamente con azioni correttive. Tutto il processo è garantito e

supervisionato dal Servizio Sistema Gestione Integrato. La qualità del servizio viene monitorata anche attraverso:

Controllo modulistica: al fine di verificare la qualità dei processi assistenziali, il Coordinatore controlla settimanalmente la corrispondenza tra prestazioni previste nei Piani di Lavoro, i PAI di ogni ospite e quanto effettivamente erogato e tracciato dagli operatori.
Riunione PAI: è l'incontro periodico di verifica del PAI di ogni ospite in cui si valuta il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e l'efficacia delle prestazioni a livello socio-sanitario ed assistenziale. Nel caso in cui gli obiettivi non fossero raggiunti si valutano le possibili cause (es. obiettivi irrealistici; mancata esecuzione degli interventi previsti; errate strategie di intervento; cambiamenti imprevisti nelle condizioni psicofisiche dell'anziano; ecc.) e si stabiliscono i passi successivi da compiere (es. modifica PAI; assegnazione di un altro OSS tutor; ecc.).
Osservazione diretta: il Coordinatore monitora settimanalmente ogni aspetto del servizioe nel caso rilevi elementi non conformi agli standard apre una non conformità su apposito registro ed attiva le misure correttive. Tutte le non conformità vengono raccolte ed elaborate annualmente dagli Addetti dell'Ufficio SGI ed esaminate in sede di Riesame di Direzione.

Visite ispettive: il Coordinatore, accompagnato dagli Addetti dell'Ufficio SGI o da un Coordinatore o Responsabile COOSS di Strutture residenziali per Anziani, 2 volte all'anno effettua visite ispettive a sorpresa durante i turni notturni o nei giorni festivi per verificare l'effettivo svolgimento del servizio, il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e di ogni altro adempimento previsto.
Audit interni: annualmente gli Addetti dell'Ufficio SGI effettuano audit interni al fine stabilire se il modello del Sistema di Gestione Integrato adottato da COOSS è conforme ai requisiti cogenti, a quelli delle norme di certificazione e a quanto pianificato; è efficacemente attuato e mantenuto attivo; risulta aggiornato in funzione delle mutate condizioni di gestione, tecnologiche, legislative, e rispetto alle informazioni provenienti dal cliente/utente; è efficace nel soddisfare la politica e gli obiettivi della Cooperativa.
Riesame di Direzione: la Direzione provvede con frequenza annuale, ad effettuare riesamidel Sistema di Gestione Integrato, al fine di verificarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, valutare le opportunità di miglioramento, definire le esigenze di modifiche da apportare al SGI, alla Politica della Cooperativa e agli obiettivi definiti.
Modulo reclami: sempre disponibile in Struttura, consente all'anziano, al familiare e a ogni visitatore di esprimere criticità, problematiche, appunti anche anonimamente.

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 degli ospiti e dei loro familiari.
Il questionario, in forma anonima, viene consegnato una volta all'anno e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679).
È prevista la convocazione di un'assemblea annuale con la partecipazione dei familiari, in cui il Coordinatore di Struttura presenta i risultati e discute eventuali soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. I risultati emersi

dalle valutazioni vengono raccolti e presentati tramite il Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction i cui contenuti vengono poi trasmessi al referente del Sistema di Gestione Integrato che ha il compito di relazionare l'insieme dei risultati emersi dall'analisi della Customer Satisfaction svolta nei servizi coinvolti nell'indagine. I Referenti dell'Ufficio SGI condividono i risultati della Customer Satisfaction con la Direzione in sede di Riesame.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA

La tabella sottostante riporta la descrizione delle prestazioni fornite espresse in minuti di servizio erogati giornalmente ad ogni ospite, come previsti dalla normativa Regionale e recepiti dalle Convenzioni con AST, e i servizi aggiuntivi migliorativi.

Codice servizio/ Posti autorizzati		**Minuti pro die pro capite**				
Codice	**N. Posti Autorizzati**	**Infermieri**	**OSS**	**Medico**	**Animatore**	**Fisioterapista**
R2 -Residenza Sanitaria Assistenziale	40	45	85	5		10
R3 - Residenza Protetta	46	20	80			
R3D - Residenza Protetta per persone con Demenza	4	20	100		13	
CAA - Casa Albergo	6	Al bisogno	Al bisogno			
SR – Centro Diurno*	10	10	30		10	

*Ad ospite dal lunedì al venerdì

Per la Residenza Sanitaria Assistenziale e per la Residenza Protetta la struttura garantisce i servizi aggiuntivi migliorativi

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA:

Area Sanitaria

Servizio di assistenza medica

L'ospite conserva il rapporto con il suo Medico di Medicina Generale (MMG) al quale la Residenza Montefeltro fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione tramite proprio personale. Il MMG ha la responsabilità clinica del proprio paziente, valuta lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, prescrive la terapia farmacologia, le visite e gli esami diagnostici. Il Medico è tenuto ad assicurare visite ed interventi programmati e nei casi di urgenza non programmabili. L'attività dei medici è coordinata dal Direttore Sanitario della Struttura.

Servizio di assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a ciascun utente. In collaborazione con il Medico, l'infermiere identifica i bisogni del paziente, 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. L'infermiere è presente nelle 24 ore.

Servizio di assistenza riabilitativa

Gli interventi del fisioterapista afferiscono all'area riabilitativa ed anche psicomotoria al fine di mantenere un corretto equilibrio ed interscambio tra il corpo e la mente dell'ospite. Ulteriori interventi individualizzati potranno essere prescritti dal MMG o dal Fisiatra ed assicurati dal servizio di fisiatria/fisioterapia del CEIRAP.

Servizio di assistenza alla persona

L'Operatore Socio Assistenziale (OSS) si occupa dell'assistenza tutelare diretta alla persona sulla base della programmazione individuale; l'OSS eroga le prestazioni di cura assicurando:

- la soddisfazione delle esigenze primarie (es: alimentazione, cura e igiene della persona, ecc.);
- l'aiuto nello sviluppo delle attività quotidiane quali la mobilizzazione socializzazione, stimolando comunque la persona al mantenimento delle proprie residue capacità;
- la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in stretta collaborazione con il personale sanitario. In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzato (PAI) di ciascun utente.

Servizio di animazione

L'animatrice promuove, stimola, organizza le attività socio culturali e ricreative adatte all'età anziana. Favorisce l'incontro e l'interazione tra le persone, facilita la comunicazione e l'espressione, collabora con le altre figure professionali nell'attuazione del piano di assistenza. L'animatrice opera in stretta collaborazione con le Associazioni di Volontariato del territorio attraverso una programmazione concordata tra la Direzione della struttura e le Associazioni medesime. Il programma delle attività è affisso nella bacheca all'ingresso dellastruttura

Servizio Sociale Professionale

L'assistente sociale segue il percorso di accoglienza dei nuovi ospiti, collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del PAI degli ospiti e ne valuta eventualimodifiche. Accoglie le richieste degli ospiti e dei parenti e si adopera affinché tutti i soggettiistituzionali e non, mettano a disposizione degli ospiti idonei interventi finalizzati ad assicurare all'anziano le migliori condizioni possibili di vita all'interno della struttura.

Area Direzione e Amministrazione

Responsabile di Struttura

Il Responsabile di Struttura dirige ed assicura la direzione tecnica della Residenza Montefeltro; è responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa generale.

Direzione Sanitaria (solo per la Residenza Sanitaria Assistenziale)

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'Assistenza Sanitaria erogata agli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale. Al Direttore Sanitario è affidato il coordinamento e l'integrazione delle diverse professionalità addette all'assistenza, MMG compresi, onde assicurare le migliori condizioni psico-fisiche di tutti gli ospiti.

Coordinamento infermieristico

Il coordinamento infermieristico è affidato ad una figura professionale afferente all'area sanitaria che ha il compito di programmare ed organizzare tutte le attività infermieristiche ed assistenziali della struttura, garantire continuità ed uniformità delle prestazioni ed il mantenimento degli standard qualitativi. Assolve il ruolo di Case Manager.

Coordinamento servizi amministrativi e risorse umane

Il coordinatore garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, contratti di ospitalità, riscossioni rette, emissioni fatture, pratiche di gestione ed organizzazione delle risorse umane, verifica conformità prestazioni dei fornitori, programmazione dell'attività formativa. L'attività del Coordinatore viene svolta con il supporto di personale amministrativo.

Servizio portineria/centralino/accoglienza

Il servizio è garantito dal personale addetto alla reception ed alla attività amministrativa, con funzione anche di supporto informativo sulla struttura e di accoglienza dei visitatori. Il servizio è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00 e il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 16:00. Nei restanti orari della giornata e nei giorni festivi, l'attività viene garantita dal personale in servizio nelle 24 ore.

Servizi di onoranze funebri

Il personale OSS garantisce tutte le cure dovute alla salma. La Struttura è dotata di una SalaCommiato e i servizi di trasporto saranno a totale carico dei familiari, tutori legali o amministratori di sostegno, i quali individueranno le ditte specializzate a cui affidare il trasporto. Il personale della Residenza non può in alcun modo interferire nella scelta.

Servizio religioso

Viene garantito a tutti il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa.

Settimanalmente viene celebrata la messa. Viene garantita la libertà di praticare altri culti religiosi mettendo a disposizione spazi idonei per la preghiera.

Area Servizi Alberghieri

Servizio pulizia e lavanderia

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

Lavanderia e guardaroba: l'ospite al momento dell'ingresso in struttura, dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario alla permanenza ed ha facoltà di affidare, a proprie spese, il lavaggio dei suoi capi personali a lavanderie esterne o al servizio lavanderia internodella Struttura. 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 sono preparati direttamente in Struttura, da personale specializzato nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti giornalmentetre pasti: prima colazione, pranzo e cena e nel corso del pomeriggio viene servita la merenda e la somministrazione di bevande in qualsiasi momento della giornata. I pasti vengono servitinella sala da pranzo o nelle proprie stanze a giudizio del personale sanitario, sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta definita. L'alimentazione degli ospiti è organizzata sulla base di menù dietetici e su tre tipologie: solida, liquida e semiliquida. Sono possibili modifiche alle tre tipologie per meglio rispondere alle esigenze cliniche dell'ospite (es: dieta per diabetici, ipoproteica, ecc.). L'ospite può scegliere fra due tipi di menù e sono rispettate le variazioni sulla base di motivi religiosi. Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i regimi alimentari agli ospiti su diretta richiesta e/o segnalazione del Medico curante. È prevista la possibilità di consumo dei pasti da parte deifamiliari, previa prenotazione e pagamento.

Servizio di custodia valori

La Residenza Montefeltro suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Residenza Montefeltro non risponde di eventuali furti, e declina ogni responsabilità del personale della residenza e dell'amministrazione per smarrimenti o furti degli eventuali valori o oggetti di particolare valore quali ad esempio le protesi. Somme di denaro possono essere

depositate presso l'Ufficio del Coordinatore in apposita cassaforte.

Servizio parrucchieria/barberia

Il servizio compreso nella retta prevede una seduta mensile per taglio capelli e due settimanali per taglio barba e baffi. Prestazioni aggiuntive potranno essere fornite dietro richiesta con oneri economici a totale carico degli ospiti.

Area Servizi Tecnologici

Ogni stanza è dotata di:

- TV standard digitale
- Servizi internet
- Telefono
- Tablet
- Cartella Utente 4.0 – 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.
- Portale Parenti – strumento digitale per la comunicazione tra il Servizio e i familiari, parenti e tutori degli ospiti.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA:

- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal Servizio Sanitario Regionale;
- farmaci di fascia C e C-bis; ausili non riconosciuti dal Servizio Sanitario Regionale;
- trasporti ed accompagno per attendere cure mediche, terapie medico riabilitative,visite specialistiche e ricoveri presso 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 presso 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. Nelle tabelle sottostanti sono riportati i dettagli dei costi in base alla tipologia di servizio erogato.

Retta giornaliera per la RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La retta giornaliera è a totale carico del Servizio Sanitario per i primi 60 giorni di permanenza:

CAMERA SINGOLA	**€ 55,94 (+iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel precedente punto "servizi compresi nella retta"
CAMERA DOPPIA	**€ 49,30 (+iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel precedente punto "servizi compresi nella retta"

È possibile richiedere servizi aggiuntivi individualizzati non ricompresi nella retta giornaliera; tale richiesta sarà oggetto di sottoscrizione di un ulteriore Contratto di Fornitura Servizi, le tariffe applicate saranno comunicate a seguito di elaborazione di progetto "fornitura servizi aggiuntivi". Le modalità di pagamento della quota alberghiera a carico dell'utente dal 61^ giorno di degenza sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'ente gestore e l'utente e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della Residenza Montefeltro consegnato al momento della sottoscrizione del contratto. La retta è comprensiva di tutte le prestazioni e servizi compresi i servizi migliorativi".

Il richiedente dovrà comunicare all'Ente gestore l'intenzione di richiedere l'eventuale contributo economico per l'integrazione della retta al Servizio Sociale del Comune di provenienza, ma sino al termine della relativa istruttoria, l'utente è tenuto al pagamento della retta per intero. In caso di esito positivo dell'istruttoria, l'utente dovrà presentare copia di delibera assunta dal Comune di appartenenza con relativo impegno di spesa per poter ottenere una revisione degli importi ripartiti tra utente e Comune.

Retta giornaliera per la RESIDENZA PROTETTA CON CONTRIBUTO SSR

CAMERA SINGOLA	**€ 56,73 (+iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel precedente punto "servizi compresi nella retta"
CAMERA DOPPIA	**€ 49,68 (+iva di legge)** sono compresi tutti i servizi indicati nel precedente punto "servizi compresi nella retta"

Retta giornaliera per la CASA ALBERGO

Composto da cucina, sala da pranzo, bagno, camera da letto e giardino USO ESCLUSIVO	**€ 1.661,18 (+ iva di legge)** Servizi compresi: pulizie, lavaggio biancheria, assistenza infermieristica Servizi esclusi: il secondo pasto giornaliero, spese parrucchiere, pedicure, podologo, spese medicinali, ecc.
Composto da cucina, sala da pranzo, bagno, camera da letto e giardino USO DOPPIA	**€ 931,50 (+ iva di legge)** Servizi compresi: pulizie, lavaggio biancheria, assistenza infermieristica. Servizi esclusi: il secondo pasto giornaliero, spese parrucchiere, pedicure, podologo, spese medicinali, ecc.

Retta giornaliera per il CENTRO DIURNO

INTERA GIORNATA	**€ 39,15 pro die (+ Iva di legge)** dalle ore 09.00 alle 15.00 Servizi compresi: assistenza tutelare ed infermieristica, vitto, animazione.
MEZZA GIORNATA	**€ 33,94 pro die (+ Iva di legge)** dalle ore 09.00 alle 13.00 Servizi compresi: assistenza tutelare ed infermieristica, vitto, animazione

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'Ente gestore e l'ospite e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della Residenza Montefeltro consegnato al momento della sottoscrizione del contratto. 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 allo stesso le rette giornaliere con le seguenti modalità:

- 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.
- ai pazienti del nucleo della 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.

- 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.
- nel nucleo della 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 inoltre 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 il richiedente è tenuto al pagamento della retta per intero. Il richiedente dovrà presentare copia di delibera assunta dal Comune di appartenenza con relativo impegno di spesa. Da quel momento saranno rivisti gli importi a carico del richiedente, ripartiti con il Comune. La retta annualmente potrà essere rivalutata tenendo presente che la rivalutazione non potrà comunque essere inferiore all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie.

PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO

Il pagamento della quota alberghiera di compartecipazione è richiesto in maniera anticipata; qualora durante il mese dovessero verificarsi condizioni per cui il pagamento già eseguito non fosse completamente dovuto (per assenza temporanea dovuta a ricovero ospedaliero del paziente o per assenza definitiva dovuta a trasferimento verso altro istituto di cura o per decesso del paziente) verrà emessa nota di credito a storno parziale della fattura e conseguente rimborso con accredito sul c/c indicato.(in R3/ R3D/SR/CAA la fatturazione è a consuntivo mentre R2 anticipato).

MODALITÀ DI AMMISSIONE IN STRUTTURA E GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

La richiesta di ammissione per la R2, R3, R3D e SR viene presentata direttamente al distretto sanitario del Comune di Residenza redatta su modulistica specifica predisposta dalla Residenza Montefeltro; la stessa sarà sottoposta alla valutazione da parte dell'AST. La domanda deve essere corredata dalla richiesta di valutazione multidimensionale (UVI, in caso della R3D il CDCD) per l'inserimento in struttura, sottoscritta dal Medico curante. L'Unità Valutativa Integrata valuta, attraverso la scheda multidimensionale, le condizioni al fine di esprimere parere per ricovero in struttura e a quale reparto.
L'esito della valutazione viene comunicato in forma scritta all'Assistente Sociale della Residenza Montefeltro tramite lista d'attesa, al contrario l'esito al familiare viene dato direttamente dal AST.

L'accoglienza nella Casa Albergo verrà concordata direttamente con il Responsabile di struttura, direttamente dall'interessato e/o dai servizi territoriali di competenza.
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, sarà 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.

Ulteriore documentazione da presentare all'assistente sociale della struttura al momento dell'ingresso:

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

A cura del Responsabile Sanitario del reparto sarà predisposta apposita cartella personale dell'ospite completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy. Tutta la documentazione dovrà essere presentata entro e non oltre n. 2 giorni dalla comunicazione di ingresso. L'ingresso in struttura dell'interessato dovrà essere concordato con l'assistente Sociale della Struttura e dovrà avvenire entro e non oltre il termine suindicato (2 giorni), salvo documentate cause di impedimento. Il mancato rispetto di quanto stabilito comporta la decadenza della richiesta di ingresso. Le domande di inserimento alla Casa Albergo e al Centro Diurno vanno presentate direttamente all'Assistente Sociale della Residenza Montefeltro.

Il Contratto di Ospitalità
Il contratto di Ospitalità della Residenza Montefeltro è costituito da diversi articoli:

- Articolo I Premessa;
- Articolo II Durata;
- Articolo III Condizioni di ammissione;
- Articolo IV Prestazioni e servizi;

- Articolo V Situazioni particolari di Fatturazione;
- Articolo VI Obblighi dell'ospite e del Rappresentante;
- Articolo VII Disdetta e Risoluzione del Contratto;
- Articolo VIII Altre Disposizioni.

Il Contratto di ospitalità è inserito nel Contratto Fornitura di servizio della Residenza Montefeltro e le condizioni generali in esso riportate sono parte integrante ed imprescindibile alla stipula del contratto.

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

- Residenza nel territorio Comunale di Urbino dell'ospite e/o del familiare caregivers;
- Residenza nel territorio Area Vasta 1;
- Ordine cronologico delle richieste;
- Disponibilità di posto letto idoneo.

Assegnazione stanze

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

Conservazione del posto

Qualora l'ospite inserito in Residenza Protetta si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato fino alle dimissioni eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un ricovero presso altra struttura residenziale; per eventuali ricoveri in RSA la durata per cui sarà conservato il posto è di 60gg. In caso di assenza volontaria (per brevi rientri nel proprio nucleo familiare), debitamente documentata il posto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno. L'assenza volontaria sarà autorizzata dal Direttore Sanitario della Struttura.
La quota di partecipazione al costo è pari al 50% della retta giornaliera dovuta in Residenza Protetta, mentre in Residenza Sanitaria Assistenziale è pari alla sola quota comfort.

La decurtazione del 50% sarà altresì applicata agli ospiti del Centro Diurno.

Nessuna riduzione è prevista per gli ospiti residenti in Casa Albergo.

DIMISSIONI

Le dimissioni dalla Residenza Montefeltro possono avvenire per:

- volontà dell'ospite e/o suo familiare di riferimento con preavviso di almeno 15 giorni;
- comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite che necessitano di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza.

Le dimissioni potranno essere attivate da parte dell'Ente gestore nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta. Per gli ospiti inseriti in Residenza Protetta, le dimissioni disposte per rientro al proprio domicilio, saranno comunicate al Servizio Sociale del Comune di provenienza, all'AST territoriale competente, unitamente al familiare di riferimento. Tutti i soggetti coinvolti cercheranno una soluzione alternativa più idonea atta a garantire continuità di cura anche presso il proprio domicilio. Al momento delle dimissioni, in caso di rientro del paziente al proprio domicilio, saranno garantiti 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 formato. Saranno ulteriormente attivate le procedure, attraverso gli Enti competenti, per la fornitura dei materiali e degli ausili.

MODALITÀ E REGOLE DI ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI IN STRUTTURA

La fase di accoglimento dell'anziano in struttura è il momento più critico dell'inserimento ed è un processo complesso dove l'anziano prende coscienza del cambiamento che sta avvenendo nella sua quotidianità, sia dal punto di vista pratico-organizzativo sia dal punto di vista psicologico-relazionale. Quanto più gli anziani dipendono dall'assistenza tanto più i *caregivers* devono essere allenati a prestare un'attenzione attiva, possibile solo a partire dalla propensione personale a riflettere sulle proprie azioni e reazioni, con l'intenzione di migliorare la qualità delle interazioni assistenziali. In caso di nuovo inserimento, la Coordinatrice Infermieristica raccoglie le informazioni socio-sanitarie dell'ospite tramite colloquio con l'ospite e/o con il familiare/persona di riferimento, che presenta una prima anamnesi sociale e clinica dell'anziano per poi concordare data e orario d'ingresso. L'accoglienza del primo giorno avviene in presenza dei familiari, dell'Assistente Sociale, dell'Infermiere, del Medico di Medicina Generale (MMG) e dell'Operatore Socio-Sanitario (OSS). L'anziano viene accompagnato nella sua camera da un Operatore Socio-Sanitario che lo aiuta a sistemare gli effetti personali. Avviene poi la raccolta dei dati anagrafici e anamnestici, la formalizzazione dei consensi e la visita del Medico di Medicina Generale. L'equipe verifica periodicamente l'andamento dell'inserimento attraverso gli strumenti di programmazione (Modulo programmazione interventi, PAI, Cartella Informatizzata, ecc.) e i colloqui con anziano e familiari, per verificare lo stato di salute e l'adattamento alla vita comunitaria.

COOSS propone le seguenti fasi e modalità di gestione dell'accoglienza di nuovi ospiti, assegnando compiti precisi e note di intervento.

FASE/ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	MODALITÀ OPERATIVE	DOCUMENTAZIONE/NOTE
Prima fase: Pre accoglienza	Assistente Sociale, Coordinatrice infermieristica e Addetta amministrazione	Informazioni sulla struttura, sulla parte amministrativa, sulla parte sanitaria, sulla quotidianità di vita all'interno del servizio e sulle figure di riferimento presenti. Si raccolgono le informazioni sull'ospite, si programma l'ingresso e l'unità del paziente (camera e relativi dispositivi funzionanti). Si allerta il MMG dell'imminente ingresso.	Carta del Servizio Regolamento interno Modulo programmazione interventi e cartella utente Web (condiviso con l'equipe di lavoro per la fase successiva)
Seconda fase: Ingresso"	MMG, Medico di struttura, Coordinatrice infermieristica, Addetta amministrazione, Infermiere, fisioterapista, OSS e animatrice	Accoglienza dell'ospite e dei suoi familiari mostrando la stanza dell'ospite. Firma della documentazione contrattuale. Valutazione e osservazione dell'ospite con	Documenti ospite e del familiare/persona di riferimento. Raccolta documentazione sanitaria. Contratto ospitalità. Cartella Web

		Il coinvolgimento del familiare. Conoscenza approfondita dell'ospite sui suoi gusti, interessi e abitudini.	
Terza fase: Presa in carico	MMG, Medico di Struttura, Coordinatrice infermieristica, Infermiere, fisioterapista, OSS, Assistente sociale e animatrice	Osservazione dell'ospite. Programmazione attività socio assistenziali e sanitarie quotidiane in base agli obbiettivi da raggiungere. Verifica inserimento. In base all'andamento della presa in carico, eventuali rimodulazione delle attività programmate.	PAI Cartella Web

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 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 ospite ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- di rispettare il regolamento interno della struttura;
- di tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle orestabilite per la pulizia;
- di non disturbare gli altri ospiti;
- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite con familiari;
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé eper gli altri;
- di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;
- di pagare regolarmente la retta.

MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

Il Coordinatore del Residenza Montefeltro assicura 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".*

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

La Residenza Montefeltro garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti dei propri ospiti, ricercando la loro collaborazione e quella dei di parenti o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto.
In tal senso, la Residenza Montefeltro 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 dei Servizi) disponibile presso la reception. Il Coordinatore 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.*

POLIZZE ASSICURATIVE

La Residenza Montefeltro garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO.

MODALITÀ DI COLLEGAMENTO E COORDINAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI E DELLE RISORSE DEL TERRITORIO

La Residenza Montefeltro è organizzato in maniera tale da mantenere rapporti significativi con il contesto sociosanitario di riferimento. Gli ospiti vengono continuamente stimolati a mantenere uno scambio continuo con la realtà esterna. Possono infatti ricevere visite prestando attenzione a non recare disturbo specialmente nelle ore di riposo e dei pasti. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono relazionarsi ed incontrare gli ospiti in qualsiasi momento della giornata ed organizzare, con loro e per loro, varie iniziative in accordo con la Direzione. L'accesso delle organizzazioni di volontariato viene definito e regolamentato con apposite convenzioni.

Rapporti con il contesto socio-sanitario

Grazie al prezioso lavoro di rete instauratosi negli anni la Residenza Montefeltro è in continuo contatto sia con i Servizi sociali del Comune di Urbino che con l'Unità Valutativa Individuale del Distretto Sanitario di Urbino, per gestire non solo i vari ingressi in convenzione nei propri reparti, ma anche di dare una risposta il più tempestivamente possibile al territorio per quelle situazioni critiche o di emergenza improvvisa in cui alcune famiglie spesso si ritrovano inaspettatamente.

Iniziative di integrazione relazionale: incontri con familiari e pazienti

Quotidianamente, il Coordinatore, l'Amministrazione e la Direzione Sanitaria della Residenza Montefeltro sono a completa disposizione degli ospiti e dei loro familiari per tutte le varie necessità, richieste o chiarimenti che la permanenza nella struttura richiede. A tal proposito vengono svolti incontri al bisogno o programmati su appuntamento con le figure professionali specifiche in base al tipo di argomento sottoposto. Inoltre una volta all'anno viene organizzata la riunione in assemblea invitando tutti i familiari per analizzare il servizio offerto e valutarne l'andamento.

Iniziative di integrazione relazionale: le Associazioni di Volontariato

La Residenza Montefeltro intrattiene rapporti con il Comune di Urbino, con la Croce Rossa Italiana, Associazioni del territorio e il mondo della scuola per ospitare diverse forme di volontariato che si traducono in supporto concreto alla normale giornata all'interno del Servizio o semplicemente, ma ugualmente importante per la vita dei nostri ospiti, creare feste e/o momenti ricreativi all'interno della Residenza.

Iniziative di integrazione scolastica

La Residenza Montefeltro ha la possibilità di accogliere tirocinanti provenienti dal mondo dell'Università e da corsi professionali, in modo tale da poterli affiancare al nostro personale. Questo ci permette di dare una risposta al territorio dal punto di vista formativo per gli allievi presenti e dall'altro rappresentano un'ulteriore risorsa per il Servizio. COOSS ha già stipulato da anni una convenzione con l'Università di Urbino per le professionalità attinenti al nostro settore ed è sempre disponibile nel crearne di nuove con altre Agenzie di formazione.

MODALITÀ DI ACCESSO IN STRUTTURA DI FAMILIARI E VISITATORI

La Residenza Montefeltro è aperta ai visitatori tutti i giorni dalle ore 09.00 alle 12.00 e dalle ore 14.30 alle 17.30. I familiari e/o le persone da loro espressamente indicate potranno accedere alla struttura dalle ore 09.00 alle 12.00 e dalle ore 14.30 alle 17.30. Eventuali deroghe sull'orario di ingresso potranno essere esclusivo oggetto di autorizzazione da parte della Direzione. È possibile visitare la struttura, previo appuntamento.

Attenzione: le modalità di ingresso sono oggetto di continua verifica e aggiornamento sulla base delle disposizioni di legge legate all'evoluzione dello scenario pandemico. È consigliabile confrontarsi telefonicamente con gli uffici amministrativi per concordare un appuntamento per la visita della Struttura.

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

- al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto ricoverato;
- al lavaggio degli abiti di proprietà degli anziani non lavabili presso la struttura;
- alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili presso la Residenza;
- 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 presso reparti ospedalieri.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI

All'interno della Residenza le informazioni di tipo generale (es: regole di funzionamento della struttura, anche in caso di emergenza; report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate, ecc.) vengono divulgate tramite esposizione in apposita bacheca. Attraverso l'ampliamento della cartella utente web è attivata una forma di comunicazione con i parenti dei nostri ospiti agile e facile da utilizzare, ovvero l'applicazione PORTALE PARENTI, attraverso la quale un familiare può controllare dal proprio smartphone e/o PC l'andamento

della vita del parente in struttura. Pertanto offre la possibilità di controllare in maniera fruibile alcuni aspetti come la rilevazione periodica dei parametri vitali, l'andamento delle attività giornaliere che vanno dall'alimentazione alle attività ricreative offerte, oltre che leggere ed essere informati sulle news e le novità che i servizi offrono e comunicare con la struttura attraverso una chat semplice e funzionale. Tutte le istruzioni per utilizzare questa applicazione vengono fornite dal personale amministrativo in fase di stipula dei contratti.

Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all'ospite, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679.** La Residenza gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normati e vigenti sulla privacy.

Le comunicazioni dirette agli ospiti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dal Coordinatore di Struttura tramite colloquio diretto, lettera o email e/o posta ordinaria.
Le comunicazioni dirette agli ospiti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura sanitaria sono trasmesse dal Direttore Sanitario tramite colloquio diretto o email e/o posta ordinaria al momento della dimissione.
Le comunicazioni dirette ai familiari relative ad aspetti di natura socio-assistenziale sono trasmesse dal Coordinatore infermieristico e/o Referente infermieristico di reparto tramite colloquio diretto in presenza o telefonico.

In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura professionale più adeguata.

Quali informazioni	A chi chiedere	Quando chiedere
Per appuntamenti videochiamate o prenotazione ingressi in visita	Addetto Amministrativo e/o animatrice	Telefonicamente il lunedì dalle 9.00 alle 16.00 o per email scrivendo a amministrazione@montefeltro.cooss.it
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Direttore Sanitario	È possibile richiedere il contatto telefonico con la Direzione Sanitaria o il Coordinatore Infermieristico prenotandosi al centralino allo 0722 3777011.
Aspetti sanitari e socio-sanitari, aspetti legati all'assistenza quotidiana e alla riabilitazione	Coordinatrice Infermieristica	

Il Coordinatore di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni cliniche del paziente; si richiede di indicare un solo familiare di riferimento

(se non presente un tutore legale o ADS) per i colloqui con il medico di struttura al fine di garantire a tutti la possibilità di risposta.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio accoglienza reception della Residenza Montefeltro è aperto al pubblico **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.00.**

Eventuali segnalazioni, comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti contatti:

Residenza Montefeltro Urbino
Via G. Di Vittorio 14
61029 Urbino (PU)
Tel. 0722-3777011
Fax 0722-3777252
e-mail: amministrazione@montefeltro.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

ALLEGATO A: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

- ☐ Residenza Sanitaria Assistenziale per Persone non Autosufficienti;
- ☐ Residenza Protetta per Anziani non Autosufficienti;
- ☐ Residenza Protetta per Persone con Demenza
- ☐ Casa Albergo per Anziani Autosufficienti;
- ☐ Centro Diurno per Anziani non Autosufficienti;

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

La segnalazione ha luogo in forma:

☐ verbale ☐ telefonica ☐ con lettera ☐ con modulo

Da parte del Sig/ra:

Familiare di:

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

.....

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

.....

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

COOSS
/ Terza Età

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:

☐ Responsabile di Struttura ☐ Direttore generale struttura ☐ Direttore Sanitario

In data: .....

Risoluzione del caso segnalato:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Posta agli atti il: .....