RESIDENZA
"SAN GIUSEPPE"

COOSS

# CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI "SAN GIUSEPPE"

## Residenza Protetta - Casa di Riposo - Casa Albergo - Centro Diurno


**DOVE SIAMO**

Via J.F. Kennedy n. 51 – Acqualagna (PU)

**CONTATTI**

Tel. e fax: 0721 162500 E-mail: acqualagna@strutture.cooss.it


**CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA COOSS**

Rev.03 del 01/02/2026

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

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

## SOMMARIO


**1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI ..... 3**

RIFERIMENTI NORMATIVI ..... 4

LA COOPERATIVA SOCIALE COOSS MARCHE: STORIA E VALORI ..... 5

**2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO ..... 7**

PRINCIPI DEL SERVIZIO ..... 9

**3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA ..... 10**

COME RAGGIUNGERCI ..... 11

MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO ..... 11

RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA ..... 12

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA ..... 13

**4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO ..... 14**

SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE ..... 16

MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE ..... 17

**5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO ..... 18**

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA ..... 19

DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI ..... 21

MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI ..... 22

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI ..... 22

MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE ..... 22

**6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO ..... 23**

COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO ..... 27

PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO ..... 28

POLIZZE ASSICURATIVE ..... 28

**7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO ..... 29**

MIGLIORIAMO INSIEME ..... 31

LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA ..... 32

CONTATTI E NUMERI UTILI ..... 32

ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI ..... 33

## 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" è redatta dalla Cooperativa Sociale COOSS MARCHE Onlus, la quale gestisce i servizi erogati al suo interno. La Carta dei Servizi rappresenta un documento di trasparenza a tutela dei residenti e dei loro familiari ed ha l'obiettivo di:

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

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

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

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

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

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

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

## RIFERIMENTI NORMATIVI

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

**Legge Regionale del 16/03/2000 n. 20**: "Disciplina in materia di autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private".

**Legge Regionale del 06/11/2002 n. 20**: "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale

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

**DGR n. 938 del 20/07/2020 e successive modifiche**: "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".

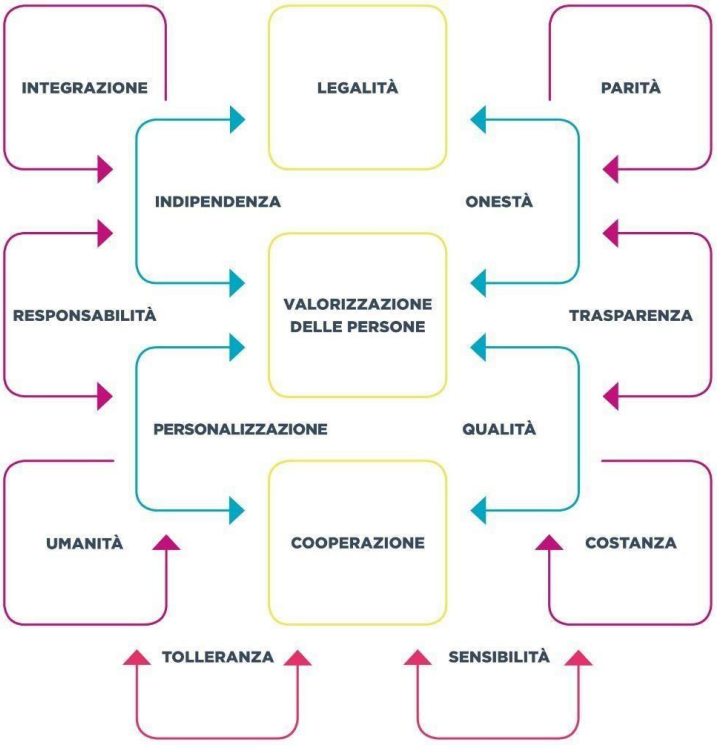
**DGR n. 940 del 20/07/2020 e successive modifiche**: "L.R. n. 21/2016, art. 3, comma 1, lettera b) - requisiti peril rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali" Regolamento Regionale 01/02/2018 n.1: "Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensidell'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 e successive modifiche**: "Legge regionale n. 21/2016, e ss.mm.ii. Capo III, Art. 16 Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e sociosanitarie".

**DGR n. 1403 del 11/08/2025:** "Aggiornamento delle tariffe relative alle Residenze protette per anziani non autosufficienti (R3) e per persone con demenze (R3D). modifica alle DD.GG.RR. n. 1331/2014 e n. 1950/2023.

## LA COOPERATIVA SOCIALE COOSS MARCHE: STORIA E VALORI

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




COOSS 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 le persone assistite al centro di ogni processo e favorendo le forme di partecipazione, condivisione e soddisfazione da parte di tutti gli stakeholder coinvolti. L'organigramma costantemente aggiornato è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di residenti e familiari e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico. La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia rappresentano i principi guida che i destinatari del Codice Etico di COOSS sono tenuti a seguire nei loro rapporti con i propri assistiti. I comportamenti assunti dal personale della Cooperativa sono improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso del proprio lavoro, nonché della vigente normativa in tema di privacy e trattamento dati personali.

COOSS nel rispetto e nella tutela dei propri assistiti:

- 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 modie termini prescritti.

Per realizzare la propria *mission* aziendale, COOSS ha implementato, attua e mantiene attivo, dal2005, 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**. COOSS ha ottenuto, inoltre, per la Residenza per Anziani Montefeltro di Urbino la certificazione **UNI10881:2013 - Progettazione ed erogazione di servizi residenziali di assistenza agli anziani**, laquale consiste in una verticalizzazione della norma UNI ISO 9001 per i servizi di assistenza residenziale per anziani. Tra i requisiti indicati nella norma si rilevano le fasi di ammissione della persona anziana e il conseguente inserimento in struttura, il programma personalizzato, l'erogazione dei servizi e la verifica dei risultati, le attività finalizzate alla socializzazione, la risposta dei residenti e la responsabilità del personale sanitario. Questa ulteriore attestazione è volontariae dimostra l'attenzione che COOSS pone alla qualità dei servizi resi a favore delle persone anzianepresso strutture residenziali, applicando processi di gestione validati secondo i più recenti orientamenti in materia.

## 2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Quello che spesso accade nei confronti dell'individuo fragile, anziano, malato, nell'ottica dei professionisti della relazione di cura, è che l'attenzione si focalizzi sugli aspetti di bisogno anziché considerare complessivamente la persona. Da questa tendenza, che talvolta rappresenta un "automatismo" inconsapevole, si innesca un circolo vizioso per cui l'assistito è influenzato, nella percezione di sé, dalle modalità e dall'approccio adottati nei suoi confronti, conformandosi sempre di più al ruolo di persona bisognosa di cure. In opposizione a questo orientamento, COOSS ha adottato l'Approccio alla vita che si fonda sui concetti di **Umanizzazione e Personalizzazione dell'assistenza** e abbraccia i seguenti riferimenti:

**APPROCCIO CAPACITANTE** (Pietro Vigorelli, 2011)
Promuove il riconoscimento e il mantenimento delle competenze elementari che hanno tutti gli esseri umani, a prescindere dalle loro condizioni psicofisiche e dal loro stato cognitivo:

- la competenza a parlare (produrre parole in modo indipendente dal loro significato, valorizzando sempre e comunque quanto pronunciato attraverso opportune tecniche verbali);
- la competenza a comunicare (interagire col linguaggio verbale, non verbale e paraverbale);
- la competenza a contrattare (su cose che riguardano la vita quotidiana durante gli scambi verbali);
- la competenza a decidere (autodeterminazione rispetto alla propria vita);
- la competenza emotiva (provare emozioni, riconoscere quelle dell'interlocutore e condividerle).

L'Approccio Capacitante focalizza l'attenzione sulle capacità della persona e non sui deficit, al finedi **creare le condizioni per la felicità** attraverso il mantenimento delle autonomie e delle relazionisociali, offrendo l'aiuto necessario affinché ciascun assistito possa fare ed essere ciò che ritiene importante e significativo. Strettamente collegati a questo concetto, sono due gli aspetti da sottolineare:

- i **livelli crescenti di supporto:** l'operatore, a partire dalla comprensione delle reali capacitàdella persona anziana, delle sue difficoltà e dei bisogni a livello emotivo e motivazionale, agisce modulando il suo grado di intervento nell'ottica di non sostituirsi all'anziano, invalidando le sue potenzialità, bensì di spronarlo e supportarlo nello svolgimento delle attività quotidiane nella misura strettamente necessaria;
- l'**ascolto attivo**: l'operatore si pone in un atteggiamento di ascolto che non si esprime solo nell'ascolto delle parole ma in una forte attenzione a tutti i livelli comunicativi (verbale, non verbale, prossemica, ecc.) soprattutto ad intenzioni, sentimenti, stati d'animo, paure, angoscee timori, cercando di cogliere i messaggi nel momento e nella modalità in cui si manifestano,senza interrompere o giudicare, nel rispetto della dignità e delle competenze della persona.

**DIMENSIONE DELL'ABITARE**

La parola "abitare" deriva dal latino e il suo significato corrisponde ad avere consuetudine in un luogo. Nella parola ci sono dunque le idee dell'abitudine, della familiarità, dello stare in un posto perun certo tempo. Nel nostro approccio di cura all'anziano questo concetto è accolto in due accezioni: **abitare l'intimità** e **abitare il luogo**.

**Abitare l'intimità** presuppone accogliere ogni persona nella sua globalità e unicità, nel rispetto della sua storia, delle sue capacità, aspettative, speranze, ma anche delle sue paure, frustrazioni, dolori. Significa valorizzare e rispettare il mondo interiore dell'individuo, la sua mentalità, le sue convinzioni.

**Abitare il luogo** significa promuovere spazi di vita fisici adeguati, curati, idonei a rispondere ai bisogni, funzionali alle capacità residue, attrezzati e su misura per garantire la massima autonomia del singolo, la sua autodeterminazione e qualità di vita. Significa anche tenere in vita le abitudini che danno forma all'identità personale e i contesti relazionali di riferimentodi ogni individuo, il mondo di relazioni e affetti, sostenendoli e valorizzandoli.

Conformemente alla dimensione dell'abitare, nelle strutture residenziali non chiamiamo i nostri assistiti "ospiti" bensì "abitanti" o "residenti".

**MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE**

È una strategia di approccio alla persona che muove dalla concezione multidimensionale della salutepromossa dall'OMS (1948) quale stato di completo benessere fisico, mentale e sociale. L'assunzionefondamentale del modello è che ogni condizione di salute o malattia sia la conseguenza dell'interazione tra fattori biologici, psicologici e sociali. Tra le implicazioni per noi più rilevanti, l'adozione del modello bio-psico-sociale implica la partecipazione attiva dell'assistito, in quanto principale esperto della sua salute, e della sua famiglia, ai percorsi di cura e assistenza che lo riguardano. L'Approccio alla Vita si riflette nel PAI: il **Piano Assistenziale Individualizzato,** strumento operativo fondamentale per impostare percorsi di cura e assistenza multidisciplinari e personalizzati, con lo scopo ultimo di migliorare la qualità della vita dell'anziano.

## PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività della Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" sono:

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

Coinvolgimento I familiari dei residenti sono coinvolti nel progetto di cura e di erogazione del servizio. Sono garantiti i rapporti tra i residenti e i loro familiari durante il periodo di permanenza in struttura pernon 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 efornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e sociosanitari del territorio.

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

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

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

Continuità I servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire 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 suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami.

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

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

## 3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA

La Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" è organizzata e gestita in modo tale da offrire alle persone anziane la possibilità di risiedere in un ambiente adatto a soddisfare le loro esigenze e che offra sicurezza, tutela e assistenza, assicurando contemporaneamente un buon livello di qualità di vita, socializzazione, mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche.
I posti di residenzialità disponibili **sono complessivamente 50**, di cui

- **35 posti in Residenza Protetta (R3)** per anziani non autosufficienti in case mix* al 50% dei posti totali con Residenza Protetta Demenze (RD3);
- **13 posti in Casa di Riposo (CR)** per anziani autosufficienti e semi-autosufficienti
- **2 posti in Casa Albergo (CAA)** per anziani autosufficienti e semi-autosufficienti.

Sono disponibili **inoltre 5 posti di Centro diurno per anziani non autosufficienti (SR).**

***CASE MIX** Si intende la possibilità di erogare due livelli di intensità assistenziale nello stesso modulo. Per i servizi erogati all'utenza di Residenza Protetta, la Struttura è in possesso dei requisiti previsti per poter ospitare fino a un massimo del 50% dei posti di Residenza Protetta in Residenza Protetta Demenza, sulla base del livello assistenziale richiesto e definito nel documento trasmesso dall'Unità Valutativa Integrata (UVI).

La Residenziale per anziani "San Giuseppe" occupa un immobile organizzato su 2 piani ed è circondata da un ampio giardino di 7.000 mq facilmente fruibile anche dai residenti non deambulanti. Ogni stanza è dotata di aria condizionata, televisore, telefono, servizi igienici e dei dispositivi di chiamate per emergenza. La Struttura è suddivisa in 2 piani collegati da un ascensore monta lettighe e un ascensore.

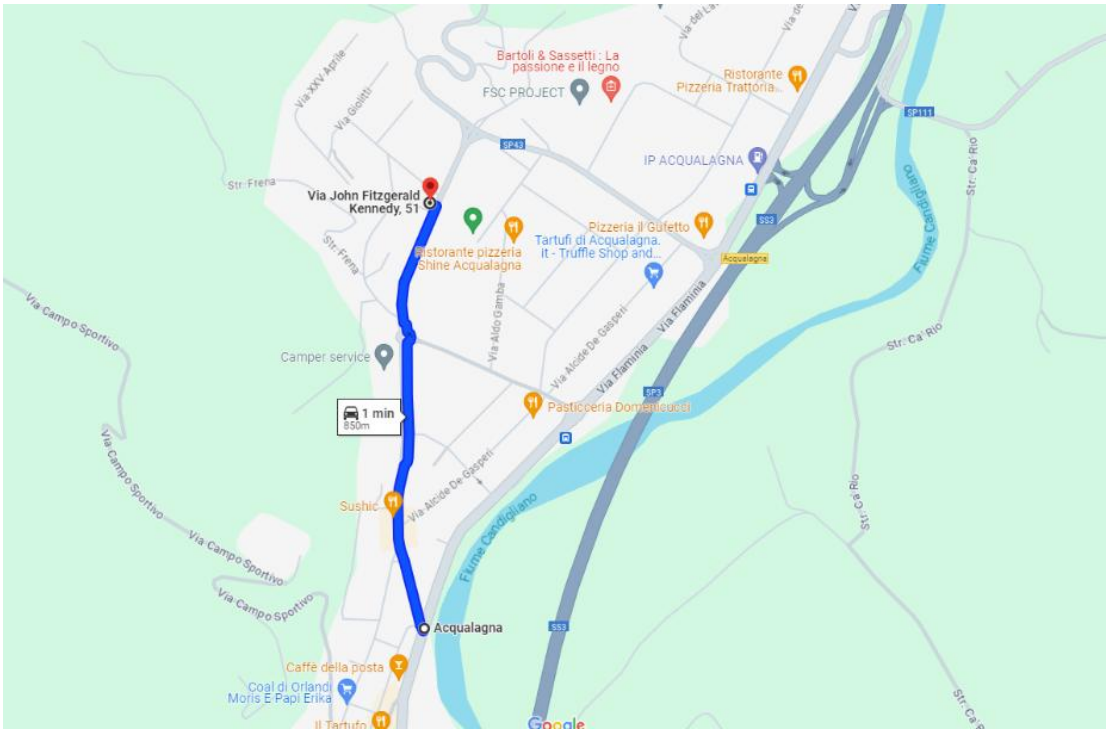
**Piano terra**

- sale comuni (sala da pranzo e soggiorno);
- servizi igienici per autosufficienti;
- servizi igieni per disabili;
- locale medicheria e infermeria;
- locale dedicato al culto;
- camera mortuaria e sala commiato;
- uffici (reception e accoglienza, segreteria e coordinamento);
- una camera singola con servizi igienici (Casa di riposo);
- un miniappartamento indipendente di 41 mq circa (2 posti Casa Albergo);
- locali vari servizi ausiliari (servizio cucina, servizio parrucchieria, servizio lavanderia e guardaroba);
- locali per il personale con servizi igienici annessi;

**Piano primo**

- 1 camera singola, 10 camere quadruple e 2 triple (totale di 47 posti letto) con servizi igienici;
- bagno attrezzato;

## COME RAGGIUNGERCI



La Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" è situata nel Comune di Acqualagna (PU), in via J.F. Kennedy 51. È raggiungibile con i mezzi pubblici e permette ai residenti il facile accesso a tutti i servizi della città. All'uscita del casello autostradale di Fano, proseguire in direzione SS73bis in direzione Fossombrone-Urbino. La Residenza dista circa 60 km dallo svincolo. All'interno della realtà territoriale di Acqualagna, la struttura è ben inserita. Ottimi i collegamenti per i servizi sanitari: il Presidio Ospedaliero Unico "Santa Maria della Misericordia" di Urbino dista solo 18 chilometri, mentre l'Ospedale di Comunità di Fossombrone è raggiungibile in 13 minuti.

## MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

La Residenza San Giuseppe è organizzata in maniera tale da mantenere rapporti significativi con il contesto sociosanitario di riferimento. I residenti sono 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 i residenti accordandosi con la Direzione. COOSS garantisce il collegamento tra la Residenza e la rete dei servizi territoriali di zona dedicati alle cure assistenziali e sanitarie per anziani non autosufficienti e autosufficienti, al fine di garantire un adeguato ingresso del nuovo residente ed idonee cure sociosanitarie durante la sua permanenza in struttura, quali Servizi sanitari, Rete dei Medici di Base e Servizi sociali. La Residenza valorizza ogni forma di volontariato rivolto all'ascolto e al sostegno degli anziani svolte individualmente o nell'ambito di associazioni. L'accesso delle organizzazioni di volontariato è definito e regolamentato con apposite convenzioni e ogni volontario è identificato tramite un cartellino di riconoscimento.

## RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

Per la Casa di Riposo, la Casa Albergo e i posti in Residenza Protetta NON in convenzione, è possibile presentare richiesta di ammissione in struttura direttamente alla Responsabile/Coordinatrice, compilando modulistica specifica predisposta dalla struttura. L'apposita domanda sarà sottoscritta dall'anziano richiedente con allegata fotocopia del documento di identità. La domanda di ammissione può altresì essere sottoscritta dal soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, di curatore e amministratore di sostegno. La domanda deve essere corredata dal certificato medico per l'ammissione o, per la Residenza Protetta, da valutazione U.V.I.
Per i posti di Residenza Protetta e Residenza Protetta demenze in convenzione, la domanda va presentata direttamente al U.V.I. o PUA.

### RESIDENZA PROTETTA

Anziani 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 DEMENZE

Persone con deficit cognitivi ma con basso livello di disturbo comportamentale, 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.

### CASA DI RIPOSO PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI

La Struttura si colloca nell'Area Sociale e nel Livello assistenziale "Tutela". La casa di riposo garantisce l'accoglienza e l'assistenza ad anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

### CASA ALBERGO PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI

La Struttura si colloca nell'Area Sociale e nel Livello assistenziale "Accoglienza". 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 del residente, 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.

**CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

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) per trattamenti di lungo assistenza, di recupero, di mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo, a persone non autosufficienti con bassa necessità di tutela sanitaria. Il servizio è aperto 5 giorni la settimana dalle 9.00 alle 16.00. È disponibile un servizio di trasporto dal/al domicilio dell'utente.

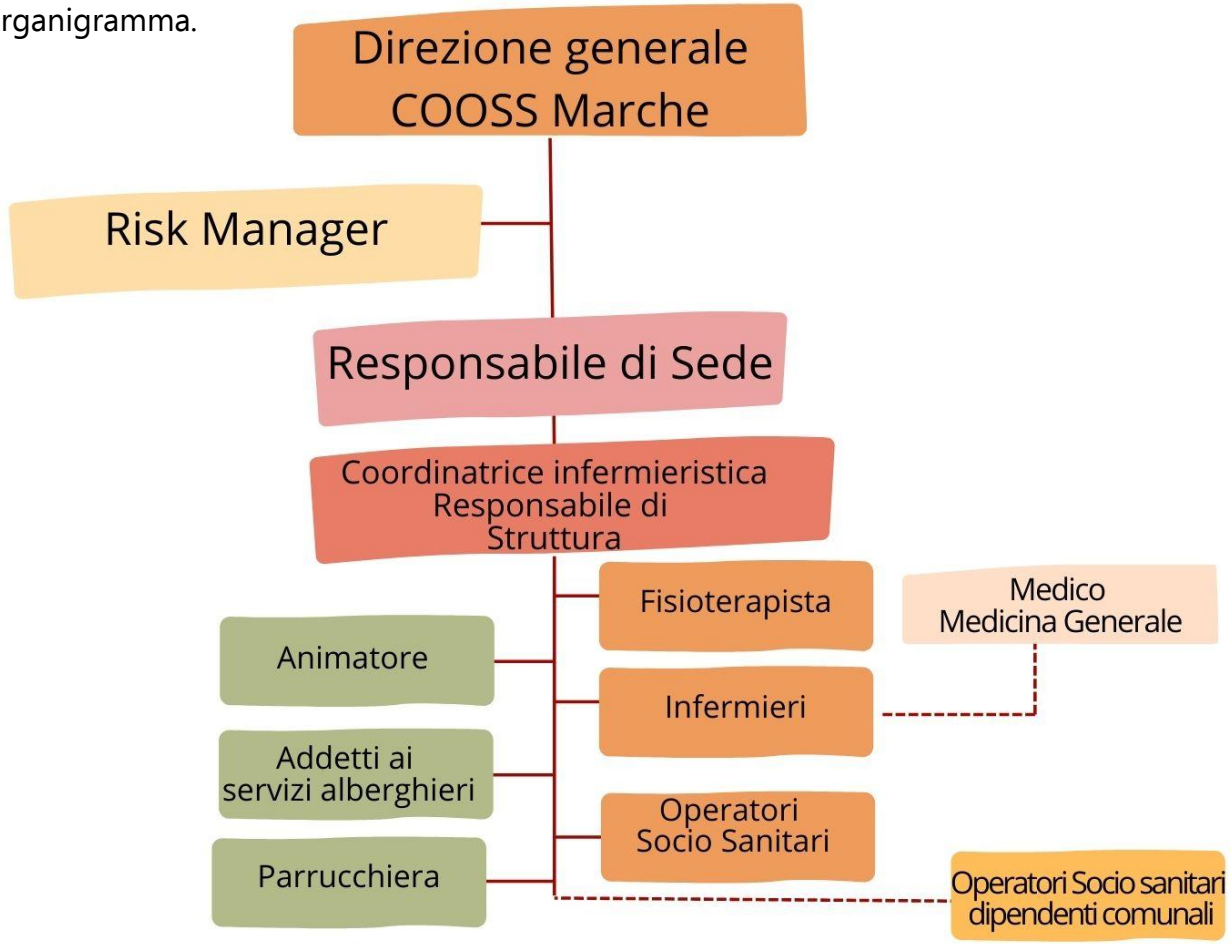
## GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa per i posti convenzionati sono redatte dall'Unità Valutativa Integrata secondo il criterio cronologico di valutazione della domanda, fatta salva l'ipotesi di assegnazione di condizioni di priorità (sociale/sanitaria, per continuità di cura, per residenza anagrafica). Per i posti in Residenza Protetta non convenzionati, la lista d'attesa è redatta dalla Responsabile della Struttura secondo il criterio cronologico di presentazione della domanda, corredata dall'idoneità rilascia dall'unità di valutazione integrata.

Per i posti di Casa Albergo, Casa di Riposo e Residenza Protetta a libero mercato, le liste di attesa sono redatte dalla Responsabile della Struttura secondo il criterio cronologico di presentazione della domanda, corredata dall'idoneità rilasciata dall'unità di valutazione integrata.

## 4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

Il gruppo di lavoro della Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" è composto da professionisti sanitari e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.




**COORDINATRICE INFERMIERISTICA RESPONSABILE DI STRUTTURA**

**il lunedì 08:30 - 16:30**
**dal martedì al venerdì 08:30 - 16:00**

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 ed è responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa. Garantisce la gestione di tutto il personale, la turnazione degli operatori, nel rispetto delle normative vigenti e del numero di residenti presenti in struttura. È responsabile della corretta applicazione delle procedure e dei protocolli di sicurezza previsti all'interno della struttura.
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 dei residenti e dei loro familiari. Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario in modo da rispondere ai bisogni sanitari dei residenti sulla base delle indicazioni mediche e dei programmi individuali di assistenza e cura. Programma le visite e in collaborazione con l'infermiere 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

## MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Hanno la responsabilità della gestione clinica dei residenti in collaborazione con il personale sanitario della struttura. I MMG accedono regolarmente in struttura almeno ogni 15 giorni o anche con maggiore frequenza in caso di necessità.

## RISK MANAGER COOSS MARCHE

Figura professionale strategica all'interno dell'organizzazione sanitaria di Cooss Marche, contribuisce per identificare, analizzare e gestire i rischi clinico-assistenziali all'interno della Struttura al fine di migliorare la sicurezza dei pazienti e la qualità dei servizi erogati. Collabora attivamente con la Direzione Aziendale e con la Direzione di Struttura per sviluppare e implementare sistemi di gestione del rischio efficaci, orientati alla prevenzione degli eventi avversi e alla promozione di una cultura della sicurezza.

## PERSONALE INFERMIERISTICO

**dal lunedì alla domenica**
**07:10 - 14:10**
**14.30 - 20:00**

Rispondono a tutti i bisogni sanitari dei residenti sulla base delle indicazioni fornite dai medici responsabili e dai programmi individuali di cura. Si occupano della preparazione e somministrazione della terapia, del monitoraggio dei parametri vitali, dell'esecuzione delle medicazioni. Supervisionano la corretta esecuzione delle attività assistenziali da parte del personale socioassistenziale. In caso di necessità, intervengono per il tempestivo soccorso del residente, attivano il Medico di Medicina Generale o i servizi di continuità assistenziali. È garantita la presenza per 12,30 ore al giorno.

## O.S.S.

**dal lunedì alla domenica**
**n. 4 OSS mattina**
**n. 3 OSS pomeriggio**
**n. 2 OSS notte**

Garantiscono la soddisfazione dei bisogni primari dei residenti e li aiutano nelle attività quotidiane. Insieme all'équipe collaborano al mantenimento delle capacità psicofisiche ed al recupero funzionale dei residenti. Il personale OSS eroga le prestazioni di cura assicurando la soddisfazione delle esigenze primarie, come l'alimentazione, l'aiuto nello sviluppo delle attività quotidiane quali la mobilizzazione e la socializzazione, stimolando la persona al mantenimento delle proprie capacità residue; assicura la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in stretta collaborazione con il personale infermieristico. Intervengono all'interno del piano di lavoro condiviso O.S.S. dipendenti comunali le cui attività sono svolte in collaborazione con le dipendenti Cooss Marche. La presenza del personale è garantita 24 ore su 24.

## FISIOTERAPISTA

**il martedì e il giovedì**
**3 ore giornaliere**

Garantisce attività di mantenimento motorio e ginnastica dolce. Fornisce al personale assistenziale formazione periodica riguardante: la corretta gestione dell'ospite, sulla base delle capacità motorie residue; le indicazioni di postura a letto e in carrozzina; la modalità d'uso degli ausili. È garantita la presenza due volte a settimana.

## ANIMATORE/ANIMATRICE

**il lunedì e il mercoledì**
**09:30 - 11:30**

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, stimola e organizza attività socioculturali e ricreative. In collaborazione e con il supporto delle Associazioni di Volontariato, favorisce l'incontro e l'interazione tra le persone, facilita la comunicazione e l'espressione. È garantita la presenza due volte a settimana.

## PERSONALE AUSILIARIO E DEI SERVIZI ALBERGHIERI

In organico alla struttura, si occupano direttamente di garantire i servizi ausiliari a supporto delle attività di assistenza sociosanitaria ai residenti. Il personale addetto si occupa della pulizia e della sanificazione dei locali della struttura e del rifacimento dei letti nelle stanze, fornisce supporto per la somministrazione dei pasti ai residenti, gestisce gli indumenti personali dei residenti attraverso il servizio di lavanderia interno e guardaroba.
Il personale addetto del servizio cucina si occupa della preparazione interna dei pasti secondo un menù a rotazione settimanale.
L'addetta al servizio di parrucchieria si occupa di organizzare ed eseguire le prestazioni di taglio e piega, sia per quanto attiene a quanto previsto nella retta, sia per eventuali prestazioni extra richieste dal residente.

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

Tutto il personale della Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale.

## SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per la **selezione del personale**, la Coordinatrice/Responsabile di Struttura ha a disposizione la banca dati dei curricula presso la sede operativa di riferimento. Tutto il personale in servizio è valutato in ingresso per l'identificazione delle competenze per singola figura professionale (es: valutazione CV, competenze tecniche, attitudine, affidabilità, predisposizione al ruolo, ecc.). Una volta selezionato, il neoassunto svolge un periodo di prova (in base ai requisiti stabiliti dal CCNL) che comprende l'affiancamento (non inferiore ai 3

giorni) a un collega esperto che funge da tutor e guida su aspetti metodologici, di gestione e organizzativi del servizio; un periodo di addestramento e supervisione (della durata di 30 giorni) durante il quale al neoassunto sono fornite tutte le informazioni utili per conoscere meglio la struttura, i regolamenti, i propri diritti e doveri. Durante tale periodo di prova il neoassunto svolge la formazione obbligatoria ed effettua la visitadi idoneità con il Medico del Lavoro. Nello specifico, COOSS garantisce la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008) a tutti gli operatori e assume la responsabilità della formazione tecnica-operativa.

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

## MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

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

- passaggi di informazioni costanti, a cadenza quotidiana, tramite cartella informatizzata, tra il personale sociosanitario per raccordare e valutare il lavoro della giornata e stabilire le indicazioni da fornire al personale del turno successivo;
- riunioni semestrali alle quali partecipa tutta l'équipe multidisciplinare per verificare l'andamento dei servizi erogati, analizzare problemi o criticità, condividere informazioni sui residenti;
- riunioni PAI effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica dei PAI. Si svolgono con cadenza periodica programmata e in caso di variazioni significative delle condizioni di salute del residente;
- riunioni con il personale dei servizi esternalizzati (effettuata annualmente o al bisogno) assieme alla Responsabile/Coordinatrice per discutere e valutare l'andamento dei servizi erogati.

## 5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

### INGRESSO IN STRUTTURA

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto in struttura, sarà disposto l'ingresso previa presentazione della seguente documentazione obbligatoria:

- accettazione del Regolamento e della presente Carta dei Servizi;
- sottoscrizione del **Contratto di Ospitalità e di Fornitura Servizi** con impegno al pagamento della retta mensile da parte dell'interessato o degli obbligati al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del C.C. Nello specifico, il contratto di ospitalità comprende il dettaglio relativo alla durata dello stesso, alle condizioni di ammissione, prestazioni e servizi, situazioni particolari di fatturazione; obblighi del Residente e del soggetto al quale è affidato il ruolo di tutore, di curatore e amministratore di sostegno, disdetta e risoluzione del contratto, altre disposizioni. Per maggiori dettagli e specifiche si rimanda alla documentazione di riferimento;
- carta di identità e tessera sanitaria valide del Residente o dell'obbligato;
- eventuale esenzione ticket sanitario;
- relazione del medico curante indicante le patologie presenti, le relative terapie e documentazione sanitaria pregressa (es: visite, ricoveri e terapie in atto, ecc.);
- eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale corredato di:
  - ✓ eventuale copia verbale accertamento invalidità civile e/o accompagnamento;
  - ✓ eventuali presidi sanitari utilizzati quali ad esempio carrozzina, materasso antidecubito, deambulatore, ecc.;
  - ✓ eventuale fornitura di medicinali per garantire la continuità nei primi giorni di ricovero.

L'ingresso in struttura dell'interessato dovrà essere concordato con la Coordinatrice/Responsabile della Struttura. I residenti, inoltre, devono essere in possesso del proprio corredo vestiario personale (i capi non dovranno contenere più del 40% di lana per consentire la lavatura meccanica).
A cura del personale sanitario sarà predisposta apposita cartella personale dei residenti completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente ai residenti, al personale medico ed infermieristico, i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

I familiari/rappresentanti dei residenti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della struttura per quanto riguarda:

- il mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare ricoverato;
- il lavaggio degli abiti di proprietà dei residenti non lavabili presso la struttura;
- la tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili presso lastruttura;
- il rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale;
- la rimozione di tutti gli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro del residente nel suo naturale ambiente di vita;
- il mantenimento di rapporti e di cura durante eventuali ricoveri del proprio familiare presso reparti ospedalieri.

## ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

Il nuovo residente sarà atteso per il giorno stabilito e il personale della struttura sarà preventivamente a conoscenza del suo nome, dell'orario di ingresso e della stanza nella quale dove risiederà. L'anziano e i suoi familiari saranno ricevuti dalla Coordinatrice della Struttura per la compilazione della cartella personale e sanitaria e per la consegna dei documenti necessari per l'inserimento. In seguito, il residente verrà accompagnato nella camera assegnatagli e già predisposta. Il nuovo residente sarà soggetto ad un periodo di osservazione, propedeutico alla predisposizione del PAI. L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalle schede di inserimento/osservazione e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, ecc. Sarà cura dell'OSS e del Coordinatore verificare più volte, nel corso della giornata di accoglienza, l'ambientamento del nuovo residente ed intervenire su eventuali iniziali difficoltà. Sarà possibile in ogni momento prima e dopo il ricovero, ricevere dagli operatori ulteriori informazioni relative alla struttura e alle regole ed orari della convivenza.

### ASSENZE E DIMISSIONI RESIDENTE

Qualora il residente della struttura, ricoverato in regime convenzionato, si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato a fronte del pagamento della retta giornaliera diminuita del 50% per una durata massima di 60 giorni continuativi di assenza; al superamento del periodo, per la conservazione del posto, la retta sarà esigibile per intero.
In caso di assenze per volontà del residente, dietro preavviso formale di almeno 30 giorni, sarà possibile usufruire di una riduzione del 50% della retta giornaliera per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno, superati i quali la retta sarà comunque esigibile per intero. Qualunque assenza volontaria anche entro i 15 giorni annui non comunicata e concordata con la Direzione, sarà applicata la retta giornaliera piena.

Le **dimissioni** dalla Residenza possono avvenire per:

- volontà del residente o suo familiare di riferimento con preavviso di almeno 10 giorni;
- comprovati e gravi motivi di salute del residente che necessita di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita in struttura sia da parte del residente;
- in caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

## ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane è elaborata dalla Coordinatrice della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI dei residenti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

| ORARI | ATTIVITÀ |
|---|---|
| **6:30 - 8:30** | Sveglia, igiene e cura nel rispetto delle esigenze e dei ritmi individuali |
| **8:30** | Prima colazione in stanza o nella sala da pranzo |
| **10:00 -11:30** | Svolgimento attività di animazione o motorie |
| **10.30** | Merenda e passaggio bevande |
| **12.00** | Pranzo in stanza o nella sala da pranzo |
| **13.15** | Riposo |
| **14.30** | Mobilizzazione |
| **15.45** | Merenda e passaggio bevande |
| **16.00** | Attività di animazione, ricreative o motorie |
| **18.30 -19.00** | Cena in stanza o nella sala da pranzo |
| **20.00** | Preparazione per la notte |

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì per 7 ore giornaliere per 48 settimane/anno. La giornata all'interno del **Centro Diurno** si articola come segue:

| ORARI | ATTIVITÀ |
|---|---|
| **9:00** | Arrivo in struttura con familiare/trasporto organizzato dalla struttura |
| **10:00 -11:30** | Svolgimento attività di animazione o motorie |
| **11.45** | Igiene e cura |
| **12.00** | Pranzo nella sala da pranzo |
| **12.45** | Igiene e cura |
| **13.30** | Riposo pomeridiano |
| **16.00** | Uscita con familiare/trasporto organizzato dalla struttura |

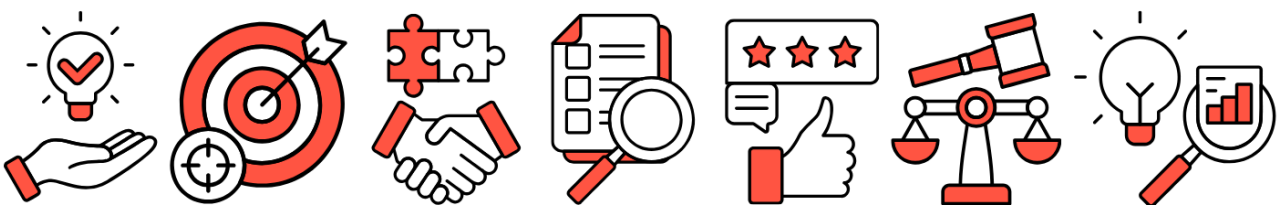
## DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

Ogni residente ha il **diritto**:

- di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nelrispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche ereligiose;
- 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 stanzacon oggetti personali;
- alla critica, proponendo suggerimenti e reclami che devono essereesaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti ricevuti esulle prevedibili conseguenze delle scelte effettuate.

Ogni residente ha il **dovere**:

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



## MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI

I residenti sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con i propri familiari, amici e conoscenti e possono ricevere visite nel rispetto degli altri residenti specialmente nelle ore di riposo e dei pasti.
La Residenza è aperta tutti i giorni a familiari e visitatori dalle ore 08:30 alle 11:30 e dalle ore 14:30 alle 17:30. Eventuali deroghe sull'orario di ingresso saranno oggetto di autorizzazione da parte della Coordinatrice/Responsabile di Struttura. È possibile visitare la struttura previo appuntamento. Il residente può uscire dalla struttura rispettando le seguenti condizioni:

- ogni uscita, in compagnia di familiari e/o amici, deve essere comunicata agli operatori in servizio;
- nel caso l'assenza del residente si prolunghi oltre i termini concordati, in maniera tale da destare preoccupazioni, i familiari e/o amici sono tenuti a darne segnalazione alla Coordinatrice/Responsabile di Struttura;
- le uscite sono ammesse, preferibilmente, fra le ore 9.00 e le ore 19.00.

## INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI

All'interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente 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 struttura gestisce i dati sensibili di cui è a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette ai residenti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dalla Coordinatrice di Struttura tramite colloquio diretto, via e-mail e/o posta ordinaria.
Le comunicazioni dirette ai residenti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura sanitaria e socioassistenziale sono trasmesse dal Coordinatore infermieristico e/o Referente infermieristico di reparto tramite colloquio diretto, telefonico e via e-mail. 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. La Coordinatrice di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni cliniche del paziente.

## MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

La Coordinatrice/Responsabile di Struttura 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".

## 6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

### PRESTAZIONI COMPRESE NELLA RETTA

Nella tabella sottostante sono riportate le prestazioni fornite all'interno della Residenza, espresse in minuti di servizio erogati giornalmente ad ogni ospite, previsti dalla normativa Regionale e recepiti dalle convenzioni con AST Pesaro-Urbino (sono inclusi i servizi migliorativi aggiuntivi).

| RESIDENTI | MINUTI ASSISTENZIALI OSS | MINUTI AGGIUNTIVI OSS | MINUTI INFERMIERE | MINUTI FISIOTERAPISTA ANIMATORE | TOT. MINUTI | SERVIZI / PRESTAZIONI AGGIUNTIVE / CONFORT |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **RESIDENZA PROTETTA** | 80 | 14 | 20 | ---------- | 114 | Coordinatore Infermieristico, Animazione, Fisioterapia, Parrucchiere, Lavanderia capi personali, |
| **RESIDENZA PROTETTA DEMENZE** | 100 | -------- | 20 | 10 FISIOTERAPISTA*<br>13 ANIMATORE* | 130 / 133 | |
| **CASA DI RIPOSO** | 20 | -------- | AL BISOGNO | ---------- | 20 | |
| **CASA ALBERGO** | AL BISOGNO | -------- | AL BISOGNO | ---------- | AL BISOGNO | |
| **CENTRO DIURNO** | 30 | -------- | 10 | 10 ANIMATORE | 50 | Coordinatore Infermieristico |

* Sono garantiti 10 minuti/die di personale riabilitativo per ospite, articolati settimanalmente. La presenza di animatore per 13 minuti die per ospite sostituisce e/o integra l'attività riabilitativa.

Nel caso di attivazione di posti in R3D in *case mix* saranno garantiti giornalmente i seguenti minuti di servizio ai residenti classificati come Residenza Protetta Demenze:

| RESIDENTI | MINUTI ASSISTENZIALI OSS | MINUTI AGGIUNTIVI OSS | MINUTI INFERMIERE | MINUTI FISIOTERAPISTA ANIMATORE | TOT. MINUTI | SERVIZI / PRESTAZIONI AGGIUNTIVE / CONFORT |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **RESIDENZA PROTETTA DEMENZE** | 100 | -------- | 20 | 10 FISIOTERAPISTA*<br>13 ANIMATORE* | 130 / 133 | |

*sono garantiti 10 minuti/die di personale riabilitativo per residente, articolati settimanalmente. La presenza di animatore per 13 minuti die per residente sostituisce e/o integra l'attività riabilitativa.

### Area Sanitaria

Servizio di assistenza medica

Il residente conserva il rapporto con il suo Medico di Medicina Generale (MMG) al quale la Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" 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.

Servizio di assistenza infermieristica

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

assistenziali di competenza infermieristica; collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

Servizio di assistenza alla persona

L'Operatore Socio-Assistenziale (OSS) si occupa dell'assistenza diretta alla persona sulla base della programmazione individuale.

In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzata (PAI) di ciascun residente.

Servizio di animazione

L'animatore promuove, stimola e organizza attività socioculturali e ricreative. In collaborazione e con il supporto delle Associazioni di Volontariato, favorisce l'incontro e l'interazione tra le persone, facilita la comunicazione e l'espressione.

Servizio di riabilitazione

È garantita attraverso la presenza di un terapista della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il fisioterapista, con attività di gruppo o individuali, interviene nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto al mantenimento delle abilità motorie residue.

**Area Direzione e Amministrazione**

Direzione e Servizio Accoglienza

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

Servizio di custodia valori

La Direzione della Struttura suggerisce di non tenere presso di sé oggetti di particolare valore o ingenti somme di denaro. Si precisa che Cooss non risponde di eventuali smarrimenti o furti di beni (inclusi i dispositivi protesici) rimasti nella diretta disponibilità del Residente; pertanto, l'Amministrazione e il personale della residenza declinano ogni responsabilità in merito. Per garantire la massima sicurezza, è possibile richiedere la custodia temporanea di valori o contanti presso l'Ufficio Amministrativo. Tali beni saranno riposti in un'apposita cassaforte e/o luogo sicuro, in attesa della loro tempestiva riconsegna alla famiglia o al tutore legale.

Servizio religioso

A tutti i residenti è garantito il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa. È garantita la libertà di praticare altri culti religiosi mettendo a disposizione spazi idonei per la preghiera. È celebrata due volte al mese la santa messa nei locali dedicati.

**Area Servizi Alberghieri**

Servizio pulizia e lavanderia

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

attrezzature.
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 dal personale della Cooperativa, in locali adibiti a punto cottura specializzato per persone anziane, nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti. Ai residenti sono sempre serviti giornalmente tre pasti: prima colazione, pranzo e cena. Nel corso del pomeriggio è servita la merenda; la somministrazione di bevande è prevista in qualsiasi momento della giornata. I pasti sono serviti nella sala da pranzo o nelle proprie stanze a giudizio del personale sanitario, sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in quantità sufficienti al fabbisogno e che ciascun residente assuma il pasto conforme alla dieta definita. L'alimentazione dei residenti è organizzata sulla base di menù dietetici che possono essere di tre tipologie: solida, liquida e semiliquida. Sono possibili modifiche alle tre tipologie per meglio rispondere alle esigenze cliniche dei residenti (es: dieta per diabetici, ipoproteica, ecc.). Il residente può scegliere fra due tipi di menu e sono rispettate le variazioni sulla base di motivi religiosi. Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i regimi alimentari ai bisogni dei residenti su diretta richiesta e/o segnalazione del medico curante.

Servizio parrucchiere e barbiere

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere e barbiere, con presenza settimanale. La retta include una prestazione al mese per tutti i residenti. Per ogni esigenza aggiuntiva, il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza. È necessaria la prenotazione per i servizi di parrucchiere e barbiere.

**Area Servizi Tecnologici**

Cartella sanitaria informatizzata

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

Attrezzature sanitarie specifiche

All'interno della Residenza sono presenti e utilizzate in caso di necessità attrezzature specifiche per esecuzione ECG, misurazione controllo e monitoraggio parametri vitali, monitoraggio insulina, Defibrillatore Semiautomatico Esterno DAE. Tutte le attrezzature sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o EN, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sui dispositivi di sicurezza e sulla sicurezza sui postidi lavoro (D.lgs. 81/2008). Le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono state scelte per il miglior benessere della persona assistita e supporto al lavoratore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

**PRESTAZIONI NON COMPRESE NELLA RETTA**

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

- 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;
- spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- spese per parrucchiere/a, estetista, podologo;
- assistenza in caso di ricovero presso strutture ospedaliere;
- presidi assorbenti oltre la fornitura gratuita garantita dal Servizio Sanitario Regionale;
- spese funerarie in caso di decesso di un residente.

Possono essere richiesti e attivati i seguenti servizi aggiuntivi (con costi a carico dei residenti):

- trasporti ed accompagno per attendere cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche e ricoveri presso centri specializzati o a richiesta per altri motivi;
- interventi riabilitativi ulteriori, rispetto alle prestazioni erogate dalla struttura;
- assistenza in caso di ricovero;
- consulenze specialistiche e servizi di sostegno psicologico per residenti e familiari.

## COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento nel punto **PRESTAZIONI COMPRESE NELLA RETTA.** La sottoscrizione del contratto fornitura implica l'automatica accettazione di tutti i servizi, compresi quelli migliorativi.
La retta mensile è stata determinata dal Comune di Acqualagna (PU) con Delibera G.M. N. 124 del 25/11/2025.

| RESIDENZA PROTETTA (convenzionato e privato) | |
|---|---|
| **RETTA GIORNALIERA** | **€ 55,90 (+iva di legge)** |

| RESIDENZA PROTETTA DEMENZA (convenzionato e privato) | |
|---|---|
| **RETTA GIORNALIERA** | **€ 59,35 (+iva di legge)** |

| CASA DI RIPOSO | |
|---|---|
| **RETTA GIORNALIERA** | **€ 45,37 (+iva di legge)** |

| CASA ALBERGO | |
|---|---|
| **RETTA MENSILE** | **€ 1.019,70 (+iva di legge)** |

| CENTRO DIURNO AUTOSUFFICIENTI | |
|---|---|
| **GIORNATA INTERA** | **€ 33,67 (+iva di legge)** |
| **PART TIME 14:00 – 19:00** | **€ 16,84 (+iva di legge)** |

| CENTRO DIURNO NON AUTOSUFFICIENTI | |
|---|---|
| **GIORNATA INTERA** | **€ 39,61 (+iva di legge)** |
| **PART TIME 14:00 – 19:00** | **€ 19,81 (+iva di legge)** |

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'Ente gestore e il residente e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della struttura consegnato al momento della sottoscrizione del contratto. Il residente dovrà altresì comunicare l'intenzione di richiedere eventuale contributo economico per l'integrazione della retta al Servizio Sociale del Comune di provenienza; fino alla fine dell'istruttoria, il residente è tenuto al pagamento della retta per intero e 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 residente, ripartiti con il Comune. La retta annualmente potrà essere rivalutata tenendo conto che la rivalutazione non potrà essere inferiore all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie.

## PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO

Il pagamento della retta è richiesto in maniera posticipata; al momento dell'ingresso, a titolo di garanzia e fatto salvo quanto previsto per gli ingressi temporanei dovrà essere versato un deposito infruttifero rimborsabile, pari all'importo di una retta mensile (calcolata su 30 giorni). Al momento della cessazione del rapporto di erogazione del servizio il deposito infruttifero sarà restituito secondo le modalità previste dalla Cooperativa e fatto salvo il diritto del gestore della struttura di trattenerne la parte necessaria a compensare eventuali debiti pregressi e/o rimborsi per danni arrecati ai beni della struttura stessa.
Per gli ingressi temporanei/ di sollievo, il pagamento sarà richiesto in maniera anticipata.

## POLIZZE ASSICURATIVE

La Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dai residenti, dal personale o dai volontari.

## 7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

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

| FATTORI DI QUALITÀ | | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|---|
| **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE** | **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 del residente. |

| FATTORI DI QUALITÀ | | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|---|
| **PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA** | **Qualità del personale** | Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento. |
| | **Cura della persona/igiene personale** | Gli operatori incaricati forniscono ai residenti un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzati. |
| | **Governo dell'alloggio** | Gli operatori incaricati forniscono ai residenti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, ecc.). Definizione di procedure e protocolli di gestione. |

| FATTORI DI QUALITÀ | | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|---|
| **PRESTAZIONI ALBERGHIERE** | **Qualità dei pasti** | Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei residenti di diversi regimi alimentari. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata. |
| | **Pulizia e igiene degli ambienti** | Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione. |
| | **Servizio di lavanderia e guardaroba** | Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana. Ritiro della biancheria sporca da parte dell'addetto della lavanderia ogni due giorni. Identificazione della biancheria personale dei residenti. |

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

| FATTORI DI QUALITÀ | | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|---|
| **ACCOGLIENZA /ACCESSIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE** | **Accoglienza** | Conoscenza del nuovo residente attraverso colloqui individuali e con la famiglia. |
| | **Inserimento** | Definizione e osservazione periodica del progetto individuale. |
| | **Rapporti con la famiglia** | Incontri periodici con la famiglia anche nel corsodi attività di animazione. |
| | **Informazione** | Aggiornamento costante della bachecainformativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativiper l'accesso al servizio. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi. |
| | **Suggerimenti e reclami** | Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi alla Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione diresidenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine. |

| FATTORI DI QUALITÀ | | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|---|
| | **Tutela dei diritti e della privacy** | Documento Protezione Dati Personali e sicurezzadelle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative econsensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento deidati personali. |

## MIGLIORIAMO INSIEME

Reclami e suggerimenti

La Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti dei propri residenti, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, la Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" 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. La Coordinatrice ha il compito di adottare i provvedimenti del caso e, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia, risponderà ai reclami scritti entro i 15 giorni successivi al ricevimento degli stessi.
Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo "Contatti e numeri utili".

Customer Satisfaction

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

Clima aziendale

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

## LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

COOSS gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, dei residenti, dei familiari e dei visitatori.
Nel rispetto della normativa applicabile, 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 (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e dei residenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione di COOSS. La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. COOSS ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusala squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure sono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

## CONTATTI E NUMERI UTILI

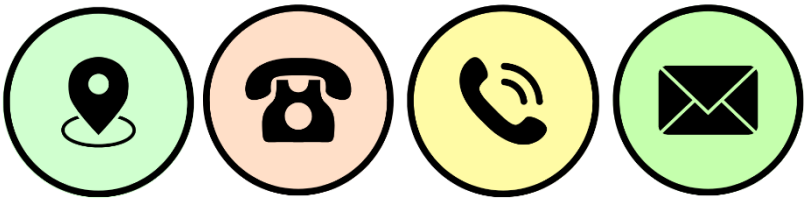
Per informazioni e chiarimenti l'Ufficio Accoglienza della Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe" è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 16.00.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

**Struttura Residenziale per anziani "San Giuseppe"**
Via J.F. Kennedy, 51- Acqualagna (PU)
Tel. 0721 162500
Cell. 338 6585973
E-mail: acqualagna@strutture.cooss.it

**COOSS Sede Operativa di Fano**
Corso Matteotti, 67 Fano (PU)
Tel. 0721 830385
Fax 0721 838063
E-mail: fano@cooss.marche.it

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



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

❑ RP ❑ RP Demenza ❑ Casa di Riposo ❑Casa Albergo ❑ Centro diurno

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

La segnalazione ha luogo in forma:

❑ verbale ❑ telefonica ❑ con lettera ❑ con modulo

| Da parte del Sig./ra | Familiare di |
|---|---|
| | |

| Residente a | Recapito telefonico |
|---|---|
| | |

| CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE |
|---|
| |

Ricevuto il giorno _____ Dall'operatore _____

Firma operatore _____ Firma utente (facoltativa) _____

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

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

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

❑ Responsabile Sanitario ❑ Responsabile amministrativo

In data _____

| RISOLUZIONE DEL CASO SEGNALATO |
|---|
| |