

RESIDENZA SOCIO-SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI DI CORINALDO



DOVE SIAMO

Piazzale Bucci, 2 – 60013 Corinaldo (AN)

CONTATTI

Tel. 071 7976422 E-mail: rpcorinaldo@strutture.cooss.it

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 01 del 27/03/2026

La presente Carta del Servizio è esposta nella bacheca informativa della Residenza, distribuita e consegnata ai residenti e ai loro familiari e pubblicata sul sito web dell'Unione dei Comuni.

Su richiesta è distribuita alle associazioni di volontariato, ai Medici di Medicina Generale, alle AST di riferimento. La Carta dei Servizi è un documento dinamico: aggiornamenti e revisioni vengono apportati anche su proposta ed indicazioni dei residenti e dei loro familiari.

SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	3
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
IL TITOLARE DEL SERVIZIO - L'UNIONE DEI COMUNI LE TERRE DELLA MARCA SENONE.....	4
ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO.....	6
PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	8
2. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA.....	9
COME ARRIVARE.....	10
RICHIEDA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA.....	11
GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA.....	11
3. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO.....	12
SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	15
MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE.....	16
4. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO INGRESSO IN STRUTTURA.....	17
ACCOGLIENZA IN STRUTTURA.....	17
ASSENZE E DIMISSIONI.....	18
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO.....	18
DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI.....	19
MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI.....	19
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI.....	19
MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.....	20
5. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA.....	21
COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	23
PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A CARICO DEL RESIDENTE.....	24
POLIZZE ASSICURATIVE.....	24
6. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO.....	25
QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE.....	25
QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA.....	25
QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE.....	26
QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI.....	26
QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE.....	26
MIGLIORIAMO INSIEME.....	27
LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA.....	28
CONTATTI E NUMERI UTILI.....	29
ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI.....	30

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi della Residenza Disabili di Corinaldo è redatta dall'Unione dei Comuni Le Terre della Marca Senone in collaborazione con la Cooperativa Sociale COOSS Marche, gestore del servizio. Rappresenta un documento che possa rafforzare il rapporto di fiducia e collaborazione con i cittadini, promuovendo una cultura orientata al miglioramento continuo 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 socio-sanitari

Con la Carta del Servizio i residenti ed i loro familiari hanno la possibilità di verificare il servizio e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il suo miglioramento. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione presso la sala di attesa.

La presente Carta del Servizio è aggiornata qualora ci siano delle variazioni. La revisione può essere anche frutto di recepimento di proposte e indicazioni dei residenti, dei loro familiari e dei tutori in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta del Servizio è disponibile nella bacheca informativa della Residenza Disabili di Corinaldo ed è consegnata ai residenti e loro familiari ed è pubblicata sul sito web www.letterredellamarcasenone.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 6/11/2002 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 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 e successive modifiche: "Legge regionale n. 21/2016, e ss.mm.ii. Capo III, Art. 16 Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie".

IL TITOLARE DEL SERVIZIO - L'UNIONE DEI COMUNI LE TERRE DELLA MARCA SENONE

In data 16/03/2018, con atto rep. n. 22106, si è costituita, ai sensi dell'art. 32 del T.U.E.L., l'Unione dei Comuni "Le Terre della Marca Senone", composta dai Comuni di Arcevia, Barbara, Ostra, Ostra Vetere, Senigallia, Serra de' Conti, Trecastelli.

Il 20/05/2019 hanno preso effettivo avvio le attività dell'Ente che, per la gestione associata della Funzione fondamentale di progettazione e gestione del sistema locale dei Servizi Sociali, ha stipulato in pari data con gli Enti aderenti:

- la Convenzione Rep. n. 1 per il conferimento della Funzione fondamentale di progettazione e gestione del sistema locale dei Servizi Sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, (art. 14, co. 27, lett. g), d.l. 78/2010, art. 32 d. lgs. 267/2000);
- la Convenzione Rep. n.5 per il conferimento all'Unione dei Comuni "Le Terre della Marca Senone" della Missione Sociale 12 di gestione del Consorzio Co.Ge.S.Co.;
- la Convenzione Rep. n. 6 con l'Unione dei Comuni "Misa-Nevola" - Corinaldo e Castelleone di Suasa (*giusti rinnovi Rep. n. 28 del 22 settembre 2022; direttiva agli Uffici DGU n. 36 del 22 settembre 2025 nelle more della stipula della nuova Convenzione*).
- L'Unione Le Terre della Marca Senone è Ente Capofila dei 9 Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale 8.

Con l'avvio dell'Unione, in particolare all'esito del trasferimento alla stessa dei servizi di titolarità del Consorzio Co.Ge.S.Co. che ha gestito per conto dei 9 Comuni della Dimensione Territoriale Ottimale 7/Ambito Territoriale Sociale 8, alcuni attinenti alla missione sociale, tra cui la Residenza Protetta per Disabili di Corinaldo, la titolarità della struttura è passata dal 2[^] semestre del 2019 dell'Unione dei Comuni Le Terre della Marca Senone.

Le Convenzioni annuali con l'Azienda Sanitaria vengono quindi da quella 2020 stipulate con l'Unione. L'Ente è altresì subentrato al Consorzio Co.Ge.S.Co. per il contratto di locazione dell'immobile di proprietà del Comune di Corinaldo.

Per l'attuazione del servizio, l'Unione dei Comuni si avvale di enti gestori, selezionati e convenzionati ai sensi della normativa vigente. Il medico di medicina generale ha la responsabilità clinica del proprio paziente.

Gli inserimenti nella Struttura devono prevedere precedenza assoluta per i residenti Comuni dell'ATS8/Distretto Sanitario di Senigallia-AST Ancona, con eventuale ammissione di utenti non residenti, fermo restando la disponibilità di posti e previa formale richiesta di inserimento degli organismi di valutazione competenti.

Gli oneri delle spese sono infine disciplinati tra Enti:

1 – il Comune di residenza del soggetto con disabilità si assume l'onere di spesa – quota sociale - provvedendo, secondo le proprie regolamentazioni, a concordare con gli interessati le modalità di rimborso o di anticipo delle somme dovute;

2 – l'AST di competenza si assume il previsto impegno di spesa per la copertura della quota sanitaria.

ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

Ciascuno di questi otto domini è rappresentato da precisi indicatori:

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

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

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

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

- predisposizione del setting di apprendimento e dei tempi di lavoro e di pausa,
- task analysis (con immagini o istruzioni scritte),
- video-modeling e self-modeling,
- concatenazione retrograda e anterograda,

- fading,
- prompting,
- shaping,
- sistemi di rinforzo e contratti comportamentali,
- role playing,
- simulate,
- peer tutoring,
- cooperative learning,
- laboratori ambiente,
- programmi di gestione del comportamento e analisi funzionale del comportamento (antecedenti, descrizione e conseguenze),
- educazione socio-affettiva (Circle time, lettura NPO),
- educazione alle life skills (percorsi di pro-socialità).

PRINCIPI DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA

La Residenza Protetta Disabili di Corinaldo è dedicata alla cura di persone maggiorenni in condizioni di disabilità, con nulla o limitata autonomia e non richiedenti interventi sanitari continuativi, temporaneamente o



o permanentemente prive del sostegno familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto individuale. Ha una capacità ricettiva complessiva di 11 posti letto.

Si affaccia su Piazzale Bucci ed è dotata di un'ampia zona di pertinenza a verde posta principalmente sul lato NORD dell'edificio. L'edificio è servito da un impianto ascensore e da un vano scala interno.

L'accesso principale è posto al piano terra su piazzale Bucci, dove è possibile trovare parcheggi a raso. La struttura presenta anche un altro ingresso per i visitatori, confinante con la casa di riposo retrostante, che sale direttamente al piano primo tramite una scalinata. L'ingresso principale degli ospiti e del personale ed operatori cucina, è quello del piano terra.

Al piano terra sono collocati in parte i locali comuni (refettorio e servizi igienici utenti) ed in parte quelli di servizio (cucina lavanderia depositi spogliatoi).

Tramite ascensore o scale interne ed esterne è possibile accedere al piano superiore, dove è collocata principalmente i servizi per l'ospite (attività di gruppo, fisioterapia, attività individuali) con i relativi bagni ed una camera singola protetta e un ufficio.

Al piano secondo al quale si accede con ascensore o scale interne, sono collocate le camere degli ospiti dotate di bagno comune, e la camera per gli operatori con relativo servizio igienico.

Gli 11 posti letto si trovano tutti al piano secondo, escluso uno al piano primo con pareti protette. Le stanze per gli ospiti sono composte da uno o due posti letto, con servizio igienico comune. Le camere si affacciano sulla corte posteriore. Inoltre, è presente anche una camera locale operatori con servizio igienico al piano riservato.

Piano terra:

- locale 1: refettorio
- locale 2: lavanderia (locale per collocazione dello sporco)
- locale 3: bagno ospiti
- locale 4: corridoio
- locale 5: locale deposito DPI/materiali igiene
- locale 6: locale stireria/asciugatrice (locale per collocazione del pulito)
- locale 7: cucina
- locale 8: antibagno
- locale 9: bagno



Primo piano:

- locale 1: bagno operatori
- locale 2: camera doppia adibita ad uso singola con materiale antiurto
- locale 3: locale per attività individuali/laboratorio
- locale 4: infermeria/ufficio di coordinamento
- locale 5: corridoio
- locale 6: attività di gruppo
- locale 7: musicoterapia corpo/umano
- locale 8: bagno ospiti

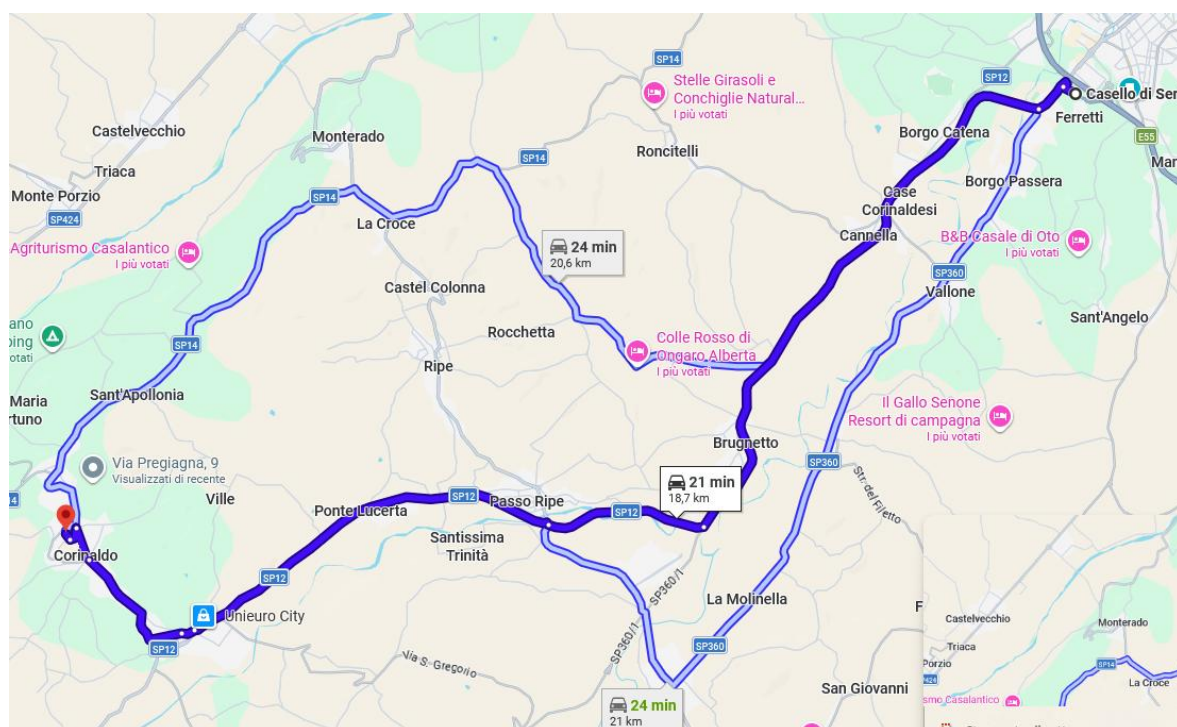


Secondo piano:

- locale 1: locale operatori (antibagno)
- locale 2: bagno operatori
- locale 3: camera doppia
- locale 4: camera singola
- locale 5: camera destinata allo spogliatoio del personale e presidio OSS durante il turno notte
- locale 6: camera singola
- locale 7: corridoio
- locale 8: camera doppia
- locale 9: camera singola
- locale 10: camera doppia
- locale 11: bagno ospiti



COME ARRIVARE



La Residenza Protetta Disabili di Corinaldo si trova in Piazzale Bucci, 2 – Corinaldo (AN). Dall'uscita del casello autostradale di Senigallia sono possibili 3 percorsi alternativi: Strada Provinciale Corinaldese, Strada Provinciale 360 Arceviense, Strada Provinciale Corinaldese e SP14.

RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

La richiesta d'ingresso in Struttura avviene attraverso l'invio da parte dei Servizi specialistici UMEA -in via prioritaria residenti in uno dei 9 Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale 8 e dell'AST Ancona e quindi delle altre AST regionali a seguito della richiesta del residente e/o del familiare di riferimento o eventuale amministratore di sostegno o tutore. Alla richiesta deve essere allegata la valutazione multidimensionale dell'UMEA che deve realizzare il Progetto Educativo Personalizzato redatto secondo i principi della valutazione bio psico-sociale in coerenza con il sistema di classificazione ICF da rinnovare annualmente o secondo tempistiche diverse qualora se ne rilevi la necessità. L'équipe si riserva la possibilità di effettuare delle valutazioni anche in base alla condizione della persona, la compatibilità con gli altri residenti, il carico assistenziale ed educativo e con il Servizio erogato della Struttura.

La Residenza accoglie persone maggiorenni, in condizioni di disabilità con gravi deficit psico-fisici e sensoriali (comprese le persone con disturbi dello spettro autistico) valutati con scale di valutazione multidimensionale adottate a livello regionale, tali da richiedere un elevato grado di assistenza con interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo con elevato livello di integrazione socio-sanitaria. Servizi e prestazioni vengono effettuate con il coinvolgimento dei soggetti interessati, secondo quanto previsto nel progetto individuale secondo la normativa vigente.

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

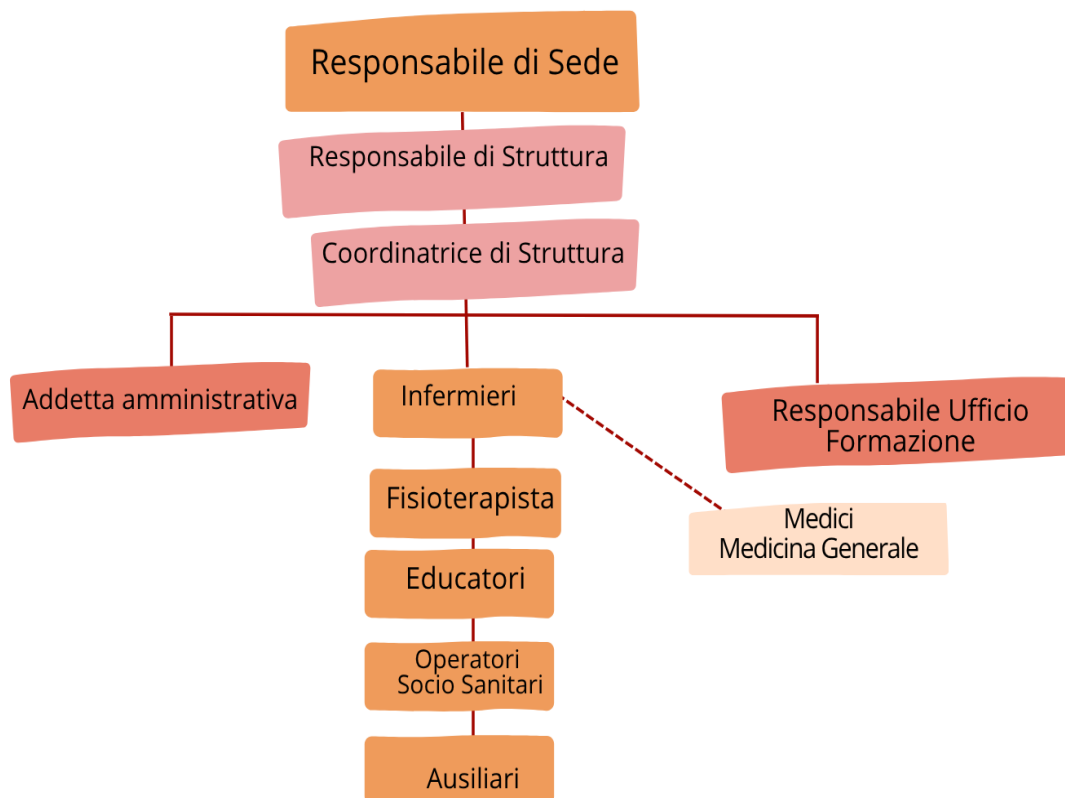
Il Coordinatore di Struttura – in costante raccordo con l'Ufficio Programmazione Gestione Servizi Sociali dell'Unione, informa il residente e/o il familiare di riferimento (amministratore di sostegno o tutore se presenti), in caso di ammissione, circa la documentazione da reperire e archiviare in Struttura al momento dell'ingresso.

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa sono gestite dall'Unione dei Comuni in raccordo con l'UMEA di riferimento ed il responsabile della Struttura, tenendo in considerazione i criteri di inclusione per residenza, urgenza, diagnosi e data di richiesta.

3. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

Il gruppo di lavoro della Residenza Protetta è composto da professionisti e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.



RESPONSABILE DI STRUTTURA

Intrattiene rapporti continui con Enti e Servizi. Collabora con il Coordinatore della Struttura e con i servizi invianti in merito al processo di inserimento e di dimissioni dei residenti e sul percorso complessivo. Effettua incontri di équipe e supervisione con tutto il personale impegnato finalizzati alla facilitazione della comunicazione e alla partecipazione attiva del gruppo degli operatori, attraverso l'analisi di situazioni relative al lavoro con gli ospiti e di aspetti correlati ai rapporti interpersonali del gruppo. Effettua colloqui con familiari e/o AdS in caso di situazioni complesse e su richiesta. È disponibile ad accogliere le istanze degli operatori attraverso colloqui individuali o incontri di équipe.

COORDINATORE DEL SERVIZIO

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 tutte le pratiche amministrative, garantisce la gestione di tutto il personale, la turnazione degli operatori, nel rispetto delle normative vigenti e del numero di residenti presenti in Struttura. Garantisce la divulgazione del materiale informativo. Si occupa della raccolta reclami, suggerimenti e questionari di Customer Satisfaction con l'obiettivo di assicurare il monitoraggio delle esigenze dei residenti e dei loro familiari. Gestisce l'inserimento dei dati del flusso informativo SIAR e NSIS.

EDUCATORI

Programmano e gestiscono le attività ludico-ricreative ed educative interne ed esterne alla Struttura, sulla base di un calendario settimanale stabilito in accordo con il Coordinatore. Curano un rapporto individualizzato con ciascun residente nell'ottica di valorizzazione della persona, contribuiscono al perseguimento degli obiettivi previsti nel PEP e collaborano al monitoraggio periodico. Costruiscono percorsi di risocializzazione, valutano in équipe le richieste dei residenti e/o dei familiari/AdS/tutore, coordinano la presenza all'interno della Struttura di attività laboratoriali organizzati da personale interno o esterno.



**Dal lunedì alla domenica
M 7.00-15.00**

INFERMIERE

Si occupa della preparazione e somministrazione della terapia e della gestione dei farmaci e di eventuali farmaci stupefacenti. Si interfaccia con i Medici di Medicina Generale.



**Dal lunedì alla domenica
M 7.00-13.00
P 16.00-21.00**

OPERATORI SOCIO SANITARI

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



**Dal lunedì alla domenica
M 7.00-14.00
M1 7.00-14.00
M2 7.00-14.00
P 14.00-21.00
P1 14.30-21.00
P2 14.00-22.00
N 21.00-24.00
S 24.00-07.00**

FISIOTERAPISTA

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



**Lunedì e mercoledì
15.00-18.00**

AUSILIARI

Si occupano della pulizia e della sanificazione dei locali della Struttura.



Dal lunedì al venerdì
8.00-13.30
17.00-20.00
Sabato e domenica
8.00-13.30

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

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



SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La selezione del personale della Struttura è selezionato e formato dall'Ente gestore come previsto dalla normativa di riferimento. Nel particolare, la Responsabile di Struttura e il Coordinatore hanno a disposizione la banca dati dei curricula presso la sede operativa di riferimento. Tutto il personale in Servizio è valutato in ingresso per l'identificazione delle competenze per singola figura professionale (es: valutazione CV, competenze tecniche, attitudine, affidabilità, predisposizione al ruolo, ecc.). Una volta selezionato, il neoassunto svolge un periodo di prova (in base ai requisiti stabiliti dal CCNL) che comprende l'affiancamento (non inferiore a 3 giorni) a un collega esperto che funge da tutor e guida su aspetti metodologici, di gestione e organizzativi del Servizio; un periodo di addestramento e supervisione (della durata di 30 giorni) durante il quale al neoassunto sono fornite tutte le informazioni utili per conoscere meglio la Struttura, i regolamenti, i propri diritti e doveri. Durante tale periodo di prova il neoassunto svolge la formazione obbligatoria ed effettua la visita di idoneità con il Medico del Lavoro. La formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008) è altresì garantita a tutti gli operatori così come quella tecnico-operativa.

La **formazione del personale** è affidata al Dipartimento di Ricerca e Formazione istituito da COOSS nel 1993 il quale progetta e coordina azioni di ricerca e corsi di formazione nel settore sociale, socio-sanitario, educativo. La formazione del personale rientra nel Lifelong Learning, formazione permanente, ed è prevista da COOSS tramite l'accesso ai percorsi formativi che il personale può gestire in totale autonomia selezionando o scegliendo quelle iniziative che reputa utili ai fini del proprio ruolo e delle mansioni svolte. I corsi a cui sono invitati a partecipare sono quelli che prevedono i crediti da enti o istituzioni per lo svolgimento della professione (corsi ECM, corsi crediti per assistenti sociali, ecc.).

Oltre alle scelte individuali, COOSS organizza azioni per garantire l'aggiornamento professionale di ogni figura sia in merito agli obblighi normativi (es: sicurezza, antincendio, primo soccorso, ecc.) sia in merito alle competenze specifiche rispetto al ruolo svolto in un'ottica di cura e attenzione alle molteplici dimensioni della professionalità e benessere professionale del lavoratore (sapere, saper fare, saper essere) al fine di garantire la massima qualità dei servizi offerti e dell'interazione tra il personale, i residenti della struttura e i loro familiari. Il Piano formativo, elaborato con cadenza annuale, definisce un monte ore annuo sulla base del fabbisogno formativo e prevede interventi articolati e differenziati con l'obiettivo di potenziare e aggiornare le conoscenze e le competenze del personale.

MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

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

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

Il Coordinatore di Struttura pianifica e partecipa alle riunioni che si svolgono tra le diverse figure professionali. In particolare, sono previste:

- passaggi di informazioni costanti, a cadenza quotidiana, tramite diario consegne, tra il personale socio-sanitario per ricordare e valutare il lavoro della giornata e stabilire le indicazioni da fornire al personale del turno successivo;
- riunioni mensili alle quali partecipa tutto il personale per programmare, valutare e verificare i servizi erogati, analizzare problemi o criticità, revisionare piani di lavoro, condividere informazioni sui residenti.
- riunioni PEP, sono effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica dei PEP. Si svolgono periodicamente alla presenza degli enti invianti e dei familiari/tutor/AdS.
- Incontri con la Responsabile per situazioni di particolare emergenza o su richiesta dell'équipe.

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

4. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO INGRESSO IN STRUTTURA

Acquisite la richiesta di accesso e la valutazione multidimensionale dell'UMEA, è organizzato un primo colloquio di valutazione con il Coordinatore della Struttura, durante il quale sono condivisi la modulistica sulla privacy, il regolamento e la Carta del Servizio. L'ingresso in Struttura comprende le seguenti fasi:

- acquisizione dell'assunzione degli oneri di spesa sia per la quota sanitaria che per quella alberghiera;
- presentazione della Struttura al residente e ai suoi familiari con la possibilità di effettuare una visita in loco prima dell'inserimento;
- condivisione del regolamento interno e della Carta del Servizio;
- firma del consenso informato e del modulo per il trattamento dei dati sulla privacy;
- firma del contratto di Servizio.

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

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

L'ingresso in Struttura dell'interessato viene concordato con il Coordinatore del Servizio.

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

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

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

ASSENZE E DIMISSIONI

Per eventuali ricoveri il posto sarà conservato fino a quando non subentrino condizioni di salute che richiedono interventi sanitari continuativi, non erogabili dalla Struttura. In caso di altre assenze volontarie e per lunghi periodi, verrà effettuata una valutazione con i servizi inviati sulla persistenza delle condizioni che avevano portato all'inserimento in Struttura della persona. Le dimissioni dalla Residenza possono avvenire per:

- non compatibilità con gli altri residenti e i carichi assistenziale ed educativi previsti dal Servizio erogato dalla Struttura;
- volontà del residente e/o familiare/AdS/Tutore, in qualsiasi momento previa comunicazione scritta alla Responsabile di Struttura o al Coordinatore con un preavviso minimo di 10 giorni;
- comprovati e gravi motivi di salute del residente che necessita di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita in Struttura da parte del residente;

In caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta, l'Ufficio Programmazione e gestione servizi sociali dell'Unione valuterà con il coinvolgimento dell'Equipe Multidisciplinare, i familiari/AdS/Tutore, le opportune azioni da intraprendere.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane è elaborata dall'équipe della Struttura insieme al Coordinatore nel rispetto della normativa vigente ed in base alle esigenze riabilitative definite nei PEP dei residenti 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.

	Piano di lavoro
Dalle 7 alle 9.30	igiene, alzate e somministrazione della colazione
Dalle 9.30 alle 11.00	organizzazione delle attività educative ed occupazionali come da programma settimanale. A metà mattina è prevista una merenda
Dalle 11.00 alle 12.00	tutti gli ospiti vengono accompagnati in bagno per l'igiene prima del pranzo e per eventuali cambi pannoloni
Dalle 12.00 alle 13.30	tutte le attività legate al pasto ovvero ritiro, sporzionatura e somministrazione Igiene mani e denti
Dalle 13.30 alle 14.30/14.45	riposo in camera o relax nella sala dedicata
Dalle 14.45 alle 15.30	tutti vengono accompagnati in bagno e/o cambiati
Dalle 15.30 alle 16.30	preparazione e somministrazione della merenda
Dalle 16.30 alle 18.00/18.30	preparazione delle attività educative ed occupazionali e/o uscite. <i>Il lunedì e il mercoledì è prevista l'attività con la Fisioterapista</i>
Dalle 18.30 alle 19.00/19.15	tutti gli ospiti vengono accompagnati in bagno per l'igiene prima della cena e per eventuali cambi pannoloni
Dalle 19.15 alle 20.30:	tutte le attività legate al pasto ovvero ritiro, sporzionatura e somministrazione Igiene mani e denti e preparazione per la notte
Dalle 20.30 alle 21.30	messa a letto

DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

Ogni residente ha il **diritto**:

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

Ogni residente ha il **dovere**:

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

MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI

I residenti sono stimolati a mantenere rapporti positivi con i propri familiari, amici e conoscenti e possono ricevere visite nel rispetto degli altri residenti, previo accordo con il personale della Struttura. Il residente può uscire dalla Residenza rispettando le seguenti condizioni:

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

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI

All'interno della Struttura le informazioni relative al Servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente al familiare/AdS/tutore nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. L'Unione dei Comuni Le Terre della Marca Senone ed il gestore della struttura gestiscono i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Tutte le comunicazioni dirette ai familiari/AdS/tutore sono trasmesse dal Coordinatore o dall'operatore referente tramite colloquio diretto o via email.

MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

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



5. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Nella tabella sottostante sono riportate le prestazioni fornite all'interno della Residenza Protetta Disabili, espresse in minuti pro-die/ pro-capite di servizio erogati giornalmente ad ogni residente.

Figura professionale	Minuti/die/pro-capite
Infermiere	60
OSS	286,36
Fisioterapista	4,6
Educatori	43,63

Il reperibile di notte è esterno alla struttura, raggiunge la struttura al bisogno.

Area Educativa-Assistenziale

Servizio di coordinamento

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

Servizio educativo

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

Servizio di assistenza alla persona

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

Servizio trasporto

Il Servizio è finalizzato al trasporto dei residenti per visite mediche, laboratori e attività esterne, piccole gite sul territorio, mediante l'utilizzo di un proprio mezzo attrezzato per il trasporto per i residenti. È garantito anche il Servizio di trasporto tramite mezzi di primo soccorso, organizzando la tempistica delle visite in base alla richiesta scritta del MMG.

Area Sanitaria

Servizio di assistenza medica

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

Servizio di assistenza infermieristica

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

Area Servizi Alberghieri

Servizio pulizia e lavanderia

Il Servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei residenti, degli arredi e delle attrezzature. È presente una lavanderia interna per gli indumenti dei residenti, mentre il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (es: lenzuola e asciugamani, ecc.) è affidato a ditta specializzata esterna ed è compreso nella retta.

Servizio di ristorazione

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

Area Amministrazione

Servizio di custodia valori

La Responsabile e il Coordinatore della Struttura suggeriscono di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Residenza non risponde di eventuali furti, e declina ogni responsabilità del personale della Residenza e dell'amministrazione per smarrimenti o furti di eventuali valori o oggetti di particolare valore. Somme di denaro possono essere depositate presso l'Ufficio del Coordinatore in apposita cassaforte.

Servizio religioso

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

Area Servizi Tecnologici

Cartella sanitaria informatizzata

All'interno della Residenza è in implementazione un software per la gestione della documentazione amministrativa e sanitaria del residente.

Attrezzature sanitarie specifiche

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

COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Gli oneri delle spese sono disciplinati tra Enti:

- il Comune di residenza del soggetto con disabilità si assume l'onere di spesa – quota sociale - provvedendo, secondo le proprie regolamentazioni, a concordare con gli interessati le modalità di rimborso o di anticipo delle somme dovute;
- l'AST di competenza si assume il previsto impegno di spesa per la copertura della quota sanitaria.

RESIDENZA SOCIO-SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI	
Retta giornaliera sanitaria AST ANCONA DGR 1331/14	€ 58,50 (+iva di legge)
Retta giornaliera sanitaria altre AST DGR 1331/14	€ 84,40 (+iva di legge)
Retta giornaliera alberghiera Ospite / Comune di residenza territorio ATS 8/AST Ancona	€ 105,77 (+iva di legge)
Retta giornaliera alberghiera Ospite / Comune di residenza extra territorio ATS 8/AST Ancona	€ 79,87 (+iva di legge)

La compartecipazione alla spesa da parte degli ospiti residenti nel territorio dei Comuni dell'ATS 8– quota alberghiera – è curata dall'Unione dei Comuni Le Terre della Marca Senone – Ufficio Programmazione e Gestione Servizi Sociali sulla base della valutazione effettuata della documentazione ISEE e OBIS/M presentata e secondo quanto stabilito dal "Regolamento per l'accesso al sistema locale dei servizi sociali e per la compartecipazione economica degli utenti" vigente.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A CARICO DEL RESIDENTE

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

- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici e farmaci non a carico del SSR;
- spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali,
- spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- spese per parrucchiere/a, estetista, podologo;
- consulenze specialistiche per residenti.

POLIZZE ASSICURATIVE

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

6. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

La Residenza Protetta Disabili pone al centro della sua mission la soddisfazione dei residenti e dei loro familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal Servizio. I residenti e i loro familiari possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta del Servizio e quanto realmente erogato dal Servizio. La qualità dei servizi erogati presso la Residenza 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.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

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

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

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

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

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

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

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

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

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo residente attraverso colloqui individuali e con la famiglia.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia anche nel corso di attività di animazione.
Informazione	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al Servizio. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta del Servizio.

Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Coordinatore della Struttura. Rilevazione della soddisfazione dei residenti 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 informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.

MIGLIORIAMO INSIEME

Reclami e suggerimenti

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

In tal senso, la Struttura ha istituito la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato **“Scheda segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti, elogi”** (si veda Allegato A alla presente Carta del Servizio disponibile presso la reception. 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”.

Customer Satisfaction

Annualmente, è somministrato un questionario di soddisfazione (in forma anonima) quale strumento per la rilevazione della soddisfazione dei residenti e dei loro familiari, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il Servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. La relazione della Customer Satisfaction è affissa in bacheca per la condivisione con i residenti, i loro familiari e tutte le parti interessate.

Clima aziendale

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

LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

L'Ente gestore gestisce la Struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, dei residenti, dei familiari e dei visitatori. Nel rispetto della normativa applicabile, la cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della Struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati. Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e dei residenti. La gestione della salute e sicurezza all'interno della Struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La cooperativa ha strutturato un proprio organigramma della sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, dall'addetto al primo soccorso e dall'addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in Struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure sono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All'interno della Struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni relative alla Residenza Disabili di Corinaldo contattare i seguenti indirizzi:

RD3 Corinaldo

Piazzale Bucci 2, 60013 Corinaldo (AN)

Tel. 071 7976422

Email: rpecorinaldo@strutture.cooss.it

Responsabile di Struttura

Dott.ssa Valentina Spadoni

Tel: 366 5691529

Email: v.spadoni@cooss.marche.it

Coordinatrice di Struttura

Dott.ssa Stefania Fimiani

Tel: 340 282 6823

Email: s.fimiani@cooss.marche.it

Unione dei Comuni Le Terre della Marca Senone Ufficio Programmazione Gestione Servizi Sociali

Piazza Roma 23 – 60010 Trecastelli – Municipalità
Monterado (AN)

Tel. 071 7959528

Email: g.campolucci@leterredellamarcasenone.it

COOSS Sede legale

Via Saffi, 4 - 60121 Ancona (AN)

Tel. 071 501031

Fax 071 50103206

Email: urp@cooss.marche.it

COOSS Sede Operativa di Jesi

Via Gola della Rossa, 8/9 - 60035 Jesi (AN)

Tel. 0731 213660

Email: jesi@cooss.marche.it



ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

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
