

Revisioni		Descrizione delle modifiche	Elaborato da	Verificato da	Approvato da
Rev.	Data		Resp.amm.vo	Direttore az.	Direttore Aziend.
8	01/01/2025	Nessuna modifica	Ivan Gelosi	Bussoletti Enzo	Bussoletti Enzo



**CASA DI RIPOSO, RESIDENZA PROTETTA
E RESIDENZA PROTETTA PER DEMENZA**

**-Carta dei Servizi-
Anno 2025**

SOMMARIO

1 – PREMESSA	pag.4
2 – LA STORIA	pag.4
3 PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	pag.5
3.1– Missioni e valori	pag.5
4 –FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	pag.6
4.1 – La Casa di Riposo	pag.6
4.2 – La Residenza Protetta e la residenza Protetta per Demenza	pag.6
4.3 – La Struttura	pag.6
5 – MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	Pag.8
5.1 - Modalità di accesso alla Casa di Riposo	Pag.8
5.2 – Modalità di accesso alla Residenza Protetta ed alla Residenza Protetta per Demenza	Pag.9
5.3 Dimissioni	Pag.9
6 – LA LISTA D'ATTESA	Pag.10
6.1 – La lista d'attesa della Casa di Riposo	Pag.10
6.2 – La lista d'attesa della Residenza Protetta Per Demenza	Pag.10
7- ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA	Pag.11
8 – COSTI DELLA RETTA E MODALITA' DI CORRESPONSIONE	Pag.13
8.1- Conservazione del posto	Pag.14
9- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pag.14
9.1 – La Casa di Riposo	Pag.15
9.2 – La Residenza Protetta	Pag.15
9.3 – La Residenza Protetta per demenza	Pag.16
10 – REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA	Pag.16
11 – SELEZIONE, FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	Pag.17
12 – ASCOLTO E TUTELA	Pag.18
12.1 – Diritti e doveri degli ospiti	Pag.18

12.2 - Privacy	Pag.18
13 – ATTIVITA' RICREATIVE	Pag.18
13.1 Servizio Fisioterapia	Pag.19
14 – SERVIZIO RELIGIOSO	Pag.19
15 - SERVIZI ALBERGHIERI	Pag.19
16 - RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI	Pag.20
17 - CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	Pag.20
18 - MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI	Pag.20
19 - ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI	Pag.21
20 – ASPETTI QUALITATIVI	Pag.21
20.1 – Reclami	Pag.23
20.2 – Customer Satisfaction	Pag.23
20.3 Clima aziendale	Pag.24
21 – DIFFUSIONE CARTA SERVIZI	Pag.24
22 – CONTATTI	Pag.24
ALLEGATO A: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RECLAMO	Pag.25

1 – PREMESSA

La presente Carta dei Servizi della Casa di Riposo, Residenza Protetta e Residenza Protetta per Demenza Villa Celeste, intende fissare i principi a cui deve ispirarsi l'attività di erogazione dei servizi, e rappresenta uno strumento finalizzato alla tutela delle esigenze dei cittadini che possono e desiderano fruirne nel rispetto dei principi dettati dalla legge 21/2016 e successive modificazioni. La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli Ospiti

2 – LA STORIA

La Struttura Villa Celeste, sita in Via Fondiglie n.10 Rosora (AN) a circa 25 km da Jesi e 48 km da Ancona, è ubicata nello splendido comune di Rosora ed è stata realizzata a partire da un ex colonia. La realizzazione della colonia di Via Fondiglie in Rosora risale agli anni '60, grazie alle donazioni fatte dai Fratelli Saturno. Rimasti orfani durante la seconda guerra mondiale, **Giuseppe e Valerio Saturno** vengono affidati e cresciuti presso l'orfanotrofio romano di Via Capranica, gestito dall'Ente Santa Maria in Aquiro. Una volta cresciuti e conseguito il diploma presso l'istituto romano, decidono di lasciare l'Italia alla volta dell'America in cerca di lavoro. Scelta che si rivela subito azzeccata, visto che nel giro di pochi anni i fratelli Saturno realizzano una vera e propria fortuna. Ma la buona stella che li accompagna nel nuovo continente non fa dimenticare loro le proprie origini, e soprattutto le persone che li hanno sostenuti e cresciuti quando erano rimasti soli al mondo. Così, anno dopo anno, tornano a Roma e si recano presso l'orfanotrofio per lasciare delle donazioni al fine di sostenere l'attività dell'istituto; in quegli anni era commissario prefettizio dell'Ente di Santa Maria in Aquiro, l'Onorevole Goffredo Innocenzi, nativo di Rosora. Vista la magnanimità dei fratelli Saturno, l'On. Innocenzi, essendo rimasto sempre legato alla sua terra di origine, Le Marche, ed in particolare al piccolo paesino di Rosora, convince i fratelli a creare una struttura di accoglienza anche in questa zona d'Italia, sicuramente rimasta meno avanzata, anche sotto l'aspetto della solidarietà, rispetto alla capitale. I fratelli Saturno effettuano così una donazione all'Istituto di Santa Maria in Aquiro, finalizzata alla realizzazione della struttura in Via Fondiglie, successivamente chiamata **La Colonia**. Per un beffardo destino, La Colonia viene ultimata proprio nel 1967, anno in cui viene a mancare la persona che più di tutti aveva voluto la sua realizzazione, l'Onorevole Innocenzi, e così l'Istituto romano decide di dare temporaneamente la struttura alla Scuola Agraria Salvati di Pianello Vallesina, gestione che si protrae fino al 1977. Successivamente, La Colonia, essendo comunque un edificio imponente, ubicato in un punto dal quale si domina l'intera valle dell'Esino, è stata utilizzata per lo svolgimento di convegni e meeting aziendali, fino a quando, sul finire degli anni '80 fu completamente abbandonata, essendo comunque venuti a mancare non solo le persone che originariamente avevano voluto la sua costruzione, ma anche l'interesse di Roma per una struttura comunque lontana, che non viene più seguita neanche per impedirne il deterioramento. Solo nel 2000, la Fondazione O.N.L.U.S. Progressio et Pax, Per una Civiltà della Solidarietà, ottiene dall'Istituto di Santa Maria in Aquiro (che ne conserva la proprietà) la gestione trentennale dell'immobile, con la clausola di iniziare, entro la fine dell'anno 2005, la ristrutturazione dell'edificio, per realizzare una casa di riposo per anziani. A tale scopo il Presidente Onorario della Fondazione romana Progressio et Pax, insieme al Signor Enzo Bussoletti hanno creato la società B.F.B. S.r.l., che si occupa della realizzazione dei lavori di ristrutturazione dell'immobile, nonché della organizzazione della futura attività di accoglienza della casa di riposo **"Villa Celeste"**.

3. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

La Struttura Villa Celeste è gestita da una struttura sociale e residenziale per anziani denominata B.F.B. SRL iscritta alla CCIAA di Ancona costituita nel 2008. La gestione dei servizi socio sanitari e servizi alberghieri è stata affidata alla Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus mentre il servizio di ristorazione è stato affidato alla HELIOS Coop. Soc. Assistenziale, entrambe iscritte all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali di tipo A.

3.1- Missioni e valori

La struttura è stata autorizzata all'esercizio dal Comune di Rosora in data 25/01/2008. In data 07/11/2008 dietro parere favorevole della commissione Tecnico Consultiva del comune di Rosora, vengono autorizzati nuovi posti, portando il totale a 49 posti autorizzati. Con autorizzazione n.3 del 27/11/2009 del Comune di Rosora, su ha l'autorizzazione a n.44 posti di Casa di Riposo e 9 posti di Residenza Protetta. Ad oggi la Struttura è autorizzata per 38 posti di Residenza Protetta, 2 Posti di Residenza Protetta per Demenza e 22 posti di Casa di Riposo, e si impegna ad erogare il servizio socio-residenziale e sanitario di propria competenza ispirandosi ai seguenti principi:

- **Eguaglianza**
Vengono garantiti medesimi servizi senza nessuna discriminazione in merito a differenze di genere, razza, religione e opinione politica.
- **Solidarietà**
Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco
- **Imparzialità**
L'atteggiamento e il comportamento del personale sono ispirati a criteri di imparzialità e obiettività
- **Responsabilità e partecipazione**
La persona è considerata parte attiva nella progettazione, condivisione, verifica del servizio erogato
- **Rispetto**
sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione sociale del gruppo
- **Continuità**
Viene garantita la presa in carico e la continuità assistenziale degli ospiti e l'informazione sulle scelte e sui trattamenti terapeutici proposti
- **Efficienza ed efficacia**

In linea con i principi fondamentali che persegue, la Residenza Villa Celeste impronta la propria Mission alla cura e tutela degli Ospiti, permettendo loro di mantenere ed ampliare le proprie capacità residue, cercando di superare con dignità le problematiche e le patologie che possono colpire l'anziano.

L'obiettivo della struttura è quello di:

- accogliere anziani che non possono o non vogliono rimanere in famiglia o nella propria casa
- offrire assistenza medica, sanitaria ed assistenziale
- promuovere il benessere psico-fisico dell'anziano

- favorire il mantenimento dei rapporti dei familiari ed amicali, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia.
- Miglioramento continuo della qualità dei servizi per meglio rispondere alle esigenze degli Ospiti;
- Garanzia di un'assistenza qualificata, risultante da una formazione continua del personale, per creare interventi personalizzati, volti a rispondere ai bisogni del singolo Ospite;
- Sensibilizzazione del personale, affinché si approcci all'anziano non come ad una persona qualunque, ma come parte integrante di una grande famiglia;
- Attraverso l'intervento del servizio di animazione e socializzazione si cerca di raccogliere quante più informazioni possibili, sempre rispettando la privacy dell'Ospite, per recuperare abitudini di vita e trascorsi dell'anziano, in modo tale da ricreare un ambiente familiare e confortevole all'interno della Struttura;
- Tenere viva la comunicazione con Ospiti e familiari mantenendo sempre aggiornata la soddisfazione dei clienti e prestando attenzione ad eventuali reclami o suggerimenti che si vengono a concretizzare.

4 - FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La Struttura per Anziani villa Celeste gestita da BFB s.r.l. con sede a Rosora (AN) in via Fondiglie n. 10, P. Iva: 02274870423 è suddivisa in tre tipologie residenziali:

4.1 – La Casa di Riposo Villa Celeste

La Casa di Riposo Villa Celeste è autorizzata ad un totale di 22 posti letto destinati ad accogliere anziani autosufficienti che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età e che, per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo. La Casa di Riposo fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. La struttura sostiene l'anziano nella gestione della vita quotidiana tramite personale qualificato presente 24h/24h e, come previsto dalla legge, l'infermiere al bisogno. La Casa di Riposo "Villa Celeste". garantisce, altresì, l'accoglienza e la continuità dell'assistenza agli anziani che eventualmente presentino una parziale riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura

4.2 – La Residenza Protetta e la Residenza Protetta Per Demenza Villa Celeste

La Residenza Protetta e la Residenza Protetta Per Demenza Villa Celeste sono autorizzate per un totale di n.40 posti letto (38 posti Residenza Protetta e 2 posti Residenza Protetta per Demenza) destinate ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che necessitano di prestazioni alberghiere, sanitarie complesse ed integrate.

4.3 – La Struttura

La Casa di Riposo, Residenza Protetta e Residenza Protetta per Demenza Villa Celeste è destinata ad accogliere prevalentemente cittadini che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età. La Struttura

fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. La struttura deve sostenere l'anziano nella gestione della vita quotidiana.

Destinatari possono essere anche persone anziane o prossime all'anzianità che, per una particolare situazione di fragilità personale o sociale, si trovano nella necessità di ricorrere ad un servizio collettivo; garantisce, altresì, l'accoglienza e la continuità dell'assistenza agli anziani che eventualmente presentino una parziale o totale riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.

In caso di mutate ed aggravate condizioni dello stato psico-fisico e sanitario dell'utente, l'Unità Valutativa Integrata (UVI) distrettuale può disporre il trasferimento ad una idonea struttura sanitaria.

La Casa di Riposo, Residenza Protetta e Residenza Protetta per Demenza Villa Celeste è sita nel territorio del Comune di Rosora (AN), in via delle Fondiglie n. 10 ed è costituita da un edificio a tre piani, integralmente ristrutturato per accogliere un massimo di 62 persone ospitate, di cui 22 persone autosufficienti, 38 persone non autosufficienti e 2 persone non autosufficienti con Demenza: al piano terra in 8 camere (di cui 5 doppie e 3 singole), al piano primo 15 stanze (di cui 9 doppie e 6 singole), al piano secondo 14 camere (di cui 11 doppie e 3 singole), tutte con servizi assistiti a norma del D.P.R. 239/1989 e del D.P.R. 503/1996 e dimensionate in conformità alle attuali normative nazionali e regionali in materia di autorizzazione all'esercizio delle case di riposo e residenze protette per utenza autosufficiente e non autosufficiente. Ogni piano è servito da due vani scala e da due ascensori, uno dei quali anche porta lettiga. Attorno alla struttura c'è uno spazio verde di circa 1800 mq su cui è stata pensata una "passeggiata" eventualmente fruibile anche da persone disabili.

Al piano terra: si trovano 8 camere con bagno, di cui 5 doppie e 3 singole, la reception, una sala di attesa, un ambulatorio medico/infermieristico, un magazzino, il locale refettorio, palestra per attività di recupero/mantenimento riabilitativo ad alcuni spazi destinati alle attività comuni, ricreative culturali e di socializzazione (, barbiere/parrucchiere e pedicure). Nella parte esterna abbiamo la struttura adibita a chiesa / luogo di culto.

Al piano primo: sono presenti 15 camere con bagno, di cui 9 camere doppie e 6 camere singole, un locale per deposito ausili ed un locale per la biancheria pulita.

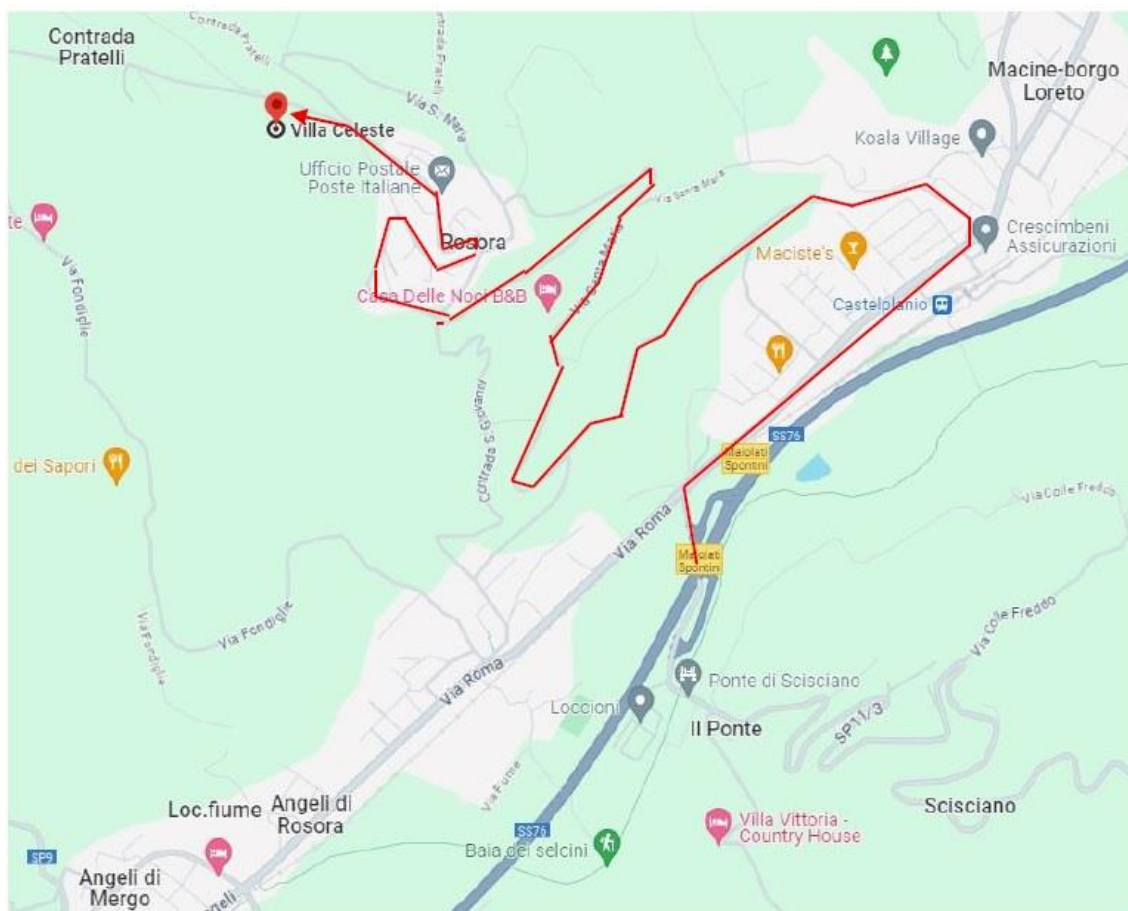
Al secondo piano: troviamo 14 camere con bagno, di cui 11 doppie e 3 singole, deposito biancheria sporca e pulita, un bagno assistito con barella doccia, locale per il personale medico, un locale per deposito degli ausili ospedalieri, un locale adibito a vuotatoio, una camera con bagno utilizzata dal personale di servizi.

La Terrazza: il tetto di Villa Celeste è costituito da una terrazza adeguatamente attrezzata, dal locale caldaie, dal locale lavanderia, da due locali adibiti a magazzino e i locali adibiti a spogliatoio per il personale.

I recapiti telefonici sono i seguenti:

- Reception: 0731 81.11.11
- Responsabile Amministrativo: 0731 81.11.11
- Fax: 0731-815070
- e-mail: direzione@villa-celeste.it

Come raggiungerci:



IN AUTO:

Da Ancona-Jesi-Fabriano

Superstrada Ancona – Fabriano, uscita Maiolati Spontini, direzione Rosora per circa 5 Km. Seguire segnaletica stradale **“Villa Celeste”**.

5- MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

5.1 – Modalità di accesso alla Casa di Riposo Villa Celeste

L'accesso alla Casa di Riposo Villa Celeste è subordinato alla presentazione tramite e-mail o direttamente all'ufficio segreteria di Villa Celeste, via delle Fondiglie n. 10 – 60030 Rosora (AN) previo

appuntamento, dell'apposita domanda in forma di autocertificazione, redatta dall'ospite, o da chi ne fa le veci, che, deve manifestare la volontà di essere ammesso nella Struttura e deve essere presentata corredata da certificato rilasciato dal medico curante attestante lo stato di salute generale, la condizione di autosufficienza o idoneità all'inserimento in struttura.

I servizi residenziali hanno generalmente una durata indeterminata, ad eccezione, nei limiti di disponibilità di posti letto idonei, di eventuali "ricoveri di sollievo" per i quali sono determinate le date di ingresso e di dimissione dalla struttura. In caso di mutate ed aggravate condizioni dello stato psico-fisico e sanitario dell'utente, l'Unità Valutativa Integrata (UVI) distrettuale può disporre il trasferimento ad una idonea struttura sanitaria.

Qualora la persona che presenterà la domanda di ammissione presso la Casa di Riposo Villa Celeste vanti il diritto all'integrazione della retta, o al pagamento per l'intero ammontare, da parte di Enti o Associazioni, varie, dovrà allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

5.2 – Modalità di accesso alla Residenza Protetta e Residenza Protetta per Demenza

L'accesso alla Residenza Protetta ed alla Residenza Protetta per Demenza è subordinato alla presentazione tramite e-mail o direttamente all'ufficio segreteria di Villa Celeste, via delle Fondiglie n. 10 – 60030 Rosora (AN) previo appuntamento, dell'apposita domanda in forma di autocertificazione, redatta dall'ospite, o da chi ne fa le veci, che, deve manifestare la volontà di essere ammesso e deve essere presentata corredata da certificato rilasciato dal medico curante attestante lo stato di salute generale non autosufficienza ed alla valutazione dell'Unità Valutativa Distrettuale che ne attesti l'idoneità alla Residenza Protetta o alla Residenza Protetta per Demenza. In caso di mancanza della valutazione dell'Unità Valutativa distrettuale, la Direzione della Struttura Villa Celeste invia la documentazione amministrativa e sanitaria compilata agli uffici competenti dell'Unità Valutativa Distrettuale richiedendone la valutazione. Qualora la persona che presenterà domanda di ammissione presso Villa Celeste vanti il diritto all'integrazione della retta, o al pagamento per l'intero ammontare, da parte di Enti o Associazioni varie, dovrà allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

All'atto dell'ingresso verrà sottoscritto un contratto di ospitalità in cui si evidenziano i dati dell'ospite e grado di autosufficienza, i dati del familiare/garante di riferimento, diritti e responsabilità della persona assistita, caratteristiche della stanza, durata minima del soggiorno ed importo della retta. Il contratto nel dettaglio verrà illustrato, condiviso, sottoscritto e consegnato ai pazienti, al familiare/garante all'atto della valutazione e nuovamente al momento dell'ingresso.

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

- Documento di identità e tessera sanitaria dell'ospite e del richiedente
- Eventuale certificazione di invalidità o esenzione
- Documentazione medica recente, esami ematochimici recenti

- Certificazioni medici attestanti eventuali allergie a farmaci o alimenti
- Documentazione sanitaria pregressa (Visite specialistiche, ricoveri, ecc.)
- Terapia in atto firmata dal M.M.G.
- Eventuale verbale di nomina del Tutore o Amministratore di Sostegno nominato dal tribunale

5.3 – Dimissioni

Le dimissioni in caso di rinuncia dell'utente, devono essere comunicate con un preavviso di almeno 30 giorni, mentre l'Amministrazione può provvedere alle dimissioni d'autorità di un ospite, nei casi in cui l'ospite non rispetti le elementari norme di convivenza e/o rechi disturbo e/o pericolo agli altri ospiti, al personale e alla struttura.

La documentazione fornita all'atto della dimissione è la seguente:

- Cartella Sanitaria
- Scheda della Terapia in atto e farmaci personali
- Esami Ematochimici effettuati in Struttura
- Consulenze mediche specialistiche effettuate
- Eventuale schema degli Stick Glicemici e terapia diabetica
- Scheda Parametri vitali (pressione, saturazione)
- Eventuale scheda trattamento L.D.D.

6 – LISTA D'ATTESA

6.1 – Lista d'attesa Casa di Riposo

Qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, viene predisposta una lista di attesa che terrà conto delle seguenti priorità nella formazione della stessa:

- Cronologia della presentazione della domanda di ammissione;
- Residenza nell'Ambito Territoriale Sociale n. IX;
- Particolare situazione sociale dell'utente.

6.2 – Lista d'attesa Residenza Protetta e Residenza Protetta per Demenza

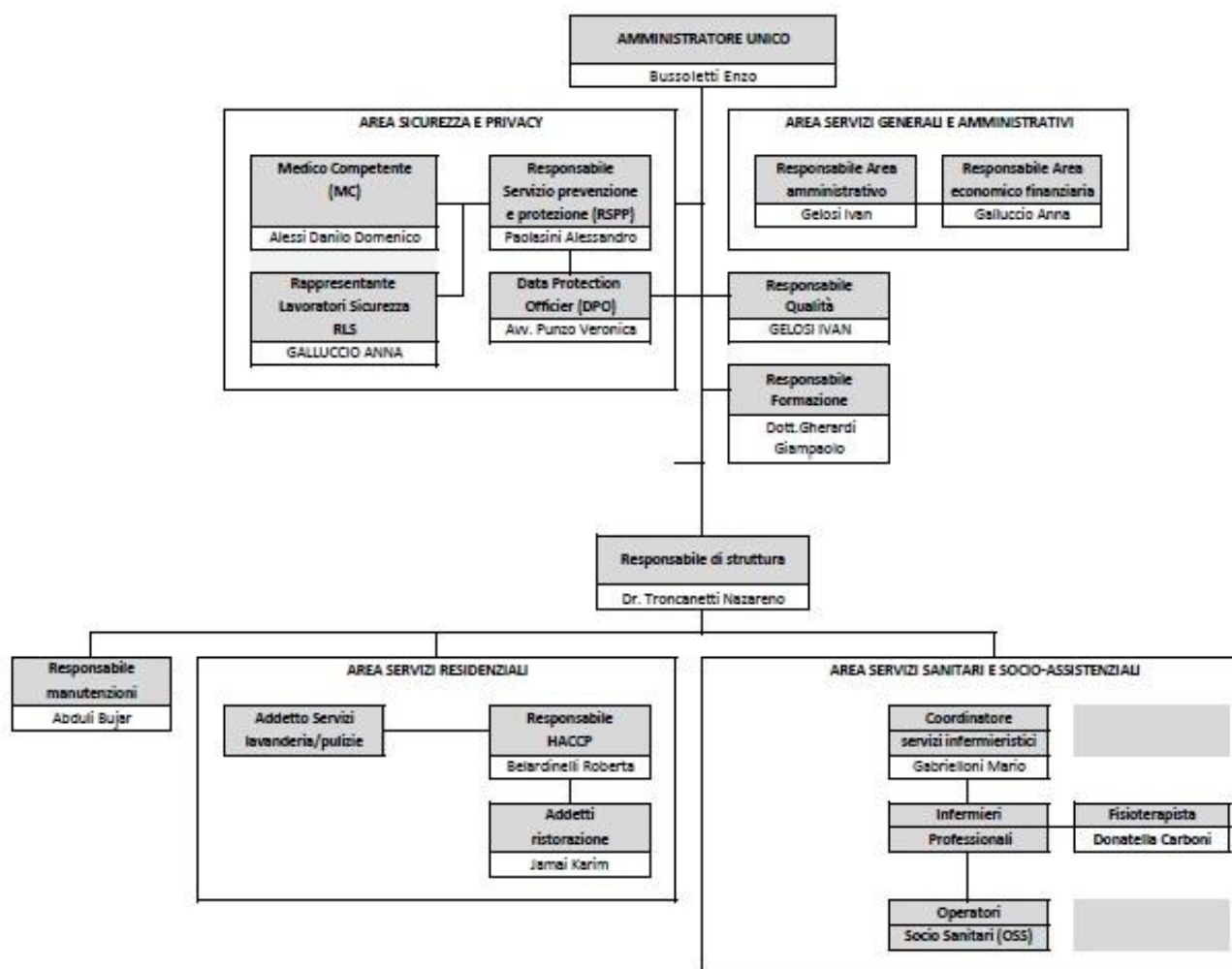
La lista d'attesa per Residenza Protetta e Residenza Protetta per Demenza è composta da domande di ingresso corredate da valutazione U.V.I. e seguono i seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda;
- Requisiti di urgenza sociale e/o sanitaria.

L'ingresso sarà concordato con l'U.V.I., che nei di casi di urgenza particolare può predisporre l'ingresso indipendentemente dai criteri sopra evidenziati.

La dimissione in caso di rinuncia dell'utente deve essere comunicata con un preavviso di almeno 30 giorni mentre l'Amministrazione può provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, nei casi in cui l'ospite non rispetti le elementari norme di convivenza e/o rechi disturbo e/o pericolo agli altri ospiti, al personale e alla struttura. L'U.V.I. territoriale potrà predisporre, in accordo con il Responsabile della Struttura, eventuali ingressi nei di casi di urgenza particolare indipendentemente dai criteri sopra evidenziati.

7 –Organigramma e Funzionigramma



AMMINISTRATORE UNICO

Il Presidente ha il compito di curare le relazioni sociali nell'interesse della Società, coinvolgendo i vari professionisti, curandone i rapporti e di gestire gli aspetti finanziari dell'impresa e i rapporti con il personale.

Ricopre il ruolo di Datore di Lavoro e ai fini della tutela dei dati personali ricopre il ruolo di Titolare del Trattamento.

RESPONSABILE DI STRUTTURA

- collabora con il coordinatore infermieristico sul processo di inserimento degli ospiti, e sul percorso complessivo
- mantiene il coordinamento con le figure mediche che intervengono nel processo di trattamento degli anziani.

COORDINATORE INFERMIERISTICO

- pianifica, gestisce e valuta l'intervento infermieristico,
- garantisce la corretta applicazione diagnostiche-terapeutiche,
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali nel monitoraggio delle condizioni di salute degli ospiti;
- si occupa del coordinamento tra le varie figure professionali, con particolare attenzione al rapporto con i medici di medicina generale e specialisti e con le famiglie degli ospiti, si occupa dell'organizzazione e del rifornimento farmaci e ausili sanitari.
- provvede al controllo della regolare compilazione e conservazione delle cartelle cliniche e di ogni altra documentazione sulla situazione sanitaria degli ospiti, previste dalle leggi vigenti.

FISIOTERAPISTA

- si occupa della riabilitazione individuale degli anziani della Residenza Protetta con Demenza, in palestra o nelle camere per degli ospiti e in altri luoghi comuni, in accordo col medico di base della struttura.

INFERMIERI

- L'infermiere in raccordo con il medico di base si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti e di monitorare lo stato di salute dell'utente-
- Redige i documenti di propria competenza
- Collabora e si interfaccia quotidianamente con l'attività assistenziale ed è riferimento per i familiari per risposte generali sullo stato di salute del proprio congiunto.
- Si occupa dello smaltimento dei rifiuti infermieristici

OPERATORE SOCIO SANITARIO

- assiste e supporta l'Ospite:
- nell'attività quotidiana, nell'igiene personale e nella vestizione
- Aiuto nella deambulazione e nella vita di relazione
- distribuisce i pasti e aiuta nell'assunzione dei cibi.
- Svolge servizi-domestico-alberghiero

RESPONSABILE SICUREZZA PREVENZIONE E PROTEZIONE

- Svolge funzione di RSPP
- Verifica la corretta applicazione e attiva gli opportuni strumenti di controllo e sugli aspetti della sicurezza del lavoro all'interno dei presidi e dei servizi
- Predispone il DVR
- Coordina e sovrintende gli audit interni; mantiene i rapporti con l'ente certificatore; mantiene i rapporti con la società di consulenza; predispone il documento del riesame in collaborazione con la direzione; aggiorna la documentazione
- Aggiorna le procedure azienda
- Aggiorna il manuale della Sicurezza
- Convoca e presiede la riunione annuale del servizio Prevenzione e Protezione.

RESPONSABILE PRIVACY

- Gestisce e collabora con il responsabile della prevenzione a tutte le incombenze previste dalla normativa
- Gestisce i rapporti con la società di consulenza
- Provvede alla esecuzione di verifiche ispettive interne
- Partecipa alle verifiche ispettive della società di consulenza

RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE

- Gestisce la tesoreria, il monitoraggio dei flussi di cassa e i rapporti con l'istituto cassiere
- Si occupa della contabilità economico-patrimoniale con la rilevazione in partita doppia di tutti gli eventi di gestione e tenuta dei registri previsti dalla legge.
- Gestisce le entrate e uscite con emissione di ordini di incasso e pagamento
- Liquidava gli stipendi al personale dipendente e assimilato

RESPONSABILE HACCP – CUOCO

- Applica l'HACCP
- Provvede al rifornimento delle derrate alimentari
- Gestisce l'organizzazione del personale e delle attività tecniche necessarie a predisporre i pasti per ospiti e dipendenti
- Mantiene i rapporti con la Direzione Sanitaria per la predisposizione delle tabelle alimentari e dei menu settimanali

RESPONSABILE MANUTENZIONE

- Coordina i lavori con le ditte di manutenzione esterne, gestisce il verde e la manutenzione ordinaria delle attrezzature presenti in struttura.

ADDETTO ALLA LAVANDERIA E GUARDAROBA

- Ritira giornalmente la biancheria sporca e consegna la pulita nei vari nuclei della Struttura
- Provvede allo smistamento della biancheria distribuendola negli appositi armadi;
- Smista gli indumenti degli ospiti per il lavaggio secondo la loro tipologia,

8- COSTI DELLA RETTA E MODALITA' DI CORRESPONSIONE

Le quote di partecipazione al costo del servizio (retta), decise annualmente dalla Direzione, sono le seguenti:

- Ospiti autosufficienti in Casa di Riposo Villa Celeste **€ 50,96** al giorno;
- Ospiti non autosufficienti Residenza Protetta e residenza protetta per Demenza **€ 52,60** al giorno.

La quota comprende:

1. spese generali di gestione (utenze, manutenzione struttura, quote ammortamento, amministrazione, servizi alberghieri)
2. spese per ospiti (vitto, alloggio, materiale per le attività,
3. spese assicurative (personale, ospiti)
4. spese per il personale

L'ammontare della retta può essere modificato in caso di necessità di prestazioni aggiuntive evidenziate a seguito di valutazione da parte del personale preposto.

L'ospite che richieda di essere alloggiato in una camera singola avrà una maggiorazione della retta del **20%**.

L'ospite che richieda di poter usufruire singolarmente di una camera doppia avrà una maggiorazione della retta base nell'ordine del 50 per cento.

L'inizio del pagamento della retta non potrà differire di più di 10 giorni dalla data in cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta anche se l'ingresso, per motivi personali dell'ospite o dei familiari, avverrà successivamente.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro i primi dieci giorni di ciascun mese, che sarà aumentata dell'ammontare delle eventuali spese extra addebitate (trasporti, farmaci, prestazioni aggiuntive di parrucchiera, etc.), tramite bonifico sul conto corrente intestato alla BFB s.r.l. o direttamente presso l'ufficio segreteria di Villa Celeste tramite assegno; la riscossione dell'eventuale pensione dell'ospite, previa apposita procedura, può essere delegata dallo stesso alla segreteria di Villa Celeste.

In presenza di mancato assolvimento del pagamento, l'ospite potrà essere dimesso. In caso di trasferimento dell'ospite la retta è dovuta per il mese intero.

Il termine di cessazione dal pagamento decorre dal giorno in cui avviene la dimissione dalla Struttura Villa Celeste, previo rispetto dell'obbligo di preavviso che è stabilito in 30 giorni

8.1 Conservazione del posto

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto, in caso di assenza volontaria, previa corresponsione della tariffa per intero. In caso di assenza per ricovero ospedaliero, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera e l'ospite è tenuto a corrispondere la retta con una diminuzione del 20% giornaliero, in base al periodo di ricovero. Non sono previsti rimborsi in caso il posto letto venga lasciato anticipatamente

9- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni ed i servizi erogati Dalla Casa di Riposo, dalla Residenza Protetta e dalla Residenza Protetta per Demenza, sono rivolte esclusivamente agli utenti ospitati, nel pieno rispetto dei bisogni di ciascuno codificati nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato direttamente al momento dell'ingresso in struttura dal Responsabile infermieristico per gli utenti della Casa di Riposo, mentre viene elaborato sulla base del progetto assistenziale definito dall'Unità Valutativa Integrata per gli utenti della Residenza Protetta e Residenza Protetta per Demenza. Il documento viene successivamente aggiornato dal personale infermieristico e dal personale assistenziale adeguandolo alle effettive necessità ed esigenze dell'utente.

Tutto il personale che opera all'interno della Struttura, oltre che dalle assicurazioni sul lavoro previste dalla vigente normativa, anche tramite polizza assicurativa RC stipulata con GENERALI ITALIA S.P.A. n.420550055 Essa copre sia i danni causati dagli operatori a terzi che i danni eventualmente subiti dagli operatori nell'ambito dello svolgimento delle mansioni previste per il proprio ruolo, con i seguenti massimali:

- Responsabilità civile verso terzi – massimale per sinistro, per persona e per danni a cose euro 6.000.000,00
- Responsabilità civile verso i prestatori di lavoro – massimale per sinistro, per persona euro 6.000.000,00

Le prestazioni garantite all'ospite, comprese nella retta mensile, sono esclusivamente quelle sotto riportate e così suddivise

9.1 – Casa di Riposo:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana – Soddisfacimento dei bisogni alimentari, con particolare aiuto agli ospiti semi o non autosufficienti;
- Igiene personale e vestizione dell'ospite;
- Bagni programmati ed assistiti;
- Riassetto e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia per biancheria intima;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Assistenza infermieristica rapportata alle effettive necessità;

- Idratazione;
- Controllo incontinenza;
- Attività di deambulazione;
- Servizio religioso.

9.2 – Residenza Protetta:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana – Soddisfacimento dei bisogni alimentari;
- Igiene personale e vestizione dell'ospite;
- Bagni programmati ed assistiti;
- Riassetto e pulizia quotidiana della camera di appartenenza con passaggio mattutino e pomeridiano;
- Rifacimento letto quotidiano con cambio lenzuola ogni 2 giorni;
- Servizio lavanderia per biancheria intima;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Assistenza infermieristica;
- Idratazione;
- Controllo incontinenza;
- Servizio religioso;
- Attività di animazione.

9.3 – Residenza Protetta per Demenza:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana – Soddisfacimento dei bisogni alimentari;
- Igiene personale e vestizione dell'ospite;
- Bagni programmati ed assistiti;
- Riassetto e pulizia quotidiana della camera di appartenenza con passaggio mattutino e pomeridiano;
- Rifacimento letto quotidiano con cambio lenzuola ogni 2 giorni;
- Servizio lavanderia per biancheria intima;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Assistenza infermieristica;
- Idratazione;
- Controllo incontinenza;
- Servizio religioso;
- Attività di animazione.
- Servizio di Fisioterapia.

10- REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

La giornata dell'ospite residente nella struttura si articola di norma secondo lo schema seguente:

- alzata ore 06:30
- colazione ore 07:45 – 09:00
- pranzo 1° turno dalle ore 11:50 – 12:30
- pranzo 2° turno dalle ore 12:30 – 13:30
- riposo pomeridiano dalle ore 13:30 alle ore 15:30
- cena 1° turno dalle ore 18:00 – 18:45
- cena 2° turno dalle ore 19:00 – 20:00
- riposo notturno dalle ore 20:30

A tutti gli ospiti è consentito libero accesso ed uscita dalla struttura, previa compilazione del registro uscite; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 21:00 e comunque deve essere concordato con l'Amministrazione. L'utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti. Nel rispetto delle buone regole di convivenza in strutture comunitarie, l'ospite è tenuto in particolare:

- ad osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale;
- a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- a segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dal Responsabile l'ingresso nella stanza di residenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
- a non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni;
- a non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;
- a non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti;
- a non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- a non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;
- a non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- a non fumare al di fuori dei locali consentiti;
- a risarcire all'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

11- SELEZIONE, FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Per la **selezione del personale cooss**, il Coordinatore/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 giorni 3) 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. 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 cooss** 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.

12. ASCOLTO E TUTELA

12.1 Diritti e doveri degli ospiti

Diritti

Informazione: viene garantita l'informazione completa e comprensibile ad ogni persona circa le prestazioni erogate e richiesto il consenso della stesa dal momento dell'ingresso alle dimissioni.

Assistenza e cura: ogni ospite della struttura ha il diritto di ricevere adeguata assistenza e cura della definizione del proprio percorso.

L'ospite e i familiari possono esprimere il proprio parere e/o reclami e proporre suggerimenti utili al miglioramento della struttura.

Doveri

Collaborazione: ogni ospite deve fornire la massima collaborazione nelle attività riabilitative e a contribuire nella cura degli spazi individuali e comuni

Adesione: rispettare il regolamento interno

Rispettare gli orari e le norme igienico-sanitarie

Rispettare le norme di buona educazione nei confronti del personale e degli ospiti.

12.2 Privacy

Il diritto al rispetto della riservatezza della privacy di ognuno e la sua tutela è garantita in attuazione alle disposizioni di legge D.Lgs. n.196 del 30/06/2003 e regolamento europeo sulla privacy GDPR 2016/79

13- ATTIVITA' RICREATIVE

La struttura assicura attività ricreative e di animazione al fine di migliorare la qualità di vita dell'ospite attraverso il mantenimento e lo sviluppo di abilità residue e come tale, per raggiungere questo obiettivo non si può prescindere dall'osservazione e dall'analisi delle reali capacità di ciascun ospite.

Le attività ricreative sono organizzate nella struttura in vari momenti della giornata e consistono in attività di musicoterapia, attività espressive, creative e manuali.

13.1 – Servizio Fisioterapia

Per gli ospiti della Residenza Protetta con Demenza è garantita la presenza di un fisioterapista della riabilitazione per 10 minuti al giorno per ciascun ospite. L'attività del fisioterapista è volta a mantenere e migliorare il grado di autonomia degli ospiti, gli interventi sono programmati ed effettuati giornalmente.

Per tutti gli Utenti della Struttura Il servizio di fisioterapia è garantito nei giorni di martedì ed il giovedì dalle ore 15:30 alle ore 18:30.

14 – SERVIZIO RELIGIOSO

Viene garantito agli ospiti un servizio religioso nell'assoluto rispetto degli ideali religiosi di ognuno. Nella chiesa presente all'esterno di Villa Celeste, in accordo con il parroco di zona, verrà celebrata la Santa Messa.

15 – SERVIZI ALBERGHIERI

Vitto

I pasti rappresentano un momento terapeutico fondamentale all'interno della Struttura. Durante i pasti sono sempre presenti gli OSS l'infermiere ed altre figure dell'equipe.

I pasti vengono preparati nella cucina della Struttura da parte di personale specializzato e vengono consumati nel refettorio attrezzato per la distribuzione secondo le procedure previste dalla normativa in materia di igiene.

Il menu in vigore è articolato su sette giorni per quattro settimane, con almeno due possibilità di scelta per ogni portata e due variazioni stagionali (menu primavera/estate e menu autunno/inverno)

In caso di Ospiti che devono seguire diete particolari legate a problemi di natura alimentare o patologie specifiche, il menu viene personalizzato su indicazione e prescrizione del Medico o del Dietologo.

L'orario dei pasti è il seguente:

Colazione a partire dalle 7:30

Intermezzo del mattino (thè, succhi di frutta ecc) alle 10.00

Pranzo con inizio del primo turno per gli ospiti non autosufficienti ore 11,00

Pranzo con inizio secondo turno per gli ospiti autosufficienti ore 12.00

Intermezzo del pomeriggio merenda con biscotti e thè, succhi di frutta, alle 16:00

Cena: con inizio del primo turno per gli ospiti non autosufficienti alle 18:00

Cena con inizio del secondo turno per gli ospiti autosufficienti alle 19:00

Per gli ospiti che non possono muoversi dalle camere i pasti compreso gli intermezzi verranno serviti direttamente in camera

Nelle occasioni speciali, quali festività e compleanni, il menu del giorno sarà caratterizzato da preparazioni diverse dall'offerta ordinaria in modo da dare il senso della tradizione e della festa.

Trasporto

La struttura garantisce agli Ospiti il trasporto per tutte le attività a carattere sanitario da svolgersi presso i servizi sanitari pubblici e privati di riferimento

16 - RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

È favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di Associazioni di volontariato e volontari liberi che vengono accolti e seguiti dal Coordinatore della struttura. Detto personale volontario è sempre inteso come supporto e mai in sostituzione delle figure professionali presenti nella struttura.

A tal fine vengono individuati i seguenti obiettivi:

- rendere la struttura un luogo ove le Associazioni presenti sul territorio possano svolgere attività, spettacoli e feste;
- sfatare la concezione ed il luogo comune che vede nella struttura residenziale un luogo senza ritorno in cui si entra con rassegnazione e con timore, sia da utente che da familiare o volontario;
- rendere esplicito e ben visibile che le esperienze e le professionalità che maturano all'interno della struttura sono un patrimonio a disposizione del territorio.

17. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione relativa ai dati degli Ospiti e del loro percorso terapeutico e riabilitativo è gestita secondo la normativa vigente. Le cartelle cliniche sono conservate in schedari chiusi in appositi locali: uffici e "archivio" il cui accesso è riservato al personale autorizzato. È previsto l'utilizzo di una cartella clinica cartacea a disposizione dello staff autorizzato.

18 - MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente.

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura nel rispetto di quanto sotto riportato:

- negli spazi comunitari della struttura, dalle ore 09:30 alle ore 11:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:30;
- nelle stanze di residenza, se a più posti letto, dalle ore 10:30 alle ore 11:30 e dalle ore 17:00 alle ore 18:00.

Nel rispetto delle norme igieniche di legge, non è consentito a familiari o amici l'accesso ai refettori durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi debitamente autorizzati.

All'ospite è consentito, sostenendo il relativo costo, invitare ed intrattenere a pranzo e/o a cena qualsiasi visitatore purché richiesto per tempo al Coordinatore della struttura.

19- ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gli ospiti e le loro famiglie concorrono alla qualità del servizio e pertanto è incentivata la loro collaborazione al fine di rendere il servizio stesso più vicino alle loro esigenze.

Al fine di assicurare un fattivo rapporto di collaborazione, la Casa di Riposo incentiva forme di partecipazione dei familiari alla verifica e valutazione del servizio.

Il Responsabile dovrà adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, informandone eventuali altri servizi interessati.

Gli Uffici provvedono a dare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione.

Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione che, raccolte informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo, coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

Il residente / familiare riceverà, su richiesta, risposta scritta al reclamo, in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti. Di norma, la Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

L'Amministrazione si impegna a garantire, agli ospiti ed alle loro famiglie, l'informazione sulla gestione del servizio e la presenza di un referente all'interno della struttura, individuato nel Coordinatore dei servizi, che è a loro disposizione e collabora con i servizi amministrativi per il mantenimento degli standard qualitativi.

20 – ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

La Residenza Villa Celeste 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 Residenza Villa Celeste 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, non conformità, la gestione dei reclami e lo svolgimento di audit interni da parte dell'Ufficio Sistema Gestione Integrato.

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.

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.

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 corso di attività di animazione.
	Informazione	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informative per l'accesso al servizio. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi.
	Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di 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.

20.1 Reclami

Gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni socio-residenziali, possibilmente entro 15 giorni dall'accaduto (istituto del reclamo).

Tale diritto può essere esercitato mediante modulo presente in struttura (vedi allegato A) , ma anche mediante semplice segnalazione verbale al Coordinatore della struttura, nel qual caso verrà redatta apposita scheda recante il tipo di segnalazione ricevuta e l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in

merito di raccolta dati e della loro riproducibilità, accuratezza e completezza è il coordinatore infermieristico e i suoi referenti, che provvedono a controllare e verificare con attenzione e puntualità, segnalando tempestivamente eventuali anomalie o mancanze sia allo staff, che al referente per la privacy della Struttura. Lo staff viene informato ed aggiornato durante le riunioni settimanali ed incontri dedicati alle procedure sulla conservazione della documentazione. Tali dati sono diffusi internamente all'équipe e se necessario all'esterno (familiari, medici, servizio inviante) viene fatta esplicita richiesta o comunque viene annotata la relativa produzione in fotocopia o originale sulla cartella dell'Ospite. I dati vengono utilizzati anche per finalità contabili, amministrative e contabili.

20.2 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 di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti.

20.3 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.

21. DIFFUSIONE CARTA SERVIZI E REVISIONE

La presente Carta dei Servizi, verrà sottoposta a periodica revisione annuale da parte del supporto Tecnico Amministrativo insieme al referente di struttura e all'équipe. La diffusione della Carta Servizi avverrà attraverso il sito web appositamente dedicato e in formato cartaceo presso la struttura.

22 - CONTATTI

Via Fondiglie n.10

60030 Rosora (AN)

Tel.0731/811111

Email: direzione@villa-celeste.it

Sito web: www.villa-celeste.it

REFERENTI DI STRUTTURA

Titolare: Enzo Bussoletti

Coordinatore infermieristico: Dott. Gabrielloni Mario

Direttore: Dott. Gelosi Ivan

Amministrazione: Anna Galluccio

ALLEGATO A

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZIO / RECLAMO

Casa di Riposo, Residenza Protetta e Residenza Protetta per Demenza Villa Celeste

Con il presente modulo Lei può inviare suggerimenti o segnalare un disservizio/danneggiamento/reclamo alla Direzione della Residenza Villa Celeste. Le risponderemo entro 15 giorni dalla segnalazione e ci impegneremo nella ricerca di una soluzione al problema comunicato.

Cognome e Nome _____

☐ ospite ☐ familiare ☐ altro _____

(segnare con una X)

se familiare (o altro): nome e cognome del congiunto ospite della struttura Villa Frasassi

Indirizzo _____

Telefono _____ email _____

Suggerimento / disservizio / reclamo da segnalare (precisare data e circostanze del disservizio e tipologia del danno riscontrato):

Lì _____

Firma _____

Il presente modulo può essere consegnato presso la segretaria della residenza Villa Celeste all'attenzione del Responsabile di Struttura oppure via email a: direzione@villa-celeste.it