



RESIDENZA
VILLA OASI

CARTA SERVIZI VILLA OASI STRUTTURA RESIDENZIALE TERAPEUTICA - DCA

DOVE SIAMO

Via Montelatiere, 49 – San Marcello (AN)

CONTATTI

Tel. 0731-694145 Email: info@villaoasisanmarcello.it

CARTA DEI SERVIZI

Rev.01 del 15/05/2024

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

Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato, ai Medici di Medicina Generale, alle AST di riferimento, ai DSM. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni dei residenti e dei loro familiari.

WWW.VILLAOASISANMARCELLO.IT

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
I VALORI DELLE COOPERATIVE SOCIALI	5
2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO	6
PRINCIPI DEL SERVIZIO	7
3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA	9
COME RAGGIUNGERCI.....	10
MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO	11
RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA	11
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO	12
SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE SANITARIO E SOCIO-SANITARIO.....	16
MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE	17
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	18
DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI.....	20
MODALITÀ DI INGRESSO E USCITA DI FAMILIARI E VISITATORI	20
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AI RESIDENTI E AI FAMILIARI.....	20
MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE	21
6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO	21
COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	23
PROCEDURE DI RISTORO/RIMBORSO	Errore. Il segnalibro non è definito.
POLIZZE ASSICURATIVE	23
7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO	24
LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA.....	27
CONTATTI E NUMERI UTILI.....	28
ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI	29

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Residenza Villa Oasi è redatta dalle Cooperative Sociali COOSS Marche, Hmuta e Tadamon in qualità di gestori della Residenza. La Carta dei Servizi rappresenta un documento di trasparenza a tutela dei residenti e dei loro familiari ed ha l'obiettivo di:

INFORMARE il cittadino/residente sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi
IMPEGNARE l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presentedocumento.

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, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e socio-sanitari.

Con la Carta dei Servizi i residenti ed i loro familiari hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti dalle cooperative che gestiscono la Residenza e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione presso la sala di attesa.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata annualmente e condivisa con le AST di riferimento al fine di valutarne i contenuti e recepirne eventuali modifiche e/o integrazioni. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi sono sempre recepite le proposte e le indicazioni dei residenti, dei loro familiari e dei tutori in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta dei Servizi è disponibile nella bacheca informativa della Residenza Villa Oasi e viene consegnata ai residenti e loro familiari ed è pubblicata sul sito web **www.villaoasisanmarcello.it**

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

L. Regionale 20/2000 "requisiti realizzazione, autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie".

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

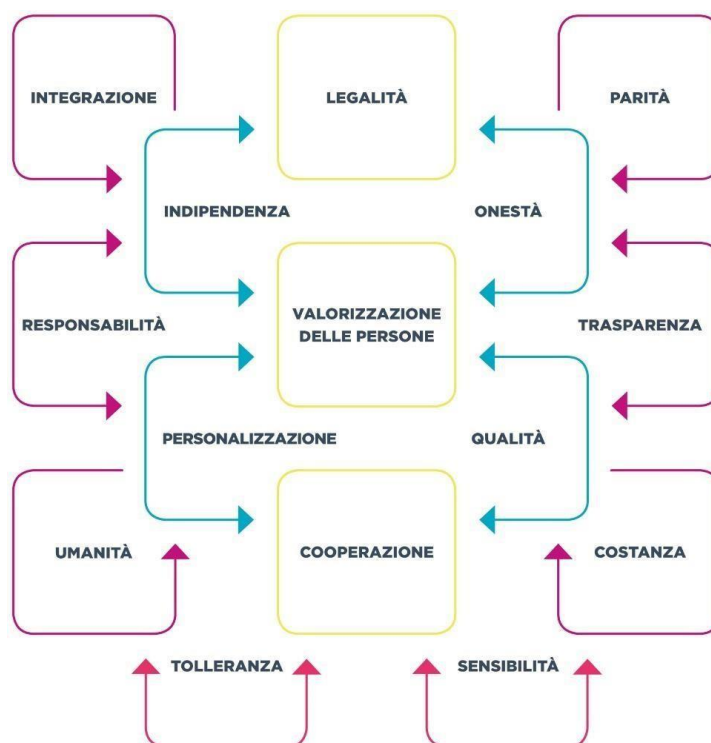
DGR 938 del 20/07/2020 e successive modifiche: "L.R. n. 21/2016 art. 3 comma 1 lett. b) – Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture socio-sanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale".

DGR n.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".

Delibera di Giunta Regionale n.1718 del 17/12/2018 e successive integrazioni, in riferimento alle linee di indirizzo per la realizzazione di una rete integrata per la prevenzione e la cura dei disturbi alimentari, come stabilito dalla **Delibera n. 247 del 30/03/2015** della Regione Marche e dal **testo unificato della Regione Marche del 21/07/2020** in merito a "Disposizioni relative alla presa in carico di persone con Disturbi della nutrizione e dell'alimentazione o del comportamento alimentare".

LA STORIA E I VALORI DELLE COOPERATIVE SOCIALI

La Residenza Villa Oasi è gestita dalle cooperative sociali COOSS, Hmuta e Tadamon, le quali storicamente operano nel territorio marchigiano nel settore dei servizi alla persona; erogano servizi sociali, socio-sanitari, assistenziali, educativi, formativi e di inserimento lavorativo. Le attività delle cooperative si concretizzano nella progettazione, erogazione, gestione e valutazione di interventi sociali e socio-sanitari sia sotto forma di gestione diretta di strutture sia attraverso servizi territoriali, educativi e domiciliari.



Le cooperative che gestiscono la Residenza Villa Oasi si ispirano ai valori della cooperazione, e quindi ai principi di equità, democraticità, mutualità e pari opportunità; le attività che svolgono sono orientate al miglioramento continuo della qualità ponendo sempre le persone assistite al centro di ogni processo e favorendo le forme di partecipazione, condivisione e soddisfazione da parte di tutti gli *stakeholder* coinvolti. L'organigramma costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di residenti e familiari e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico. Tutte le professionalità coinvolte rispettano i principi guida del codice deontologico. I comportamenti assunti dal personale della Residenza sono improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso del proprio lavoro, nonché della vigente normativa in tema di privacy e trattamento dati personali.

La Residenza nel rispetto e nella tutela dei propri assistiti:

- ascolta e riconosce le loro esigenze garantendo un trattamento rispettoso;
- promuove l'autonomia personale nelle scelte e contrasta illeciti condizionamenti;
- valorizza le abilità individuali, rigettando condotte lesive dell'integrità personale;
- tutela e rispetta la loro intimità e il loro pudore e vieta ogni forma di contenzione. Le protezioni attraverso ausili posturali sono consentite solo su prescrizione medica, nei modi e termini prescritti.

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Secondo l'OMS "La salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, e non semplice assenza di malattia o di infermità. Non ci può essere salute senza salute mentale". Inoltre, il piano d'azione per la salute mentale 2013-2020 afferma che l'ideale perseguito è un mondo in cui la salute mentale sia valorizzata, promossa e protetta. Tali premesse rappresentano i riferimenti adottati dalla Residenza Villa Oasi per realizzare percorsi in grado di migliorare la presa in carico delle persone con disturbi del comportamento alimentare secondo un approccio metodologico il cui nucleo è la persona, il miglioramento della qualità della vita e la riappropriazione della propria soggettività.

Il percorso terapeutico proposto dalla Residenza Villa Oasi ha caratteristiche di alta specializzazione. L'organizzazione della giornata è strutturata sia nella gestione dei pasti che nelle attività volte a fare riacquisire ai residenti autonomia nella propria quotidianità. Il programma prevede diverse fasi assistenziali sia dal punto di vista psicologico che nutrizionale. Durante la degenza sono inoltre effettuati incontri settimanali individuali e di gruppo con i familiari che svolgono un ruolo fondamentale nella terapia e nel follow-up dopo la dimissione. L'approccio al disturbo è di tipo integrato, multidisciplinare ed è affrontato nella sua interezza. Competenze psicoanalitiche, sistemico-relazionali, cognitivo-comportamentali e cognitivo strutturaliste sono utilizzate per la terapia psicologica individuale. Anche l'aspetto nutrizionale è impostato secondo un modello di riabilitazione nutrizionale integrato, che prevede l'utilizzo del pasto assistito e un approccio psicoeducazionale. I pasti vengono strutturati con schemi dietetici personalizzati, concordati con i residenti, finalizzati al recupero di un adeguato stato nutrizionale.

Sono previsti 5 pasti assistiti giornalieri (colazione, pranzo, cena, merenda di metà mattina e pomeridiana) con l'alternanza delle seguenti figure professionali: dietista, biologo/nutrizionista, educatore professionale, psicologo/psicoterapeuta e/o infermiere. Il residente consuma i pasti insieme agli altri residenti. Oltre alle problematiche alimentari, vengono affrontati tutti gli aspetti compromessi dal disturbo, come la regolazione del senso di fame/sazietà e il controllo del peso corporeo, mediante incontri individuali e di gruppo. La terapia della famiglia è di tipo sistemico-relazionale e a ciò si aggiunge un attento lavoro sul corpo attraverso la Bioenergetica. Vengono promosse anche attività di medicina non convenzionale: tecniche di rilassamento, danza movimento terapia che mirano a reintegrare mente e corpo e a restituire significato al sintomo e alla dispercezione così intensamente presente nei Disturbi del Comportamento Alimentare. Tutte le aree di intervento prevedono attività individuali e di gruppo con l'obiettivo di ottimizzare al massimo la cura. Le aree di

cura – psicologica e nutrizionale – sono costantemente correlate tra loro, con una centralità relativa all'area della cura psicologica, psicoterapica e psicopatologica che rappresenta il cuore del trattamento proposto. Lo strumento principale adottato dalla Residenza 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 è il **Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP)** specificamente definito ed elaborato dall'équipe della struttura residenziale, in coerenza con il **Piano di Trattamento Individuale (PTI)**, in accordo con il servizio inviante.

Nel PTRP sono presenti informazioni e criteri comuni quali:

- dati anagrafici, diagnosi clinica e funzionale, con informazioni sul contesto familiare e sociale;
- motivo dell'invio da parte del servizio inviante;
- osservazione delle problematiche relative all'area psicopatologica, della cura di sé/ambiente, della competenza relazionale, della gestione economica, delle abilità sociali;
- obiettivi dell'intervento;
- area di intervento;
- indicazione degli operatori coinvolti;
- indicazione della durata del programma e delle verifiche periodiche.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività della Residenza Villa Oasi 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. Vengono garantiti medesimi 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 dedicati ai Disturbi dell'Alimentazione

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 di assistenza 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

3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA RESIDENZA

La Residenza Villa Oasi è dedicata alla cura di persone che soffrono di Disturbi del Comportamento Alimentare (anoressia, bulimia, disturbo da alimentazione incontrollata) a trattamento riabilitativo intensivo 24 ore su 24. I posti disponibili sono complessivamente 20, suddivisi su 4 piani collegati da ascensore. La Residenza dispone di un ampio giardino antistante l'ingresso principale ed è così suddivisa:

Seminterrato:

- Locale lavanderia e stireria
- Deposito pulito
- Deposito Sporco
- Deposito DPI

Piano terra:

- Segreteria e Direzione;
- Infermeria;
- Ambulatorio medico;
- Sala della terapia nutrizionale con annessa cucina e servizi igienici;
- Servizi igienici per il personale e i visitatori;
- Deposito materiali vari.

Primo piano:

- Sala comune per attività varie;
- 4 camere doppie;
- Servizi igienici;
- Deposito.

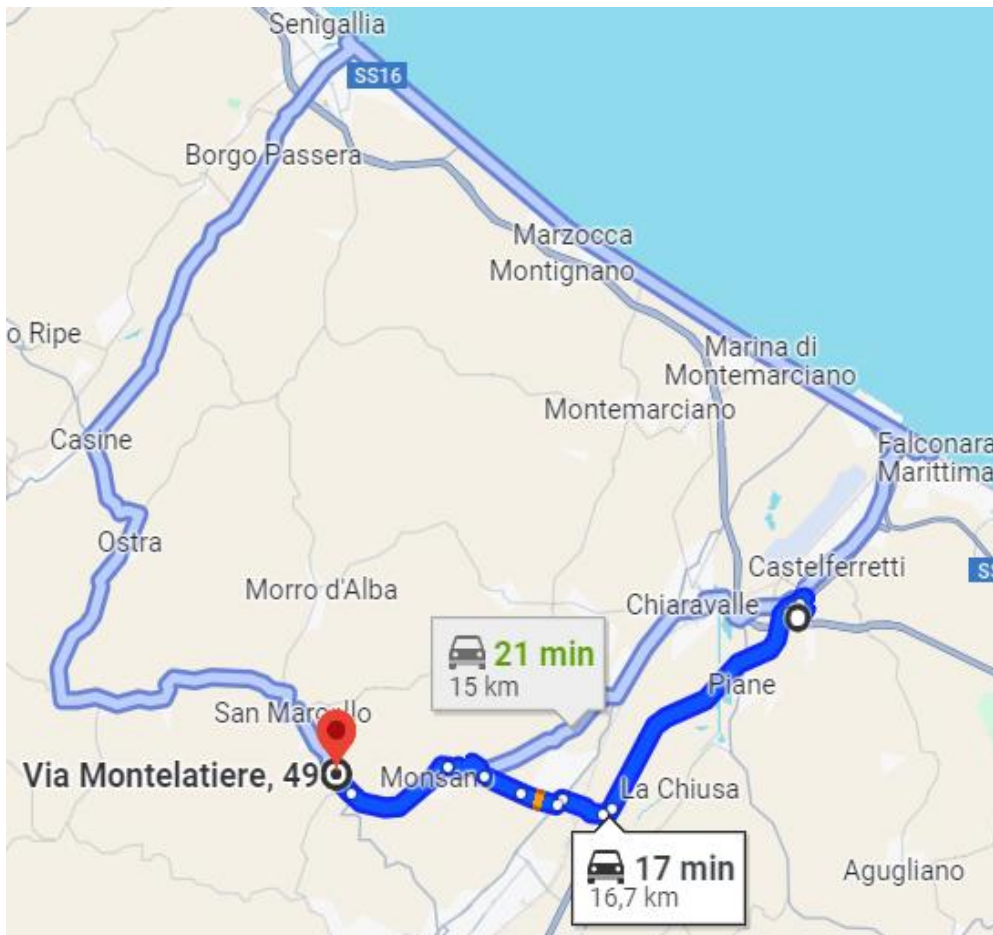
Secondo piano:

- Sala colloqui/riunioni;
- 5 camere doppie (di cui una con servizio igienico interno);
- Servizi igienici;
- Deposito.

Terzo piano:

- Sala comune dotata di servizi igienici;
- Camera doppia con servizi igienici interni;
- 2 depositi.

COME RAGGIUNGERCI



La Residenza Villa Oasi si trova in via Montelatiere, 49 – San Marcello (AN). È facilmente raggiungibile, dall'uscita del casello autostradale di Ancona. Dall'uscita del casello, proseguire in SS76, uscita Monsano, quindi prendere Strada Provinciale della Barchetta (31 km). La Residenza Villa Oasi dista circa 7 km dalla città di Jesi e circa 20 Km da Senigallia (località di mare). La struttura è ubicata nello splendido Comune di San Marcello ed è stata realizzata a partire da un ex complesso monastico meglio conosciuto come **Convento dei Frati di Montelatiere**. Il Comune di San Marcello, in collaborazione con la Regione Marche, ha voluto restaurare l'ex convento in quanto edificio abbandonato da oltre venti anni. L'Amministrazione Comunale di San Marcello e le Autorità locali si sono occupate del recupero e del restauro di parte della struttura che è stata poi destinata al trattamento dei disturbi alimentari.

MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

La Residenza Villa Oasi è perfettamente inserita nel tessuto urbano che la circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento. La struttura collabora con le Associazioni già collegate ai Servizi Sanitari territoriali dedicati ai Disturbi dell'Alimentazione per la formazione di operatori, tirocinanti e volontari e collabora con gli Istituti scolastici per attività di prevenzione ed informazione. L'équipe di Villa Oasi mira a costruire una rete integrata con ambulatori e centri dedicati ai disturbi alimentari ai quali i residenti vogliano e possano afferire sul territorio di residenza e con associazioni o enti che possano fungere da punto di riferimento sia per i familiari che per i residenti.

RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

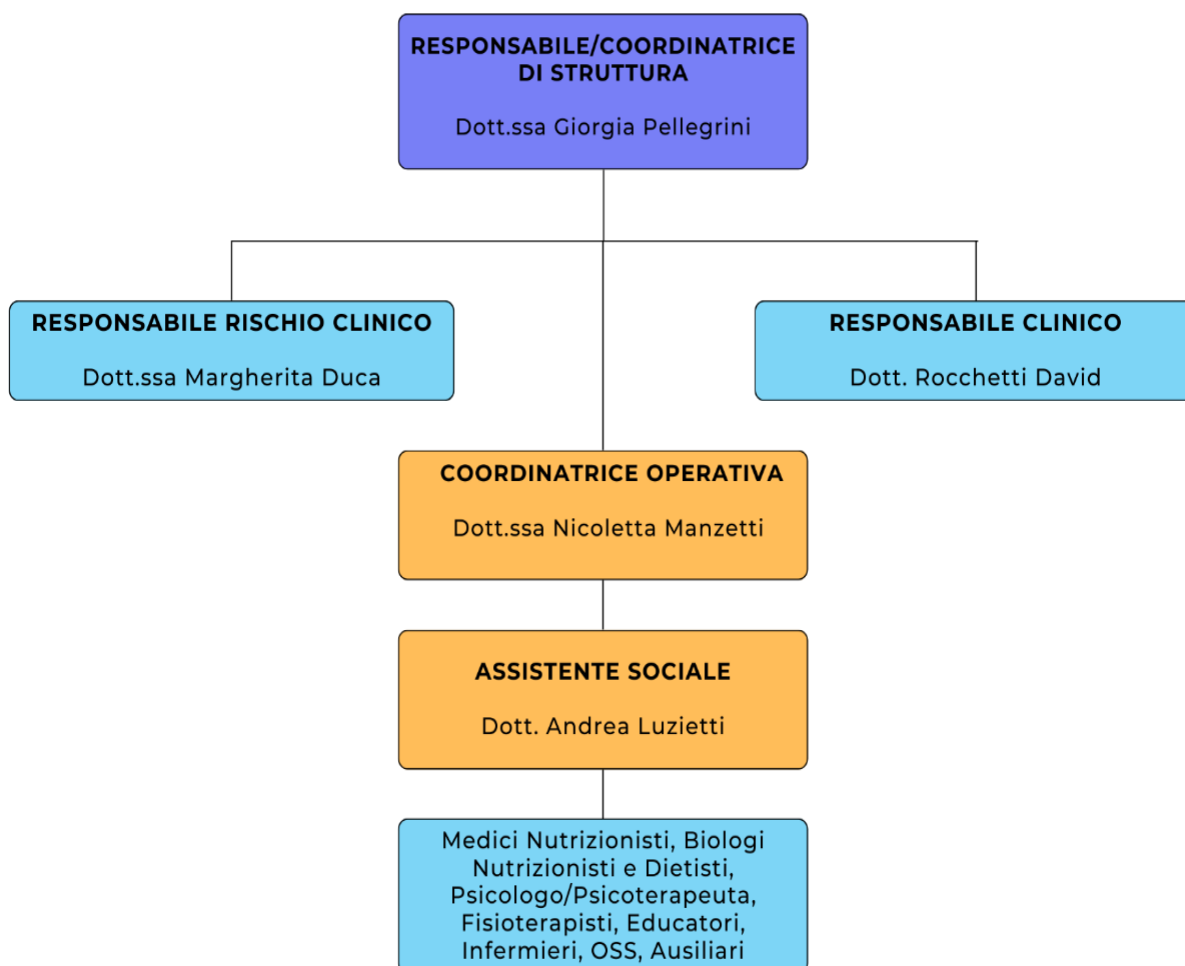
L'ingresso in struttura, sia per i residenti della regione Marche che per i non residenti, avviene attraverso l'invio da parte dei Servizi Sanitari competenti (Centri per la Diagnosi e Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare), con spese a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Parimenti si concorda con il servizio inviante la richiesta di ingresso in struttura ed eventuali situazioni urgenti che hanno la precedenza sulla lista di attesa in essere. La Residenza Villa Oasi accoglie persone adulte e minorenni, in regime pre o post-acuzie con disturbi dell'alimentazione e difficoltà emotive, sociali, relazionali elevate, che necessitino di un periodo di cure protette e che provengano dalla rete dei Servizi: Ospedali o Ambulatori DCA della Regione Marche e/o fuori Regione. Il trattamento è destinato a persone con anoressia nervosa (AN), bulimia nervosa (BN) e disturbo da alimentazione incontrollata (BED). L'ingresso in struttura avviene previo svolgimento di una o più visite comprensive di: colloquio clinico anamnestico psicologico, somministrazione di una batteria di test psicometrici, visita medico-nutrizionale e valutazione degli esami ematobiochimici richiesti, ECG ed altra documentazione medica (quali allergie a farmaci o alimenti ed ulteriori aspetti sanitari). Lo scopo è quello di ricostruire le cause del sintomo, definire la situazione attuale ed individuare gli obiettivi specifici per la persona. Alla fine della valutazione, la richiesta è discussa dall'équipe che ha valutato il caso e dopo 30 giorni è redatta la proposta riabilitativa personalizzata. I requisiti fondamentali per la presa in carico dei residenti sono: motivazione al trattamento, condivisione e rispetto del contratto terapeutico, partecipazione della famiglia e/o delle figure significative al percorso riabilitativo.

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le richieste di inserimento sono vagliate periodicamente in riferimento ai criteri di inclusione per urgenza, diagnosi e data di richiesta. L'équipe si riserva la possibilità di effettuare delle valutazioni anche in base alla condizione clinica della persona, compatibile con l'offerta terapeutica della struttura. Per le domande accolte, viene poi fissata la data della prima visita conoscitiva. Valutata l'idoneità del richiedente e la sua volontarietà ad essere ammesso in Residenza, il nominativo è inserito nella lista d'attesa.

4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

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



RESPONSABILE/COORDINATRICE DI STRUTTURA

La psicologa/psicoterapeuta con formazione ed esperienza, collabora con i Responsabili Clinici sul processo di inserimento e dimissione dei residenti e sul percorso complessivo, mantiene il coordinamento con le figure mediche che intervengono nel processo di trattamento, tiene i rapporti con gli operatori di riferimento dei residenti ed i servizi inviati.

lunedì 11:00 -19:30
martedì 10:00 -12:00
mercoledì 14:00 -19:00
giovedì 9:00 -13:00

RESPONSABILE RISCHIO CLINICO

Collabora con la Direzione nella cura del flusso dei dati di interesse per la gestione del rischio, affinché si rendano disponibili i dati aziendali relativi ai rischi e agli incidenti (*incident reporting* ed eventi sentinella) e venga favorita da parte del personale interno alla struttura l'acquisizione dei dati relativi alle tipologie dei sinistri, all'entità e alla frequenza. Supporta la Direzione nella mappatura dei rischi e nell'individuazione delle priorità d'intervento. Propone programmi di miglioramento della sicurezza e contribuisce alla formulazione di strategie volte a promuovere la sicurezza dei residenti, organizzazione del lavoro, monitoraggio dell'andamento dei rischi e il loro continuo accertamento. Collabora nella stesura del Piano-Programma aziendale per la sicurezza delle cure e la gestione del rischio sanitario, comprensivo delle attività relative alla formazione, e monitoraggio, anche ai fini della reportistica, dello stato di attuazione. Promuove la diffusione della cultura della sicurezza anche in attività e in progetti non rientranti direttamente nel Piano Programma per la sicurezza delle cure.

RESPONSABILE CLINICO

Il responsabile clinico è un medico psichiatra di comprovata esperienza, dirige l'équipe specialistica in collaborazione con la Responsabile/Coordinatrice di struttura. Valuta le richieste di inserimento e dimissione, coordina le altre figure medico specialistiche, supervisiona/prende visione delle diverse terapie farmacologiche dei residenti aggiornate dai suoi colleghi, partecipa alla definizione dei progetti individuali dei residenti, insieme all'équipe per la parte di sua competenza. Valuta l'andamento clinico e diagnostico dei residenti.



lunedì
13:00 - 19:00

COORDINATRICE OPERATIVA

Svolge la funzione di ufficio informazioni garantendo la divulgazione del materiale informativo. Si occupa della raccolta reclami, suggerimenti e questionari di *Customer Satisfaction* con l'obiettivo di assicurare il monitoraggio delle esigenze dei residenti e dei loro familiari. 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.



lunedì 12:00 - 18:00
martedì 15:00 - 18:00
mercoledì 9:00 - 12:00
giovedì 9:00 - 13:00

MEDICI NUTRIZIONISTI

Verificano lo stato nutrizionale dei residenti al momento dell'ingresso in struttura e lo monitorano fino alla dimissione. Provvedono alla prescrizione degli esami medici previsti dal protocollo interno (o ritenuti opportuni) e prescrivono il piano nutrizionale. Monitorano le eventuali complicanze organiche legate alla malnutrizione, avvalendosi di consulenze specialistiche esterne. Coordinano l'attività dei biologi nutrizionisti e dei dietisti.



lunedì 12:00 - 18:00
martedì 15:00 - 18:00
mercoledì 14:00 - 19:00

BIOLOGI NUTRIZIONISTI E DIETISTI

Monitorano il piano nutrizionale, predispongono, in accordo con il residente il menù settimanale di ogni residente in accordo con queste su indicazioni del Medico Nutrizionista, svolgono l'attività di monitoraggio in riferimento al recupero del IMC e conducono specifiche attività con gli residenti, inclusa assistenza ai pasti e gruppi psicoeducazionali.



dal lunedì al sabato
10:00 - 14:00
16:00 - 21:00

PSICOLOGI/PSICOTERAPEUTI

Ad ogni residente è assegnato al momento dell'ingresso uno psicologo/psicoterapeuta di riferimento che ha il compito di predisporre il progetto individualizzato e di monitorarne il processo. Svolgono attività diagnostica, conducono i gruppi terapeutici e i colloqui previsti dal programma, effettuano incontri e gruppi con i famigliari. Redigono le relazioni di aggiornamento circa l'andamento del percorso. La Responsabile/Coordinatrice di struttura e il Responsabile Clinico supervisionano le attività dello psicologo/psicoterapeuta.



dal lunedì al venerdì
9:00 - 13:00
14:30 - 19:30
Sabato
9:00 - 11:00

EDUCATORI

Programmano e gestiscono le attività ludico-ricreative ed educative interne alla struttura, costruiscono percorsi di risocializzazione, valutano con l'equipe le richieste di permesso dei residenti, coordinano la presenza all'interno della struttura di laboratori organizzati da personale interno o esterno, supportano gli altri membri dell'equipe nella programmazione quotidiana delle attività, incluse quelle rivolte alle famiglie.



sulle 24 ore in base
alla turnistica assegnata

INFERMIERI

Rispondono a tutti i bisogni sanitari dei residenti sulla base delle indicazioni fornite dai medici responsabili e dai programmi individuali di cura. Si occupano della preparazione e somministrazione della terapia, del monitoraggio dei parametri vitali, dell'esecuzione delle medicazioni. Supervisionano la corretta esecuzione delle attività assistenziali da parte del personale socio-assistenziale. In caso di necessità attivano il Medico di Medicina Generale, il Medico Psichiatra o i servizi di continuità assistenziale.



7 giorni su 7
24 ore su 24

ASSISTENTE SOCIALE

Contribuisce all'analisi del bisogno sociale e socio-assistenziale e all'immediata pianificazione e attuazione dell'intervento. Collabora con le altre figure specialistiche nella costruzione dei percorsi di reinserimento sociale nei contesti di origine dei residenti.



lunedì e mercoledì
09:00 - 13:00

FISIOTERAPISTI

Propongono attività sull'immagine e sulla percezione corporea ed attività fisioterapiche idonee al tipo di trattamento personalizzato. Collaborano ed integrano le proprie competenze con quelle delle altre figure professionali sia in attività individuali che di gruppo.



dal lunedì al giovedì
09:30 - 12:00
15:00 - 17:30

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 dei residenti.

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, in stretta collaborazione con il personale infermieristico.



sulle 24 ore in base
alla turnistica assegnata

PERSONALE AUSILIARIO – Addetti alle pulizie

Garantiscono i servizi ausiliari a supporto delle attività di assistenza socio-sanitaria; si occupano della pulizia e della sanificazione dei locali della struttura e del rifacimento dei letti nelle stanze; gestiscono gli indumenti personali dei residenti attraverso il servizio di lavanderia interno e guardaroba.



7 giorni su 7
8:00 – 12:30
14:00 - 18:30

PERSONALE AUSILIARIO – Addetti alla mensa

Forniscono supporto per la somministrazione dei pasti; si occupano della preparazione interna dei pasti secondo un menù a rotazione settimanale.



7 giorni su 7
12:15 – 14:00
19:15 - 21:00

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 SANITARIO E SOCIO-SANITARIO

Personale COOSS

Per la **selezione del personale**, la Responsabile/Coordinatrice 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, attitudini, 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. Nello specifico, COOSS garantisce la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008) a tutti gli operatori e assume la responsabilità della formazione tecnica-operativa.

La **formazione del personale** è affidata al Dipartimento di Ricerca e Formazione istituito da 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 vengono invitati a partecipare sono quelli che prevedono i crediti da enti o istituzioni per lo svolgimento della professione (corsi ECM, corsi crediti per assistenti sociali, ecc.). Oltre alle scelte individuali, 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.

Personale H Muta

La selezione del personale, a seguito di esigenze espresse dai referenti delle singole aree, avviene per mezzo della valutazione dei curricula professionali dei candidati e di colloqui, individuali e di gruppo, effettuati dal referente. Se le caratteristiche corrispondono alle necessità dell'organizzazione, si trasmettono i dati necessari all'Ufficio Amministrativo, il quale procede all'assunzione. Il neoassunto dovrà effettuare la visita di idoneità con il Medico del Lavoro e svolgere la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del D. Lgs 81/2008 (es: antincendio, primo soccorso, sicurezza). La

Cooperativa H Muta assicura che il personale sia competente nello svolgimento delle proprie attività intervenendo mediante formazione, addestramento e/o affiancamento nel caso di personale di nuova assunzione o di personale interno quando esso sia o nuovo per l'incarico; o siano diventate operative nuove procedure, istruzioni e/o nuovi strumenti di lavoro; o dia prova di essere non sufficientemente formato/addestrato nell'ambito delle mansioni di competenza. La necessità di formazione ed addestramento è verificata annualmente dal CDA e dal Presidente attraverso un'analisi del fabbisogno delle varie aree funzionali ed è gestita con un Piano di Formazione ed Addestramento del Personale. Per corsi esterni di particolare contenuto specializzante è richiesto il rilascio di attestati di qualificazione per il personale che ha frequentato i corsi.

MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

Negli ultimi anni la ricerca scientifica ha dimostrato che ci sono motivi reali di ottimismo nel trattamento dei disturbi dell'alimentazione (DCA), solo se è condotto da specialisti del settore che utilizzano un modello di intervento altamente strutturato, che include: l'approccio nutrizionale, l'approccio psicologico, il lavoro con la famiglia. Gli orientamenti internazionali e nazionali degli esperti in materia considerano ormai indispensabile un approccio multidisciplinare integrato per il trattamento dei DCA, poiché è quello che si è dimostrato più efficace nella cura e nella riabilitazione di tale disturbo. Il nostro trattamento, quindi, prevede la collaborazione sistematica, integrata e sinergica di figure professionali diverse che lavorano in una équipe multidisciplinare, con una presa in carico globale del residente, adottando le stesse tecniche di intervento e un linguaggio comune, privilegiando, ma senza mai escludere l'altro, il versante somatico o psichico, a seconda delle fasi della malattia. Una micro-équipe di riferimento, fin dal primo giorno, prende in carico il residente per tutto il periodo della sua permanenza in struttura garantendo la sua partecipazione al proprio processo assistenziale.

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

- passaggi di informazioni costanti, a cadenza quotidiana, tra il personale socio-sanitario per raccordare e valutare il lavoro della giornata e stabilire le indicazioni da fornire al personale del pomeriggio;
- riunioni settimanali alle quali partecipa tutta l'équipe multidisciplinare per verificare l'andamento del servizio, analizzare problemi o criticità, condividere informazioni sui residenti;
- riunioni effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica degli obiettivi del PTRP. Si svolgono con cadenza periodica programmata e in caso di variazioni significative delle condizioni di salute del residente.

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

INGRESSO IN STRUTTURA

L'ingresso in struttura avviene su invio del SSN, in particolare degli ambulatori per il Disturbo del Comportamento Alimentare (DCA) che fanno riferimento alle varie AST del territorio. Dopo la ricezione della relazione clinica è fissato un primo colloquio di valutazione con il Responsabile Clinico e la Responsabile/Coordinatrice di struttura durante il quale viene condivisa la modulistica sulla privacy, il regolamento e la presente Carta dei Servizi.

L'ingresso in struttura comprende le seguenti fasi:

- trasmissione, a cura del servizio inviante della lettera di conferimento della presa in carico, con relativa assunzione degli oneri di spesa;
- 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 dei servizi;
- firma del consenso informato e del modulo per il trattamento dei dati sulla privacy;
- condivisione del PTRP sottoscritto dal residente, dall'ente inviante, dal *case manager* della struttura e, dai familiari (nel caso di residenti minorenni).

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

- documento di identità e tessera sanitaria valide del Residente o dell'obbligato;
- esami ematobio chimici, ECG e altra documentazione medica;
- eventuale esenzione ticket sanitario;
- certificazioni mediche specialistiche di eventuali allergie a farmaci o alimenti;
- relazione del medico curante indicante le patologie presenti, le relative terapie e documentazione sanitaria pregressa (es: visite, ricoveri e terapie in atto, ecc.);
- eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno nominato dal tribunale;
- eventuale certificazione di invalidità.

L'ingresso in struttura dell'interessato dovrà essere concordato con la Responsabile/Coordinatrice della struttura e il Responsabile Clinico. I residenti, inoltre, devono essere in possesso del proprio corredo vestiario personale. A cura del personale sanitario sarà predisposta apposita cartella personale dei residenti completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente ai residenti, al personale medico ed infermieristico, i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy. I familiari/rappresentanti dei residenti sono tenuti a prendere parte al percorso riabilitativo, partecipando ai gruppi multifamiliari e ai colloqui con gli psicoterapeuti.

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

Il nuovo residente sarà atteso per il giorno stabilito e il personale della struttura sarà preventivamente messo a conoscenza delle sue generalità, dell'orario di ingresso e della stanza nella quale risiederà. I residenti e i loro familiari saranno ricevuti dalla

Responsabile/Coordinatrice della struttura per la compilazione della cartella personale e sanitaria e per la consegna dei documenti necessari per l'inserimento. In seguito, il residente verrà accompagnato nella camera assegnatagli e già predisposta. Il nuovo residente sarà soggetto ad un periodo di osservazione, propedeutico alla predisposizione del PTRP. L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalle schede di inserimento/osservazione e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, ecc. Sarà cura della micro-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 o altre assenze il posto sarà conservato sulla base del progetto terapeutico.

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

- completamento del progetto terapeutico;
- volontà del residente o suo familiare di riferimento (nel caso di utenti minori);
- comprovati e gravi motivi di salute del residente che necessita di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita in struttura sia da parte del residente.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

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

ORARI	ATTIVITÀ
7:00 - 8:00	Sveglia, igiene personale e controllo peso
8:00 - 9:00	Terapia farmacologica, colazione assistita e riordino camere
9:00 - 10:30	Svolgimento attività varie (visite mediche, laboratori, colloqui)
10:30 - 11:00	Seconda colazione
11:00 - 12:30	Colloqui individuali, visite mediche, scuola /DAD/studio
12:30 - 12:40	Terapia farmacologica
12:40 - 13:30	Pranzo assistito
13:30 - 16:15	Svolgimento attività varie (visite mediche, laboratori, colloqui)
16:15 - 17:00	Merenda assistita
17:00 - 18:15	Svolgimento attività varie (visite mediche, laboratori, colloqui)
18:15 - 19:30	Cura della persona e terapia farmacologica
19:30 - 20:30	Cena assistita
20:30 - 23:00	Attività tempo libero e terapia farmacologica

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

Ogni 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 continuamente stimolati ad uno scambio attivo con i propri familiari, amici e conoscenti e possono ricevere visite nel rispetto degli altri residenti previo accordo con la Responsabile/Coordinatrice della struttura. Il residente può uscire dalla struttura rispettando le seguenti condizioni:

- o ogni uscita, in compagnia di familiari e/o amici, è concordata con l'équipe della struttura;
- o nel caso l'assenza del residente si prolunghi oltre i termini concordati i familiari e/o amici sono tenuti a darne segnalazione alla Responsabile/Coordinatrice di 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 residente, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. La struttura gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative

vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette ai residenti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dalla Responsabile/Coordinatrice di struttura tramite colloquio diretto, via email e/o posta ordinaria.

Le comunicazioni dirette ai residenti e/o ai familiari relative ad aspetti di natura sanitaria e socio-assistenziale sono trasmesse dalla Responsabile/Coordinatrice di struttura o da uno dei componenti della micro-équipe di riferimento tramite colloquio diretto, telefonico e via email. La Responsabile/Coordinatrice di struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni cliniche del residente.

MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

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

6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Nella tabella sottostante sono riportate le prestazioni fornite all'interno della Residenza Villa Oasi, espresse in minuti di servizio erogati giornalmente ad ogni residente, previsti dalla normativa Regionale e recepiti dalle convenzioni con le AST di riferimento.

Figura professionale	Min/die/utente previsti	Min/die per 20 residenti	Ore/set per 20 residenti
Medico psichiatra	16	320	37.3
Psicologo/psicoterapeuta	48	960	112
Infermiere	92	1840	214.7
Medico specialista	16	320	37.3
Educatore	52	1040	121.3
Dietista	30	600	70
Fisioterapista	16	320	37.3
Assistente sociale	5	100	11.7
Biologo/nutrizionista	16	320	37.3
Personale esperto (OSS)	30	600	70

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.

Area Sanitaria

Servizio di assistenza medica

Al momento dell'ingresso, al residente sono assegnati i medici specialisti di riferimento come specificato nel funzionigramma.

Area Amministrazione

Servizio di custodia valori

La Direzione della struttura suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Direzione della Residenza Villa Oasi 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 della Responsabile/Coordinatrice in apposita cassaforte.

Servizio religioso

A tutti i residenti è garantito il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa.

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.

Servizio mensa

I pasti veicolati, preparati sulla base delle indicazioni dei medici specialisti, sono forniti da ditta esterna eccetto per le colazioni e le merende. I pasti assistiti sono serviti nella sala da pranzo sotto il controllo di personale addetto.

COSTI DEL SERVIZIO, MODALITÀ DI PAGAMENTO, PROCEDURE DI RIMBORSO

La retta è a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale ed è stabilita a livello regionale. La fatturazione di prestazioni aggiuntive, richiedibili dai residenti, avviene in modalità posticipata alla fruizione del servizio richiesto.

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 dell'utente:

- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici e farmaci non assistiti dal SSR;
- trasporti ed accompagnamento per attendere cure mediche, terapie medicoriabilitative, visite specialistiche e ricoveri presso centri specializzati o a richiesta per altri motivi;
- spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- spese per parrucchiere/a, estetista, podologo;
- assistenza in caso di ricovero presso strutture ospedaliere;
- consulenze specialistiche e servizi di sostegno psicologico per residenti e familiari.

POLIZZE ASSICURATIVE

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

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

La Residenza Villa Oasi 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 Oasi 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 Sistema Gestione Integrato.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

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

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 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.

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	<p>COOSS: 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</p> <p>HMUTA UNI ISO9001:2015 – Sistemi di Gestione per la Qualità UNI/PdR 125:2022 – Sistemi di gestione per la parità di genere</p> <p>TADAMON UNI ISO9001:2015 – Sistemi di Gestione per la Qualità UNI ISO14001:2015 – Sistemi di Gestione Ambientale</p>

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 dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi alla 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.

Reclami e suggerimenti

La Residenza Villa Oasi 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 Residenza Villa Oasi ha istituito la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato "**Scheda segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti, elogi**" (si veda Allegato A alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso la reception. La Responsabile/Coordinatrice ha il compito di adottare i provvedimenti del caso e, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia, risponderà ai reclami scritti entro i 15 giorni successivi al ricevimento degli stessi. Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo "Contatti e numeri utili".

Customer Satisfaction

A completamento del progetto terapeutico 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, viene 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 viene predisposta una relazione annuale che viene condivisa in équipe e affissa in bacheca.

LA SICUREZZA DELLA RESIDENZA

Le cooperative gestiscono 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, le cooperative gestiscono e tengono 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. A livello organizzativo centrale, ogni cooperativa ha strutturato un proprio organigramma generale per la sicurezza; all'interno della Residenza Villa Oasi le cooperative hanno condiviso uno specifico organigramma della sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione specifica, 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 e chiarimenti la Residenza Villa Oasi è aperta al pubblico su appuntamento. Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

Residenza Villa Oasi

Via Montelatiere 49, 60030 San Marcello (AN)

Tel. 0731 694145

Email: info@villaoasisanmarcello.it

Responsabile/Coordinatrice di struttura

Dott.ssa Giorgia Pellegrini

Tel: 335 8716747

Email: gi.pellegrini@cooss.marche.it

Coordinatrice Operativa

Dott.ssa Nicoletta Manzetti

Tel: 335 5709930

Email: n.manzetti@cooss.marche.it



ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Nota: il presente modulo può essere richiesto alla reception – accettazione 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

Sì

No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

Rappresentante Direzione Ente gestore

Direttore generale struttura

In data:

Risoluzione del caso segnalato:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firma operatore che ha attuato la risoluzione:

Posta agli atti il:

.....