

*RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA*  
*Residence degli Ulivi*



Via Gen. A. Ferrara 12 Podenzana (MS)

Telefono: 0187. 410420

mail Responsabile di Struttura: [resp-rsa-residence@coopselios.com](mailto:resp-rsa-residence@coopselios.com)

Responsabile della Struttura

Samantha Matteoni

Cell. 338-5381100

Coopselios sc

Sede legale : Via A.Gramsci 54/S - Reggio Emilia

## Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi delle strutture residenziali è indirizzata prioritariamente agli anziani ed alle loro famiglie con l'obiettivo di:

- informare sulle procedure di accesso ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli anziani, attraverso l'individuazione degli obiettivi del Servizio e degli standard di qualità garantiti;
- specificare le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli anziani, al fine di garantire le prestazioni dovute in un'ottica di continuo miglioramento del servizio erogato;
- individuare le procedure per inoltrare un reclamo in caso di eventuali disservizi.

Il nostro impegno è orientato affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso l'attivazione di un dialogo costante con gli anziani e le loro famiglie, indispensabile per fornire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

**Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è**

[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

In questo documento troverete:

1. Chi siamo.....	2
2. Principi guida per i servizi dedicati alle persone anziane.....	3
3. Caratteristiche dei Servizi della RSA RESIDENCE DEGLI ULIVI.....	3
4. Localizzazione e caratteristiche strutturali .....	4
5. Modalità di accesso al servizio.....	7
6. Dimissioni.....	8
7. Le relazioni con i familiari .....	8
8. Prestazioni ed attività offerte.....	11
9. Standard di prodotto.....	15
10. Privacy.....	17
11. Visite di famigliari e conoscenti.....	17
12. Verifica del servizio.....	18
13. Impegni e Programmi di miglioramento.....	19

### 1. Chi siamo

**Coopselios** è una Cooperativa sociale no profit di tipo A, in grado di offrire a istituzioni pubbliche e privati soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari.

Costituitasi a Reggio Emilia nel 1984 **offre i propri servizi quotidianamente ad oltre 7.000 persone in 7 regioni italiane** (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto e Trentino Alto Adige).

Circa **3.000 professionisti** tra soci, lavoratori, collaboratori e volontari operano

quotidianamente ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità.

Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli anziani e delle loro famiglie.

**Il Codice Etico** della Cooperativa è visionabile sul sito

## **2. Principi guida per i servizi dedicati alle persone anziane**

- Prendersi cura del benessere globale dell'anziano e della sua famiglia offrendo opportunità di scelta e di vita nel rispetto del genere e dell'età della persona;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione del Progetto Assistenziale sulla base delle necessità, dei desideri e delle aspettative di ciascuna persona
- la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile facilitanti nello svolgimento autonomo delle attività quotidiane tipiche di un ambiente domestico;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- la valorizzazione dei programmi di partecipazione e promozione di relazioni sociali - l'integrazione dei servizi con la rete associativa, culturale e di volontariato del territorio di appartenenza;
- la sensibilizzazione della comunità di riferimento rispetto alla persona anziana
- la comprensione della complessità in divenire dei bisogni di sostegno di ogni specifico individuo e della sua famiglia;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

## **3. Caratteristiche del Residence degli Ulivi**

Dal 1998 IL RESIDENCE DEGLI ULIVI si pone come presidio socio - assistenziale di carattere residenziale permanente o temporaneo, per ricoveri in riabilitazione e sollievo, rivolto prevalentemente a persone anziane, che siano giunte allo stato di non autosufficienza fisica e/o psichica, totale o parziale, per le quali non sia possibile, anche tramite altri servizi domiciliari, la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale.

Il Residence degli Ulivi si propone di:

**Operare** nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale;

**Migliorare** la qualità della vita degli anziani, intervenendo sul loro benessere psico – fisico e relazionale;

**Favorire** la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria;

**Organizzare** attività ricreative e di socializzazione;

**Promuovere** l'integrazione territoriale, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà;

**Coinvolgere** tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del Servizio;

**Accogliere**, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento.

**Garantire** una corretta e trasparente informazione sul proprio funzionamento

**Offrire** un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza sanitaria di base (di tipo medico e infermieristico) e riabilitativa, al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli anziani e per favorire e perseguire ogni possibilità di ritorno a casa.

#### **Ricettività, convenzioni e accreditamenti**

Il residence degli Ulivi è autorizzata al funzionamento con **provvedimento di autorizzazione** n. 01/2016 del 31/8/2016 protocollo n. 5030 del Comune di Podenzana.

Servizi erogati: socio sanitari, socio assistenziali;

#### **4. Localizzazione e caratteristiche strutturali**

La struttura è situata nel Comune di Podenzana nelle adiacenze del castello a circa sei km dal Comune di Aulla. Si colloca in un'area lontano dal caso delle città ed è circondato da un ampio spazio verde esterno.



La Struttura si articola su tre piani.

Al **primo piano** sono presenti i seguenti locali:

- ingresso;
- una biblioteca interna/sala musica;
- sala da pranzo;
- cucina;
- deposito della cucina;
- sala occupazionale;
- laboratorio per attività animative – occupazionali;

- servizi igienici;
- servizi igienici per il personale;
- infermeria;
- deposito di materiali sanitari;
- sala tv

Al primo piano è presente un Nucleo, denominato **ALA 4** dove sono presenti 8 camere per un totale di 21 posti letto così suddivisi:

- Tre camere con due posti letto e Cinque camere con tre posti letto. Tutte le camere sono dotate di una presa per l'antenna TV. Ogni anziano ha a disposizione un letto attrezzato, un comodino e un ampio armadio per riporre i propri effetti personali.

Attraverso un ascensore o dalle scale interne si accede al Piano Terra e al **Piano Secondo** in cui sono presenti:

- ufficio del Responsabile di Struttura;
- ufficio per La Casa di Eugenio;
- Palestra adibita ad attività fisiche e fisioterapiche;
- Due depositi;
- Un bagno;
- Due spogliatoi donne;
- Uno spogliatoio uomini;
- Lavanderia;
- Magazzino di prodotti per la pulizia e per l'igiene;
- Magazzino generale

Al **Piano Terra** sono presenti due Nuclei, denominati rispettivamente **ALA 1 e ALA 2**.

Locali Presenti per i due nuclei:

- N. 1 bagno assistito;
- N. 2 bagni.

Nel Nucleo 1, denominato ALA 1, sono presenti 7 camere con un totale di 18 posti letto così suddivisi:

- 4 camere con 3 posti letto ciascuna e 3 camere con 2 posti letto. Tutte le camere sono dotate di una presa per l'antenna TV. Ogni anziano ha a disposizione un letto attrezzato un comodino e un ampio armadio per riporre i propri effetti personali.

Nel Nucleo 2, denominato ALA 2, sono presenti 7 camere con un totale di 21 posti letto così suddivisi

- N. 7 camere con tre posti letto ciascuno. Tutte le camere sono dotate di una presa per l'antenna TV. Ogni ospite ha a disposizione un letto attrezzato un comodino e un ampio armadio per riporre i propri effetti personali.

- Sala da Pranzo/ Soggiorno
- N. 2 bagni
- Cucinetta per la porzionatura;

Nel piano seminterrato sono presenti:

- 1 deposito per i rifiuti speciali
- camera ardente.

L'ampio giardino esterno è organizzato in modo tale da ospitare attività all'aperto e accogliere le visite dei familiari.

## **5. Modalità di accesso alla struttura**

Il Residence degli Ulivi accoglie sia privatamente che in convenzione con l'ASL Nord Ovest Toscana. L'anziano o il familiare che si rivolge alla struttura viene invitato a prendere contatto con l'assistente sociale del comune di residenza. L'assistente sociale di riferimento provvederà ad illustrare all'anziano o al familiare il portale regionale e a compilare il PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) e l'anziano non autosufficiente in possesso del PAP, al ricevimento della comunicazione del diritto al titolo di acquisto da parte dei competenti servizio socio sanitari territoriali, ha 10 gg lavorativi di tempo per indicare la struttura nel Portale Regionale e per comunicare la scelta della stessa ai servizi competenti, che entro i successivi 2 gg lavorativi devono autorizzare l'accesso dell'anziano.

- La data di ingresso viene concordata tra anziano/persona di riferimento, struttura e servizi competenti e deve essere fissata entro e non oltre i 5 gg lavorativi dalla comunicazione dell'anziano ai servizi competenti.
- L'ammissione è confermata attraverso l'invio alla struttura e all'anziano (o al suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un'impegnativa/modulo. La stessa riporta tra le informazioni necessarie anche:
  - il PAP con le date del periodo programmato ed eventuale data di rivalutazione
  - Le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate
  - Indicazione del corrispettivo sanitario, del titolo d'acquisto, indicazione del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto.

La struttura si impegna, il giorno successivo all'ingresso, a confermare l'avvenuta ammissione ai Servizi competenti e procede ad aggiornare entro lo stesso termine i dati relativi alla

disponibilità di posti letto sul portale regionale.

Per l'accesso ai posti gestiti privatamente la persona che farà richiesta dovrà rivolgersi al Responsabile del Servizio della RSA, che fornirà tutte le informazioni necessarie e farà compilare, in caso di conferma dell'interesse, una domanda di ingresso contenente le informazioni sanitarie ed assistenziali di base relative alla persona che necessita di essere inserita. Queste saranno valutate dall'équipe assistenziale al fine di una valutazione dell'ingresso. La disponibilità di un posto verrà comunicata al richiedente e, se si confermerà la richiesta di ingresso, questo verrà programmato dopo aver fornito e ricevuto ulteriori informazioni preliminari indispensabili ad organizzare una buona accoglienza.

Al momento dell'accesso verrà stipulato il contratto che regolerà i rapporti tra anziano e la cooperativa Coopselios.

#### **Documenti da allegare all'atto dell'ingresso:**

- *referti di analisi recenti ed eventuali cartelle cliniche,*
- *eventuale copia del verbale d'invalidità,*
- *consenso al trattamento dei dati personali,*
- *fotocopia carta d'identità,*
- *tessera sanitaria,*
- *codice fiscale,*
- *contratto sottoscritto da chi si impegna al pagamento della retta,*
- *accettazione e sottoscrizione della presente Carta dei Servizi,*
- *consenso al trattamento dei dati personali,*
- *sottoscrizione di caparra cauzionale.*

Per gli inserimenti con impegnativa del Comune di Residenza, all'atto dell'ingresso si allegherà ulteriormente:

- *lettera del Comune di autorizzazione al ricovero.*
- *impegno di spesa per l'integrazione della retta.*

Al momento dell'ingresso l'anziano deve essere fornito di un **corredo personale**, l'elenco verrà fornito dal Responsabile del Servizio. La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze di degenza ed in base al cambio di stagione.

I capi verranno contrassegnati con riferimento univoco all'anziano.

In seguito all'ingresso avvenuto, durante il quale l'équipe multi professionale compilerà un PLI (piano di lavoro individualizzato) inizia un periodo di osservazione della durata di trenta giorni cui fa seguito la redazione da parte dell'équipe di un **Progetto Assistenziale Individuale (PAI)** che definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità di vita e il

benessere dell'anziano. Il PAI, una volta redatto, condiviso con la famiglia e quando possibile con l'anziano stesso, viene divulgato a tutto il personale per garantire la condivisione degli obiettivi, l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere.

Il PAI viene Verificato semestralmente salvo cambiamenti delle condizioni dell'anziano che ne richiedono un'immediata revisione.

## **6. Dimissioni**

L'anziano o la persona di riferimento dovranno comunicare le dimissioni dell'anziano stesso al Responsabile della struttura.

L'anziano può essere dimesso dalla struttura in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto, di impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche e per mancato rispetto delle regole di convivenza.

Se l'anziano decede in struttura, verrà messa a disposizione la camera ardente del Residence degli Ulivi.

### **Spetta ai familiari:**

- la scelta dell'impresa di pompe funebri deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma
- l'allestimento della camera ardente,
- la cerimonia funebre
- la tumulazione.

## **7. Le relazioni con i familiari**

La famiglia è considerata una risorsa e pertanto dopo l'ingresso in struttura la stessa si impegna a garantire una relazione costante e la partecipazione nel processo di cura.

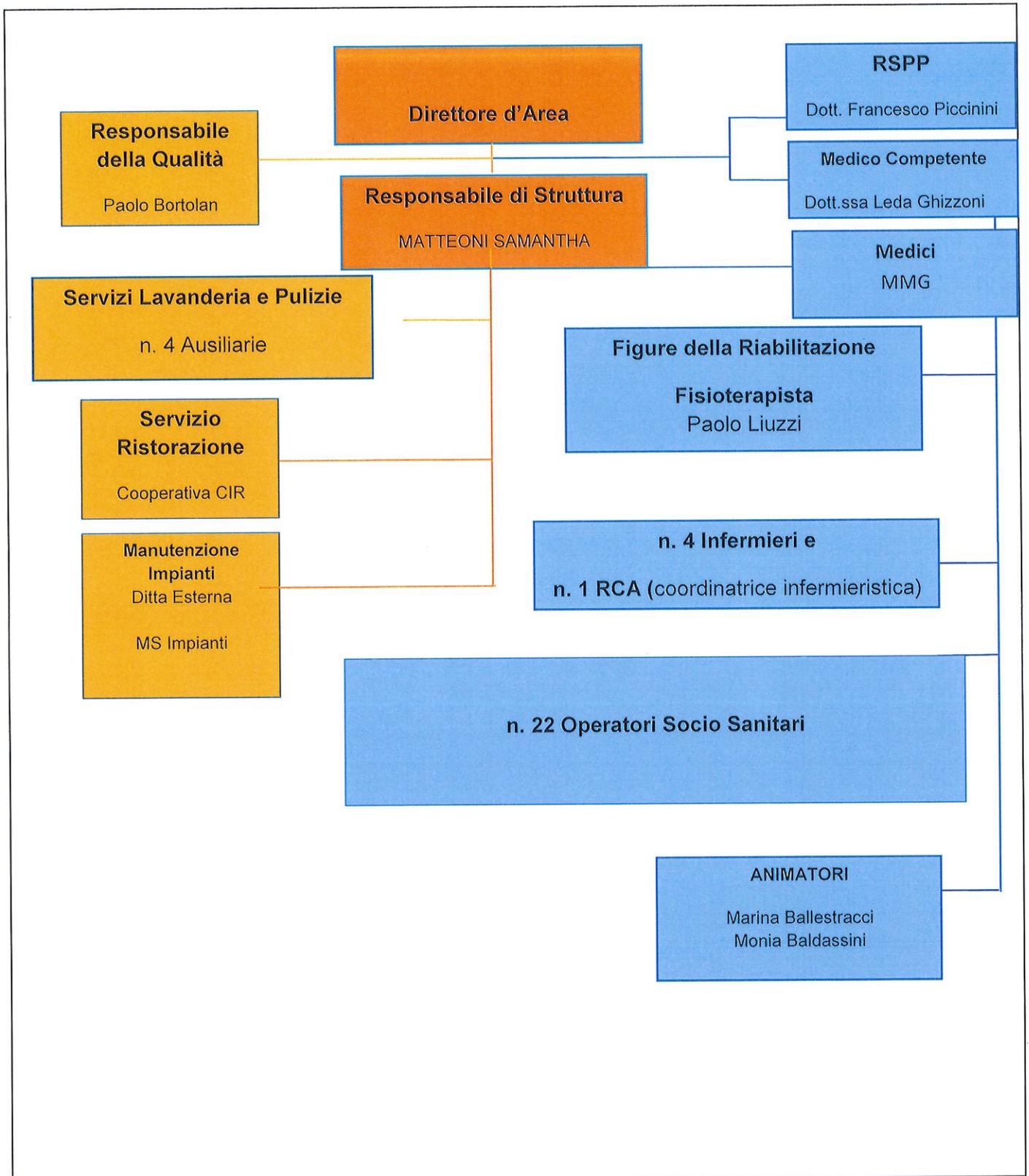
In particolare vengono organizzati:

- un **colloquio individuale** da effettuarsi prima dell'ingresso per favorire l'inserimento dell'anziano e informare sulle modalità di relazione fra la famiglia e la struttura;
- un **colloquio telefonico** dopo l'inserimento per informare la famiglia di come l'anziano ha trascorso il primo giorno;
- **due incontri** durante l'anno con tutti i familiari degli anziani per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita (indagine Customer) e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per gli anziani in modo da garantire un aggiornamento condiviso della Carta dei Servizi;
- **incontri per la redazione e la verifica del Progetto Individualizzato** per condividere con i familiari, e quando possibile con l'anziano, le strategie e le scelte assistenziali e sanitarie, per sostenerli attraverso l'offerta di un supporto emotivo, per condividere informazioni e conoscenze;
- **incontri individuali o colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura;

Nella tabella sottostante sono riportate l'Elenco del personale presente in struttura con presenza lavorativa.

<b>Mansione</b>	<b>Cognome e nome</b>	<b>Orario indicativo di presenza lavorativa</b>
Responsabile di Struttura	Matteoni Samantha	Dal lunedì al venerdì Dalle 09.00 alle 17.00
Medici	MMG Asl Nord Ovest Toscana	Una / due volte a settimana a seconda del numero degli assistiti
RCA	Ifrim Alina	Dal lunedì al venerdì Dalle 9.00 alle 15.00
Fisioterapisti	Liuzzi Paolo	Dal lunedì al venerdì
Animatori	Marina Ballestracci Monia Baldassini	Tutti i giorni
Infermieri		Tutti i giorni dalle 7.00 alle 22.00
Operatori socio-sanitari		Tutti i giorni 24H su 24H

## La struttura organizzativa: l'organigramma



## **8. Prestazioni ed attività offerte**

Le prestazioni offerte sono costituite da una serie di interventi individualizzati e di gruppo programmati e realizzati dall'équipe multiprofessionale.

Nella definizione degli interventi personalizzati viene utilizzato come strumento fondamentale il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Esso è conservato nel dossier socio-sanitario che racchiude al suo interno tutta la documentazione dell'anziano.

Il PAI definisce il programma di intervento individualizzato

### **Servizi erogati**

Il Residence degli Ulivi è in grado di garantire:

- 1) Servizi sanitari e riabilitativi;**
- 2) Servizi socio assistenziali;**
- 4) Servizio di animazione;**
- 5) Servizio alberghiero;**
- 6) Servizio amministrativo;**
- 7) Servizi accessori;**
- 8) Assistenza e conforto spirituale.**

#### **1. Servizi sanitari e riabilitativi**

- attività di medicina generale, attraverso la presenza in Struttura dei MMG dell'ASL nord ovest toscana;
- assistenza infermieristica
- attività di riabilitazione e rieducazione motoria finalizzata al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale;

La responsabilità delle prestazioni sanitarie appartiene al medico, cui fanno capo per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche e riabilitative. Il medico ha la responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.

La supervisione ed il coordinamento dell'attività sono sotto la responsabilità del Responsabile di Servizio.

#### **2. Servizi socio assistenziali**

Il servizio viene garantito dagli operatori socio sanitario (O.S.S.) che hanno il compito di supportare ed aiutare l'anziano in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

Le prestazioni garantite sono:

- *aiuto per l'alzata dal letto e per coricarsi;*

- *aiuto per l'igiene intima, igiene personale, bagno;*
- *aiuto per la fruizione dei servizi igienici;*
- *aiuto per le necessità riferite all'incontinenza;*
- *aiuto per vestirsi e svestirsi;*
- *aiuto per l'assunzione dei cibi;*
- *aiuto per la deambulazione e la mobilitazione;*
- *aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione;*
- *sorveglianza;*
- *socializzazione;*
- *riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino).*

Gli Infermieri e gli O.S.S. sono coordinati dalla **RCA e dal Responsabile del Servizio**

#### **4. Servizio di animazione**

Il Residence degli Ulivi concepisce l'attività di animazione come terapia, a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa.

L'animatore prima di costruire qualsiasi progetto si occupa di conoscere l'anziano nella sua individualità anche attraverso incontri con i familiari. Successivamente avviene la compilazione della scheda autobiografica, per realizzare progetti mirati e proporre attività consoni ai gusti di ognuno.

L'animatore si impegna a garantire annualmente almeno n. 2 iniziative di integrazione con il territorio (uscite, iniziative con associazioni, volontariato e scuole)

Il programma relativo all'animazione settimanale viene esposto nelle bacheche all'ingresso di ciascun piano, con indicazioni precise delle date, delle ore e delle attività proposte.

#### **5. Servizio alberghiero**

##### **5.1 Il servizio di ristorazione**

Il servizio, effettuato nella cucina interna della R.S.A., è affidato alla CIR Food, specializzata in ristorazione collettiva anche ospedaliera che provvede a fornire l'intera giornata alimentare.

La ditta fornisce la consulenza dietologica monitorata dal Medico di medicina generale, il quale predispone, in base alle necessità, menù personalizzati e diete speciali.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- *colazione dalle ore 8.30 in poi*
- *pranzo dalle ore 12,00 in poi*
- *merenda dalle 15,30 alle ore 16,00*
- *cena dalle ore 18,30 in poi*

Il menu è articolato su quattro settimane, ogni giorno sono previsti piatti e contorni diversi. Ad ogni pasto almeno un piatto è costituito da una vivanda calda. Il menù varia con l'avvicinarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate, in alcune festività.

Particolare attenzione è posta alla diversificazione degli alimenti offerti ed alla garanzia del giusto apporto calorico e nutrizionale.

In caso di prescrizioni mediche o necessità specifiche dell'anziano è assicurata la predisposizione di menù personalizzati.

Il menu è esposto nella bacheca all'ingresso.

## **5.2 Servizio amministrativo**

Tutte le pratiche amministrative, comprese la contabilità, il servizio cassa e la custodia di piccole somme per le spese personali sono gestite dagli uffici amministrativi.

## **5.3 Il servizio di lavanderia e guardaroba**

Prevede:

- il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura degli indumenti intimi e personali, purché lavabili ad acqua;
- la consegna degli indumenti puliti e la sistemazione degli stessi nell'armadio personale;
- Il lavaggio della biancheria piana (*lenzuola, federe, tovagliato, ecc.*), è affidato a ditta esterna "lavanolo **Domani Sereno Service**. Il personale interno provvede al ritiro e alla consegna del pulito ai piani e nei vari nuclei.

E' garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani.

## **5.4 Il servizio di pulizia locali**

La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura è svolta da personale interno della struttura, organizzato in turni mattutini e pomeridiani che provvede alla pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni della struttura.

Periodicamente è effettuato lo smaltimento dei rifiuti speciali e il servizio di derattizzazione e disinfestazione da apposite ditte specializzate.

## **7. Servizi accessori**

### **Servizio parrucchiere/barbiere e Servizio di podologia**

Sono effettuati su richiesta dell'anziano, del familiare interventi di professionisti esterni che esercitano la propria attività professionale assumendosene l'intera responsabilità, anche civile e fiscale.

Le tariffe vengono fissate dal professionista e comunicate dalla struttura agli eventuali utilizzatori. Il costo è a carico dell'anziano ed effettuato direttamente da questi o da un suo incaricato al professionista.

## Servizio di manutenzione

Il servizio manutenzione ordinaria di tutti gli impianti:

- *impianto idro-termo sanitario,*
- *impianto elettrico,*
- *gas medicali,*
- *impianto di trattamento aria,*
- *telefonia,*
- *impianto di sollevamento,*
- *impianto antincendio,*

conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti, è affidato a Ditte specializzate esterne.

### **8. Assistenza e conforto spirituale**

Il Centro Servizi assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene garantita la Messa settimanale, secondo il rito cattolico, il mercoledì mattina nella sala occupazionale al primo piano.

### **9. Standard di prodotto/servizio**

#### **Requisito 1: Personale**

##### Indicatori:

La dotazione organica è conforme alla normativa regionale

- Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro.
- Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato nel periodo antecedente l'instaurazione del rapporto di lavoro; l'aggiornamento professionale viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni i cui temi riflettono l'annuale analisi dei fabbisogni formativi.
- Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica e una divisa che identifica la sua categoria (Animatore: polo blu e pantalone blu- OSS: casacca verde e pantalone bianco- Infermieri: casacca azzurra e pantalone bianco- fisioterapista: casacca/polo bianca e pantalone bianco- Ausiliarie: casacca gialla e pantalone bianco)

#### **Requisito 2: Limitazione del turn over**

##### Indicatori:

L'elemento limitazione del turn over denota nei confronti degli anziani un elemento di continuità non esclusivamente assistenziale di primaria importanza. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie superiori alle tre settimane, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente adeguatamente addestrato.

### Requisito 3: Lavoro di équipe

#### Indicatori:

La Struttura, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe con cadenza settimanale dove si analizzano i progetti dedicati agli anziani e le dinamiche organizzative; con cadenza mensile si realizzano équipe organizzative.

### Requisito 4: Informazione

#### Indicatori:

La Struttura garantisce l'adozione e l'utilizzo di un adeguato strumento informativo atto a gestire la digitalizzazione della documentazione presente in struttura e fornito degli adeguati strumenti di "defense" nel rispetto del vigente GDPR UE 2016/67.

### Requisito 5: Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze degli anziani

#### Indicatori:

Una importante caratteristica qualitativa di questa Struttura è riservare una particolare attenzione all'anziano in quanto **persona** garantendogli:

- Possibilità di usufruire di un momento di riposo post pranzo.
- Flessibilità indicizzata nel risveglio e nel riposo notturno.
- Programmazione oraria delle attività della giornata in continuità.
- Dieta personalizzata con monitoraggio sanitario.

### Requisito 6: Mantenimento dei legami significativi amicali, parentali e con il territorio, promozione della compartecipazione

#### Indicatori:

- La necessaria continuità relazionale, importante sia per l'anziano che per le sue figure di riferimento, siano esse parentali o amicali, viene garantita da un orario con caratteristiche di apertura e flessibilità che consenta, nell'ambito dell'ospitalità in struttura e delle sue regole, di proseguire una necessaria frequentazione di entrambe le parti interessate.
- Il livello di soddisfazione dei familiari viene misurato a cadenza annuale mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di ditte specializzate esterne a Coopselios. Ugualmente, la committenza valuta ogni anno la qualità del servizio offerto dalla struttura. Ogni due anni, tutti gli operatori della struttura rispondono ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.
- L'anziano o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo (vedi allegato) ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto, mediante la cartolina di segnalazione reperibile all'ingresso della struttura o mediante modulo allegato alla Carta dei Servizi da inviare e-mail a [ufficioqualità@coopselios.com](mailto:ufficioqualità@coopselios.com). In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di struttura, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito

incontro con il familiare che ha sporto il reclamo. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

- Il Responsabile del Servizio si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli **standard di qualità** ed ai reclami durante l'incontro di fine anno con i famigliari e gli amministratori di sostegno. I committenti, qualora ne facciano richiesta, ricevono un'apposita relazione informativa redatta dal Responsabile di struttura.
- La Responsabile di Struttura riceve (ogni qualvolta viene fatta richiesta) i famigliari in incontri individuali per confrontarsi sul grado di efficienza dei servizi erogati, l'indice di gradimento e soddisfazione dell'anziano e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami

#### Requisito 7: Controllo dei fornitori

##### Indicatori:

Il Responsabile del Servizio, a ogni consegna, si impegna a effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate saranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

#### Requisito 7: Controllo del servizio erogato

##### Indicatori:

Il Responsabile del servizio si impegna a garantire la costante valutazione della qualità delle prestazioni erogate e dell'organizzazione del servizio; sarà suo compito, ai fini di un miglioramento continuo, controllare che vengano rispettati i requisiti e gli **standard** individuati dalla cooperativa inseriti all'interno del sistema di gestione della qualità aziendale. Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso Audit interni e verifiche da parte della Committenza.

## **10. Privacy**

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

La struttura, seguendo i requisiti stabiliti dalla Regione Toscana, eseguirà gli adeguamenti richiesti per il mantenimento di autorizzazione ed accreditamento.

## **11. Visite di famigliari e conoscenti**

La Struttura è aperta alle visite (rispettando le varie disposizioni normative emanate dal Governo attraverso il Ministero della Sanità o dalla Regione Toscana). Tuttavia durante la permanenza nella residenza, per salvaguardare il diritto alla riservatezza e il riposo degli anziani, nonché il lavoro degli operatori, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e riservatezza.

All'interno e all'esterno della struttura sono presenti degli spazi dove è possibile intrattenersi con i propri parenti.

## **Somministrazione di alimenti provenienti dall'esterno:**

La tipologia dei prodotti alimentari che possono essere introdotti in struttura dai familiari degli utenti oppure dagli utenti stessi, riguarda unicamente:

- alimenti non deperibili;
- alimenti a lunga conservazione;
- alimenti confezionati con etichettatura.

Gli alimenti vanno consegnati al personale che ne gestirà la corretta conservazione.

È severamente vietato introdurre nelle Strutture: prodotti alimentari deperibili, a base di uova crude (dolci al cucchiaio come tiramisù o altre creme) e prodotti a base di carne e pesce.

## **12.Verifica del Servizio**

**Procedura di Reclamo:** l'anziano i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti.

Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei Servizi e reperibile all'ingresso della struttura o mediante e-mail da inviare a [ufficioqualità@coopselios.com](mailto:ufficioqualità@coopselios.com).

In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile del Servizio, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari.

I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

## ALLEGATO 1 – MODULO PER RECLAMO

 <b>Coopsellos</b> <small>EFFICIENZA, AFFIDABILITÀ, RESPONSABILITÀ</small>	<b>SCHEDA RECLAMO</b>	<b>Mod. A 5.1 – Rev. 1</b> <b>Pag. 1/1</b>
---	-----------------------	---

### SCHEDA RECLAMO

Io sottoscritto **Cognome e Nome** \_\_\_\_\_

**Segnalo in data** \_\_\_\_\_ **quanto segue per conto di :**

me stesso

altra persona  **specificare** \_\_\_\_\_

**Eventuale grado di parentela** \_\_\_\_\_

**Struttura/servizio coinvolto** \_\_\_\_\_

#### *DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma** .....

Verrà contattato dal responsabile di struttura/servizio per un incontro , pertanto le chiediamo di indicare negli spazi sottostanti il mezzo di comunicazione con cui preferisce essere contattato.

**Numero di telefono:** \_\_\_\_\_

**Cellulare:** \_\_\_\_\_

**E-mail:** \_\_\_\_\_

**Fax:** \_\_\_\_\_

### **Indagine di soddisfazione del Servizio**

Il livello di soddisfazione dei Familiari e della Committenza viene misurato mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di Ditte specializzate esterne a Coopsellos.

La struttura si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità nell'incontro di fine anno con il Responsabile del servizio.

Ogni due anni, tutti gli operatori della struttura rispondono ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

### **Controllo dei fornitori**

La struttura, a ogni consegna, si impegna a effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate saranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

### **13. Impegni e programmi di miglioramento**

Il Residence degli Ulivi si impegna a:

- garantire un'organizzazione sanitaria e socio-sanitaria che abbia un processo di pianificazione e programmazione delle attività orientate al miglioramento continuo della qualità;
- dare piena attuazione alla centralità dell'anziano promuovendo la cooperazione, migliorando la qualità e la sicurezza delle cure, rafforzando l'innovazione, la ricerca e la sorveglianza epidemiologica;
- fornire all'anziano e ai famigliari una corretta informazione sulle tipologie di prestazioni e sui servizi sanitari e socio-sanitari erogati;
- assicurare la corretta gestione della documentazione sanitaria affinché sia accurata, leggibile, accessibile e redatta tempestivamente per migliorare l'efficacia e la sicurezza delle cure, aumentare l'integrazione fra i diversi *setting* assistenziali e l'efficienza del processo di cura;
- garantire la sicurezza per gli anziani, per gli operatori e visitatori tramite una gestione della struttura e degli impianti finalizzata a ridurre, controllare, prevenire i rischi e pericoli e mantenere le condizioni di sicurezza;
- garantire il corretto funzionamento di tutte le attrezzature e le apparecchiature biomediche in uso per assicurare prestazioni efficaci e sicure per gli anziani e per gli operatori;
- garantire al personale la formazione continua;
- assicurare un clima relazionale capace di favorire le opportunità di incontro per analizzare le criticità al fine di proporre iniziative per il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- fornire agli anziani e familiari, cittadini e istituzioni le informazioni essenziali al fine di costruire un rapporto basato sulla fiducia e sulla trasparenza tra gli anziani, i familiari, cittadini e istituzioni e la Cooperativa/struttura stessa;
- garantire la presenza di meccanismi efficaci per la gestione del rischio clinico e la prevenzione degli eventi avversi;
- gestire il rischio clinico e promuovere la cultura della sicurezza;
- rilevare il fabbisogno tecnologico, e prevedere l'introduzione di nuove tecnologie;

## **MODALITA' MESSE IN ATTO PER LA PREVENZIONE DELL'INFEZIONE DA COVID-19**

La pandemia dovuta all'infezione da COVID-19 che si è diffusa in tutto il mondo ha comportato la necessità di predisporre in tempi rapidi nuove modalità lavorative con l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di diffusione del virus all'interno delle strutture.

In particolare nella Struttura Residence degli Ulivi si è provveduto a fornire, nei tempi più rapidi possibili, a tutti gli operatori i DPI previsti e mettere in atto tutte le misure igienico-sanitarie atte al contrasto e il contenimento del diffondersi del virus.

Nel corso di questi anni, la situazione ha subito numerose evoluzioni pertanto sono state applicate diverse procedure rispettando le varie disposizioni normative emanate dal Governo attraverso il Ministero della Sanità o dalla Regione Toscana.

Sono state altresì redatte dalla nostra Direzione Tecnica Socio Sanitaria, apposite procedure e regolamenti.

Per maggiore ricchezza espositiva, alleghiamo la "Procedura di gestione delle attività di contenimento della diffusione del COVID"

### **Scopo della procedura**

Mettere in campo tutti i comportamenti atti a limitare il rischio di diffusione del virus COVID-19 all'interno del Residence degli Ulivi.

## **PROCEDURA**

### **PERSONALE:**

Si mantiene il monitoraggio della TC e dello stato generale tutto il personale ad inizio turno su apposito modulo, se TC uguale o maggiore di 37,3 °C o presenza di sintomi respiratori evidenti (tosse, difficoltà respiratorie, raffreddore, mal di gola) o sintomi indicativi di infezione da Covid 19 (diarrea, vomito, forte astenia, dolori muscolari diffusi, cefalea, congiuntivite, aritmie, episodi sincopali, ageusia, anosmia) il personale in turno avvisa immediatamente la Responsabile di Servizio e fa rientro al proprio domicilio e contatta il proprio medico di famiglia.

Ogni settimana tutto il personale viene sottoposto a screening mediante tampone antigenico rapido.

Le attività infermieristiche/assistenziali nei confronti degli ospiti NON classificati come casi sospetti si continuano a svolgere mediante l'uso di DPI quali: mascherina FFP2 e guanti con incentivazione delle procedure di lavaggio mani e disinfezione con gel idroalcolico.

All'ingresso del personale in RSA (ingresso personale dedicato) prima di accedere agli spogliatoi, è stato posto un tappetino imbevuto di acqua e candeggina (o soluzione di ipoclorito di cloro) per la disinfezione delle soles delle scarpe, tale tappetino viene sostituito ad ogni

cambio turno. Ogni spogliatoio è dotato di ecobox per la raccolta dei DPI usati.

All'ingresso è a disposizione un dispenser con soluzione idroalcolica per la disinfezione delle mani, un termometro digitale per la misurazione della temperatura, (da registrare su apposito modulo), le mascherine FFP2 e le mascherine chirurgiche.

A fine turno gli operatori consegnano nel locale lavanderia, antistante gli spogliatoi, le divise usate che verranno lavate ed igienizzate nella lavanderia interna. Al rientro in servizio gli operatori ritroveranno le divise pronte nello stand dello spogliatoio.

#### **UTENTI:**

Anche per gli anziani si mantiene il regolare monitoraggio di TC e saturazione.

Settimanalmente gli anziani vengono sottoposti a screening tramite un tampone igienico rapido.

Si mantengono visite in presenza, regolari contatti telefonici e videochiamate, con cadenza settimanale, tra gli ospiti ed i familiari.

#### **MODALITA' ORGANIZZATIVE VISITE CON I FAMIGLIARI**

Le visite dei parenti, vengono programmate settimanalmente, esclusivamente in spazi esterni, senza barriere ma a distanza minima di 2 metri. Gli incontri avvengono in presenza del possesso del green pass da parte del visitatore, della compilazione della check-list di buona salute del visitatore. annota la temperatura corporea e si occupa di far sottoscrivere il "patto di condivisione del rischio".

In alcuni casi (paziente allettato o a fine vita) vengono autorizzate le visite all'interno della struttura.

Tali visite si tengono all'interno dei Nuclei di degenza, con il massimo rigore delle norme anticontagio. La visita è consentita ad un familiare per volta, sempre sotto la supervisione dell'operatore, compilazione della modulistica richiesta, come sopra, areazione dei locali, igienizzazione delle mani con soluzione idroalcolica e utilizzo dei DPI e mantenimento del distanziamento.

#### **GESTIONE CASO SOSPETTO:**

Si definisce CASO SOSPETTO:

- A- Un paziente che presenti TC uguale o maggiore a 37,3 °C
- B- Un paziente che presenti evidenti difficoltà respiratorie
- C- Un paziente che abbia avuto contatti prolungati con caso confermato come positivo al Covid 19

In ognuno di questi casi l'operatore dovrà informare direttamente il medico, invitare l'anziano a

rimanere in camera e fargli indossare mascherina chirurgica mentre attua le procedure di seguito elencate:

L'operatore Indossa i DPI previsti per Caso sospetto

L'anziano viene immediatamente sottoposto a TAR e TOF e spostato nella camera Bolla.

### **GESTIONE OSPITE IN CAMERA "BOLLA"**

E' destinata a quei pazienti che in presenza di tampone positivo, debbano essere messi in isolamento

Al 7° giorno di permanenza in camera "Bolla" il paziente viene sottoposto a tampone molecolare ed attende l'esito negativo che gli permetterà di riprendere la quotidianità negli altri piani e le varia attività comuni

Le Camere "Bolla" al Residence degli Ulivi, sono due e sono situate al piano terra nel nucleo 1 (ALA 1) dove sono presenti presidi medici ad uso esclusivo, carrelli delle pulizie dedicati, materiale monouso per i pasti.

Ciascuna camera è dotata di ecobox, guanti monouso, gel idroalcolico, e vari prodotti ad esclusivo uso degli anziani di quelle determinate camere, come sapone per l'igiene dell'ospite, creme idratanti e preventive, sapone ad utilizzo degli operatori e bobine di carta.

L'accesso alle **Camere Bolla** da parte degli altri ospiti è impedito.

L'AREA DI VESTIZIONE è rappresentata dalla zona filtro antistante le due camere. In questa zona sono presenti i vari DPI: tute tayvek personali, sovrascarpe monouso, cuffie monouso, visiere e gel idroalcolico.

L' AREA SVESTIZIONE è adiacente alle due camere e alla porta d'emergenza del piano Terra Nucleo 1. Sono presenti: bidone dei rifiuti speciali, sapone mani, gel idroalcolico, spruzzino di acqua e candeggina (o soluzione di ipoclorito di cloro) , bobine di carta monouso.

### **Sanificazione Camere Bolla**

L'ausiliaria è adeguatamente fornita di DPI quali mascherina chirurgica monouso, calzari, cuffia, guanti monouso, e camice. Le modalità di vestizione e vestizione sono le medesime degli operatori.

L'ausiliaria si occupa della sanificazione delle Camere Bolla una volta al giorno.

La Sanificazione avviene mediante pulizia di tutte le superfici e maniglie con SPRAYCID o soluzione con ipoclorito di cloro, almeno due volte al giorno.

I pavimenti vengono lavati con candeggina diluita in acqua.

Il carrello delle pulizie è dedicato, come già detto in precedenza.

## Gestione rifiuti

I DPI usati ed il materiale usato per l'igiene e dedicato al paziente viene smaltito negli appositi ecobox per rifiuti speciali posizionati in ciascuna camera e nella zona di vestizione. Quando pieni vengono chiusi e portati nel *magazzino rifiuti speciali*, in attesa che la ditta di smaltimento li venga a ritirare, il ritiro è previsto 2 volte a settimana.

## Gestione biancheria

Biancheria Piana: L'operatore che entra nella camera del paziente positivo deve collocare la biancheria piana sporca all'interno del sacco idrosolubile di colore rosso e porlo nell'apposito sacco di stoffa, sempre rosso, fornito dall'azienda di lavanolo e successivamente deposto nel carrello della biancheria sporca.

Biancheria Ospite: andrà collocata in un sacco di colore diverso da quello usato per la lavanderia degli altri ospiti in modo da distinguerlo. Tale biancheria verrà lavata in una lavatrice dedicata con ciclo completo da 60 a 90 gradi.

Divise Operatori: Le divise del personale vengono lavate nella lavanderia di struttura.