

VILLA SISSI

Residenza per Anziani Non Autosufficienti



CARTA DEI SERVIZI

SALUTO DI BENVENUTO

Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente CARTA DEL SERVIZIO al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle nostre Residenze, le loro strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio dei Residenti e delle loro Famiglie.

Sana Cooperativa Sociale– operando in diverse Regioni d'Italia – si è specializzata in questi anni nella gestione di strutture per persone in situazione di fragilità, attraverso servizi educativi, sociali, socio-assistenziali e sanitari.

La fragilità è una condizione che può accadere a chiunque ed è confortante come questa consapevolezza possa permettere la realizzazione di servizi che rispondono ai molteplici bisogni di ognuno di noi.

Siamo giovani professionisti che, dopo esperienze nel settore dei servizi alla persona, hanno deciso di investire in questa realtà, perché crediamo nel valore della competenza, della responsabilità e della specializzazione.

Riteniamo che ogni bisogno, per la sua specificità e complessità debba avere risposte personalizzate e sistemiche.

Siamo vicini alle famiglie, convinti che le alleanze terapeutiche siano in primis quelle relazionali. L'inserimento di un vostro caro nella Residenza è per noi motivo di orgoglio e di grande responsabilità, siamo certi che, insieme, potremo prendercene cura avendo come obiettivo principe il suo benessere biopsicosociale.

Questo documento è il frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, dei Residenti e dei Familiari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi delle nostre Residenze. La ringraziamo quindi se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

La Direzione

INDICE

SALUTO DI BENVENUTO.....	2
PRESENTAZIONE	5
LA NOSTRA MISSION.....	5
I NOSTRI VALORI ISPIRATORI.....	5
I DIRITTI DEI RESIDENTI.....	5
SANA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS.....	6
L' AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE	6
LA STRUTTURA.....	7
Ubicazione e recapiti	7
Struttura e ricettività	7
Gli Alloggi	8
Orari di accesso alla struttura	8
La giornata tipo.....	8
RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA	8
I SERVIZI OFFERTI	8
Direzione e coordinamento	9
L'équipe multidisciplinare	9
Servizi sanitari	9
Servizio assistenziale	10
Servizio delle attività a carattere educativo, culturale, sociale	10
Ristorazione	10
Servizio di igiene ambientale	10
Lavanderia e guardaroba	10
Parrucchiere, pedicure e manicure	11
Servizio postale	11
Assistenza religiosa	11
Servizio bar.....	11
Servizio trasporti	11

Il volontariato.....	11
La Segreteria/Servizio Amministrativo e ricevimento famigliari	11
PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI	12
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	13
AREA PARTECIPATIVA	13
a) Suggerimenti e reclami.....	13
b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno.....	13
c) Focus con i Residenti	13
d) Rilevazione della soddisfazione	14
AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO	14
a) Certificazione del sistema di gestione	14
b) Accreditalmento regionale.....	14
c) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato	14
TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO	15
NORMATIVA DI SICUREZZA	15

PRESENTAZIONE

LA NOSTRA MISSION

La nostra professionalità non intende sostituirsi all'esperienza e al ruolo centrale del Residente e della sua Famiglia: desideriamo aiutare la persona a vivere la propria fragilità accettandola e sostenendo la propria autostima ed autodeterminazione garantendo che ogni attenzione sia orientata al suo benessere biopsicosociale.

I NOSTRI VALORI ISPIRATORI

I principi ispiratori delle nostre azioni:

- EQUITÀ
- PARTECIPAZIONE
- DIRITTO di SCELTA
- IMPARZIALITÀ e CONTINUITÀ
- EFFICACIA ed EFFICIENZA

I DIRITTI DEI RESIDENTI

- ❖ DIRITTO alla VITA
- ❖ DIRITTO all' AUTODETERMINAZIONE ed al NON ACCANIMENTO TERAPEUTICO
- ❖ DIRITTO alla CURA ed all' ASSISTENZA
- ❖ DIRITTO di PREVENZIONE e PROTEZIONE
- ❖ DIRITTO di PAROLA e di ASCOLTO
- ❖ DIRITTO di INFORMAZIONE e PARTECIPAZIONE
- ❖ DIRITTO di ESPRESSIONE e di CRITICA
- ❖ DIRITTO al RISPETTO del PUDORE e della RISERVATEZZA
- ❖ DIRITTO di PENSIERO e di RELIGIONE

SANA COOPERATIVA SOCIALE

Sana Cooperativa Sociale è una Cooperativa sociale nata il 10 ottobre del 2014 a Milano con l'obiettivo di assistere bambini, anziani, persone con disabilità, soggetti psichiatrici e, in generale, persone in situazioni di fragilità.

Nel 2026, per rispondere a un forte bisogno del territorio e per dare seguito alle indicazioni di mission, nel mese di ottobre inauguriamo l'Area Educativa di Sana, con sede nella provincia di Brescia.

Con questo intervento, decidiamo di attivarci in tutte le sfere dell'ambito sociale, e non solo portiamo avanti il grande impegno per gli anziani, ma diamo vita a un forte interesse per lo sviluppo degli interventi sulla fascia minori, famiglie e giovani, che stanno particolarmente a cuore della Cooperativa, consapevole dell'impatto a lungo termine per il futuro.

Nel 2023, captando il bisogno e la grande carenza di strutture sul territorio, decidiamo di aprirci alla gestione delle comunità e alloggi per disabili, che possano offrire un "dopo di noi" sereno e rassicurante. Inoltre, la carenza dei servizi assistenziali per i giovani in condizioni di fragilità pone al centro dell'attenzione le attività di comunità di Sana, che decide di aprire e gestire strutture di assistenza per i ragazzi e le ragazze in difficoltà.

La sede legale di Sana Società Cooperativa Sociale è a Milano, in via Vittorio Pisani 14, 20124 (MI).

info@sanacoop.it; Codice Fiscale 08805500967 ; N. REA MI – 2049971; Telefono 02 82826956

Sana Cooperativa sociale è certificata nel 2017 **ISO9001**, nel 2024 **PDR125** per la parità di genere, nel 2024 **UNI11010** per la disabilità.

Sana Cooperativa Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. **231/2001** e di un **Codice Etico e di Comportamento**.

L' AREA ANZIANI di SANA COOPERATIVA SOCIALE

All'interno di un'Area tecnica dedicata e strutturata per competenze professionali specifiche, Sana Cooperativa Sociale progetta e gestisce residenze per anziani non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi ed assistenza per le persone in età geriatrica.

LA STRUTTURA

Ubicazione e recapiti

Rilevata da una recente ristrutturazione, nasce Villa Sissi (*ex Hotel Daneu*). La residenza è situata in Strada per Vienna, 55, Opicina (Trieste) ed è facilmente raggiungibile, oltre che con i mezzi propri, anche con gli autobus presenti sul territorio, linee 2/- 4 che fermano in centro ad Opicina e 42 – 64 con la fermata a pochi metri dalla struttura.

Dista, inoltre, circa 500 metri dal centro di Opicina, il che significa che è raggiungibile agevolmente con una bellissima passeggiata della durata di circa 10 minuti.



tel. 040 2171086



mail infovillasissi@sanacoop.it



Struttura e ricettività

Il complesso è stato concepito come struttura per persone anziane, autosufficienti, persone fragili e non-autosufficienti ed offre oltre alle camere anche gli spazi per il pranzo, la socializzazione e le varie attività di animazione, un'ampia palestra per l'attività motoria e la riabilitazione e un gradevole giardino che circonda tutta la struttura dove poter trascorrere in tranquillità le giornate di sole.

La struttura è costituita da 3 piani e da un giardino, per una capacità ricettiva di 65 posti letto, di cui 46 convenzionati e 19 privati.

La struttura è dotata di grandi sale presenti su ogni piano e zone comuni con TV, locali infermieristici, servizio telefonico, cassetta postale e zona comfort. Ogni sala ha una piacevole zona ristoro con distributori automatici di cui poter usufruire in ogni momento, dove potersi rilassare su comode poltrone.

Al piano interrato troviamo:

- Locale adibito ad uso parrucchiera e pedicure/manicure
- Cucina
- Lavanderia
- Palestra attrezzata per attività riabilitative
- Camera mortuaria

Il piano terra accoglie:

- Reception
- Direzione e l'infermeria
- n. 11 camere
- Sala da pranzo
- Locali per il bagno assistito

Al primo piano ed al secondo piano troviamo:

- n. 11 camere
- Sala comune
- Stanza ad uso infermieristico

Gli Alloggi

Le camere sono dotate di 1 o 2 posti letto. Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici, armadi guardaroba (personale per ciascun ospite), comodini, letti ad alzata variabile, materassi antidecubito e campanello di chiamata in caso di necessità, oltre all'impianto luce. È inoltre presente una TV a parete ed un tavolino. Da ogni camera si accede direttamente al bagno riservato.

Le stanze del primo e del secondo piano sono dotate di grandi terrazze, accessibili in totale sicurezza.

Orari di accesso alla struttura

L'apertura della segreteria ed ufficio amministrativo è garantita dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e dalle 14.30 alle 17.30. E' sempre possibile richiedere un colloquio individuale, previo appuntamento.

Gli orari di visita agli ospiti sono i seguenti:

mattino: dalle 10.30 alle 11.30

pomeriggio: dalle 14.30 alle 17.30

sera: dalle 19.00 alle 20.00

Ogni giorno comprese le festività.

In casi particolari e previo accordo con il Coordinatore Infermieristico, le visite agli ospiti potranno essere effettuate anche in orari diversi.

La giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
Ore 7.00	Iniziano le operazioni di igiene dei residenti
Ore 8.30 - 9.00	Colazione
Ore 9.30 - 12.00 (con pausa idratazione)	Attività riabilitative, di informazione e svago
Ore 12.00-12.45	Pranzo
Ore 13.30 - 14.30	Riposo, tempo libero ed attività ricreative
Ore 14.30 (con pausa merenda alle 15.00)	Attività animative, occupazionali e svago
Ore 18.00-18.45	Cena e momento distensivo
Ore 20.30	Riposo notturno

Gli orari sono indicativi: l'organizzazione di ciascuna giornata, infatti, è soggetta a flessibilità per quanto riguarda gli orari e le attività, tale da consentire a ciascun Residente di conservare, per quanto possibile, le abitudini acquisite e il rispetto delle diverse esigenze, in un ambito organizzativo efficiente e strutturato.

RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA

Per la permanenza nella struttura il Residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità. Di un'eventuale variazione della retta gli ospiti e i garanti del versamento della stessa saranno informati a mezzo mail o personalmente. Le persone a cui è giunta comunicazione della variazione hanno la possibilità di recedere dal contratto di ospitalità soltanto rifiutando con raccomandata A/R. Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto tipo di ospitalità.

I SERVIZI OFFERTI

Villa Sissi fa parte della rete dei servizi territoriali convenzionati per prestazioni ad integrazione socio sanitaria rivolte a persone anziane non autosufficienti. Villa Sissi è adeguata ad accogliere residenti per alta e media intensità assistenziale, classificata secondo la normativa regionale come struttura di secondo livello, suddivisa in due nuclei N3 (capienza di n. 65 ospiti). Obiettivo prioritario è il recupero e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita del residente, in relazione alle autonomie residue, in un ambiente residenziale protetto.

Direzione e coordinamento

Il coordinamento generale di Villa Sissi è affidato al responsabile gestionale area nord est di Coop Sana – Cooperativa sociale a una figura denominata Coordinatore del servizio, che si avvale delle specifiche competenze del Coordinatore Infermieristico e di altre figure di riferimento interna, come illustrato nell'organigramma (*allegato n.2*). I compiti principali affidati al Coordinatore del servizio sono i seguenti:

- verificare costantemente che il servizio erogato sia conforme alla norma vigente e agli obiettivi prefissati
- seguire gli inserimenti dei residenti e gestire e sviluppare i rapporti con i loro famigliari
- organizzare e coordinare tutti i servizi socio-assistenziali e amministrativi, fungendo da referente nei confronti della famiglia e di tutte le figure professionali operanti
- raccordarsi con le figure di competenza sanitaria per una sinergia multidisciplinare
- organizzare la partecipazione dei volontari alle attività ed ai servizi della struttura.

L'équipe multidisciplinare

L'équipe multidisciplinare è composta dagli operatori di tutti i servizi socio-sanitari ed assistenziali che si riuniscono settimanalmente, a cadenza regolare, ed identificano, attraverso appositi strumenti, i bisogni assistenziali specifici dell'ospite e formulano i relativi obiettivi, formalizzandoli attraverso la stesura dei Piani di Assistenza Individualizzati. La Struttura attraverso tale modalità garantisce ad ogni residente un'assistenza su misura e personalizzata; l'ospite viene dunque valutato nella sua individuale complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno. Periodicamente l'équipe multidisciplinare si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento che viene altresì condiviso con il residente ed i suoi famigliari.

Servizi sanitari

I MMG (Medici Medicina Generale), assieme agli infermieri, coordinati dall' RGA, assicurano quotidianamente l'assistenza a tutti gli ospiti.

I servizi sanitari erogati sono i seguenti:

- ❖ assistenza medica generica (MMG);
- ❖ assistenza infermieristica;
- ❖ assistenza farmacologica;
- ❖ assistenza fisioterapica.

Le prestazioni sanitarie sono finalizzate a monitorare le malattie croniche, a prevenire, quando possibile, il loro riacutizzarsi, a mantenere e migliorare le competenze funzionali.

I famigliari, espressamente autorizzati dall'interessato, possono richiedere informazioni sulla salute del Residente esclusivamente al personale sanitario. Per eventi clinici che richiedano indagini o interventi sanitari non effettuabili nella struttura, il Residente viene inviato agli ospedali limitrofi, con tempestiva informazione alla famiglia. Il servizio ambulanze viene effettuato dal 112 per l'emergenza, dagli altri centri ambulanze operativi sul territorio per i bisogni ordinari.

Le prestazioni fisioterapiche sono svolte da terapisti della riabilitazione qualificati e hanno luogo nella palestra appositamente attrezzata o nei saloni comuni del piano terra, primo o secondo (considerando anche le necessità dei residenti). Le attività di fisioterapia si pongono l'obiettivo di mirare al recupero, al mantenimento o al rallentamento della riduzione di capacità funzionali e, laddove possibile, il raggiungimento di una maggiore autosufficienza fisica. L'attività di fisioterapia è prevista dal lunedì al venerdì, in relazione ai profili assistenziali, in orario anti-meridiano e viene svolta sia in sessioni di gruppo che attraverso trattamenti individuali.

L'attività fisioterapica deve essere intesa come una attività di supporto al mantenimento e al recupero (ove possibile) del livello funzionale della persona ma in nessuno caso può intendersi e sostituirsi ad una riabilitazione fisioterapica clinica che necessita invece di interventi individuali di lunga durata secondo un piano terapeutico specifico.

Nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- collabora, in équipe multidisciplinare, la definizione del programma riabilitativo volto all'individuazione ed al superamento dei bisogni di salute del Residente;
- pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie, utilizzando terapie fisiche, manuali e massoterapiche;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
- rafforza le strategie riabilitative includendole nel lavoro d'équipe multidisciplinare.
- dispone i piani posturali volti alla prevenzione della insorgenza di lesioni da decubito

Servizio assistenziale

La Residenza assicura, 24 ore su 24, lo svolgimento di tutte le prestazioni di assistenza rivolte direttamente alla persona, da parte di personale qualificato, ed in particolare:

- aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene personale, abbigliamento, corretta deambulazione, supporto nell'utilizzo di ausili e protesi, mobilitazione);
- riordino dei letti, degli armadi e dei comodini;
- interventi diretti a mantenere il benessere psicofisico della persona, collaborando con le altre professionalità dell'equipe sanitaria ed educativa.

Servizio delle attività a carattere educativo, culturale, sociale

L'attività di animazione, coordinata da un animatore/educatore, si integra con le attività sanitarie ed assistenziali al fine di mantenere nel residente una socialità viva e positiva. Il servizio di animazione è distribuito settimanalmente in base alla necessità degli Ospiti e alle attività programmate. Essa prevede laboratori specifici, uscite e feste. Le attività possono riguardare sia il gruppo complessivo, sia alcuni Ospiti in piccolo gruppo, sia singoli Anziani.

L'attività di animazione è indirizzata al conseguimento di molteplici finalità:

- valorizzazione dell'identità personale dell'individuo;
- conservazione e recupero delle abilità personali;
- sostegno alla vita relazionale, combattendo la solitudine e promuovendo la socializzazione tramite momenti di aggregazione;
- costituzione di "gruppi di interesse" dove avvenga lo scambio di esperienze e la valorizzazione del patrimonio individuale di ciascuno;
- mantenere vive le passioni coltivate nel corso degli anni, effettuando attività come pittura, lettura, etc.

Compatibilmente con la stagione, sono presenti inoltre gite al fine di carattere educativo, culturale e sociale.

Prestazioni alberghiere e servizi complementari**Ristorazione**

I pasti sono preparati nella cucina interna dalla società Ethic Food.

L'orario dei pasti è il seguente: colazione h.08.30-09.30; pranzo h.12.00-12.45; merenda h.15.00-15.30; cena h.18.00-18.45.

Il menù è stagionale ed articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. L'ospite prende visione del menù esposto quotidianamente sulla lavagna del salone del piano terra. I menù proposti soddisfano i requisiti richiesti dalla locale ASUGI essendo gli stessi preventivamente controllati e quindi autorizzati. Previa prescrizione medica, i menù possono essere variati per rispettare esigenze dietetiche specifiche.

I pasti sono preparati in loco presso la cucina della Residenza secondo i requisiti previsti dal sistema H.A.C.C.P. che disciplina ogni aspetto legato alla preparazione e somministrazione del pasto.

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui vengono proposti piatti tipici regionali.

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi (*allegato n.1*).

Servizio di igiene ambientale

Il servizio è stato affidato alla società *IdealService Società Cooperativa s.r.l.* che articola gli interventi secondo precisi protocolli di lavoro adeguati al contesto sanitario e comunitario. Sono previsti sia interventi ordinari negli alloggi e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.

Lavanderia e guardaroba

Il servizio è affidato ad una società *IdealService Società Cooperativa s.r.l.* che si prende cura sia degli effetti lettereschi che personali degli ospiti. Vengono garantiti ritiri e consegne a giorni prestabiliti durante tutto l'arco della settimana.

I capi di abbigliamento vengono etichettati dal personale della struttura per evitare scambi di vestiario o lo smarrimento di capi e, periodicamente, il guardaroba dell'Ospite deve essere reintegrato al fine di sostituire i capi usurati. Al momento dell'ingresso presso il servizio

vengono fornite le indicazioni relative alla tipologia di capi più adeguati. Unitamente al vestiario, deve essere consegnato e controfirmato l'elenco di tutti i capi che vengono lasciati per l'ospite. Eventuali smarrimenti, ed eventuali danni devono essere segnalati attraverso l'apposito modulo "Segnalazione Reclami" (*allegato n.4*) e consegnati al Coordinatore di Servizio che valuterà in merito la soluzione da attuare

Parrucchiere, pedicure e manicure

Tali servizi vengono garantiti ai residenti da personale specializzato incaricato di prestare la propria collaborazione professionale in appositi locali a ciò destinati ma anche nei nuclei, nel caso di ospiti allettati. Il Servizio di parrucchiere è attivato su richiesta dell'Ospite e dei Familiari con pagamento a parte, se per più di una prestazione al mese. Il servizio di pedicure viene attivato su segnalazione dell'ospite o del personale interno ed eseguito solo previa autorizzazione da parte dei familiari/caregiver in quanto la spesa non è comprensiva nella retta mensile.

Servizio postale

La posta viene raccolta/consegnata ai residenti quotidianamente. I parenti/le persone di riferimento verranno avvisati dell'arrivo delle corrispondenze di ogni ospite presente in struttura.

Assistenza religiosa

La Residenza contempla un servizio di assistenza spirituale, organizza servizi di culto e consente agli Ospiti di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione (fatta salva la disponibilità dei ministri). I residenti che professano una diversa religione sono liberi di ricevere l'assistenza spirituale propria.

Servizio bar

È possibile usufruire di distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli generi alimentari di ristoro, collocati al piano terra.

Servizio trasporti

È garantito il trasporto di residenti (allettati e non-allettati) per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale; a tal fine la struttura si avvale del servizio di privati.

La direzione è disponibile anche per la prenotazione di ambulanze per il trasporto a domicilio dei residenti dimessi dalla struttura, a pagamento.

Il volontariato

La Villa Sissi si avvale della preziosa collaborazione di Volontari appartenenti a varie Associazioni a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno del Centro, nonché, per l'accompagnamento dei residenti in occasione di uscite organizzate.

Il volontariato è da considerarsi risorsa che concorre al benessere del residente; per questo motivo, la struttura è aperta alle relazioni con volontari che opereranno in modo continuativo partecipando all'attuazione dei progetti individualizzati.

I rapporti con le Associazioni sono regolati da apposita Convenzione.

La Segreteria/Servizio Amministrativo e ricevimento famigliari

La segreteria/servizio amministrativo assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi. Gli utenti e i cittadini possono ad essa rivolgersi per avere informazioni al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter adeguatamente usufruire dei servizi erogati.

Agli addetti ed alla segreteria ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità; le loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- ai Servizi e agli uffici
- attività ed i servizi erogati
- consegna corrispondenza indirizzata ai residenti ed ai familiari
- pratiche di ingresso del residente e modulistica necessaria
- utilizzo dei diversi spazi della residenza

Allo stesso modo, il personale amministrativo risulta responsabile:

- gestione della lista d'attesa
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto)

- raccolta di richieste, suggerimenti e reclami
- fatturazione, dei pagamenti e di eventuali rimborsi
- relazioni con il pubblico
- rilascio di certificati

Per richieste di informazione generica o di carattere amministrativo, ci si rivolge alla segreteria/ufficio amministrativo. La segreteria è aperta dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30, dal lunedì al venerdì; per altre richieste di disponibilità si prega di contattare la struttura via mail.

Il Coordinatore di struttura è a disposizione dei residenti e dei loro familiari dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 14.30. Per richieste particolari a carattere amministrativo è preferibile fissare un appuntamento.

Dal lunedì al venerdì sono presenti in struttura: il coordinatore del servizio, il Coordinatore Infermieristico/RGA, il fisioterapista e l'impiegata amministrativa; le attività di animazione sono attive, con programmazione settimanale. Il Medico di Medicina Generale è presente il martedì e il giovedì. In struttura sono esposti gli orari di ricevimento e delle visite per i residenti ed i familiari.

PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI

La Residenza è aperta ed operante per tutto l'anno e non prevede alcun periodo di interruzione dei servizi. Si può richiedere una residenzialità permanente.

Il ricovero presso la Residenza assume carattere di esclusiva volontarietà da parte del Residente o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo di vario grado, da parte del familiare o dell'Amministratore di sostegno richiedente. È opportuno precisare che il ricovero a tempo indeterminato verte necessariamente su presupposti di insindacabile fiducia reciproca.

La modalità di ammissione:

- *Il primo contatto:* I nostri uffici amministrativi sono a disposizione per dare informazioni in tempo reale, dare appuntamenti, per posta elettronica o a mano la domanda di ammissione e la Carta servizi e per una eventuale visita preliminare della struttura;
- *La richiesta formale:* il Residente e/o un suo familiare consegnano a mano o per posta elettronica presso gli uffici amministrativi la domanda d'ammissione debitamente compilata.
- *La lista di attesa:* La domanda di accoglimento viene inserita nella lista d'attesa secondo il criterio di ordine cronologico, salvo urgenze/emergenze.
- *La chiamata del posto disponibile:* quando il posto è disponibile, il personale amministrativo contatta i familiari o comunque chi esercita la tutela, concordando la data d'ingresso e prende un appuntamento per consegnare il Contratto ed il Regolamento interno e chiarire gli aspetti contrattuali e dei servizi offerti. Le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto.

L'accoglienza:

- *Assegnazione camera e posto letto:* il Responsabile sanitario di concerto con l'equipe sociosanitaria e riabilitativa ed il Coordinatore del servizio, in base a tutte le informazioni raccolte, provvedono ad assegnare il posto letto ritenuto più idoneo al nuovo Residente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il reparto, il posto letto e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto dell'ingresso non devono essere considerati come definitivi: il Coordinatore di struttura, si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un Residente per motivi di carattere sanitario e/o ambientale, ove possibile in accordo con i familiari.
- *Il primo giorno:* il giorno dell'ingresso il residente e i suoi familiari saranno accolti dal Coordinatore del servizio o dal Coordinatore infermieristico.
L'ospite si recherà in camera insieme ad un Operatore per la sistemazione degli effetti personali e per un primo momento di conoscenza dell'ambiente. Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della struttura, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, verrà accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri residenti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali.

- **Osservazione e stesura del PAI (Piano Assistenziale individualizzato):** All'atto dell'inserimento in struttura vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per la compilazione del PAI. Il PAI è uno strumento di sintesi dove si evidenziano i bisogni del residente, gli obiettivi, le strategie per soddisfarli, le capacità residue da potenziare e conservare nonché gli esiti di ogni verifica periodica. Inoltre, almeno ogni sei mesi ed in ogni caso quando si avvisa una variazione evidente dello stato di salute dell'ospite, viene compilata la scheda Val.Graf. Multimediale Residenziale: documento sanitario regionale che assegna un profilo di bisogno in base alla gravità della situazione sanitaria della persona. L'equipe multidisciplinare inizierà da subito il periodo di osservazione del nuovo Residente, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata e di giungere alla stesura del PAI con il maggior numero di informazioni nei tempi previsti dalla normativa e dal modello organizzativo interno.

Nel corso della permanenza in struttura l'ospite e i suoi familiari sono tenuti a seguire le regole di vita comunitaria esplicitate agli artt. N. 7 "Alloggio", n. 17 Rapporti con il personale della struttura", n. 18 "rapporti tra ospiti" e n.19 "Norme di convivenza" del Regolamento Interno.

Dimissione

La dimissione del Residente può avvenire:

- per rientro in famiglia o per trasferimento ad altra struttura. In tali ipotesi il Residente, o un familiare, dovrà far pervenire alla Direzione disdetta scritta almeno 30 giorni prima della data prevista per la dimissione;
- per dimissione da parte della struttura, nel caso in cui i comportamenti del Residente o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare grave pregiudizio per la convivenza ed il sereno andamento della vita comunitaria o anche in caso di insolvenza accertata e reiterata;
- conclusione del rapporto contrattuale tra le parti, secondo le modalità specificate nel contratto;
- per cause naturali;

In caso di dimissione verrà consegnata una relazione clinica (lettera di Dimissione Ospite) e copia dei documenti sanitari.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

AREA PARTECIPATIVA

a) Suggerimenti e reclami

Il residente, il familiare, il volontario o chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione agli Uffici Amministrativi e/o al Coordinatore della residenza ed attivi dal lunedì al venerdì.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull'apposito modulo (*allegato n.3*) ed inseriti nella "Cassetta Suggerimenti e Reclami" posta all'ingresso della residenza.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno Equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontri con parenti, volontari e persone a vario titolo legate alle attività della struttura. All'interno di questi momenti di condivisione, anche informali, vengono costantemente stimulate analisi e valutazioni sull'andamento del servizio oggetto di successiva verifica.

c) Focus con i Residenti

Su base volontaria ed a piccoli gruppi i residenti potranno partecipare a focus, ovvero discussioni della durata media di un'ora all'interno delle quali un conduttore proporrà l'approfondimento di alcuni specifici argomenti legati ai diversi aspetti della vita comunitaria e del benessere personale al fine di far emergere le opinioni ed i suggerimenti degli ospiti.

La gestione del Focus e la conseguente analisi del dato vengono condotte secondo modalità e metodologie strutturate e formalizzate all'interno del Sistema di gestione per la Qualità.

d) Rilevazione della soddisfazione

Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, Sana Cooperativa Sociale effettua annualmente rilevazioni di gradimento rivolte specificatamente a:

- Residenti
- Familiari
- Operatori
- Enti committenti

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall'area Qualità ed utilizzati per formulare le proposte di intervento ed azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO

a) Certificazione del sistema di gestione

Sana Cooperativa Sociale dal 2017 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2024 è certificata secondo la norma PDR 125 per la parità di genere, e sempre nel 2024 per la UNI11010 che definisce i requisiti di qualità per i servizi socio-sanitari e sociali (residenziali e diurni) dedicati a persone con disabilità.

È previsto almeno un audit interno annuale effettuato dal Responsabile del sistema Qualità in tutte le Residenze per anziani gestite.

b) Autorizzazione regionale

La struttura risulta autorizzata dalla Regione FVG in base al DPR 144 del 13/07/2014. Da ciò consegue l'obbligo di uniformare l'erogazione del servizio ai requisiti ed ai parametri quali-quantitativi indicati nonché di doverne dimostrare e rendicontare periodicamente l'applicazione.

c) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato

Dal 2011 l'Area Anziani di Sana Cooperativa Sociale ha introdotto ed applicato in tutte le sue strutture un sistema di raccolta ed analisi di indicatori ritenuti particolarmente rilevanti unitamente ad obiettivi specifici per valutare la qualità del servizio erogato. L'elaborazione dei dati avviene sia nelle singole strutture che in forma aggregata.

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- **Fattore qualità:** aspetto del servizio che il residente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;
- **Indicatore di qualità:** parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- **Standard di qualità:** l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termini concreti e misurabili.

Nello schema seguente si indicano alcuni indicatori tra i maggiormente rappresentativi utilizzati per la valutazione del servizio offerto:

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCOGLIENZA	Accettazione all'ingresso e documentazione sui servizi	Materiale informativo	Consegna della Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi
	Garanzia di una presa in carico individualizzata	Redazione di uno strumento di osservazione e di programmazione individualizzata	Stesura PAI nei primi 30 giorni dall'ingresso
	Mantenimento e valorizzazione degli interessi e delle passioni	Raccolta e formalizzazione della storia di vita del nuovo residente	Proposta al nuovo residente di una programmazione delle attività coerente con la sua storia di vita
PERMANENZA	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di

			personalizzazioni, di piatti tipici ecc.,
	Personalizzazione degli orari	Alzata differenziata	Flessibilità organizzativa nei Piani di lavoro
	Regolarità delle visite mediche	Presenza del medico	Su necessità o periodica
	Questionario di soddisfazione del servizio	Domande suddivise per servizio con risposte multiple	Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7
	Accessibilità ai familiari	Orario visite	Tutti i giorni Possibilità di uscite brevi per pranzo con i familiari o in occasioni particolari.
	Progetto individuale	Monitoraggio del PAI	Semestrale
DIMISSIONI	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissioni all'ospite e ai suoi famigliari	Formalizzazione risultanze cliniche su richiesta della famiglia
	Riservatezza trattamento dei dati	Richiesta cartella clinica	Richiesta scritta del residente
	Tempi di rilascio della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta	Non oltre 15 giorni

TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da "CODESS Sociale", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati. Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" o "dato particolare" come previsto dal D. L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni oltre che dal regolamento europeo UE 679/2016. Il Residente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

NORMATIVA DI SICUREZZA

La *Residenza* è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli operatori. È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall' Area Protezione e Prevenzione di Codess Sociale.

ALLEGATI

1. MENU' TIPO
2. ORGANIGRAMMA DI SERVIZIO
3. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMIGLIARI
4. MODULO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI