



UNI EN ISO
9001:2015



IL MONASTERO

Società' Cooperativa Sociale Onlus

Il Monastero Società Cooperativa Sociale, che ha la sua sede a Collazzone (Pg), gestisce una Residenza Protetta accreditata con la Regione Umbria, per l'erogazione di prestazioni di assistenza residenziale ad Anziani non autosufficienti con patologie cronic- degenerative, non assistibili al proprio domicilio.

La Struttura può accogliere 25 Ospiti, assistiti da Medici, Assistente Sociale, Infermieri, O.s.s. e fisioterapista.

L'obiettivo fondamentale è quello di fornire un'assistenza personalizzata ed umanizzata dove al centro di tutto sia l'Anziano- Persona.

Il lavoro degli Operatori specializzati e dell'equipe multidisciplinare è quello di rendere l'Anziano più autonomo possibile nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.

Ringraziamo per l'opportunità che ci è stata offerta, la UISP Regionale, il Comune di Collazzone e tutti gli sponsor della manifestazione.

Il Presidente Massoli Stefano

IL MONASTERO Soc.Coop.Sociale Onlus
Corso V.Emanuele, n° 6
06050 Collazzone
Part. IVA 02594000545
N. Iscr. Albo Coop.: A101151

Tel. 0758701411 Fax. 0758701335
Sito Internet www.ilmonastero-residenzaprotetta.it
E-mail coopilmonastero@libero.it



**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI
"IL MONASTERO"**



Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

Sommario

<i>I Fini Istituzionali</i>	3
<i>La Mission</i>	3
<i>La Storia</i>	3
<i>Caratteristiche Della Struttura</i>	4
<i>Il Modello Organizzativo</i>	4
<i>I Nostri Valori</i>	5
<i>Garantire Il Diritto Di Cittadinanza</i>	5
<i>Eguaglianza Ed Equità</i>	5
<i>Rapporto Con I Servizi Territoriali</i>	5
<i>Centralità Della Persona</i>	5
<i>Il Rapporto Fra Persone, Operatori E Residenti, È Fondamentale Ed È Terapeutico.</i>	6
<i>L'autonomia Della Persona</i>	6
<i>La Qualità Della Vita</i>	6
<i>Diritto Di Scelta</i>	6
<i>Libertà Di Movimento</i>	6
<i>Norme Per I Familiari Per La Sicurezza Degli Ospiti</i>	7
<i>Gli Interventi Erogati In Fase Di Ricovero - Humanitas</i>	8
<i>Assistenza Sanitaria: Il Cuore Della Struttura</i>	9
<i>La Tipologia Delle Prestazioni</i>	9
<i>Modalità Di Accesso Alle Prestazioni Di Ricovero Per Nuovo Ospite</i>	9
<i>Criteri Di Trasparenza</i>	10
<i>Responsabilità</i>	10
<i>Requisiti Aggiuntivi Strutturali, Organizzativi E Tecnologici</i>	11
<i>Attività Medica Continuativa:</i>	11
<i>Assistenza Di Base</i>	11
<i>Assistenza Professionale</i>	11
<i>Fase Amministrativa Del Nuovo Ingresso</i>	13
<i>Gestione Proprietà Del Cliente: Presa In Carico Del Vestiario</i>	13
<i>Notizie Cliniche E Privacy</i>	13
<i>L'ammissione Degli Ospiti In Convenzione Con La Asl</i>	15
<i>Dimissioni</i>	15
<i>Vita In Struttura – Descrizione Delle Attività E Orari</i>	16
<i>Il Programma Delle Attività Settimanali È Affisso In bacheca All'ingresso Consultabile Da Tutti.</i>	16
<i>L'alloggio</i>	16
<i>Sala Da Pranzo</i>	17
<i>Il Vitto</i>	17
<i>L'idratazione</i>	18
<i>Servizi Offerti</i>	18
<i>Servizio Medico - Infermieristico</i>	18
<i>Servizio Di Fisioterapia E Di Riabilitazione Motoria</i>	18
<i>Assistenza Sociosanitaria</i>	18
<i>Servizio Sociale</i>	18
<i>Servizio Amministrativo</i>	19
<i>Attività Di Tempo Libero E Di Animazione</i>	19
<i>Servizio Religioso</i>	19
<i>Servizio Di Lavanderia E Guardaroba</i>	19
<i>Servizio Di Parrucchiere Per Uomo E Per Donna E Servizio Pedicure</i>	19

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

<i>Tutela Delle Proprietà Dell' Anziano</i>	19
<i>Indicatori Di Qualità Del Servizio</i>	20
<i>Le Tariffe Aggiornate In Data 01.04.2022</i>	20
<i>La Partecipazione</i>	21
<i>L'elogio Della Critica</i>	21
<i>Relazioni Con Il Pubblico</i>	22
<i>Disposizioni Varie</i>	22

I FINI ISTITUZIONALI

La mission

Il Monastero Società Cooperativa Sociale, che ha la sua sede a Collazzone in provincia di Perugia, gestisce una Residenza Protetta per l'erogazione di prestazioni di assistenza residenziale ad anziani non autosufficienti con patologie cronico-degenerative, non assistibili al proprio domicilio.

La Residenza è inserita pienamente nella rete dei servizi socio-sanitari di zona e persegue la massima integrazione con il territorio.

L'obiettivo primario è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata ad anziani auto e non autosufficienti, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare ed il benessere delle persone che vi risiedono.

La Storia

Il Monastero, nasce il 5 Aprile dell'anno 2002 rilevando una Casa di Riposo per anziani gestita da un soggetto privato e costituendo una Cooperativa Sociale, che al 31/12/2007 annota n. 20 soci, uno dei quali è il Comune di Collazzone.

In data 25/07/2003 con atto n. 6977 la Cooperativa è stata autorizzata dal competente Servizio della Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali all'esercizio dell'attività di Residenza Protetta per anziani non autosufficienti per n. 20 posti letto.

Il diritto alla convenzione, cioè partecipazione della A.S.L. n.1 al 50% del costo del soggiorno, fissato dalla Regione, è dato ad anziani riconosciuti non autosufficienti dall'apposita commissione della ASL n. 1.

Successivamente in data 20/10/2003 ha stipulato idonea convenzione con la l'Azienda Sanitaria Locale n. 2 –Distretto Sanitario n. 3 (oggi ASL n.1), disciplinante i rapporti tra la Residenza e l'Azienda stessa.

Dal momento che la struttura ha la capienza per n. 25 posti letto, in data 08.02.2007, la Cooperativa è stata autorizzata dal Comune di Collazzone all'apertura di un Gruppo Appartamento per n. 4 persone.

Successivamente con Determinazione Dirigenziale della Regione Umbria n.2977 del 30.03.2007 la Cooperativa è stata autorizzata all'ampliamento di ulteriori n.3 posti letto convenzionati.

L'immobile non è di proprietà della Cooperativa ma in locazione ed è situato all'interno del centro storico di Collazzone, facilmente accessibile, da mezzi privati o di soccorso.

Oggi è un importante punto di riferimento per l'assistenza agli anziani provenienti dal territorio della ASL n° 1 dell'Umbria.

L'Accreditamento della Regione Umbria è stato rinnovato per la seconda volta con Determinazione Dirigenziale n. 10675 del 03.11.2016 per un totale di n. 23 posti in convenzione con l'AUSL Umbria 1 e n. 2 per non autosufficienti.

Caratteristiche della struttura

La struttura, situata nel centro storico di Collazzone, era un antico convento di monache Clarisse, da qui il nome "Monastero".

L'ospitalità è assicurata in camere singole o doppie.

Al piano terra è situata la sala da pranzo mentre al primo piano si trova la cucina ed un vasto salone soggiorno utilizzato dagli ospiti durante la giornata; al secondo piano oltre alle camere si trova l'ambulatorio per l'attività svolte dagli infermieri ed il Direttore Sanitario; al terzo piano si trovano altre camere ed una sala molto ampia dove si effettua la fisioterapia.



Tutti i piani sono collegati da un idoneo ascensore.

Il soggiorno delle persone che hanno soddisfacenti condizioni fisiche è assicurato, nei periodi stagionali più favorevoli, dal contesto urbano in cui la struttura è situata, fatta da piazze e vie contigue, che permettono un certo rapporto sociale con gli abitanti di Collazzone; tutto in un complesso urbano a misura d'uomo.



Il modello organizzativo

La cooperativa, che gestisce la struttura, ha l'obiettivo principale di fornire ai residenti un'assistenza qualificata per tutti i servizi erogati. L'attività principale è quella dell'assistenza

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

socio sanitaria, che è supportata da servizi alberghieri di (cucina, lavanderia, manutenzioni...), tutte le prestazioni rispondono, il più possibile, ai bisogni degli anziani.

Il metodo di lavoro si basa sull' équipe assistenziale, dove le diverse professionalità si incontrano per elaborare e verificare i piani di assistenza individuali e per affrontare i problemi del servizio. Le responsabilità sono diffuse ai vari livelli e gli operatori lavorano con professionalità. La certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, e della successiva UNI EN ISO 9001:2015 ottenuta nel 2019, permette al Monastero di rendere omogeneo all'interno dell'organizzazione il livello di qualità nei servizi erogati, attraverso l' analisi, la pianificazione, il monitoraggio dei processi, l'erogazione dei servizi ed il miglioramento continuo delle prestazioni.

La relazione che si instaura fra operatori e residenti è alla base del servizio offerto.

L'organizzazione è orientata alla flessibilità per capire e cercare di mettersi al servizio del cliente.

I NOSTRI VALORI

Garantire il diritto di cittadinanza

Gli anziani ospitati al Monastero non sono “ricoverati”, né “ospiti”, né “pazienti”, ma persone residenti con tutti i loro diritti. Sono cittadini che abitano nella comunità del Monastero di cui sono parte, ma al tempo stesso sono persone con la loro specificità, la loro storia, il loro carattere, le loro idee, la loro personalità, i loro affetti, i loro bisogni.

Il personale è impegnato a garantire la piena affermazione del loro diritto di cittadinanza e a dare risposte appropriate ai loro bisogni, cercando di garantire loro la più alta qualità della vita possibile.

Eguaglianza ed equità

Per poter essere ammessi al Monastero occorre l'autorizzazione del servizio sociale del territorio.

Per garantire imparzialità nell'accesso alla struttura viene tenuta una lista d'attesa da parte della A.S.L. N.1 e dai suoi servizi sociali, con punteggi assegnati oggettivamente ed in base a criteri stabiliti, pertanto tale graduatoria è gestita dalla stessa.

Per quanto riguarda le prestazioni abbiamo superato il concetto generico di dare a tutti la stessa assistenza, per passare a quello più qualificante di dare ad ognuno secondo i suoi bisogni.

Ogni anziano ha diritto a prestazioni commisurate alle sue necessità.

Rapporto con i servizi territoriali

“Il Monastero” non è un terminale di un percorso assistenziale, ma collabora attivamente con i servizi sociali di zona per assicurare la continuità assistenziale. In tale ottica si inserisce a pieno nella programmazione socio-sanitaria di zona, essendo una struttura a disposizione dei comuni che gravitano nella ASL N.1, inserita pertanto organicamente nella rete dei servizi.

Centralità della Persona

L'obiettivo fondamentale è quello di fornire un'assistenza personalizzata ed umanizzata dove al centro di tutto sia l'Anziano-Persona.

L'anziano che entra a “Il Monastero” è una Persona con tutti i suoi diritti, che gli devono essere garantiti in ogni momento. Non è una categoria, non è una tipologia, né tanto meno un ricoverato, un paziente e neanche un ospite, ma è un “Residente”, che si è trasferito ad un

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

nuovo indirizzo e che ha diritto a portarsi dietro il suo vissuto, la sua personalità, i suoi valori, i suoi affetti.

Il rapporto fra persone, operatori e residenti, è fondamentale ed è terapeutico.

L'autonomia della Persona

La massima libertà la si può mettere in atto quando siamo autonomi, pertanto diventa importante cercare di rendere i residenti più autonomi e liberi possibile. Si deve partire dal presupposto che non esistono tipologie già confezionate: allettati, cateterizzati, impiagati, incontinenti...., ma che spesso è l'organizzazione che li categorizza. Allora bisogna pensare sempre che gli interventi ed i piani che si mettono in atto sono importanti per migliorare una situazione, per cambiarla. Così diventa essenziale lavorare tutti (tutti gli operatori delle diverse professionalità, i parenti, gli specialisti....) con un unico obiettivo: quello del recupero delle funzioni o al mantenimento, o comunque a prevenire un eventuale peggioramento. Inoltre è essenziale che questa attività sia estesa ad ogni azione della vita quotidiana (dall'alzarsi all'igiene, dal mangiare, all'andare in bagno) per rendere attivo continuamente l'anziano, cercando così di non fargli perdere certe abilità, ma anzi incentivandolo a fare. In quest'ottica sarebbe sbagliato sostituirsi all'anziano nelle attività, ma l'operatore deve essere un supporto per aiutarlo a fare. Quindi l'obiettivo è lavorare per rendere l'anziano più autonomo possibile nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.

La qualità della vita

L'anziano è inserito in una nuova comunità, ma ha diritto a conservare le sue abitudini e i suoi obiettivi di vita, la sua privacy. Molto importante è seguire l'inserimento, con le relative procedure per l'accoglienza. Il compito principale degli operatori è quello di creare un clima che assicuri ai residenti gli stimoli necessari per partecipare attivamente alla vita quotidiana, creando delle valide aspettative di vita.

In questo contesto l'animazione, la terapia occupazionale, la riabilitazione, le attività ricreative e di socializzazione sono parte essenziale dei programmi per garantire un'elevata qualità della vita agli anziani residenti. Occorre puntare a sentirsi parte ed inseriti nella comunità "Il Monastero".

Diritto di scelta

L'accesso è riservato a coloro che scelgono "Il Monastero" come intervento assistenziale migliore per la loro situazione nell'ambito del piano personalizzato di intervento definito dal servizio sociale competente. All'interno della struttura il residente ha diritto ad essere coinvolto e concordare il proprio piano assistenziale. Deve essere sempre preventivamente informato sugli interventi sociosanitari a lui rivolti.

Oltre che nelle attività assistenziali tale diritto deve esercitarsi anche in quelle alberghiere, sulla partecipazione alle attività di socializzazione, sull'organizzazione della propria giornata e della propria vita.

Qualora l'anziano non sia in grado di poter scegliere il discorso va traslato alla famiglia.

Libertà di movimento

Compatibilmente con il suo stato di salute il Residente può muoversi liberamente all'interno del nucleo, della struttura ed andare all'esterno. Occorre anzi favorire l'uscita dalla Residenza ed incoraggiare i contatti, o i brevi ritorni a casa o dai suoi cari. "Il Monastero" è una residenza e chi vi abita deve considerarsi come a casa propria, pertanto l'anziano deve essere libero di scegliere in ogni momento senza vincoli eccessivi.

Deve essere messo in atto il principio delle “porte aperte”, dove il controllo non deve limitare la libertà di movimento. Il discorso vale anche per i parenti, che occorre coinvolgere il più possibile, cioè non ci devono essere orari, ma libertà di entrata.

Essere parte del territorio

Per non essere considerati un'enclave del territorio di riferimento bisogna che la Residenza sia sempre aperta alle diverse realtà e parte integrante di esso, proponendo continuamente attività ed iniziative aperte a tutti. Si tratta di avere rapporti e stilare dei progetti che coinvolgano tutti i soggetti del volontariato sociale: dai giovani agli anziani. In tal senso gli spettacoli, le feste, la sagra, l'università della terza età, sono iniziative che “Il Monastero” deve portare avanti con una doppia ottica: la validità dell'iniziativa per l'interno e l'apertura anche all'esterno.

Bisogna avere l'obiettivo di utilizzare il territorio come arricchimento di “Il Monastero” e viceversa.

Oltre che alle associazioni ed alle istituzioni il discorso deve essere rivolto proprio a tutti i cittadini.

NORME PER I FAMILIARI PER LA SICUREZZA DEGLI OSPITI

- ***NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA:**
I nostri Ospiti sono fragili e spesso non in grado di essere collaborativi negli spostamenti per cui se movimenti un Ospite da solo puoi correre il rischio di farti male e di fare male anche a lui. Chiedi supporto al personale che è formato per effettuare lo spostamento in sicurezza.
- ***COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO**
I nostri Ospiti sono complessi nella gestione. Se ritieni che le cure che stiamo offrendo non siano adeguate, il nostro personale sanitario è disponibile per chiarimenti e confronti. Non intervenire in autonomia (ad esempio con integratori o medicinali, con esercizi fisici o con medicinali) perché gli stessi potrebbero essere dannosi alla salute del tuo caro.
- ***ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA** La Residenza non è solo un luogo in cui si viene curati, ma rappresenta un luogo di socializzazione e di condivisione che favorisce lo sviluppo di legami interpersonali...perché non condividere qualcosa che per noi ricorda la casa, le nostre tradizioni? La “legislazione alimentare” relativa all'igiene sui prodotti alimentari vieta la somministrazione di prodotti fatti in casa e non confezionati; è pertanto vietato portare al tuo caro pietanze fatte in casa, se vuoi portare qualcosa deve essere esclusivamente confezionato e dovrai lasciare alla struttura l'etichetta del prodotto e/o lo scontrino che verrà appositamente conservato per il tracciamento alimentare.
- ***NON DARE CIBO AGLI OSPITI** I nostri Ospiti sono spesso portatori di patologie che limitano le loro diete o anche la loro capacità di deglutizione. Dare cibo non consentito ad un Ospite può mettere a repentaglio la sua salute, ti chiediamo pertanto di astenerti dal somministrare autonomamente cibo agli altri Ospiti senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario.
- ***L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ** Il personale è tenuto a garantire l'igiene degli Ospiti. Prodotti comunemente presenti sul mercato possono risultare aggressivi e contenere allergeni che possono causare effetti collaterali. A volte poi gli Ospiti sono poco collaborativi e si rischia di far loro male insistendo per raggiungere zone meno agevoli. Per questo ti chiediamo di non occuparti personalmente dell'igiene del tuo caro ma di rivolgerti al personale che interverrà nei modi e con i prodotti più adeguati per preservare la sua cute e la sua incolumità.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

- ***LAVA LE MANI** Le mani sono il primo veicolo di germi e pertanto l'igiene delle mani è il primo passo contro le infezioni. La salute non passa sempre da cose complicate o da interventi mirati, ci sono gesti semplici, come il lavaggio delle mani, che garantiscono lo stare bene nel rispetto di se stessi e degli altri.
- ***SE SEI MALATO RESTA A CASA** Lo star bene trasferisce benessere anche agli altri, se non sei in forma o sei malaticcio non sentirti obbligato a venirci a trovare. Per il benessere di tutti è meglio se rimani a casa per qualche giorno.
- ***VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI** Qui vivono persone che devono essere tutelate non essendo in grado di autogestirsi. Gli ambienti di vita devono garantire la loro incolumità, pertanto se trovi una porta chiusa, fai attenzione a richiuderla dopo il tuo passaggio. Accertati anche che i cancelli esterni si chiudano dopo il tuo passaggio e non agevolare l'uscita di persone; non sarà un gesto di maleducazione, ma un'attenzione nei confronti di chi è più fragile.
- ***ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA** La segnaletica della sicurezza permette di identificare i pericoli, divieti e obblighi nonché di fornire informazioni. Le vie di fuga e di accesso rappresentano varchi per gestire rapidamente eventuali emergenze. Non sottovalutare questi messaggi e verifica di non ostruire le vie di fuga: potrebbero esserti utili per evitare pericoli ed affrontare situazioni di emergenza.
- ***LA SICUREZZA RICHIEDE LA COLLABORAZIONE DI TUTTI** L'azienda è impegnata a garantire ambienti sicuri per gli Ospiti, frequentatori, dipendenti e collaboratori. Aiutaci a mantenere alta l'attenzione alla sicurezza e segnalaci malfunzionamenti, guasti, rotture, ecc. la Tua collaborazione è per noi un prezioso aiuto.

GLI INTERVENTI EROGATI IN FASE DI RICOVERO - HUMANITAS

PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA Specificità DELLA PERSONA

All'ingresso il paziente e i suoi familiari verranno accolti con professionalità, gentilezza, comprensione nel rispetto dei tempi necessari per la gestione di un momento così delicato come il cambiamento di vita di un paziente fragile e il distacco dalla famiglia e dalle proprie abitudini.

Nell'inserimento del nuovo ospite bisogna sempre tenere presente la sua Storia di vita, i suoi bisogni e desideri; di tali aspetti ne viene data evidenza nelle cartelle personali e nel PAI.

La struttura tende a favorire la personalizzazione degli ambienti di vita permettendo l'ammissibilità di oggetti propri all'interno della struttura.

Nell'ambito sanitario, la normativa vigente prevede che nelle residenze per anziani vengano svolte attività di prevenzione, cura e riabilitazione che non necessitino del ricovero ospedaliero.

Gli Ospiti usufruiscono di una qualificata assistenza infermieristica e medica, di un servizio alberghiero, vitto, alloggio, riscaldamento, biancheria e pulizie; dell'opportunità di socializzazioni ricreative e culturali; dell'assistenza nello svolgimento delle attività di igiene personale; del servizio di lavanderia e guardaroba; dell'assistenza religiosa, se gradita.

Sono erogati, proporzionalmente al bisogno, interventi di mobilitazione e di recupero dell'autonomia psicofisica. Gli Ospiti hanno la libertà di alzata la mattina secondo le necessità personali, rispettando nei limiti delle possibilità, l'organizzazione giornaliera.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

ASSISTENZA SANITARIA: IL CUORE DELLA STRUTTURA

Nella struttura ci troviamo di fronte a persone con vari gradi di non-autosufficienza, condizioni che spesso non dipendono esclusivamente ed automaticamente dall'età, ma anche da malattie fisiche o psichiche, da incidenti o dal contesto socio-economico e relazionale che vivono in famiglia, per cui, nel considerare il fabbisogno di assistenza di un Ospite si deve necessariamente considerare la complessità di situazioni intrinseche la cui conoscenza è indispensabile per il percorso assistenziale.

La valutazione multidisciplinare dell'anziano, soprattutto del grande anziano ultraottantacinquenne è alla base del processo diagnostico-terapeutico-assistenziale, riassunto nella stesura del PAI.

Terapia occupazionale: sono attività che, integrate all'interno del PAI (piano di assistenza individuale) dell'Ospite, concorrono a far evolvere positivamente lo stato psicofisico dell'Ospite stesso.

Quando il recupero non è quello sperato e gli handicap persistono, la struttura cerca di adeguarsi alle esigenze personali, riducendo al minimo il disorientamento di chi si trova privato della propria autonomia. È proprio in tali condizioni che il personale deve dimostrare l'esperienza e l'inventiva ad adattare strumenti ed attrezzature, nel trovare accorgimenti che consentano all'anziano di compensare, almeno in parte, carenza ed inabilità.

LA TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

L'ammissione dei clienti privati

L'utente persona anziana, che richiede di essere inserito presso la struttura o chi per lui, deve presentarsi presso gli uffici amministrativi per un colloquio informativo circa le sue condizioni socio-sanitarie e nel caso che la Direzione Sanitaria, dopo aver visionato la documentazione sanitaria, esprima parere favorevole, potrà essere inserito in struttura secondo l'iter di ingresso che consiste in:

- sottoscrizione da parte del richiedente o di chi ne fa le veci, del contratto per la fornitura di servizi socio-sanitari assistenziali residenziali in Residenza Protetta prendendo inoltre visione della carta dei servizi, le prestazioni e i servizi offerti del presente regolamento delle tariffe applicate accettandoli incondizionatamente.

- inserimento dell'ospite nella struttura secondo le modalità previste nel contratto.

MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI RICOVERO PER NUOVO OSPITE

Hanno accesso alla Residenza e quindi alla fruizione dei servizi resi, tutti i cittadini che, in base al principio della libera scelta, optino per RP Monastero quale Struttura per la loro residenzialità in regime di assistenza socio sanitaria privata e/o in convenzione con la USL.

Al momento della domanda di ingresso il Referente della direzione effettua la raccolta dei dati sanitari ed assistenziali nell'apposito modulo (Mod.....DOMANDA DI AMMISSIONE e spiega al richiedente in modo chiaro ed esaustivo i punti previsti nella Procedura **“Procedura di eleggibilità e presa in carico con erogazione del servizio, pianificazione, gestione e controllo”**.

La compilazione del modello di prima valutazione dell'ospite e della domanda di inserimento sanitario consente all'équipe di struttura di valutarne l'eleggibilità e solo successivamente all'ingresso programmare il piano assistenziale individualizzato.

Il Direttore Sanitario definisce l'eleggibilità della richiesta e, nel caso fosse eleggibile e ci fosse la disponibilità del posto il referente dovrà sottoscrivere il contratto di accoglienza, quale accordo ed assunzione di responsabilità dell'ospite e del suo familiare, se non ci fosse il posto, la domanda si archiverà in attesa di essere rivalutata al primo posto disponibile, secondo i criteri della stessa procedura che definisce i criteri eleggibilità'.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

ELEGGIBILITÀ

Si considerano **come criteri di eleggibilità (inclusione)** i seguenti aspetti:

- Qualsiasi genere, religione, etnia, grado di istruzione
- Lingua italiana e inglese
- Privato
- convenzionato con l'asl di pertinenza
 - non autosufficiente superiore a 65 anni e due persone sotto i 65 anni non autosufficienti;
 - grado di non autosufficienza e omogeneità con altri ospiti che presentano analoghe problematiche;
 - condizioni cliniche che possono essere gestite all'interno della struttura senza pregiudizio per lo stato di salute, garantendo coerenza fra bisogni assistenziali del paziente, risorse professionali, organizzative e tecnologiche di cui è dotata la struttura;
 - necessità di medio livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera.
 - condizioni socioeconomiche ed ambientali che non consentono la permanenza al domicilio, sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;

Criteri di esclusione:

- Presenza di patologie infettive/trasmissibili che possono mettere a rischio la vita comunitaria;
- Non aver compiuto ciclo vaccinale obbligatorio compreso quello del covid-19 o aver fatto almeno una dose di vaccinazione che poi dovrà essere completata una volta inserito in struttura;
- Pazienti autosufficienti
 - si ritengono non appropriati ospiti con problematiche comportamentali gravi che richiedono un rapporto operatore 1:1, condizioni sanitarie da rischio di instabilità clinica, tali da non richiedere cure intensive ospedaliere;

Criteri di priorità

- sui 23 posti in convenzione la priorità deve essere data alla richiesta dei rispettivi Distretti della Asl Umbria 1 (principalmente Media Valle del Tevere e Perugino);
- a parità di domande si valuta l'ordine cronologico della lista di attesa, successivamente le condizioni cliniche del paziente, gli equilibri della Residenza Protetta e capacità di accoglienza;

Criteri di trasparenza

Il Paziente in qualsiasi momento può chiedere a che punto è della lista di attesa e chiedere spiegazioni.

RESPONSABILITÀ

Il Responsabile Amministrativo è responsabile della modalità di acquisizione delle richieste e della lista di attesa e la gestione dell'attività di preventivazione; le modalità di gestione del contratto;

La responsabilità della presa in carico dell'ospite è dell'assistente sociale in collaborazione con il direttore sanitario.

L'inserimento nella lista d'attesa avviene da parte del referente amministrativo dopo l'avallo dell'assistente sociale direttore sanitario e la prima valutazione dell'ospite.

Le responsabilità di ogni fase sono descritte nella PR01 organizzazione per la qualità.

Quindi l'accesso alla struttura è di Responsabilità del Direttore Sanitario in base ai criteri di eleggibilità e di esclusione e di priorità sopra indicati.

GARANTENDO COERENZA FRA BISOGNI ASSISTENZIALI DEL PAZIENTE, RISORSE PROFESSIONALI, ORGANIZZATIVE E TECNOLOGICHE DI CUI È DOTATA LA STRUTTURA;

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

REQUISITI AGGIUNTIVI STRUTTURALI, ORGANIZZATIVI E TECNOLOGICI

la struttura utilizza un modello organizzativo che prevede:

- assistenza sanitaria (medica, infermieristica) Direttore Sanitario, 3 infermieri ;
- assistenza sociale n. 1 ;
- attività riabilitativa n. 1 fisioterapista;
- percorsi per accertamenti diagnostici;
- assistenza farmaceutica;
- educazione terapeutica all'ospite e al caregiver da parte di AS/COI e IP;
- assistenza tutelare con garanzia di continuità assistenziale e attività ricreative, di socializzazione e animazione AS/Psicologa;
- garantisce ospitalità anche a persone che necessitano di maggiore intensità assistenziale (ad es. riacutizzazione di patologia cronica);
- garantisce: occasioni di vita comunitaria; aiuto nelle attività quotidiane;
- attività finalizzate al mantenimento e all'attivazione delle capacità residue
- servizi offerti alle famiglie:
 - accesso ai familiari (secondo disposizioni inerenti Covid-19)
 - attività di sostegno/ascolto ai familiari

Attività medica continuativa:

Il MMG deve garantire una continuità di cura con accessi periodici e concordati con la direzione sanitaria della struttura.

Possono essere presenti medici interni alla struttura (in aggiunta al direttore sanitario), i quali in ogni caso non possono sostituirsi alla responsabilità del MMG dell'assistito. Nelle ore notturne e festive l'assistenza medica è garantita dalla CA.

Assistenza Di Base

- a. Infermiere con standard tra 30/45 minuti al giorno per ospite e reperibilità notturna;
- b. OSS presente 24h;
- c. funzioni infermieristiche di coordinamento di 4 ore a settimana ogni 20 ospiti;

Fino al 50% dell'assistenza infermieristica può essere sostituita con quella dell'OSS, purché le due figure siano in compresenza nello stesso turno.

Assistenza Professionale

Professionisti della riabilitazione (fisioterapista) Assistenza riabilitativa ove previsto dal PAI

Ass.te sociale

I passaggi sopra indicati sono indispensabili per garantire gli inserimenti di nuovi utenti in sicurezza.

Gli orari di ingresso della struttura per i nuovi ospiti saranno stabiliti di volta in volta in base alle necessità dell'ospite entrante e dalla presenza dell'equipe che l'accoglierà (DS-AS-RQ_OSS-IP) ove possibile la compresenza; ove non ci siano particolari necessità si predilige l'orario della mattina (lontano dalle attività principali, 10-12).

Inoltre i documenti per la presa in carico sanitari e non necessari per il ricovero che saranno comunicati da RQ e AS sono:

- Carta d'identità, certificato di residenza, stato di famiglia e codice fiscale
- Libretto sanitario e tessera sanitaria
- Eventuale libretto di esenzione + assistenza integrativa
- Decreto di invalidità
- Certificazione del familiare che usufruisce della legge 104
- Decreto che attesti l'eventuale interdizione o inabilità dell'anziano (nomina amministratore di sostegno/tutore)

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

- Certificato medico da cui risulti che non vi sono malattie infettive in atto e che l'ospite è idoneo alla vita di comunità
- Certificato del MMG che attesti le patologie e la terapia in atto
- Cartelle cliniche relative ai precedenti ricoveri in strutture sanitarie e ogni altra documentazione medica disponibile
- Dimissioni/lettera dimissioni da altra struttura
- relazione UVM/UVG ASL di competenza (art. 14 L. 238/2000)
- certificazione Covid-19 redatta dal MMG
-

Tali documenti saranno necessari non solo per l'ingresso ma anche per la permanenza dell'ospite all'interno della struttura e per i momenti immediatamente successivi al percorso socio-assistenziale.

La gestione generale dell'accesso è in capo a DS e COI/AS o loro delegati che provvederanno a verificare ulteriormente i requisiti previsti come eleggibilità.

All'ingresso il paziente sarà accolto dal personale presente sanitario e socio-sanitario e registrato sul mod. 69 registro presenze ospiti, inoltre l'AS avrà già dato incarico identificando un case manager per il paziente stesso.

Tutte le uscite ed i ricoveri che prevedono un pernottamento fuori verranno registrate sul mod. 69 insieme dimissioni e decessi.

Tutti i vari rappresentanti dell'RP (AS/GAMI/DS/COI) effettueranno colloqui con paziente/familiare/tutore per raccogliere tutte le informazioni necessarie all'inserimento ed al corretto inserimento dell'ospite per la parte assistenziale e la presa in carico dello stesso.

Verrà redatto un calendario terapeutico che prevederà un programma terapeutico redatto e condiviso con MMG (programmazione esami ematici all'ingresso e successivi, specifiche visite secondo patologia presente, accertamenti vari ecc.....)

All'ingresso il paziente sarà registrato nel portale della Questura, sul sistema Atlante e sulla modulistica presente MOD 69. Il CASE MANAGER individuato dall'AS in un operatore OSS in un infermiere sono le figure che hanno l'incarico di seguire il percorso socio-assistenziale e sanitario del paziente e che potranno interfacciarsi con i familiari dando informazioni in base al ruolo ed alle competenze per garantire una comunicazione costante, adeguata alle necessità del paziente, al familiare-Tutore.

Verrà redatta una cartella clinica e aperto il fascicolo sanitario corredato inizialmente da scale di valutazione all'ingresso per valutarne i seguenti rischi:

- caduta
- malnutrizione
- lesioni da decubito
- presenza di dolore

Dopo un periodo di osservazione di 7-15 giorni l'equipè composta da:AS-DS-MMG-COI-OSS, CASE MANAGER, procederà a stilare il Piano Assistenziale Individualizzato che prevederà l'utilizzo di scale di valutazione (MNA-Tinetti-Norton-ADL-IADL-EMSS-GDS-CDR.....) le informazioni ottenute durante il periodo di osservazione e la valutazione delle areesulle quali si procederà ad una progettualità secondo i bisogni e rischi dell'ospite; il tutto condiviso con l'ospite/familiare/Tutore.

Agli ospiti vengono garantite le prestazioni che concorrono al mantenimento dello stato di salute, delle capacità funzionali residue, della cura di se, ovvero al recupero della massima autonomia possibile, in funzione del raggiungimento e/o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita.

I fabbisogni assistenziali dei pazienti vengono stabiliti dal PAI e secondo un programma di attività standardizzato, in base ai quali le risorse professionali, organizzative e tecnologiche vengono messe a disposizione per il soddisfacimento degli stessi.

Rev. 05 del 12.02.2023
 Ultima revisione
 Progr. Rinnovo triennale

FASE AMMINISTRATIVA DEL NUOVO INGRESSO

Il paziente si distinguerà in privato e convenzionato, cioè se l'inserimento avviene in regime di Convenzione con AUSL Umbria 1 oppure in regime privatistico dovrà prendere visione, accettare e firmare:

- Contratto di accesso alla struttura privato/convenzionato- dati inerenti i consensi al trattamento dei dati e privacy;
- Regolamento interno e carta dei servizi consegnata all'ingresso
- Codice etico
- Brochure informative inerenti la struttura ed i rischi

Ove possibile tale documentazione andrebbero presentate all'ospite, familiare prima dell'ingresso, altrimenti nei primi momenti della fase dell'ingresso.

Per i pazienti convenzionati in sede di inserimento dell'ospite sarà necessaria la richiesta del servizio inviante e la successiva conferma ad inserimento avvenuto.

GESTIONE PROPRIETÀ DEL CLIENTE: PRESA IN CARICO DEL VESTIARIO

A prescindere dalla provenienza del paziente l'AS comunicherà al familiare tramite il modello brevi mano o inviato per email l'elenco indumenti minimo da portare al momento dell'ingresso.

Inoltre spiegherà/predisporrà la codifica degli indumenti con il servizio pulizie-lavanderia e per il la proprietà del cliente i riferimenti saranno l'ufficio amministrazione che lo gestirà come sotto.

All'ingresso dell'ospite con il familiare RQ e GAMI concordano un fondo cassa mensile o previo bonifico bancario che verranno utilizzati per le necessità dell'ospite (sanitarie e non), e rendicontato ogni due mesi circa e firmato per ricevuta dai familiari-tutore.

Un'alternativa concordata con le parti potrà essere quella dell'anticipo del pagamento da parte dell'Amministrazione delle spese concordate che verranno rendicontate con specifico modello e corredate da documento fiscale che il familiare/Tutore provvederà a saldare successivamente.

PRESA IN CARICO EFFETTI PERSONALI (AUSILI, PRESIDI, OGGETTI, BENI

All'ingresso RQ-GAMI provvederà insieme ad AS o un suo delegato a censire, verificare lo stato dei beni personali (ausili, presidi, indumenti, oggetti e beni dell'ospite) che verranno codificati tramite un codice identificativo dell'ospite e registrati nell'apposita modulistica condivisa con il familiare.

Rispetto alla proprietà del cliente inteso come i dati anagrafici e sanitari dell'ospite verranno presi in carico dal personale amministrativo a sanitario autorizzato.

Tali proprietà verranno archiviate nel fascicolo sanitario e garantita la sicurezza.

PRIVACY E CONSENSO FOTO

La struttura si fa carico del dato personale attraverso la gestione e la garanzia della privacy (informativa e consenso), gestendo il dato sia con un percorso garantito ambientale (tramite serrature e cartellonistica).

Inoltre verrà richiesta l'autorizzazione per l'utilizzo di immagini da poter usare per sito internet o uso internet.

Notizie Cliniche E Privacy

L'amministrazione e la direzione sanitaria sono a disposizione dei familiari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona. È possibile ottenere informazioni in merito a giorni e orari presso l'ufficio amministrativo o per telefono. Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone se non espressamente autorizzato.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'accoglienza, prima dell'ingresso in Struttura, viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)

RACCORDO CON I MMG

Fondamentale garantire il raccordo con i MMG, per tale motivo è necessario che vengano forniti i dati, all'ingresso o il prima possibile da parte del paziente/familiare/tutore, del medico curante per garantire la continuità assistenziale e le informazioni necessarie per il percorso del paziente.

Tali dati verranno registrati nell'apposito spazio, in anagrafica: il nome e cognome del MMG, i suoi recapiti completi, il luogo del suo ambulatorio e gli orari di visita.

RILASCIO COPIA CARTELLA SANITARIA E DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Il Monastero dispone di specifiche linee guida riguardanti l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L.241/1990, che regola la modalità con cui viene rilasciata la documentazione personale dell'Utente (PAI, esami diagnostici, cartella socio sanitaria integrata, ecc.).

Copia della cartella clinica documentazione personale dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite e/o del Tutore/ Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi alla Referente della direzione per via pec ilmonastero@pec.it. Presso l'amministrazione è possibile farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della documentazione venga rilasciata in 7 giorni lavorativi. Il costo della copia è gratuito. La reception può inoltre rilasciare ai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.

GESTIONE RISCHIO CLINICO

Il rischio clinico è la possibilità che un paziente subisca un danno involontario imputabile alle cure sanitarie.

Ha conseguenze gravi su pazienti, operatori e strutture sanitarie, perché coinvolge la vita umana, da un lato, e responsabilità legali, dall'altro. Il rischio clinico è anche quell'insieme di pratiche e di procedure atte a individuare le fonti del rischio e a ridurle. Alcuni fattori predispongono più facilmente gli eventi avversi. Tra le cause degli errori sanitari si evidenziano i seguenti aspetti (danno strutturale): carenza di organico, stanchezza del personale, errori di comunicazione, stress da lavoro correlato, sovraffollamento dei reparti ospedalieri, eccessivo carico di lavoro per il personale, mancata applicazione di linee guida/procedure/protocolli aziendali, carenze della struttura sanitaria. Bisogna lavorare su questi aspetti per minimizzare il rischio con un progetto strutturato e personalizzato di gestione del rischio e di eventuali eventi avversi. La legge Gelli chiede agli operatori sanitari di rispettare delle "Buone pratiche per la sicurezza" delle cure. Tra queste, le "Raccomandazioni" che il Ministero della Salute pubblica dal 2005 mettono in guardia gli operatori sanitari rispetto a procedure potenzialmente pericolose per sé stessi o per i pazienti.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata annualmente mediante l'analisi dei Questionari di Soddisfazione dell'Ospite. I questionari sono in forma anonima e vengono somministrati in forma cartacea ai caregiver o agli stessi Ospiti annualmente, quando viene fatta richiesta o alla fine di un ricovero temporaneo.

Nel riesame della direzione si analizzano i questionari riconsegnati ed i risultati emersi sono resi noti in bacheca al corridoio della struttura.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

Inoltre viene valutato il questionario di gradimento del vitto semestralmente; i risultati del questionario di soddisfazione degli ospiti viene pubblicato sul sito internet ed in bacheca.

RECLAMO

La Residenza garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare e consegnare nella cassetta all'ingresso. La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 3 giorni dal ricevimento. I reclami vengono presi in carico contestualmente alla relativa segnalazione ed il termine massimo per l'evasione degli stessi è fissato in 15 giorni, laddove siano coinvolti per la loro risoluzione enti o fornitori esterni.

I reclami vengono gestiti da RQ e analizzati annualmente nel Riesame di Direzione; stessa gestione per i suggerimenti, osservazioni.

NON CONFORMITÀ

La non conformità, è indicata nei documenti della qualità con la sigla **NC**, è intesa come **deviazione rispetto agli standard di riferimento o mancato soddisfacimento di un requisito**.

Le non conformità possono essere aperte da tutti e gestite nell'apposito mod. 02 dal Responsabile e analizzate da RQ periodicamente nel Riesame.

L'ammissione degli ospiti in convenzione con la ASL

L'utente, persona anziana non autosufficiente, che richiede di essere inserito presso la R.P. per ottenere l'integrazione sanitaria del 50% della retta residenziale deve:

- presentarsi al Servizio Sociale della ASL di competenza per la compilazione della documentazione richiesta e consegnarla al suddetto Servizio;
- contattare l'Assistente sociale del servizio ASL per individuare eventuali suoi bisogni e necessità ai fini dell'attivazione del N.V.G. (Nucleo di Valutazione Geriatrica) che deve valutare la sua condizione di non autosufficienza;
- essere inserito, una volta ottenuta la valutazione di non autosufficienza, nella lista di attesa redatta e gestita, in ordine cronologico e secondo le necessità di ogni singolo utente, dal Servizio Sociale della ASL e indipendentemente dalla allocazione dell'utente al momento della valutazione del NVG (Ospedale, altra residenze o domicilio);

L'anziano non autosufficiente che è stato inserito presso la struttura con l'integrazione sanitaria della retta di ricovero (50%) da parte della ASL di competenza e che si trova nella condizione di non poter far fronte con i propri mezzi al pagamento della retta sociale per il restante 50% può chiedere l'integrazione della retta al proprio comune di residenza, inoltrando ai servizi sociali del comune di riferimento la documentazione necessaria (certificazione ISEE) per l'accoglimento della richiesta.

Il periodo iniziale di permanenza nella struttura (almeno 30 giorni), costituisce il periodo di osservazione/ambientazione.

In tale fase è possibile recedere dal contratto da entrambe le parti senza preavviso.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire o per scadenza del termine autorizzato nel caso di ricovero temporaneo o su richiesta scritta presentata dall'anziano o dai familiari, con preavviso di 15 giorni.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

Il Presidente, in qualità di gestore della residenza, sentito il CDA, può allontanare un residente, con provvedimento di urgenza, in caso di condotta incompatibile con la vita comunitaria o per gravi infrazioni del Regolamento.

Di tale provvedimento viene data comunicazione all'ASL competente e al servizio sociale del Comune di provenienza dell'anziano e/o ai suoi familiari, affinché venga trovata una nuova e adeguata sistemazione.

PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Agli ospiti devono essere garantite le prestazioni che concorrono al mantenimento dello stato di salute, delle capacità funzionali residue, della cura di se, ovvero al recupero della massima autonomia possibile, in funzione del raggiungimento e/o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita.

I fabbisogni assistenziali dei pazienti vengono stabiliti dal PAI e secondo un programma di attività standardizzato, in base ai quali le risorse professionali, organizzative e tecnologiche vengono messe a disposizione per il soddisfacimento degli stessi.

Vita in struttura – Descrizione delle attività e orari

Le attività nella RP Il Monastero sono organizzate nel rispetto dei bisogni di base dell'ospite e possono variare per singolo ospite seconda delle necessità assistenziali individuali:

ATTIVITA'	DALLE ORE	ALLE ORE
Sveglia ed igiene	06:00	In base alle esigenze personali Ospite
Colazione	09:00	10:00
Attività mattutine ed idratazione	10:00	11:30
Animazione	10:00	11:30
Cena	18:20	19:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze personali Ospite	
Merenda	15:30	16:00
Attività ricreative	16:00	17:00
Riposo	In base alle esigenze personali Ospite	

Il programma delle attività settimanali è affisso in bacheca all'ingresso consultabile da tutti.

L'alloggio

All'ingresso all'anziano viene assegnato un posto in una camera doppia o singola a seconda delle disponibilità .

L'assegnazione del posto in una camera singola avviene secondo le valutazioni dell'équipe della struttura in considerazione delle problematiche di carattere sociale, assistenziale e sanitario degli anziani presenti, come pure il suo eventuale trasferimento in altra camera.

Il residente potrà, per quanto possibile, scegliere il proprio compagno di camera, arredare la stanza con piccoli arredi personali, usare il proprio televisore.

Il residente dovrà curare il proprio alloggio e tenere in ordine gli oggetti di sua proprietà e rispettare la tranquillità degli altri ospiti.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale



Sala da pranzo

I pasti sono consumati di regola nel salone da pranzo al piano terra della struttura, per problemi di salute sono serviti in camera.

Di norma l'orario dei pasti è il seguente : colazione ore 9,00; pranzo ore 12,15; cena ore 18,30.



Il vitto

Il vitto è a carattere familiare. Il menù giornaliero è stato predisposto garantendo una certa varietà di piatti e varia con cadenza quindicinale. Ciò per le persone che sono in un buono stato di salute, mentre per quelle che hanno maggiori problematiche fisiche viene preparato un pasto semiliquido, variando comunque il gusto e la qualità dei prodotti.

E' garantita la possibilità di seguire diete particolari connesse al proprio stato di salute. Il menù è reso pubblico tramite affissione nella bacheca comune. I pasti sono predisposti rispettando il Manuale di Autocontrollo che descrive il Piano di Autocontrollo istituito e conservato nella mensa del Monastero realizzato in conformità al "pacchetto igiene"

Rif. Normativi: Reg.CE852/04, al Reg.CE 2073/05 ed al D.lgs.193/07.

In esso sono definiti l'organizzazione, le risorse, le metodologie e le tecniche seguite per garantire il controllo della sicurezza degli alimenti conservati, preparati e somministrati dalla struttura. Il Piano di Autocontrollo implementato segue i principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici HACCP.

E' presente il Piano di Autocontrollo mensile del Servizio pulizie e lavanderia e del Servizio ristorazione mod. 20 rev. 01, riguardante lo svolgimento dei rispettivi servizi; sono presenti specifiche procedure operative riguardanti la gestione dei pasti per ciliaci, il monitoraggio nutrizionale dell'ospite, ecc.....

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

L'IDRATAZIONE

Quotidianamente è garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui acqua, the, camomilla, orzo, latte, succo di frutta, ecc.

Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

SERVIZI OFFERTI

La struttura assicura gratuitamente i seguenti servizi interni o esterni:

Servizio medico - infermieristico

L'assistenza sanitaria ordinaria è garantita di norma dal Medico di Medicina Generale e dal tramite il Direttore Sanitario del Monastero.

Nei giorni festivi e nelle ore notturne il servizio è garantito dalla Guardia medica; per i casi urgenti e le emergenze il riferimento è il 118.

Le visite specialistiche vengono effettuate nell'ambito dei servizi forniti dalla A.S.L. sulla base delle richieste del medico curante.

Eventuali ricoveri in ospedale sono disposti su ordine medico con ambulanza o mezzo della struttura. L'assistenza durante il ricovero in ospedale è a carico dell'anziano, la residenza provvede al recapito e cambio di biancheria.

L'assistenza infermieristica è fornita da infermieri professionali, abilitati ai termini di legge, coordinati da una caposala, che provvedono a:

- approvvigionamento, distribuzione e somministrazione terapie prescritte dal medico curante. I farmaci seguono le regole del Servizio Sanitario Nazionale;
- interventi infermieristici (es. rilevazione parametri vitali, medicazioni, ecc.), secondo le indicazioni del medico curante;
- programmazione visite mediche e specialistiche;
- interventi sanitari di emergenza-urgenza;
- organizzazione dei ricoveri ospedalieri;

Servizio di fisioterapia e di riabilitazione motoria

Gli interventi riguardano il recupero e/o il mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse.

Il servizio assicurato da n.1 fisioterapista.

Assistenza sociosanitaria

L'assistenza di base fornita, si basa sul principio della personalizzazione dell'intervento, stimolando l'autonomia della persona anziana.

L'assistenza personalizzata viene programmata tramite il piano di assistenza individualizzato con il contributo di varie figure professionali (socio-sanitari, infermieri, caposala, fisioterapisti) e si concretizza in interventi specifici per il soddisfacimento dei bisogni del residente, nel rispetto delle abitudini di vita di ogni persona.

Servizio Sociale

L'assistente sociale del Monastero, oltre alle normali mansioni istituzionali:

- mantiene i contatti con il servizio sociale dei comuni di provenienza degli anziani;
- si occupa dell'ammissione dei nuovi residenti (chiamata, colloquio preliminare all'ammissione, ecc.);

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

- mette in atto interventi tesi a favorire i rapporti tra i residenti e tra residenti e operatori della struttura;
- mantiene i contatti con i familiari, favorendo la loro partecipazione alla vita della residenza;
- partecipa alla stesura di progetti di assistenza individuali;
- svolge attività di segretariato sociale.;
- ascolto attivo dei pazienti

L'Assistente sociale presente in struttura garantirà colloqui formali e informali all'ospite/caregiver/Tutore e organizzerà attività ricreative con gli ospiti.

Servizio Amministrativo

Il personale amministrativo favorisce il disbrigo di pratiche amministrative degli anziani e si occupa della gestione rette, informazione per l'accesso di nuovi utenti e della gestione complessiva della struttura.

Attività di tempo libero e di animazione

All'interno della residenza è presente un vasto salone dove gli utenti trascorrono insieme il loro tempo libero dedicandosi a varie attività.

In occasione di alcune festività la residenza organizza attività ricreative, quali: feste ed incontri con i familiari e con gli anziani del paese.

Servizio religioso

All'interno della struttura periodicamente viene celebrata la Santa Messa ed altre funzioni religiose, che sono aperte anche alla comunità di Collazzone.

Ogni anziano è comunque libero di professare la propria fede religiosa.

Servizio di lavanderia e guardaroba

La residenza assicura il lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti personali e provvede a fornire lenzuola, federe, coperte e asciugamani.

Fornisce inoltre, in caso di bisogno, un servizio di sistemazione e rammendo dei capi deteriorati.

Servizio di parrucchiere per uomo e per donna e servizio pedicure

Tale servizio è garantito sia per le donne che per gli uomini da una parrucchiera esterna alla residenza che viene a prestare servizio a seconda delle necessità e non meno di una volta al mese, chi ha la possibilità si reca al suo negozio.

Altri servizi simili sono assicurati dal personale socio-assistenziale.

Tutela delle proprietà dell'anziano

L'organizzazione interna prevede che al momento dell'ingresso in struttura tutte le proprietà dell'anziano, sia vestiario che altri oggetti o piccole suppellettili per personalizzare la camera, vengano inventariate e tale inventario viene sottoscritto dal proprietario stesso o da un familiare. Per quanto riguarda il denaro si consiglia di tenere piccole somme e si rimanda al punto 12 del regolamento d'ingresso in struttura.

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Residenza Protetta “Il Monastero” ha definito nell’implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti indicatori di qualità per migliorare il servizio e le informazioni offerti ai suoi ospiti e loro familiari, nonché alla comunità locale.

- *Predisposizione e gestione del Piano Assistenziale Individuale (PAI), per ogni ospite*
 - a) Predisposizione di un PAI per ogni ospite
 - b) Riunioni multidisciplinari per la gestione dei PAI almeno una per ogni ospite
 - c) Effettuazione di almeno 2 verifiche annue per ogni PAI.

- *Accreditamento della struttura secondo il Regolamento di Accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie della Regione Umbria*

- *Riesame degli elementi critici del servizio con rilevazione annua delle non conformità relative alle forniture, alla sicurezza e sul numero dei reclami*

- *Attivazione di collaborazioni con le associazioni del territorio*

- *Riduzione degli eventi traumatici come le cadute, riduzione delle lesioni da decubito, infezioni urinarie*

- *Monitoraggio e verifica Covid-19 all’interno della struttura*

LE TARIFFE AGGIORNATE IN DATA 01.04.2022

La retta sociale

Per le prestazioni ricevute presso “Il Monastero” viene corrisposta una retta onnicomprensiva stabilita dalla Regione Umbria che è di €. 140,88 die che comprende la quota sanitaria e sociale e sarà aggiornata in base alle variazioni economiche previste dalla Regione Umbria.

Per quanto concerne la quota sociale la retta è di €. 92,05 die .

Ognuno ha diritto di visionare gli atti con i quali viene stabilita la retta e può verificare in ogni momento, presso gli uffici del Il Monastero, i propri pagamenti.

La retta deve essere corrisposta mensilmente presso l’ufficio amministrazione o tramite bonifico bancario, altrimenti saranno applicati gli interessi legali di mora.

Dopo 6 mesi di morosità potranno essere promosse le dimissioni del residente e attivate azioni legali per il recupero delle somme dovute.

La quota sanitaria

La retta sanitaria è di €. 48,83 die stabilita dalla Regione Umbria, che è a carico esclusivamente dell’Azienda Sanitaria Locale che ha autorizzato l’ammissione.

Tale quota è determinata in base alla normativa regionale.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

LA PARTECIPAZIONE

Livello istituzionale

La gestione della struttura è determinata dalle vigenti leggi in materia e sono previsti i relativi organismi di rappresentanza. (Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione).

A livello sindacale aziendale è garantita la partecipazione come prevede il contratto nazionale. Sindacati o altri organismi di rappresentanza possono chiedere incontri con la direzione o con la Presidenza per discutere sull'andamento della gestione de "Il Monastero".

Partecipazione interna

Per garantire la più ampia rappresentanza sono previste varie modalità:

- Assemblee periodiche (Almeno 1 all'anno) del personale per dare informazioni o discutere su problemi espressi dai residenti o per parlare dell'andamento della gestione.
- Incontri periodici tra i responsabili e dei responsabili con il personale per le normali attività di gestione della struttura.

Strumenti della Qualità

Varie sono le forme organizzate per la valutazione e la gestione della qualità che la struttura dovrà avere come punti di riferimento.

- Innanzitutto i questionari di customer satisfaction somministrati a livello generale al cliente esterno (residente o suo familiare) o al cliente interno (dipendenti) periodicamente;
- Questionari su questioni specifiche, somministrati per valutazioni più puntuali, per assumere opinioni sull'andamento di un servizio specifico: questioni sanitarie, assistenziali, menu, attività ricreative, soggiorno ecc..

L'ELOGIO DELLA CRITICA

Il reclamo

Il reclamo è il "sale" del miglioramento continuo della qualità, pertanto è opportuno definire un percorso non come iter burocratico, ma come garanzia per il cliente di far sapere la propria opinione e far valere le proprie ragioni.

Il servizio è orientato alla politica della "porta aperta" dove il confronto tra personale – residenti – parenti – altri soggetti deve essere libero e continuo. Pertanto ogni soggetto ha diritto a rivolgere le richieste che ritiene opportune, nell'ambito delle prestazioni previste.

All'ingresso della struttura è presente una cassetta con scritto "reclami" dove l'ospite o il familiare dell'ospite può segnalare eventuali n.c presenti in struttura che serviranno a migliorare il servizio offerto; inoltre è possibile segnalare eventuali criticità anche in sede di questionari di soddisfazione del cliente somministrato due volte all'anno e dove vengono analizzati tutti i servizi presenti.

Richieste verbali

Ogni cliente ha il diritto di rivolgere domande, su come è erogato il servizio ad ogni livello con richieste a cui il personale deve sempre rispondere in modo e tempi adeguati.

Qualora il problema riguardi un livello più alto di decisione e di responsabilità, il dipendente che lo ha ricevuto deve trasformarlo in una richiesta scritta ed inoltrarlo al livello, che ritiene più idoneo e qualificato dell'organizzazione che fornirà l'opportuna risposta.

Il dipendente stesso è tenuto ad informarsi su quanto richiesto ed a seguire il cliente nella sua richiesta.

Si ricorda che le richieste, i reclami o quant'altro possono essere rivolte ai diversi livelli: operatori, ufficio amministrativo, assistente sociale, direzione.

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale

Ciò non in modo gerarchico, ma a scelta del cliente in base al livello dell'organizzazione che ritiene opportuno. In base all'orario degli uffici potranno essere espresse anche in incontri specifici.

Richieste scritte

I reclami o le richieste possono essere rivolte anche per scritto in due modi:

- specificando il destinatario (sia spedendo le richieste per posta o a mano)
- genericamente inserendo la richiesta nella cassetta "Reclami, richieste, segnalazioni".

La richiesta è gestita dal Responsabile Qualità, visionata dalla direzione e la risposta sarà fornita entro 15 giorni. Se ritenuto opportuno potrà essere promosso un incontro con il richiedente. Qualora la richiesta scritta sia anonima l'organizzazione metterà comunque in atto tutte le azioni conseguenti, dalla verifica della veridicità del reclamo alla sua soluzione.

Coloro che non sono soddisfatti della risposta fornita possono riformulare analoga richiesta ad un'altra istanza dell'organizzazione.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Richieste Di Informazioni

Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare l'Ufficio amministrativo al numero 0758701411 dal LUNEDÌ al SABATO dalle ore 9:30 alle 13:00

inviare una mail a coopilmonastero@libero.it

contattarci attraverso il sito web: ilmonastero-residenzaprotetta.it

DISPOSIZIONI VARIE

Una copia della presente Carta dei servizi viene esposta in bacheca al fine di essere visionata dagli anziani, dai loro familiari e da tutti coloro che vogliono essere maggiormente informati, su richiesta viene consegnata in copia.

Di ogni revisione della Carta dei servizi viene data notizia agli organismi di rappresentanza. La Carta dei servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto è affissa all'interno della struttura.

Per tutto ciò che non è scritto nella presente Carta dei servizi si rinvia al regolamento sul funzionamento della Residenza per anziani, alle normative relative agli Enti Locali e alle leggi dei servizi sociosanitari.

Il Presidente

Rev. 05 del 12.02.2023
Ultima revisione
Progr. Rinnovo triennale