

Comune di Nocera Umbra



Piazza Caprera 5
06025 Nocera Umbra (PG)

Tel. 0742 834011 - Fax 0742 812133 - C.F.00417870540
P.E.C comune.noceraumbra@postacert.umbria.it

Via Giovanni Polanga 11-15
06034 Foligno (PG)

Tel. 0742 679111 – Fax 0742 670214 P.IVA 02077510549
P.E.C. dinamicasociale@messaggipec.it

Carta dei servizi della Residenza Protetta di Nocera Umbra

Proposta dalla Direzione di Dinamica Cooperativa Sociale in data 10 giugno 2019 ed approvata dall'Amministrazione Comunale di Nocera Umbra

- 1) Premessa – presentazione e principi fondamentali per la gestione delle Residenze per anziani.**
- 2) Informazioni utili**
 - 2.1: informazioni generali e di contatto;
 - 2.2: descrizione del percorso per l'accesso dell'anziano;
 - 2.3: limiti di età, quantificazione delle rette;
 - 2.4: diritti e doveri degli ospiti.
- 3) Servizi erogati dalla Residenza**
 - 3.1: i servizi di cura ed assistenza e le relative figure professionali;
 - 3.2: servizi di mensa, sanificazione, alberghiero - guardaroba, animazione ed altri servizi accessori;
 - 3.3: giornata tipo e orari.
- 4) Qualità e miglioramento**
 - 4.1: accreditamento istituzionale;
 - 4.2: modello di qualità;
 - 4.3: indicatori e criteri;
 - 4.4: sicurezza generale ed individuale
 - 4.5: soddisfazione degli ospiti e dei parenti;
 - 4.6: forme di tutela, suggerimenti e reclami.

Elenco della normativa di riferimento.

1) Premessa – presentazione e principi fondamentali per la gestione delle Residenze per anziani.

La civiltà di una Nazione e di un Popolo emerge oltre che dalla storia e dalla cultura, anche dalle forme di tutela che riesce a predisporre nei confronti dei soggetti più deboli: tra questi, gli anziani, che affetti da patologie invalidanti oppure incapaci, per età o per mancanza di aiuti, di vivere autonomamente, meritano cure e servizi che si pongano l'obiettivo di preservarne le capacità fisiche e relazionale residue, in ambienti che garantiscano dignità, rispetto della persona, umanità. Negli ultimi decenni la cura ed assistenza è passata da un sistema millenario basato sulla carità e la beneficenza ad un modello fondato sui diritti della cittadinanza. La presente carta dei servizi è pensata per offrire agli ospiti della Residenza Protetta di Nocera Umbra, ai parenti ed alla città tutta uno strumento informativo circostanziato ed affidabile, finalizzato a porre al centro dei servizi il Cittadino, inteso come portatore di diritti e doveri così come previsto dalla Costituzione, che riconosce diritti ulteriori a quei cittadini che, causa le limitazioni e le difficoltà dovute all'età ed alla malattia, vivono situazioni di disagio e di bisogno.

La presente Carta dei servizi persegue quindi molteplici finalità:

- è al tempo stesso documento di partecipazione e di verifica organizzativa dell'efficacia dell'offerta;
- persegue un processo continuo di miglioramento del servizio introducendo valore aggiunto per il cittadino ricercando la partecipazione di tutti;
- fissa gli standard di servizio garantiti, fornendo altresì mezzi di verifica valutabili e confrontabili, nell'ottica della ricerca del miglior servizio possibile;
- è uno strumento per lo sviluppo della qualità, che consente una concreta partecipazione dei cittadini alla programmazione e gestione dei servizi, per un effettivo coinvolgimento dei parenti, dei cittadini, degli operatori coinvolti nell'erogazione effettiva del servizio quale che sia la funzione e la responsabilità ricoperta;
- è un mezzo di comunicazione che rappresenta una scelta di trasparenza ed un'assunzione di responsabilità nell'erogazione di servizi adeguati, dal punto di vista qualitativo e quantitativo, fissando standards di qualità e di servizio attendibili e misurabili;
- rappresenta infine un'occasione per l'esercizio della cittadinanza attiva, incrementando la sensibilità dei cittadini verso i diritti di conoscenza e partecipazione. La Carta del Servizio della Residenza rappresenta uno strumento dinamico di informazione, per il soddisfacimento dei bisogni, per l'indicazione corretta dei percorsi e delle opportunità.

La Carta dei servizi è strutturata tenendo conto sia del Direttiva della Presidenza del consiglio dei ministri del 27/01/1994, sia degli obiettivi fissati dalle

normative della Regione dell'Umbria, sia delle esigenze del territorio al centro del quale è situata la Residenza ed è indirizzata a garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto e la promozione di alcuni principi fondamentali:

- **eguaglianza:** erogazione dei servizi con regole uguali per tutti;
- **imparzialità:** erogazione obiettiva, non condizionata da pregiudizi o valutazioni;
- **continuità:** i servizi devono essere forniti senza interruzioni temporali improprie e garantendo la massima continuità assistenziale degli operatori di riferimento;
- **territorialità/sussidiarietà:** le residenze per anziani si pongono come “casa del cittadino” inserita nel contesto urbano e nella rete territoriali dei servizi, favorendo legami e collegamenti con la cittadinanza e permettendo il mantenimento di rapporti e reazioni con amici e parenti e con ambiti vitali del passato;
- **qualità della vita:** i servizi erogati perseguono l'assistenza e la cura dell'anziano ed il miglioramento della qualità della sua vita, il supporto al disagio ed alla disabilità;
- **diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio;
- **partecipazione:** il cittadino-utente ha diritto di contribuire alla corretta erogazione delle prestazioni anche attraverso le associazioni di utenti, di volontariato e di tutela;
- **efficienza ed efficacia:** i servizi erogati devono essere in grado di ottenere i risultati migliori con costi sostenibili.

La presente Carta dei Servizi verrà integrata da un **Regolamento** che normerà più dettagliatamente le condizioni particolari di fruizione del servizio stesso e indicherà alcune regole generali cui ospiti e parenti si dovranno attenere.

Si possono quindi definire dei diritti della persona, in particolare anziana, e dei doveri che sono in carico alla comunità tutta, che – in maniera non esaustiva – possono essere così enucleati:

diritti della persona:

- sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;

- vivere con chi desidera ed avere una vita di relazione;
- essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia.

doveri della Comunità, della Società e delle istituzioni

- rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, favorendo per quanto possibile la convivenza con i familiari, garantendo il sostegno necessario e fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; in caso di assoluta impossibilità, garantire le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
- evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con la popolazione;
- fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma personale di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La Residenza Protetta di Nocera Umbra si inserisce quindi nella rete dei servizi territoriali della Zona Sociale 8, in un territorio che non disponeva di un servizio socio sanitario residenziale mirato ad utenza anziana o adulta con gravi problematiche, fornendo un presidio territoriale che concretizza la possibilità per quegli anziani che non possono essere curati a domicilio, di continuare a

mantenere rapporti con il territorio e coltivare ancora amicizie ed affetti senza abbandonare il proprio paese.

2. Informazioni utili

2.1: informazioni generali e di contatto.

Indirizzo:	Via Septempedana, 06025 Nocera Umbra (PG);
Telefono e fax:	Da definire;
posta elettronica:	residenzaprotettanoceraumbra@dinamicafoligno.it ;
sito internet:	www.dinamicafoligno.it ;
Direttore sanitario	Dott. Natale Sigismondi;
Informazioni:	presso Dinamica Cooperativa Sociale, via Giovanni Polanga 11/15, 06034 Foligno (PG); +39 0742/679111;
Orari visite	Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari nelle ore diurne e serali senza limitazioni di orario; tutta via, per motivi organizzativi, si consigliano gli orari dalle 10.00 alle 12.00 per la mattina e dalle 16.00 alle 18.30 nel pomeriggio, con possibilità di trattenersi nelle ore serali fino alle 22.00; non è consentita la presenza dei visitatori nella stanza da letto durante la visita medica o durante l'assistenza infermieristica al letto dell'ospite.
Numero camere e posti letto	La residenza dispone di 11 camere con 20 posti letto;
Spazi comuni	sono presenti spazi comuni, sala pranzo, sala TV, spazio tisaneria, angolo biblioteca/cineteca, impianto audio con filodiffusione; al primo piano è presente una zona solarium con ampio terrazzo, la struttura è circondata da un ampio e tranquillo giardino esclusivo e recintato, lontano dalle vie di comunicazione; è possibile assumere i pasti all'aperto;
infermeria:	presente infermeria al piano terra organizzata con tutte le apparecchiature necessarie;
palestra:	presente uno spazio palestra – fisioterapia
bagni	sono presenti bagni a norma per ogni stanza, bagno assistito al piano terra, bagno ospiti; il bagno assistito è fornito di sedie speciali;
locale di culto;	al piano terra è stata ricavata una piccola cappella come locale di culto.

Spazi esterni: gli spazi esterni dispongono di parcheggio ed adeguata accessibilità per i mezzi di soccorso ed emergenza.

2.2: descrizione del percorso per l'accesso dell'anziano

I 20 posti-letto di cui dispone la struttura sono dedicati ad ospitare anziani non autosufficienti, bisognosi di cure sanitarie continuative e non altrimenti assistibili al proprio domicilio.

Durata del ricovero: permanente o temporaneo

Funzione prevalente: garantire il massimo grado di autonomia possibile in ambiente controllato e protetto.

La richiesta di Ammissione nella Residenza Protetta può provenire da ogni soggetto interessato (singolo operatore, servizi di assistenza geriatrica, medico di medicina generale, servizi sociali, cittadino, ecc.). La domanda di ammissione va indirizzata ed inoltrata, dal medico di base, tramite centro salute di appartenenza dell'utente, agli uffici amministrativi UsiUmbria2, ubicati in via dell'ospedale vecchio, 06034 Foligno, se l'anziano ha diritto di un posto in convenzione. Qualora venga inoltrata richiesta come soggetto privato, e quindi non in convenzione, la domanda andrà inoltrata presso gli uffici della Dinamica Cooperativa sociale. La richiesta richiede l'assenso dell'interessato, futuro ospite o può essere sottoscritta dal tutore o amministratore di sostegno qualora previsto dalla normativa vigente; può essere indirizzata anche alle assistenti sociali del comune di Nocera Umbra.

La richiesta viene inoltrata agli uffici preposti del Distretto di Foligno; il servizio invia la domanda alla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) perché effettui la valutazione multidimensionale, attraverso appositi strumenti validati dall'Ente Regione, dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali del richiedente.

La UVM effettua una valutazione multidimensionale, secondo protocolli validati in campo nazionale. Si procede quindi ad una visita domiciliare che accerti le condizioni dell'anziano per poi inserire il richiedente nella lista d'attesa.

Le liste di attesa sono tenute a cura degli uffici amministrativi della UsiUmbria2, secondo un criterio cronologico, in base alla data di presentazione della domanda ed indipendentemente dalla allocazione dell'utente al momento della valutazione della UVM (ospedale, altra residenza o domicilio). La predetta lista è aggiornata in tempo reale e resa disponibile per la visione a tutti coloro che, per aver inoltrato la domanda di immissione nella struttura, ne facciano richiesta.

All'atto in cui si renda disponibile un posto nella Residenza, il Servizio comunica alla persona in lista la disponibilità; la persona o chi ne cura gli interessi contatta gli uffici della Cooperativa per organizzare l'inserimento del nuovo ospite; dopodiché si procede alla stipula del contratto tra ospite e Dinamica Cooperativa Sociale.

L'ospite ammesso nella residenza dovrà essere munito del corredo personale e di quello previsto, per l'emergenza, nell'apposito elenco fornito dalla struttura. La

richiesta da parte dell'anziano di portare con sé oggetti personali, piccola mobilia, sarà discussa in riferimento al regolamento interno della struttura

2.3: limiti di età, retta, integrazione.

Il servizio di Residenza Protetta si indirizza ad anziani ultrasessantacinquenni con situazione di salute tale da pregiudicare la possibilità di prestare cure adeguate nel proprio domicilio; è ammesso, altresì, l'inserimento di persone adulte non ancora sessantacinquenni con gravi disabilità.

La retta è stabilita dalle leggi regionali in materia, che definiscono la compartecipazione dell'ospite in base alla sua situazione economica; la quantificazione della parte di competenza è a cura dei Servizi Sociali.

Una volta stabilita la compartecipazione, l'ospite o il parente di riferimento stipula un contratto con la Cooperativa; il contratto può essere interrotto in qualsiasi momento, previa richiesta per iscritto.

2.4: diritti e doveri dell'ospite.

Nel momento in cui un ospite viene ammesso nella struttura, egli può eleggerla come residenza legale; la stanza assegnata allo stesso acquisisce le caratteristiche peculiari di un privato domicilio presso il quale gli operatori si recano per erogare i servizi, nel rispetto delle norme che regolano tale istituto.

Sono diritti:

- competenza e professionalità degli operatori;
- qualità e adeguatezza dell'assistenza;
- adeguatezza degli organici, delle strutture e strumentazioni;
- rispetto della dignità e dei diritti della persona;
- protezione dei soggetti deboli;
- informazione;
- salvaguardia dei ritmi della vita del cittadino;
- comfort;
- tutela della privacy;
- rispetto della morte.

L'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Doveri:

l'ospite è tenuto ad adottare un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, nell'ambito della massima collaborazione con tutto il personale di servizio;

l'ospite si deve astenere dal fumo che è tassativamente vietato;

l'ospite che può assumere – previo parere positivo del medico curante – bevande alcoliche, deve assumerle con moderazione e senza abusi;

l'ospite deve comunicare il possesso di farmaci personali, che non possono essere detenuti dal singolo ospite per motivi di sicurezza.

L'ospite è tenuto al rispetto del **Regolamento della Residenza**, che gli verrà consegnato all'atto dell'inserimento.

3. Servizi erogati dalla Residenza

3.1: i servizi di cura ed assistenza, le figure professionali, il sistema Atlante.

La Residenza Protetta di Nocera Umbra garantisce l'assistenza socio sanitaria e tutelare ad anziani non autosufficienti, in regime residenziale, a tempo indeterminato ed è gestita in ottemperanza al "Regolamento Regione Umbria per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie".

Alla base di tutte le attività c'è il Piano Generale del Servizio, che definisce e norma tutte le attività della struttura, redatto dalla Direzione della Cooperativa, e che individua funzioni, figure e responsabilità; per ogni ospite viene redatto un PAI – Piano di assistenza individualizzato che definisce i bisogni di cura di ogni singolo ospite.

Assistenza medica: è svolta sotto la diretta responsabilità del Direttore Sanitario; il direttore sanitario è la figura garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura, e cioè che siano effettuate in sicurezza, da personale sanitario con adeguata preparazione ed in condizioni igienico-sanitarie adeguate oltre al rispetto delle regole di deontologia professionale. Il Direttore Sanitario è responsabile dell'esecuzione del Piano Generale del Servizio; per quanto riguarda i Piani individualizzati, il Direttore Sanitario si interfaccia con il medico curante dell'ospite e concorda le cure necessarie; provvede alla richiesta di visite specialistiche e di esami sia biologici che strumentali, gestisce il servizio infermieristico, controlla le condizioni generali degli ospiti, verifica e valida le terapie e redige gli ordinativi per farmaci e presidi

Assistenza infermieristica: sono garantite le prestazioni infermieristiche individuate dal D.M. 739 del 14.09.1994 che definisce il profilo professionale e le mansioni degli infermieri. Il servizio è gestito da un infermiere con funzione di coordinamento; spetta agli infermieri professionali la somministrazione della terapia e la gestione dei farmaci, l'esecuzione dei prelievi, il monitoraggio dei parametri vitali e tutte le altre funzioni di loro competenza; il servizio infermieristico è presente 12 ore al giorno ed è garantita la reperibilità infermieristica notturna.

Assistenza tutelare: l'assistenza tutelare è svolta dal personale in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario O.S.S.; l'assistenza tutelare è presente sulle 24 ore nella struttura. Gli O.S.S. garantiscono l'igiene personale degli Ospiti, provvedono quotidianamente all'igiene di ogni ospite, a letto o, con l'utilizzo di ausili, nei bagni protetti. Lo stesso personale provvede a tutti gli altri bisogni dell'ospite, quali: alimentazione, cura dell'abbigliamento, riposo, sonno.

Tutti i dati relativi all'ospite sono coperti dal segreto professionale; il Direttore Sanitario e l'infermiere con funzioni di coordinamento provvedono alla compilazione in remoto del sistema Atlante e degli algoritmi LTCF per la registrazione dei dati relativi alla cura dell'ospite sul Sistema Regionale che raccoglie i dati dei servizi di residenzialità. Tale sistema permette anche la redazione facilitata del PAI di ogni singolo ospite in maniera rapida e con parametri oggettivi e misurabili, facilitando anche gli eventuali trasferimenti tra una struttura residenziale ed un'altra della Regione dell'Umbria.

3.2: servizio mensa, sanificazione, alberghiero - guardaroba, animazione ed altri servizi accessori;

Servizio mensa: Dinamica Cooperativa Sociale è consapevole dell'importanza del servizio ristorazione, considerato prerequisito fondamentale per il mantenimento delle migliori condizioni di salute per l'anziano; il servizio ristorazione rappresenta anche un importante fattore di socializzazione ed inserimento. La preparazione e cottura dei pasti è prevista internamente, nella cucina che sarà realizzata al piano terra della Residenza Protetta di Nocera Umbra. Il servizio sarà gestito dalla Dinamica Cooperativa Sociale. Verrà garantita la rigorosa applicazione di un protocollo HACCP (secondo il Reg. CE 852/104 e Dlgs 193/07); il menù sarà validato da un medico dietologo secondo le Direttive LARN e i pasti saranno tutti preparati con il sistema della cucina tradizionale che prevede l'impiego di materie prime di prima qualità; il menù sarà prevalentemente basato sull'utilizzo di cibi freschi prodotti per quanto possibile nel territorio (criterio della filiera corta) e con riguardo alla stagionalità; saranno sempre presenti opzioni alternative (due primi a scelta, due secondi a scelta e due contorni frutta, pane); verrà garantito il regime dietetico personalizzato per gli ospiti che lo necessitano, tali diete saranno viste dall'ASL competente e dalla dietista della Cooperativa. Il menù sarà esposto al pubblico in sala mensa. L'orario di erogazione dei pasti sarà:

colazione, ore 08.30/09.00, pranzo ore 12.00/12.30, merenda ore 16.00 e cena 19.00/19.30.

Verrà garantita la fornitura dei pasti anche in caso di avarie o malfunzionamenti delle attrezzature affinché gli anziani possano consumare i pasti nella struttura senza particolari disagi.

Servizio sanificazione: sarà effettuato tutti i giorni in tutti i locali della struttura, nel turno di mattina con pulizia a fondo, mentre nel pomeriggio sarà garantito un ripasso. La pulizia vetrate sarà fatta al bisogno, ogni giorno sarà garantita una pulizia straordinaria di due camere con ausilio di macchinari roto spazzola a basso consumo e basso impatto acustico per il maggior confort; si utilizzeranno prevalentemente prodotti a basso impatto ambientale con certificazione ECOLABEL; ove necessario si utilizzeranno prodotti classificati "presidio medico chirurgico", nel rispetto della certificazione EMAS. È previsto un piano di pulizie periodiche.

Servizio alberghiero - guardaroba: sarà garantito l'ordine, il decoro, la pulizia e la tenuta delle stanze e dell'abbigliamento degli ospiti; il servizio alberghiero

provvederà al prelevamento, al lavaggio, pulizia, stiratura e riconsegna degli indumenti degli ospiti.

Servizio animazione: è previsto un servizio animazione che comprende attività occupazionali, ricreative e culturali con valenze terapeutiche attraverso le quali si offre l'opportunità agli ospiti della Residenza Protetta di poter esprimere le capacità residue.

Il servizio animazione sarà effettuato da personale adeguatamente formato; le attività saranno pianificate sulla base di una programmazione settimanale e mensile definita in funzione dei bisogni socio-relazionali degli ospiti e tenendo conto delle loro attitudini, delle preferenze personali e del corso delle stagioni.

Il servizio animazione avrà il compito di prevenire per quanto possibile la perdita delle potenzialità individuali e favorire e stimolare il mantenimento e lo sviluppo delle relazioni con le realtà associative del territorio.

Servizio parrucchiere uomo/donna: taglio ed acconciatura dei capelli è assicurato da professionisti esterni, a carico dell'ospite. Il taglio della barba è a cura del personale socio assistenziale.

3.3: giornata tipo e orari.

h 7.00-h 8.30

alzata degli ospiti,

h 8.30-h 9.30

dispensa della colazione e somministrazione della terapia

h 9.30-h 11.45 → attività di animazione di gruppo, uscite programmate al mercato, all'oratorio o al giardino; bagni secondo schema, somministrazione ulteriore di bevande, presenza del parrucchiere, visite mediche programmate.

h 11.45-h 13.00

somministrazione del pasto

h 13.00-h 13.30

accompagnamento al letto per il riposo pomeridiano.

h 13.30-h 14.30

riposo pomeridiano

h 14.30 h. 15.30

alzata degli ospiti a letto con esecuzione dell'igiene intima;

h 15.30 h. 18.00

attività di animazione e altre attività programmate;

h 18,30-h 19.30

somministrazione del pasto e della terapia serale; ;

h 19.30-h 21.00

messa a letto

h 21.00 in poi

somministrazione bevande agli ospiti che lo richiedono o su indicazioni mediche.

4) Qualità e miglioramento

4.1: accreditamento istituzionale;

Tutti i processi assistenziali erogati nella Residenza Protetta di Nocera Umbra saranno conformi al “Regolamento Regione Umbria per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie”; Dinamica Cooperativa Sociale ha già conseguito l’accreditamento istituzionale per la Residenza Protetta di Trevi, che gestisce da oltre un decennio ed ha richiesto l’accreditamento istituzionale anche per la Residenza Protetta di Nocera Umbra. Dinamica , Cooperativa Sociale pianifica il servizio secondo quanto prescritto dalla Norma generale ISO 9001:2015 e dalla Norma UNI 10881, “Servizi – Assistenza residenziale agli anziani”, specifica per la gestione di strutture residenziali.

4.2: modello di qualità

Per la gestione dei Processi assistenziali nella Residenza Protetta di Nocera Umbra, la Cooperativa applicherà integralmente quanto previsto dalla Check list del Regolamento Regione Umbria per l’Accreditamento istituzionale. Avendo aderito alla certificazione volontaria UNI 10881, l’erogazione del servizio sarà soggetta a verifiche da parte di valutatori esterni atte a garantire il controllo qualitativo e quantitativo dei processi socio sanitari assistenziali erogati. Si provvederà periodicamente alla rivalutazione dei PAI, che verranno condivisi con i parenti di riferimento del singolo ospite. Il modello qualità integrerà le certificazioni conseguite con le indicazioni dell’accreditamento istituzionale; la catena delle responsabilità sarà definita in base i dettami del Dlgs 231/2001 relativa alla responsabilità amministrativa.

4.3: indicatori e criteri

Il controllo qualità si basa sulla verifica di una serie definita di indicatori di efficacia che si confrontano con valori medi attesi; tali indicatori serviranno a validare l’effettiva efficacia dei Piani di Assistenza Individuali; gli indicatori generali ed individuali saranno oggetto anche di analisi statistica per individuare le tendenze generali del servizio ed apportare eventuali correttivi.

4.4: sicurezza generale ed individuale

La Residenza Protetta di Nocera Umbra è in grado di soddisfare tutti gli standard di sicurezza previsti dalle vigenti leggi per questa tipologia di strutture e di servizio. È stato redatto un Documento di Valutazione dei rischi specifico per la struttura, che prescrive gli accorgimenti da seguire per la gestione in sicurezza del servizio e della Residenza.

Sono previsti i presidi antincendio, le uscite e le luci di emergenza, bagni e porte rispettano le norme vigenti, non sono presenti barriere architettoniche, verrà svolta ogni anno l’esercitazione di evacuazione secondo la normativa. Per quanto attiene la sicurezza individuale degli ospiti, verranno valutati anche i rischi specifici di

ogni singolo ospite, mediante la compilazione delle schede specifiche che computano il rischio caduta ed il rischio lesioni da pressione, il tutto nel quadro di un sistema sicurezza che terrà conto della situazione ambientale e di quella particolare di ogni singolo ospite. Una procedura specifica valuterà anche le accidentalità occorse, che verranno adeguatamente registrate e considerate.

4.4: soddisfazione degli ospiti e dei parenti.

Come prescritto dalla Norma ISO e dalla Check list dell'Accreditamento Regionale, la Cooperativa condurrà periodicamente un'Analisi di customer satisfaction, mediante questionari da somministrare sia agli ospiti che ai loro familiari. I questionari saranno raccolti ed analizzati e i risultati sottoposti in forma di relazione alla Direzione generale della Cooperativa, al fine di individuare eventuali azioni correttive o di miglioramento; questa attività permette l'acquisizione delle informazioni relative alla percezione degli ospiti circa le prestazioni erogate.

Le informazioni emerse dall'analisi saranno condivise con il Comune di Nocera Umbra allo scopo di fornire informazioni sulla qualità del servizio percepita dall'utenza e dai familiari.

4.5: forme di tutela, suggerimenti e reclami.

Dinamica Cooperativa Sociale si impegna a tutelare la salute, la sicurezza, l'integrità fisica ed il benessere degli ospiti della Residenza Protetta di Nocera Umbra.

Eventuali proteste, segnalazioni e reclami potranno essere presentati sia direttamente che in forma scritta e saranno adeguatamente considerati e trattati. In caso di reclamo scritto Dinamica Cooperativa Sociale si impegna a rispondere a questo tipo di segnalazione entro dieci giorni lavorativi. Dinamica Cooperativa Sociale dichiara fin da ora la propria disponibilità ad incontrare pubblicamente e collettivamente i parenti degli ospiti per ascoltare loro eventuali suggerimenti e proposte, nello spirito della leale collaborazione e della trasparenza che deve caratterizzare l'erogazione di servizi pubblici, in particolare quelli rivolti alle persone più deboli e bisognose di tutela.

Normativa di riferimento:

Piano sociale Regionale Umbria 2017 – 2019 ed edizioni precedenti;

Legge regionale n. 11 09/4/2015, T.U. in materia sanità e servizi sociali:

Reg. Reg. n. 116 07/11/2012, Disciplina autorizzazione servizi residenziali

Legge 328 del 08/11/2000; integrata dalla L.R. n. 23/2007;

D. Lgs 81/2008 e s.m.i.;

L. 104 04/02/1992 e integrazione legge n. 162 21/05/1998.

D.G.R. n. 391 del 27 marzo 2002 e D.G.R. n.53 del 04 febbraio 2004.