

## Residenza Socio Sanitaria COOP.A.S.S.

Corso Umberto I°, 1 – SANT'ELIA A PIANISI (CB)  
Tel .0874/81279 – Fax. 0874/811951

email: coopassociale@pec.it  
coopassociale@virgilio.it

## CARTA DEI SERVIZI

Ente gestore: COOP.A.S.S. Soc.Coop.Sociale

Emessa da  
Dir. Amm.vo

Verificata da  
Resp. Qualità

Approvata C.D.A.  
Il Presidente



## Sommario

INTRODUZIONE .....	3
PRESENTAZIONE .....	3
MISSION .....	4
SERVIZI OFFERTI .....	4
Servizio Socio-Assistenziale .....	4
Attività diagnostico terapeutica: .....	5
Gestione delle emergenze .....	6
Servizio Infermieristico .....	6
Servizio Assistenza di Base .....	7
Servizio Fisioterapico .....	7
Servizio psicologico .....	7
Servizio Sociale .....	7
Servizio di animazione .....	8
SERVIZIO RISTORAZIONE .....	8
Servizio di pulizia .....	8
Servizio Lavanderia .....	9
Servizio religioso .....	9
Cappella .....	9
Camera Mortuaria .....	9
Servizi accessori a pagamento .....	9
IL PERSONALE .....	10
GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO .....	11
FORMAZIONE DEL PERSONALE .....	12
QUALITÀ .....	12
SICUREZZA .....	13
PRIVACY .....	13
RISPETTO NORMATIVO SULLA IGIENE E CONTROLLO DEI PRODOTTI ALIMENTARI (HACCP) .....	13
MODALITÀ DI ACCESSO .....	14
DOCUMENTI PER IL RICOVERO .....	15
CORREDO PER IL RICOVERO .....	16
ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA .....	17
DIMISSIONI .....	17
CORRISPETTIVI .....	18
REGOLE DI CONVIVENZA .....	18
DIVIETI .....	19
GIORNATA TIPO .....	20
MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	21
ORARI DI VISITA .....	21
ORARIO APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI .....	22
LA RESIDENZA .....	22
COMUNICAZIONI E RECLAMI .....	22

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Inoltre la Carta dei Servizi non rappresenta solo un opuscolo per le informazioni, ma uno strumento per mezzo del quale si possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale.

Si invitano sia gli Ospiti sia i loro Familiari a partecipare attraverso consigli e a segnalarci eventuali disservizi con l'obiettivo di garantire un soggiorno confortevole e sereno.

## PRESENTAZIONE

La COOP.A.S.S. è una Struttura Socio-Sanitaria accreditata con Decreto del Commissario ad acta della REGIONE MOLISE, che offre un programma di assistenza socio-sanitario e di riabilitazione per pazienti autosufficienti e non, sia per lunghi che per brevi periodi.

La struttura residenziale è dotata di n. 63 posti letto autorizzati in RSA (20 pl R2 e 43 pl R3) di cui 44 accreditati (n. 10 R2 e n. 34 R3), certificata UNI EN ISO 9001:2015.

L'Ente Gestore della Residenza è la COOP.A.S.S. Società Cooperativa Sociale i cui organi statutari sono:

- a) l'Assemblea dei Soci;
- b) Il Consiglio di Amministrazione.

La Residenza si trova alla Via Corso Umberto I° N. 1 in una zona tranquilla nelle immediate vicinanze del centro abitato.

E' facilmente raggiungibile in pochi minuti da piazza Municipio (Centro del Paese).

La struttura, disposta su circa 2.100 mq, è stata edificata negli anni '60 e ristrutturata nel corso degli anni, con adeguamento dei locali alle norme di carattere igienico-sanitario, di superamento delle barriere architettoniche e prevenzione incendi.

E' disposta su quattro piani e dispone di un ampio piazzale e zona giardino che consente soprattutto nel periodo estivo di effettuare attività ricreative e di animazione anche all'esterno.

### Al piano terra si trovano:

Presidenza, Direzione Aziendale, Direzione Sanitaria, Ufficio Assistente Sociale, Ambulatorio Infermieristico, Deposito Farmaci, Cappella, Servizi Igienici.

### Al primo piano si trovano:

Camere Degenza con bagno, Bagno Assistito, Servizi Igienici, Sala Polivalente, Sala da Pranzo, Cucina con annesso Magazzino per prodotti Alimentari, Lavanderia con annesso deposito di Biancheria Pulita, Deposito Biancheria Sporca, Camera Mortuaria, Magazzino Materiali di consumo (Cartoplastica /Drogheria Chimica/ Materiale Sanitario), Spogliatoio Personale.

**Al Secondo Piano si trovano:**

Camere Degenza con e senza bagno, Bagni Assistiti, Servizi Igienici, Postazione O.S.S., Camere Degenza con e senza bagno, Bagni Assistiti, Servizi Igienici, Postazione O.S.S., Sollevatore Idraulico per cambio pannolini, Ambulatorio di Fisioterapia, Ambulatorio Infermieristico, Sollevapersone elettrico su binario a servizio di una camera e di un bagno assistito, Deposito Pannolini, Deposito Pulizie.

**Al Terzo Piano si trovano:**

Camere Degenza senza Bagno, Bagno Assistito, Servizi Igienici, Sollevapersone elettrico su binario a servizio di una camera e di un bagno, Terrazzo, Archivio, Deposito Pulizie.

**Al Quarto Piano si trova:**

Una Camera Degenza con annesso Bagno.

In tutti gli ambienti è garantito l'accesso ed il movimento con le sedie a rotelle.

La Residenza è inoltre dotata di ascensore montalettighe, di corrimano lungo tutti i corridoi, le scale ed i locali di passaggio, di segnaletica aziendale, segnaletica antincendio e segnaletica di sicurezza.

**MISSION**

La "Mission" della Residenza COOP.A.S.S. è quella di erogare un servizio sanitario ed assistenziale di alto livello a favore di persone anziane e non, con limitazioni di autonomia fisica, psichica e sociale, per i quali risultati difficile un'adeguata assistenza domiciliare.

La filosofia della COOP.A.S.S. è la centralità della persona, la qualità della vita e la promozione della salute.

**SERVIZI OFFERTI**

La Residenza accoglie i propri ospiti nello spirito di una presa in carico globale della persona.

L'ospite è al centro dei processi assistenziali, riabilitativi e ricreativi offerti.

I professionisti della sanità ed il personale, attraverso la metodologia del lavoro in equipe, offrono un'assistenza personalizzata per ogni ospite, secondo un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

**Servizio Socio-Assistenziale**

All'interno della residenza è presente una equipe multidisciplinare, composta dal Direttore Sanitario Specialista in Oncologia, Medico Interno, Psicologo, Infermieri professionali, Operatori socio-sanitari (OSS), Fisioterapista, Assistente sociale.

L'equipe valuta il paziente all'ingresso, prendendo in considerazione i bisogni assistenziali (Infermiere), il percorso clinico diagnostico - terapeutico e le esigenze nutrizionali (Medico Interno /Direttore Sanitario) le possibilità di recupero (Fisioterapista), lo stato Psicologico (Psicologo) e le ipotesi di reinserimento sociale (Assistente sociale).

**Per i pazienti privati**, sulla base della valutazione effettuata, viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che, a partire dai bisogni, problemi e propensioni degli ospiti, programma gli interventi terapeutici, assistenziali, di recupero della mobilità, di riabilitazione funzionale e di animazione e socializzazione necessari al raggiungimento degli obiettivi individuati.

L'equipe ha fra l'altro il compito di rivalutare periodicamente il paziente per verificare il raggiungimento degli obiettivi assistenziali e confermare/modificare il PAI.

**Per i pazienti che accedono attraverso il SSN,** l'iter di valutazione segue il protocollo come previsto dalle linee guida ASREM.

Da un punto di vista degli standard assistenziali previsti, la Residenza garantisce:

- Presenza bisettimanale del Direttore Sanitario;
- Presenza settimanale del Medico Interno;
- Presenza continuativa nell'arco delle 24h di Infermieri Professionali;
- Presenza continuativa nell'arco delle 24h di Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.)
- Presenza quotidiana del fisioterapista dal Lunedì al Venerdì;
- Presenza quotidiana Assistente Sociale dal Lunedì al Venerdì;
- Presenza Psicologo (cadenza settimanale), con variazioni in base alle esigenze dei pazienti;
- Presenza animatrice;
- Collocazione residenziale con connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da promuovere la socializzazione tra gli Ospiti, pur nel rispetto del bisogno individuale di privacy;
- Interventi medico-infermieristici e riabilitativi necessari a curare le malattie croniche, a prevenire le loro riacutizzazioni e a mantenere o migliorare le competenze funzionali;
- Assistenza individualizzata di recupero delle attività di base della vita quotidiana (P.A.I.)

#### **Attività diagnostico terapeutica:**

E' svolta quotidianamente, nei giorni feriali, dal Medico Interno della Residenza in raccordo con il Direttore Sanitario della RSA e con il medico di base dell'ospite.

Le visite mediche avvengono in funzione della sorveglianza clinica stabilita dal PAI e su segnalazione degli Infermieri o degli ospiti stessi.

I prelievi di sangue e di altri campioni biologici sono eseguiti, in caso di bisogno, da personale interno della Residenza ed inviati al laboratorio analisi.

Gli esami di laboratorio più complessi e di diagnostica per immagini (RX/TAC/RMN/SCINTIGRAFIA/ECOGRAFIE/ECG...), visite specialistiche di controllo, vengono effettuati presso i servizi diagnostici dell'ASREM di CAMPOBASSO o presso altre strutture convenzionate, previo consenso dei degenti e/o del garante.

In questi casi, la Residenza a pagamento garantisce il trasporto dell'ospite.

L'attività di medicina specialistica prevede la possibilità, per il Medico della Residenza in raccordo con il Medico di Base, di consultare, per l'ospite, Medici Specialisti in:

- Medicina Interna
- Oncologia
- Cardiologia

- Neurologia
- Urologia
- Ortopedia

#### **Gestione delle emergenze**

Nelle ore di assenza del Medico è garantita una reperibilità su chiamata.

Nelle ore notturne e nei giorni festivi gli Infermieri, possono, valutata la gravità del caso, chiamare la guardia medica territoriale.

Per eventi clinici acuti che richiedono indagini e interventi sanitari non effettuabili presso la Residenza o per urgenze indifferibili, il paziente viene inviato agli ospedali limitrofi (per es. Campobasso, Larino o Termoli).

La famiglia è avvisata contestualmente e l'ospite, trasportato dall'ambulanza del servizio 118.

#### **Servizio Infermieristico**

Il servizio infermieristico è garantito da Infermieri Professionali regolarmente iscritti al Collegio Professionale.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni :

- Prepara e somministra le Terapie;
- Affianca il Medico durante le visite;
- Effettua Medicazioni, Tratta Piaghe da Decubito, Cambi cateteri, Fleboclisi, Aspirazione tracheobronchiale, Nutrizione Enterale e Parenterale,..)
- Elabora ed aggiorna le diarie giornaliere e le schede terapia;
- Gestisce, Controlla e verifica la corretta attuazione attività assistenziali;
- Espleta attività relative all'approvvigionamento, controllo scadenze e quantitativi farmaci;
- Gestisce rifiuti sanitari;

#### **Servizio Assistenza di Base**

L'assistenza di base alla persona è effettuata tramite personale in possesso di titolo specifico, (O.S.S.) nel rispetto delle norme vigenti in materia.

Il personale socio-sanitario, si fa carico, con premura, d'ogni richiesta degli ospiti, per offrire una migliore qualità dell'assistenza, svolgendo le seguenti prestazioni:

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera;
- Assistenza all'alimentazione;
- Assistenza agli incontinenti;
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione su prescrizioni del Fisioterapista).

### **Servizio Fisioterapico**

L'attività fisioterapica e riabilitativa viene svolta da un Fisioterapista, in possesso dello specifico Diploma di Laurea triennale, individualmente o in piccoli gruppi, ed ha luogo presso l'ambulatorio fisioterapico della Residenza o, se necessario, nelle camere di degenza.

Scopo del servizio è il mantenimento delle capacità residue ed il raggiungimento di una maggiore autonomia fisica. La stesura e la revisione dei piani riabilitativi individuali per i singoli Ospiti è il risultato di una valutazione multidimensionale a cura dell'equipe valutativa della Residenza.

La verifica periodica degli obiettivi e la raccolta dei dati permette un monitoraggio continuo dell'attività prestata.

### **Servizio psicologico**

Presso il centro è presente uno psicologo che garantisce supporto ai pazienti e ai familiari.

### **Servizio Sociale**

La presenza quotidiana dell'Assistente Sociale fornisce supporto per l'ingresso, per l'integrazione e per una migliore permanenza dell'ospite nella Residenza.

L'Assistente Sociale intrattiene rapporti con la famiglia, cura la gestione delle attività Sociali che vengono generalmente svolte provvedendo a soddisfare i bisogni dell'ospite.

In particolare si occupa:

- dei colloqui di sostegno per chiarificazione ed integrazione;
- dei rapporti con le reti formali/informali interne ed esterne alla struttura (Asrem, Comune, Regione, Parenti Ospiti).

### **Servizio di animazione**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per promuovere e mantenere nell'ospite l'interesse per una socialità viva e positiva.

Il principio guida del servizio è quello di interessare, impegnare e stimolare l'Ospite offrendogli diverse opportunità alle quali possa partecipare o assistere, tra le quali: animazione corale, animazione motoria, stimolazione culturale, attività espressive, momenti ricreativi.

Inoltre vi sono attività rivolte a tutti (feste di compleanno, ricorrenze, spettacoli) e attività che coinvolgono un numero minore di Ospiti che devono essere seguiti e spronati singolarmente (manipolazione, pittura, decorazione).

Periodicamente, sono organizzate - *con personale qualificato interno, con mezzi attrezzati ed anche con l'ausilio di organizzazioni di volontariato* - gite turistiche per tutti i residenti (autosufficienti e non) ed i loro familiari a totale carico della Residenza.

Indipendentemente dalle attività proposte dalla Residenza l'Ospite rimane in ogni modo libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo in attività ricreative o culturali spontaneamente scelte, utilizzando le attrezzature ed i locali destinati allo scopo purché non rechino disturbo agli altri e non interferiscono con le attività della Residenza.

**Servizio Ristorazione**

Il trattamento alimentare risponde per quantità e qualità alle specifiche esigenze dietetiche che sono valutate dalla Direzione Sanitaria della Residenza. Qualora ci siano delle esigenze dietetiche particolari, sarà il Medico della Residenza che provvederà alle specifiche prescrizioni. E' possibile scegliere tra diverse varietà di cibi tenendo conto delle condizioni fisiche e cliniche del paziente. Il sistema di autocontrollo garantisce che i pasti siano preparati e serviti secondo le corrette norme igienico - sanitarie.

Il menù giornaliero e mensile - predisposto dal Direttore Sanitario della Residenza - può essere letto dall'Ospite e dai suoi familiari nella bacheca della Sala da Pranzo.

I pasti sono serviti e consumati in sala pranzo, salvo motivi di salute, che rendono più opportuna la consumazione nella propria camera.

Gli orari dei pasti sono definiti dalla Direzione Aziendale tenendo conto anche delle esigenze rappresentate dagli Ospiti.

Per motivi di igiene, l'assistenza durante i pasti è garantita dagli O.S.S. In caso di necessità il personale O.S.S. aiuta l'Ospite nell'alimentazione.

E' vietato portare cibo agli Ospiti dall'esterno. E' consentito previo avallo del Medico della Residenza, portare alimenti confezionati in cui sono indicati data e luogo di preparazione, ingredienti contenuti e scadenza del prodotto.

Quando gli alimenti non sono consumati completamente, deve essere riportato in modo leggibile sulla confezione:

- Nome Ospite;
- Data apertura confezione.

Devono essere chiusi "sigillati" correttamente e consegnati al personale O.S.S. per la custodia sino alla richiesta da parte dell'Ospite o familiare nella cucina della Residenza.

E' assolutamente vietato per motivi di monitoraggio sanitario ed igienico conservare alimenti in camera.

**Servizio di pulizia**

La pulizia di tutti i locali della residenza è effettuata quotidianamente con scrupolosa attenzione e con prodotti a norma che garantiscono un'igiene ed una sanificazione accurata.

Il servizio è effettuato da personale dedicato, diverso da quello impiegato per l'assistenza di base dell'Ospite.

**Servizio Lavanderia**

Il servizio lavanderia (Biancheria Piana/Indumenti ospiti) è garantito da una ditta esterna.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite verrà stilato un elenco quantitativo e descrittivo dei capi di abbigliamento di cui è dotato.

Ciascun capo sarà etichettato dalla Ditta Esterna che effettua il Servizio Lavanderia.

I capi di particolare pregio o di valore affettivo devono essere trattati privatamente o tramite richiesta del servizio a pagamento.

### **Servizio religioso**

Un Sacerdote garantisce la presenza almeno settimanale per la celebrazione della Messa, la somministrazione dell'Eucaristia agli Ospiti che non possono partecipare alla Messa, le confessioni e la somministrazione del sacramento agli infermi.

Ogni Ospite all'interno della Residenza ha diritto di praticare qualsiasi tipo di culto.

Al momento dell'ingresso in struttura, inoltre, la residenza si rende disponibile a soddisfare le esigenze da parte del paziente/familiare relative all'età, al genere, a particolari condizioni di fragilità, specificità religiose, etiche e linguistiche.

### **Cappella**

Al Piano Terra si trova la Cappella a disposizione di ospiti e familiari.

### **Camera Mortuaria**

Al Primo Piano si trova la Camera Mortuaria, nessun legame sussiste tra le funzioni di sorveglianza delle salme o imprese che si occupano delle esequie e funzioni funebri, queste ultime possono accedere solo alle camere mortuarie ma mai direttamente ai reparti.

Il personale operante presso la Residenza è tenuto alla massima riservatezza delle informazioni relative al decesso di persone ricoverate.

### **Servizi accessori a pagamento**

La Residenza garantisce a pagamento al proprio interno il servizio di:

lavanderia giornaliera per gli indumenti personali degli ospiti, televisione in camera, WI.FI e telefono

Parrucchiere/Barbiere, estetista : Il servizio, è realizzato per consentire agli Ospiti di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria persona.

### Podologo

Le richiesta vanno inoltrate all'Assistente sociale.

Bar: All'interno della Struttura - a disposizione del personale, degli ospiti e dei loro familiari - sono installati degli erogatori automatici di bevande calde/fredde e snack.

## **IL PERSONALE**

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato, al fine di garantire all'ospite un'adeguata assistenza.

### **Sono presenti:**

➤ una Direzione Aziendale (D.A.) distinta in due diverse aree :

“Area Amministrativa” affidata ad un Direttore Amministrativo (D.AMM.);

“Area Servizi e Personale” affidata ad un Direttore Servizi e Personale (D.S.P.);

ambedue nell'esercizio delle loro funzioni rispondono direttamente al C.D.A. organo responsabile della Struttura.

- Responsabile Trattamento Dati Personale
- Responsabile RSPP – HACCP
- Responsabile Qualita'
- Direttore Sanitario – Specialista in oncologia
- Medico Interno
- Medico del Lavoro
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Terapista della Riabilitazione
- Infermieri Professionali
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
- Animatrice
- Cuoche/Addetti alla Cucina
- Operatori addetti ai servizi ausiliari (Pulizie)
- DPO (Responsabile della protezione dei dati)

Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento riportante:

- Foto
- Nome e Cognome
- Ruolo Professionale.

Il personale viene continuamente aggiornato attraverso aggiornamenti e Corsi di Formazione.

Con il personale collaborano volontari aderenti a diverse associazioni o gruppi presenti sul territorio.

#### **GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO**

La gestione del rischio clinico in sanità (spesso chiamata clinical risk management) ha come obiettivo quello di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e aumentare la sicurezza dei pazienti e degli operatori. A questo scopo impiega un insieme di metodi, strumenti e azioni per identificare, analizzare, valutare e trattare i rischi connessi all'erogazione delle cure.

Sono implementate, diffuse e condivise con gli operatori protocolli operativi per la gestione delle situazioni a rischio. Annualmente viene formalizzato e diffuso il Piano Annuale di gestione del rischio con gli esiti derivanti dal piano precedente.

Presso il centro è stato istituito una Commissione per la gestione del rischio clinico coordinata dalla Direzione Sanitaria.

I pazienti ed i familiari/caregiver possono segnalare incidenti o situazioni rischiose di cui sono stati testimoni mediante la modulistica di segnalazione degli eventi.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

### Individuazione delle Risorse

La Direzione è responsabile della individuazione e della messa a disposizione delle risorse necessarie, in particolare, per quanto riguarda il Personale:

- individua le figure professionali necessarie all'erogazione del servizio sulla base del tipo di prestazioni assistenziali da erogare all'Ospite e delle leggi regionali di riferimento;
- mette a disposizione le risorse di personale necessarie all'erogazione del servizio in funzione delle prescrizioni normative nazionali e regionali sull'intensità assistenziale;
- si assicura che il Personale assegnato sia in possesso sia delle competenze di tipo tecnico, organizzativo e relazionale indispensabili a promuovere il benessere dell'ospite e della sua qualità di vita, sia di documentazione attestante la propria qualifica professionale;
- garantisce il rispetto dei requisiti relativi a qualità dell'ambiente della struttura e disponibilità di attrezzature, in funzione sia delle prescrizioni normative che delle esigenze degli ospiti presenti individuate;
- individua la struttura necessaria per la gestione del Sistema Qualità costituita da un Rappresentante della Direzione, un RSGQ e dalle Funzioni che garantiscono l'applicazione del sistema qualità;
- stabilisce ulteriori risorse necessarie per i progetti di miglioramento e il raggiungimento degli obiettivi della qualità, individuati sulla base dei risultati del riesame del sistema qualità.

### Formazione

Al Personale di Residenza, nell'espletamento delle attività quotidiane, sono richieste non solo competenze propriamente tecniche, ma anche e soprattutto doti di cortesia, comunicazione, e capacità di risoluzione dei problemi.

A fronte di tale particolarità l'Azienda considera la selezione, l'addestramento, la formazione, la qualifica, la motivazione e il coinvolgimento del Personale, requisiti essenziali per migliorare la percezione della qualità dei servizi da parte del Committente e dell'ospite.

Il personale di nuovo inserimento viene sempre affiancato da personale esperto che trasmette i criteri e modalità applicative del sistema qualità, in aggiunta agli aspetti operativi, organizzativo-gestionali.

L'individuazione delle necessità di addestramento e formazione continua del personale in forza è di responsabilità:

- del Responsabile di Struttura e del Direttore Sanitario per gli aspetti relativi alla competenza tecnica;
- del RSPP per gli aspetti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori;
- del RSGQ per la formazione sugli aspetti relativi alla Qualità.

- del responsabile HACCP aziendale per gli aspetti sull'igiene e sicurezza degli alimenti.

Tutti i Responsabili di Funzione sono coinvolti nella segnalazione alla Direzione della necessità di attuare attività di addestramento e formazione.

## QUALITÀ

La Direzione ritiene condizione necessaria per la realizzazione della propria missione aziendale il miglioramento continuo dell'efficacia delle proprie prestazioni.

Per questo motivo la Residenza COOP.A.S.S. ha adottato il Sistema di Gestione della Qualità Aziendale UNI EN ISO 9001:2015 i cui strumenti fondamentali sono gli indicatori, che misurano nel tempo l'andamento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi; i risultati delle verifiche ispettive interne, che tengono sotto controllo il mantenimento delle modalità di conduzione dei processi definiti, individuando inoltre le opportunità per il miglioramento dell'efficacia del sistema; le valutazioni sul livello di soddisfazione dei clienti, che consentono un confronto continuo con le attese dei clienti stessi.

In particolare sono utilizzati, per valutare l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi socio-sanitari erogati agli Ospiti, i seguenti indicatori specifici principali.

Numero di cadute su totale Ospiti
Numero guarigioni lesione da decubito su totale ospiti con lesioni
Numero di lesioni da decubito sviluppate su totale ospiti
Grado di raggiungimento degli Obiettivi per area (Medico/Infermieristico - Socio Assistenziale - Riabilitativa)
Percentuale dei PAI che hanno raggiunto l'Obiettivo
Punteggio del grado di soddisfazione degli ospiti sui servizi erogati
Aggiornamento professionale (ECM)
Conformità dei prodotti in entrata
N. reclami
Non conformità fornitori
Non conformità apparecchiature

In base all'andamento degli esiti delle verifiche ispettive, degli indicatori di efficacia dei processi, del livello di raggiungimento degli obiettivi per la qualità stabiliti, dei risultati delle indagini sulla soddisfazione del cliente, la Direzione individua le azioni necessarie a promuovere il miglioramento.

I dati analizzati consentono al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità di individuare l'opportunità di attivare azioni correttive, per evitare il ripetersi di non conformità, o di azioni preventive, per prevenirne il verificarsi.

## SICUREZZA

La Direzione della Residenza COOP.A.S.S. ha nominato un Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP) aziendale che ha provveduto alla valutazione dei rischi e all'emissione del Piano di Emergenza per la Residenza Protetta.  
 La Residenza risulta a norma per quanto riguarda le leggi sulla sicurezza e sugli incendi D.LGS. 81/2008.

La Residenza è dotata di porte antipanico, porte taglia fuoco e rilevatori di fumo e gas.

Tutti i corridoi, le scale ed i locali di passaggio sono dotati di corrimano, segnaletica di sicurezza e cartellonistica per l'evacuazione di emergenza.

## PRIVACY

In adempimento alla legge, la Residenza garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.

Le principali finalità nella raccolta dei dati sono relativi alla:

gestione amministrativa;  
riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla ASL;  
cura dell'Ospite nella Residenza.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della Residenza, al solo personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi socio-sanitari, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

Titolare del trattamento della banca dati della Residenza è il Legale Rappresentante. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario, mentre per i dati di tipo amministrativo è il Direttore amministrativo.

La struttura ha opportunamente nominato un DPO (Data Protectio Officer) ai sensi dell'Art 39 del Regolamento UE 679/2016. Quale responsabile della protezione dei dati ha il potere di compiere tutto quanto sia necessario per il rispetto della normativa vigente.

## RISPETTO NORMATIVA SULLA IGIENE E CONTROLLO DEI PRODOTTI ALIMENTARI (HACCP)

All'interno della Residenza grande importanza è data alla ristorazione, in particolare, al rispetto delle norme sull'igiene degli alimenti come da Regolamento CE 852/2004, basate sul sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point System).

Tale metodo consente un preventivo esame, finalizzato a garantire la sicurezza di ogni prodotto, in fase di manipolazione e trasformazione alimentare.

La procedura di Autocontrollo introduce il concetto di obbligatorietà, da parte della Residenza, di tenere sotto controllo i processi dal ricevimento merce, attraverso la fase intermedia dell'immagazzinamento, alla preparazione e somministrazione dei pasti.

Risulta quindi un controllo non più sporadico ma organizzato in un sistema razionale con procedure ad hoc. In attuazione di ciò, tutte le attività della Residenza direttamente ed indirettamente coinvolte nei processi sono coordinate, permettendone la gestione secondo la metodologia HACCP.

Il manuale HACCP è il principale documento di riferimento per il sistema di autocontrollo del processo effettuato in residenza dal punto di vista igienico sanitario.

Tale documentazione è, infatti, il mezzo utilizzato per la prevenzione e il controllo dei rischi individuati.

Le condizione di pulizia e sanificazione degli ambienti sono gestite e registrate secondo appositi protocolli di struttura.

## MODALITÀ DI ACCESSO

### **Pazienti privati.**

Il paziente che richiede l'ammissione nella Residenza previo preventivo e prenotazione è invitato/a a presentarsi (di persona o a mezzo di un suo familiare o suo rappresentante) presso gli Uffici della Residenza nei giorni e negli orari di apertura al pubblico (dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12.30 /dalle ore 15.00 alle ore 17.00) per la compilazione della domanda di ingresso (Mod.7A01), raccolta del Consenso al trattamento dei dati personali (Mod.7A17), la consegna della documentazione sanitaria e il colloquio informativo atti a verificare se la condizione psico-fisica del richiedente è compatibile con l'organizzazione interna e con i servizi offerti dalla residenza.

La Residenza, vista la documentazione esibita e l'esito del colloquio, sentito il parere del Direttore Sanitario della Residenza, comunica all'Ospite e/o ai familiari l'accettazione o meno della domanda di ingresso.

Qualora l'ospite sia ritenuto idoneo e vi sia disponibilità immediata, l'accettazione della richiesta viene formalizzata con sottoscrizione del contratto (Mod.7A04) e moduli allegati da parte della Direzione Servizi e Personale e dell'Ospite/o familiari nonché della sottoscrizione del Regolamento della residenza (Mod. 7A03) per accettazione incondizionata da parte dell'Ospite e/o familiare.

La Direzione Servizi e Personale consegna all'ospite la Carta dei Servizi (nella quale è esplicitato, tra l'altro, l'elenco dei documenti personali e sanitari nonché l'elenco del corredo da consegnare per l'ingresso in Residenza) .

Nel caso in cui non vi sia l'immediata disponibilità, la domanda viene inserita nella lista di attesa in ordine cronologico.

Giunta la disponibilità del posto, si contatta l'ospite e/o i familiari per il ricovero concordando con loro la data e l'ora.

L'ingresso nella residenza dovrà avvenire dalle ore 9,30 alle ore 11,00 (eccezionalmente dalle ore 15,00 alle ore 17,00) tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì.

All'atto dell'ingresso, l'Ospite deve essere in possesso del corredo e dei documenti personali e sanitari richiesti .

Il corredo ed i documenti personali vanno consegnati all'Ufficio dell'Assistente Sociale ove si effettuerà la registrazione degli indumenti (Mod.7A09) ad opera degli OSS e l' incontro preliminare con l'Assistente Sociale.

I documenti sanitari (da produrre in copia) vanno consegnati nell'infermeria ove il Medico della Residenza effettuerà un colloquio informativo e la prima visita dell'ospite.  
Tutta la documentazione sanitaria sarà poi registrata sull' Indice della Cartella Clinica (Mod 7C17).

Successivamente ci sarà l'incontro con l'equipe socio-sanitaria per una prima valutazione multidimensionale ("Valutazione d'Ingresso") necessaria per la successiva elaborazione del P.A.I.

Al termine delle richiamate operazioni l'Ospite viene sistemato ad opera degli OSS nella camera assegnata.

### **Pazienti che accedono attraverso il SSN.**

Il MMG (Medico di Medicina Generale) per il paziente che proviene dal proprio domicilio, o il Dirigente Medico dell' Unità Operativa Ospedaliera in caso di paziente in fase di dimissione ospedaliera, provvederà a compilare la scheda anamnestica per l'accesso alle cure riabilitative (Modulo B) inviandola alla PUA (Punto Unico di Accesso) del Distretto di residenza dell'assistito. La scheda determina il grado di non autosufficienza e stabilisce la tipologia del setting assistenziale sulla base anche dei bisogni rilevati.

La PUA, elaborata la richiesta, la inoltra all' UVM (Unita Valutazione Multidisciplinare) territorialmente competente per la individuazione del setting assistenziale appropriato.

L' UVM verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità al percorso di cura e assistenza richiesto, identifica la tipologia di Struttura deputata alla presa in carico e la presenza di strutture aziendali o private accreditate in grado di erogare le prestazioni riabilitative richieste.

Il progetto di Assistenza individuale redatto dalla UVM contenente il setting e la prognosi riabilitativa, viene trasmesso alla UO distrettuale competente per la verifica di posti letto disponibili nelle strutture individuate.

Verificata la disponibilità dei posti letto presso la nostra struttura, provvederà all'invio del PAI per la presa in carico dell'assistito contenente gli obiettivi ed il numero di giornate previste per il raggiungimento degli stessi.

Nel caso in cui non vi sia l'immediata disponibilità, la domanda viene inserita nella lista di attesa in ordine cronologico.

La residenza, vista la documentazione esibita, provvederà alla raccolta del Consenso informato (Mod. 7A16), del Consenso al trattamento dei dati personali (Mod.7A17), nonché alla raccolta della sottoscrizione del Regolamento della residenza (Mod. 7A03) per accettazione incondizionata da parte dell'Ospite e/o familiare.

La Direzione Servizi e Personale consegna all'ospite la Carta dei Servizi (nella quale è esplicitato, tra l'altro, l'elenco dei documenti personali e sanitari nonché l'elenco del corredo da consegnare per l'ingresso in Residenza).

All'atto dell'ingresso, l'Ospite deve essere in possesso del corredo e dei documenti personali e sanitari richiesti.

Il corredo ed i documenti personali vanno consegnati all'Ufficio dell'Assistente Sociale ove si effettuerà la registrazione degli indumenti (Mod.7A09) ad opera degli OSS e l' incontro preliminare con l'Assistente Sociale.

I documenti sanitari (da produrre in copia) vanno consegnati nell'infermeria ove il Medico della Residenza effettuerà un colloquio informativo e la prima visita dell'ospite.

Tutta la documentazione sanitaria sarà poi registrata sull' Indice della Cartella Clinica (Mod 7C17).

Al termine delle richiamate operazioni l'Ospite viene sistemato ad opera degli OSS nella camera assegnata.

### **DOCUMENTI PER IL RICOVERO**

- Carta di Identità in corso di validità
- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria
- Esenzione Ticket se posseduta
- **Copia** Documentazione Sanitaria recente

#### **CORREDO PER IL RICOVERO**

All'atto dell'ingresso l'Ospite dovrà munirsi di corredo personale costituito da capi in numero adeguato al fine di poter far fronte ad imprevisti e di garantire i cicli di lavaggio, stiratura e riconsegna.

Tutta la biancheria verrà etichettata dalla Società Esterna che effettua il servizio lavanderia.

Il costo dell'etichettatura è carico dei pazienti

Il corredo dovrà essere dignitoso, sostituito e/o integrato ai cambi di stagione e al bisogno.

I parenti, qualora rinnovino il guardaroba dei loro familiari, sono pregati di avvertire tempestivamente il personale O.S.S.

Entro 15 giorni dalle dimissioni e/o decesso dell'Ospite è possibile ritirare gli indumenti personali.

Trascorso tale periodo si autorizza la Residenza a farne l'uso che riterrà opportuno.

#### **CORREDO CONSIGLIATO**

##### **DONNA**

<b>Descrizione</b>	<b>Pz.</b>
pigiama o camicie da notte	5
Slip	10
maglieria intima	7
maglie manica corta	5
maglie manica lunga	5
golf o maglioni aperti	3
gonne o pantaloni	5
tute per attività fisica	5
scarpe comode	2
pantofole da camera preferibilmente chiuse	1
soprabito/giubbino	1
asciugamani grandi	7
asciugamani piccole	7

##### **UOMO**

<b>Descrizione</b>	<b>Pz.</b>
pigiama	5
calze	10
Slip	10
maglieria intima	7
maglie manica corta	5
maglie manica lunga	5
golf o maglioni aperti	3

pantaloni	5
tute per attività fisica	5
scarpe comode	2
pantofole da camera preferibilmente chiuse	1
soprabito/giubbino	1
asciugamani grandi	7
asciugamani piccole	7

### ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

L'assegnazione della camera è disposta dalla Direzione secondo le disponibilità della struttura e le esigenze del singolo Ospite.

Ogni Ospite è inserito nella stanza e nel reparto, che corrisponde alle sue condizioni psicofisiche.

Ogni Ospite ha un posto letto, un comodino con vassoio servitore, un armadio con chiave per i beni di sua proprietà, tavolo, sedia, luce personale, luce notturna e dispositivo per le chiamate di emergenza, TV e connessione WI-FI.

I letti sono articolati a due e tre snodi, regolabili in altezza e con sponde.

E' concessa la possibilità di portare con sé piccoli oggetti personali (soprammobili, fotografie) purché in numero non eccessivo e non ingombranti, da sistemare nello spazio assegnato.

Ciò sarà consentito dietro autorizzazione della Direzione e fatte salve le norme igieniche e comportamentali dettate dagli obblighi della convivenza.

E' concesso l'uso di apparecchi radio purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri Ospiti, naturalmente con l'assenso della Direzione dopo aver consegnato documentazione attestante che si tratta di apparecchi a norme CEE, collocati in modo adeguato negli spazi assegnati all'Ospite.

La Direzione, dopo aver dato preventiva informazione, si riserva la facoltà di destinare l'Ospite ad altra camera, qualora problemi sanitari, esigenze organizzative o problemi di convivenza tra Ospiti lo impongano.

### ALTRI LOCALI

Sono inoltre presenti aree dedicate al personale, aree di socializzazione ed aree di attesa per accompagnatori e visitatori all'interno delle quali vengono attività di socializzazione ed animazione

### DIMISSIONI

Un Ospite può essere dimesso per le seguenti motivazioni:

- Per sua esplicita richiesta;
- Termine del percorso assistenziale;
- Qualora il garante o l'Ospite non provveda al pagamento della retta, quando prevista.

La dimissione dell'ospite prevede:

- compilazione Scheda Dimissioni (Mod.7C18)
- consegna copia della terapia giornaliera in atto;
- consegna dei farmaci ad uso personale;
- consegna di tutta la documentazione sanitaria prodotta successivamente alla data di ingresso;
- consegna di tutti gli oggetti ed indumenti personali;
- annotazione nella scheda paziente del giorno in cui è avvenuta la dimissione;

- archiviazione della scheda sanitaria.

## CORRISPETTIVI

L'Ospite (*o i suoi familiari*) è tenuto a pagare la quota di ricovero mensile, se dovuta, nella misura indicata dal Contratto a fronte delle prestazioni fornite dalla residenza.

Detto corrispettivo potrà essere pagato a messo Rimessa Diretta, a mezzo Assegno, Bonifico Bancario salvo diversi accordi, **con cadenza mensile (entro il 10).**

Le spese e i servizi extra (trasporti, Parrucchiere, Estetista, Podologo, Servizio Lavanderia/Etichettatura Indumenti) andranno pagati a mezzo rimessa diretta presso la direzione a cadenza dei corrispettivi per la quota di ricovero mensile dovuta.

Per ciascun ospite la Direzione predisporrà fattura con indicazione del corrispettivo dovuto per la quota mensile di ricovero e degli eventuali corrispettivi extra.

Il corrispettivo per la quota di ricovero dei pazienti privati potrà essere variato dalla residenza in caso di peggioramento delle condizioni Psico-fisiche del paziente.  
L'incremento verrà notificato mediante comunicazione scritta e non potrà essere applicato prima di 30 giorni rispetto alla data della comunicazione.

## REGOLE DI CONVIVENZA

La Direzione s'impegna che sia rispettata la dignità personale e sociale degli ospiti.

I rapporti tra il Personale e gli Ospiti devono essere improntati al massimo rispetto reciproco.

Sono vietati compensi o mance da parte degli Ospiti stessi o loro congiunti al Personale.

Gli Ospiti sono tenuti ad osservare le regole di igiene comune e personale e comportarsi secondo i criteri della buona educazione.

L'Ospite può essere richiamato al rispetto delle suddette norme, prima oralmente e poi per iscritto.

## DIVIETI

Poiché la Residenza è abitata anche da persone non in grado di discernere il pericolo, gli ospiti non possono possedere oggetti pericolosi recipienti sotto pressione, lame di alcun genere (forbicine, coltelli ...) sostanze chimiche (saponi, creme, ... che potrebbero essere ingeriti)

A tutela della salute degli ospiti con deterioramento cognitivo, la gestione di tutte le sostanze farmalogiche attive all'interno della Residenza è di esclusiva competenza degli Infermieri e del Medico.

Gli Ospiti non potranno, pertanto, detenere e/o assumere personalmente farmaci di alcun tipo (compresi quelli per uso locale: pomate, colliri, ecc...)

Gli Alimenti, alla stregua dei farmaci possono essere pericolosi per la salute di chi, non potendoli assumere, li ingerisca per incapacità di valutarne la pericolosità e pertanto non è consentito l'introduzione e la somministrazione di alimenti (vedi capitolo Somministrazione Pasti)

Non è consentito l'introduzione e la somministrazione nella Residenza di bevande alcoliche;

E' vietato l'uso e la somministrazione di sostanze stupefacenti.

E' vietato fumare all'interno della struttura.

E' vietato portare animali ove non espressamente autorizzati;

Lavare gli indumenti nei bagni;

Stendere Capi della Biancheria in qualsiasi luogo della Residenza;

Porre vasi di fiori o altri oggetti non autorizzati;

Utilizzare apparecchi rumorosi;

Versare nei sanitari materiali non attinenti che possono nuocere al buono stato delle condutture;

Asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;

E' vietato l'introduzione e uso delle seguenti apparecchiature:

- ferri da stiro
- bollitori
- fornelli
- stufe elettriche
- phon
- frigoriferi
- macchinette caffè

Durante le visite mediche e le medicazioni, i parenti o conoscenti sono tenuti ad allontanarsi dalla camera per motivi legati alla privacy ed alla dignità dell'Ospite.

Solo gli operatori della struttura sono autorizzati ad utilizzare presidi e strumenti utili per gli ospiti (materiale d'incontinenza, guanti, fasce e quanto altro necessario).

Gli Infermieri coadiuvati da tutto il personale devono sorvegliare sull'osservanza delle richiamate disposizioni.

#### GIORNATA TIPO

Al mattino alle ore 6,00 inizia la giornata dell'ospite.

Gli Infermieri e gli O.S.S. procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni.

Tutti questi interventi vengono eseguiti in modo personalizzato, per soddisfare i bisogni dell'ospite ad esempio le mobilizzazioni possono avvenire ad orari diversi a seconda delle condizioni dell'ospite.

Tutti questi interventi avvengono come stabilito dai piani di lavoro e dai protocolli.

Dalle ore 8.30-9.30 inizio distribuzione colazione

La consumazione della colazione avviene nella sala da pranzo, chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.

Dopo la colazione iniziano le attività di fisioterapia, di assistenza medica ed infermieristica. Il personale O.S.S. provvede al soddisfacimento dei bisogni primari alla distribuzione ed assunzione di bevande calde o fredde a seconda delle richieste.

Dalle ore 12.00-13.00 inizio distribuzione Pranzo

La consumazione del pasto avviene nella sala da pranzo. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale in turno (O.S.S. e Infermieri). E' consentita anche l'assistenza al pasto da parte di familiari, previa autorizzazione della Direzione Aziendale. Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto.

Dopo il pranzo tutti gli ospiti, ad eccezione di chi non lo desidera, vengono accompagnati nelle stanze ed allettati per il riposo pomeridiano, con il cambio dei pannolini per gli incontinenti. Le persone che non desiderano andare a letto possono trattenersi nella sala polivalente, nelle salette o nel giardino.

Mobilizzazione pomeridiana

Dopo le ore 14,00, viene garantita la mobilizzazione e l'igiene intima degli ospiti, il cambio degli effetti personali e dei pannolini per gli incontinenti.

Dalle ore 15.00 alle ore 17,00 - nelle giornate previste - gli ospiti sono impegnati in attività di animazione.

Dalle ore 18.00-19.00 inizio distribuzione Cena

Gli operatori provvedono alla distribuzione e all'aiuto nell'alimentazione. Al termine si allettano gli ospiti e si preparano per la notte, quindi viene distribuita la terapia serale.

Nel corso della notte il personale in servizio, provvede alla sorveglianza e al cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

#### MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La nostra Residenza verifica la soddisfazione dei propri ospiti e dei loro familiari allo scopo di sollecitare l'acquisizione di informazioni e suggerimenti volti a comprendere quanto e come siano soddisfatte le aspettative e i requisiti attesi dai clienti.

Consapevole dell'importanza di ascoltare la "voce del cliente", il Responsabile Qualità, con l'ausilio dell'Assistente Sociale, ha il compito di intervistare gli ospiti ed i loro familiari sottoponendo domande e quesiti utili a capirne le esigenze e verificarne il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati presso la nostra residenza.

La raccolta delle informazioni si esegue, quindi, tramite interviste dirette.

Gli esiti di ogni singola intervista devono essere registrati dal RQ sul questionario ai fini dell'elaborazione del relativo resoconto.

Ai fini della valutazione del grado di soddisfazione della nostra clientela il questionario dispone di risposte predefinite a cui far corrispondere un valore numerico

- Insoddisfacente
- Soddisfacente

- Buono
- Ottimo

Tali misure della soddisfazione e delle aspettative consentono di ottenere valori standard e oggettivi di risposta che devono essere sintetizzati tramite valori numerici (voto).

Insoddisfacente = 0,5

Soddisfacente = 1

Buono = 1,5

Ottimo = 2

Ovviamente, nei casi in cui in sede di intervista con il cliente quest'ultimo espone dei reclami si deve aprire un rapporto di non conformità.

La valutazione della soddisfazione è, inoltre, svolta attraverso la sistematica raccolta delle informazioni provenienti da:

- Medicina Interna
- Studi e ricerche in ambito geriatrico
- Pubblicazioni e riviste specializzate
- Comunicazioni

Ogni dato in ingresso, proveniente dalle fonti informative indicate, è raccolto in modo organico ed esaminato dal RQ per poi essere trasmesso al C.D.A.

#### ORARI DI VISITA

La Residenza COOP.A.S.S. è aperta ai visitatori – **previo appuntamento** – dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00; si prega e si consiglia ai Gentili Visitatori di rispettare soprattutto i "ritmi di vita" del proprio familiare all'interno della Residenza.

Per eventuali necessità, previo accordo con la direzione, è garantito l'ampliamento degli orari  
Di visita .

#### ORARIO APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI

Dal Lunedì al Venerdì

Direzione Aziendale	Mattina	Pomeriggio
	9.00/13.00	15.00/17.00
Direzione Sanitaria	10.30/13.00	Cadenza bisettimanale
Medico Interno	11.30/14.00	Cadenza Settimanale (Martedì)
Assistente Sociale	8,30/13,30	=====
Psicologo	9.00/12.00	Sabato

Il Sabato

Direzione Aziendale	Mattina	Pomeriggio
	=====	=====
Direzione Sanitaria	=====	=====
Assistente Sociale	=====	=====

**LA RESIDENZA**

Residenza Sociosanitaria "COOP.A.S.S."  
Corso Umberto I<sup>o</sup>, 1 - 86048 SANT'ELIA A PIANISI (CB)  
Telefono: 0874/81279  
Fax: 0874/811951  
e-mail: coopassociale@pec.it  
coopassociale@virgilio.it

Responsabili della Residenza	<b>Presidente C.D.A.</b> BONAVVENTURA Domizio <b>Vice Presidente C.D.A.</b> BORRELLI Luisa
Direzione Area Amministrativa	BORRELLI Luisa
Direzione Area Servizi e Personale	BONAVVENTURA Domizio
Direzione Sanitaria	SPAGUOLO Pasquale

**COMUNICAZIONI E RECLAMI**

E' possibile richiedere, da parte dei familiari/care-giver, un colloquio con i referenti della struttura previo appuntamento.

All'ingresso della Residenza (Piano Terra) è a disposizione un "Modulo di reclamo" secondo la procedura Certificata UNI EN ISO 9001:2015.

Ogni segnalazione o suggerimento dà luogo a risposta ed eventuali conseguenti provvedimenti di miglioramento del servizio.

Inoltre, annualmente, viene proposto a ciascun ospite il " Questionario sulla soddisfazione del Cliente" con uno spazio dedicato ad eventuali suggerimenti e/o reclami.