

# COMUNE DI MONTEMILONE

PROVINCIA DI POTENZA

---

## SPECIFICAZIONI DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Art. 23 Dlgs 50/2016

### PROGETTO DI RIQUALIFICAZIONE EX EDIFICIO SCOLASTICO "G. Fortunato"

---

Committente: Il Sorriso V soc. coop. soc.

Via Calabria 5

85042 Lagonegro PZ

Tel. 3487557619



Progettista: Ing. Mastandrea Angelo Francesco

P.zza Vittorio Emanuele II, 22

85050 Balvano (PZ)

Tel. 3475474670

[Ing.mastandrea@gmail.com](mailto:Ing.mastandrea@gmail.com)

[angelofrancesco.mastandrea@ingpec.eu](mailto:angelofrancesco.mastandrea@ingpec.eu)



# **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE INIZIATIVA**

**RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE PER ANZIANI  
AUTOSUFFICIENTI E NON (RASS1) DA REALIZZARSI PRESSO LA  
EX SCUOLA G.FORTUNATO**

**"IL SORRISO V SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS ETS"**

**SEDE LEGALE: via Calabria n.5  
85042 LAGONEGRO (PZ)**

## INDICE

<i>Chi siamo</i>	<i>pag.3</i>
<i>La nostra proposta</i>	<i>pag.3</i>
<i>Struttura organizzativa</i>	<i>pag.4</i>
<i>Principi sull'erogazione di servizio</i>	<i>pag.8</i>
<i>Mission e politica sulla qualità</i>	<i>pag.9</i>
<i>Modalità di ammissione</i>	<i>pag.10</i>
<i>Ammontare e modalità di corresponsione della retta</i>	<i>pag.10</i>
<i>Servizi offerti</i>	<i>pag.11</i>
<i>Orari</i>	<i>pag.13</i>
<i>Standard di qualità</i>	<i>pag.13</i>
<i>Standard di qualità generali</i>	<i>pag.13</i>
<i>Standard di qualità specifici</i>	<i>pag.14</i>
<i>Obiettivi di miglioramento</i>	<i>pag.15</i>
<i>Servizio di &lt;&lt;ascolto del cliente&gt;&gt;</i>	<i>pag.16</i>
<i>Modulo per segnalazioni e suggerimenti</i>	<i>pag.17</i>

## CHI SIAMO

La Residenza socio-assistenziale per anziani non autosufficienti RASS I "*Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS*" è una struttura residenziale destinata ad accogliere in via temporanea o continuativa, anziani autosufficienti e non, a cui vengono garantiti una serie di servizi volti a rendere il soggiorno in struttura qualitativamente soddisfacente oltre che rispondente alle peculiarità e alle specifiche esigenze della clientela.

L'organizzazione della Residenza è tale da creare per i suoi ospiti le condizioni necessarie per il rispetto della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni ideologiche e religiose. Anche gli ambienti ed i ritmi di vita saranno organizzati in modo tale da renderli il più possibile simili a quelli di provenienza, personalizzando l'attività assistenziale, infermieristica, alberghiera e riabilitativa.

La struttura è aperta per favorire la socializzazione anche con l'apporto di Associazioni di Volontariato e di altri organismi associativi, senza fini di Lucro, esistenti nel territorio. Nonché favorire la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria attivando momenti ed occasioni di incontro. Tutto lo staff di professionisti che vi opera ha come propria missione primaria la centralità dell'ospite e della famiglia di origine, delle aspettative e dei suoi bisogni, rispetto ai quali definire il Piano di Assistenza Individualizzato.

## LA NOSTRA PROPOSTA

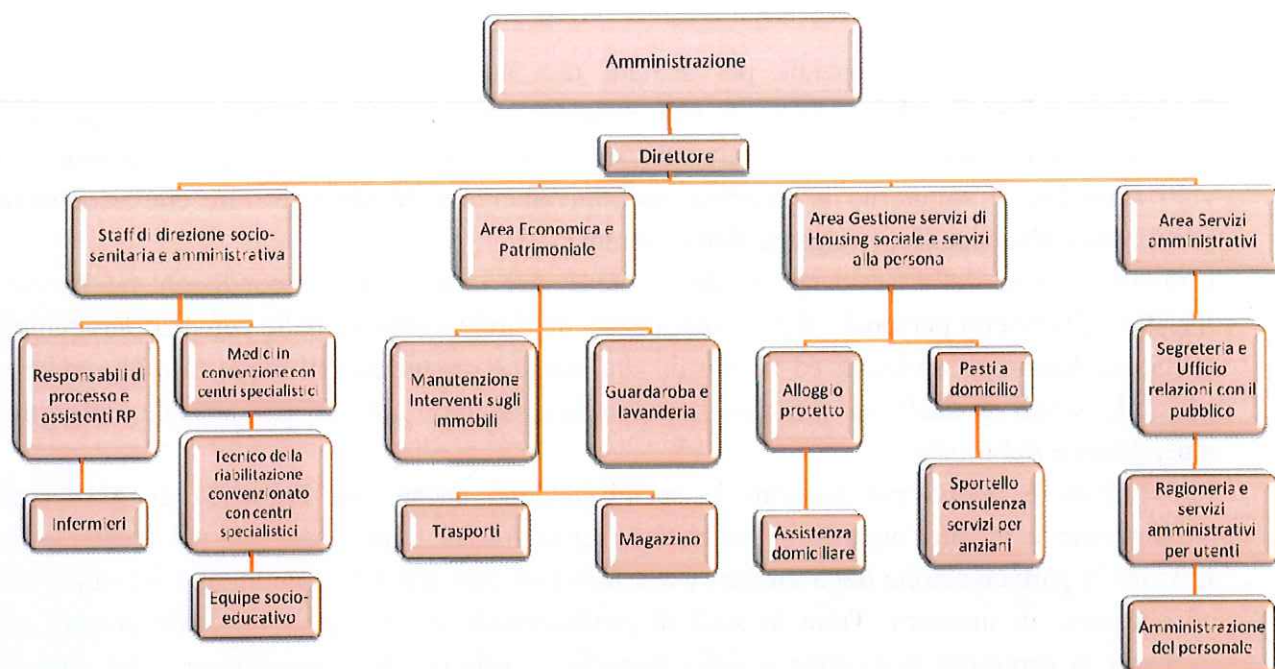
La società *Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* svolge come si è avuto già modo di sottolineare, l'attività di gestione di residenze socio-assistenziali per anziani autosufficienti e non. Il sistema organizzativo della società si basa su un'adeguata formalizzazione dei processi, sulla chiarezza delle linee di dipendenza gerarchiche funzionali e sulla chiarezza sul conferimento dei poteri e sulla conseguente allocazione delle responsabilità, così come sulle responsabilità organizzative interne, un sistema ben congeniato che permette all'amministrazione di operare consciamente, ma soprattutto di agire tempestivamente in caso di problematiche generate da fattori endogeni ed esogeni.

La nostra proposta si basa principalmente sul desiderio di riproporre le metodologie e le dinamiche organizzative già collaudate nelle altre sedi, per la gestione della struttura socio residenziale ubicata nel comune di Montemilone nell'ex scuola "G.Fortunato".

Di seguito vengono riportate le caratteristiche del servizio e le modalità di gestione.



## STRUTTURA ORGANIZZATIVA



### Breve descrizione della struttura organizzativa generale

L'organigramma n.1 rappresenta la struttura organizzativa aziendale a livello generale. Le posizioni di lavoro sono distribuite in modo tale da massimizzare la performance aziendale fino a saturazione delle risorse umane rese disponibili dalla Dotazione organica adottata dall'amministrazione, che è parte integrante del Regolamento del personale.

Le competenze degli organi amministrativi dell'ente (Amministratori, Presidente e Direttore) sono definite dalle norme vigenti, dallo Statuto e dai regolamenti aziendali. Le competenze del dirigente medico sono definite dall'incarico di dirigenza attribuito dall'Amministrazione e dalle norme concernenti il servizio medico e il coordinamento sanitario.

Per l'esercizio delle funzioni direzionali il Direttore si avvale del supporto dello **Staff di direzione socio-sanitaria e amministrativa**, che è costituito dai responsabili delle Aree funzionali, dalle unità operative afferenti all'Area servizi amministrativi e dal referente dell'equipes socio-educativa.

Il Regolamento di Organizzazione contiene un profilo generico delle competenze attribuite ai responsabili di area funzionale, di servizio, di unità operativa e di unità di progetto. Le competenze specifiche sono definite dai regolamenti aziendali concernenti l'attività amministrativa dell'Ente e dagli incarichi di posizione organizzativa formalizzati dal Direttore.

A supporto delle funzioni direzionali sono inoltre previsti alcuni **Servizi di staff**: comunicazione trasparenza e sviluppo, qualità e formazione, controllo di gestione, sistema informativo, servizio di prevenzione e protezione.

Le **equipes delle professioni socio-sanitarie** rappresentano per ognuna delle figure professionali presenti in azienda, con elevato livello di qualificazione professionale, una comunità di pratica per lo



sviluppo delle competenze tecnico-professionali e della riflessione comune sulla declinazione della figura professionale negli specifici ambienti di servizio presenti nell'ente. Ciascuna equipes ha un proprio coordinatore che dà impulso e coordina i lavori della stessa.

## Principali funzioni degli organismi aziendali

### Amministrazione

1. L'amministrazione fissa gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'azienda, e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.
2. In attuazione dei principi del comma 1, l'amministrazione delibera:
  - a) lo Statuto dell'azienda e i regolamenti;
  - b) il bilancio preventivo economico annuale e pluriennale, il piano programmatico, il bilancio d'esercizio;
  - c) l'individuazione e l'assegnazione al direttore delle risorse umane, materiali ed economico-finanziarie, necessarie al raggiungimento delle finalità perseguite;
  - d) le convenzioni tra aziende e quelle tra l'azienda e altri enti pubblici o soggetti privati;
  - e) le tariffe relative ai servizi offerti;
  - f) l'accensione di mutui;
  - g) gli acquisti e le alienazioni immobiliari, le relative permuta, gli appalti che non rientrino nell'ordinaria amministrazione di funzioni e servizi di competenza del direttore e dei dirigenti, secondo quanto stabilito dallo Statuto;
  - h) la nomina, la designazione e la revoca dei rappresentanti dell'azienda presso enti, aziende ed istituzioni;
  - i) la nomina, la designazione e la revoca di componenti di collegi arbitrali;
  - j) l'elezione del presidente, salva diversa previsione dello Statuto;
  - k) l'assunzione, il licenziamento e il collocamento in disponibilità del direttore e dei dirigenti a tempo determinato;
  - l) la verifica delle cause di incompatibilità degli amministratori e del direttore;
  - m) la presa d'atto delle dimissioni degli amministratori;
  - n) la presa d'atto del contratto collettivo provinciale di lavoro;
  - o) le altre competenze specifiche attribuite dalla legge o previste dal regolamento regionale.

### Direttore

Al direttore sono affidate la gestione e l'attività amministrativa dell'azienda e l'organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo. In relazione agli obiettivi e alle direttive generali per l'azione amministrativa, indicati dal consiglio di amministrazione, e nei limiti delle risorse assegnate e delle attribuzioni conferite, il direttore è responsabile della correttezza amministrativa e dell'efficienza e dell'efficacia della gestione. Il direttore autentica e rilascia copia degli atti dell'azienda; svolge compiti di collaborazione e funzioni di assistenza giuridico amministrativa e contabile nei confronti degli organi dell'azienda in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo Statuto ed ai regolamenti; esprime parere tecnico-amministrativo sulle deliberazioni dell'amministrazione; cura l'attuazione dei provvedimenti dell'amministrazione ed è responsabile



dell'istruttoria delle deliberazioni. Il direttore presiede le commissioni di gara e di concorso ed è responsabile delle relative procedure.

Il direttore è datore di lavoro e cura lo sviluppo delle politiche di gestione aziendale e dell'organizzazione, di sua competenza. Di concerto con gli amministratori promuove e coordina la ricerca e lo sviluppo di nuovi servizi, progetti e attività istituzionali

### **Principali funzioni dei servizi di staff alla direzione**

#### **Comunicazione e trasparenza**

Comunicazione interna ed esterna. Cura degli adempimenti previsti dalla legislazione vigente in materia di trasparenza e anticorruzione. Aggiornamenti del sito istituzionale. Il servizio fa capo al direttore, che è responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione, assistito da diretti collaboratori.

#### **Qualità e formazione**

Gestione e sviluppo del sistema di gestione per la qualità, nel rispetto dei requisiti di autorizzazione e accreditamento dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, aggiornamenti carte dei servizi, monitoraggio standard assistenziali e indicatori clinici ed elaborazione di rapporti, supporto alla gestione di reclami, rilevazioni di soddisfazione degli utenti e dei familiari, impulso e supporti ai gruppi di miglioramento e circoli di qualità, supporto allo sviluppo e implementazione di progetti di miglioramento e innovazione, analisi di bisogni formativi, piano di formazione, gestione e coordinamento azioni formative.

#### **Controllo di gestione**

Gestione e sviluppo del sistema di controllo di gestione di ciascuna attività istituzionale, basato su indicatori economico-finanziari e di gestione, e del sistema di valutazione della performance aziendale. Rilevazione ed elaborazione dei dati di controllo di gestione, redazione dei relativi rapporti. Rendicontazione sociale e bilancio sociale. Il servizio è affidato al Responsabile dell'Unità operativa di Ragioneria.

#### **Sistema informativo**

Cura dell'evoluzione delle dotazioni tecnologiche aziendali e delle applicazioni ICT ai processi operativi aziendali. Funzioni di amministratore di sistema previste dalla legislazione vigente. La responsabile dell'Area assistenziale promuove la diffusione delle competenze e del corretto utilizzo dei sistemi ICT applicati ai processi assistenziali. Il responsabile dell'Area economato e patrimonio cura l'evoluzione delle dotazioni tecnologiche, in collaborazione con i principali fornitori/partner.

#### **Servizio prevenzione e protezione**

Ruoli, funzioni e processi previste dal d.lgs. 81/2008 e s.m.i. ai sensi degli artt. 17,28,29. Il direttore è datore di lavoro. Il responsabile dell'Area economato e patrimonio svolge le funzioni di RSPP.

### **Staff di direzione socio-sanitaria e amministrativa**

Per un ponderato e efficace esercizio delle funzioni direzionali, il Direttore si avvale del supporto dello Staff di direzione socio-sanitaria e amministrativa, che è costituito dai responsabili delle Aree funzionali, dai funzionari delle unità operative afferenti all'Area servizi amministrativi e dal referente dell'equipes socio-educativa. Lo staff di direzione è un gruppo di lavoro, a geometria variabile in base alla natura e al contenuto degli argomenti di volta in volta affrontati, nel quale sono analizzati i



problemi e le opportunità, definiti obiettivi e progetti, elaborate e validate le proposte di miglioramento e innovazione, valutate e concertate le decisioni.

Aree funzionali preposte alla realizzazione delle attività istituzionali

Le attività istituzionali sono realizzate dalle aree funzionali **“gestione dei servizi alla persona”** e **“gestione dei servizi di housing sociale”**, che costituiscono la parte centrale della struttura organizzativa, dedicata alla produzione del valore a beneficio degli utenti, delle famiglie e della comunità locale. La direzione e le aree servizi amministrativi e economato e patrimonio assicurano a queste due aree funzionali tutti i servizi interni di supporto necessari per lo svolgimento del core process aziendale.

#### **Gestione dei servizi alla persona**

All'area Gestione dei servizi alla persona, di cui è responsabile il Direttore, afferiscono i diversi servizi socio-assistenziali o socio-sanitari istituzionali.

#### **Gestione dei servizi di housing sociale**

Assicura la gestione amministrativa e sociale dei servizi di housing sociale, nell'intero ciclo di servizio dalla gestione delle domande, alla concessione di alloggi, al rilascio degli stessi. Collabora alla gestione di servizi di manutenzione ordinaria. Responsabile dell'area è il direttore, che si avvale di un collaboratore.

Articolazione in unità operative dell'area funzionale servizi amministrativi

#### **Segreteria e Ufficio relazioni con il pubblico**

Gestione documentale e protocollo, segreteria degli organi amministrativi, ufficio relazioni con il pubblico, albo pretorio, affari generali.

#### **Ragioneria e servizi amministrativi per gli utenti**

Gestione contabile, gestione finanziaria, budget e bilancio, contabilità analitica, rendicontazioni, gestione amministrativa utenti, recupero crediti, statistiche, flussi informativi.

#### **Amministrazione del personale**

Reclutamento, selezione, gestione amministrativa del rapporto di lavoro dipendente e parasubordinato e dei relativi istituti normativi e contrattuali, rilevazione delle presenze e delle assenze, gestione emolumenti, programmazione dei turni di lavoro, cessazione dei rapporti di lavoro, pratiche previdenziali, rendicontazioni e statistiche, procedimenti disciplinari.

Articolazione in unità operative dell'area funzionale Economico e patrimonio

#### **Area Economica**

Procedure per l'affidamento di forniture e servizi, gestione dei contratti relativi a forniture e servizi, magazzino, gestione cassa pagamenti, gestione acquisto beni e attrezzature.

#### **Manutenzione**

Gestione delle manutenzioni ordinarie relative a immobili, impianti e attrezzature. Gestione di lavori in economia. Manutenzione e gestione degli automezzi aziendali.

#### **Interventi sugli immobili**

Inventario dei beni immobili, pianificazione e gestione della manutenzione straordinaria degli immobili, domande di contributo per acquisto, ristrutturazione, riqualificazione energetica, operazioni straordinarie relative al patrimonio immobiliare.

#### **Guardaroba e lavanderia**

Lavanderia e guardaroba capi personali, gestione biancheria piana.

#### **Magazzino**

Gestione magazzino beni di consumo.



### **Trasporti**

Servizi di trasporto, comunicazioni postali.

### **Portineria**

Funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico con riferimento a servizi informativi di base, gestione centralino telefonico, entrate e uscite ospiti, controllo accessi agli edifici.

### **Equipes delle professioni socio-sanitarie**

Le équipes delle professioni socio-sanitarie rappresentano per ognuna delle figure professionali presenti in azienda con elevato livello di qualificazione professionale, una comunità di pratica per lo sviluppo delle competenze tecnico-professionali e della riflessione comune sulla declinazione della figura professionale negli specifici ambienti di servizio presenti. Ciascuna équipes ha un proprio coordinatore che dà impulso e coordina i lavori della stessa.

**L'équipe dei responsabili di processo e degli assistenti responsabili di processo** è coordinata dall'infermiere responsabile dell'Area assistenziale e costituisce un luogo privilegiato di sviluppo del modello di gestione dei nuclei assistenziali della struttura sotto diversi profili (approccio assistenziale, livelli di qualità, gestione delle risorse umane, gestione delle relazioni con utenti, familiari, volontari, ecc.).

**L'équipe dei medici** è coordinata dal dirigente medico coordinatore sanitario della struttura protetta e responsabile dell'Area sanitaria tale figura è convenzionata con un centro medico di fisioterapia del Melandro.

**L'équipe degli infermieri e tecnici della riabilitazione** sono coordinate dall'infermiere coordinatore responsabile dell'Area assistenziale.

**L'équipe socio-educativa** è costituita dagli educatori professionali, dall'assistente sociale e dagli psicologi che operano nella residenza socio-assistenziale. È coordinata dall'educatore professionale con incarico di responsabile di processo della residenza.

Area sanitaria e area assistenziale

**All'Area sanitaria**, affidata al dirigente medico coordinatore sanitari convenzionato esterno, fanno capo le funzioni di indirizzo, coordinamento generale e controllo dei servizi sanitari, sviluppo delle dotazioni tecnologiche sanitarie, sviluppo di linee guida e di competenze professionali in ambito sanitario, progettazione e sperimentazione di miglioramenti nelle pratiche di cura e funzioni igienico-sanitarie. Il dirigente medico è responsabile dei seguenti servizi sanitari:

### **Servizio medico diagnosi e cura**

Assistenza medica primaria di diagnosi e cura in forma attiva e con reperibilità, collaborazione nella stesura dei PAI e partecipazione a riunioni di équipes, espletamento adempimenti burocratici (certificazione, refertazione, ricettazione, tenuta cartelle, funzioni necroscopiche, ecc., comunicazione con ospiti familiari, raccolta consenso informato, realizzazione di eventi formativi a favore del personale).

### **Servizio medico specialistico**

Il servizio medico specialistico verrà fornito su richiesta

### **Servizio farmaci e presidi**

Gestione del sistema di riconfezionamento in dose unica dei farmaci in compresse. Ordinazione e fornitura di materiale sanitario.

### **Servizio dietetico**



Predisposizione di diete speciali (su indicazione medica) e del menù degli Ospiti, raccordo con servizio dietetico per fornitura integratori alimentari e prodotti per nutrizione enterale, sorveglianza e verifica del rispetto capitolato di appalto cucina e HACCP, formazione su temi specifici personale, collaborazione con direzione, medici e responsabili di processo per ottimizzazione aspetti nutrizionali ospiti e formulazione proposte per costante miglioramento.

**All'Area assistenziale** competono funzioni di indirizzo tecnico, coordinamento generale e controllo dei servizi assistenziali diretti alla persona, coordinamento dei processi di integrazione socio-sanitaria e di partecipazione sociale, gestione e sviluppo dei modelli e processi assistenziali e dei modelli organizzativi, gestione di progetti innovativi, sviluppo delle competenze professionali e organizzative. Il responsabile dell'area, un infermiere coordinatore incaricato, risponde della qualità del servizio socio-sanitario, del rispetto della carta dei servizi, della gestione delle risorse umane dedicate ai servizi diretti alla persona.

## PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

**La Struttura Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS** intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

- **Imparzialità**

**Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS** intende erogare il proprio servizio ispirandosi al principio di imparzialità nei propri comportamenti, nei confronti dei clienti, asseverandosi a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Continuità**

Del servizio intendendosi come regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni saranno espressamente regolate dalla normativa di settore. In caso di eventuale interruzione il Sorriso III soc. coop adotterà misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione**

**Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS** garantirà la partecipazione del cliente alla prestazione. Fornendo al cliente l'accesso alle informazioni in suo possesso che lo riguardano. Riconoscendo al cliente la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio verrà erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia della propria attività, verificando periodicamente se gli obiettivi relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, e nel contempo verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

## MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'



La Mission del *Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* della volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede *Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* impegnata nel:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

## MODALITA' DI AMMISSIONE

Sono ammessi alla struttura protetta per anziani due tipologie di utenti:

1. Anziani autosufficienti
2. Anziani non autosufficienti

L'anziano interessato può accedere al servizio inoltrando richiesta su modulistica reperibile presso la direzione.

L'ammissione avviene a seguito di colloquio preliminare con i familiari e con il richiedente servizio. Alla domanda dovrà essere allegata la valutazione delle condizioni e dei livelli di eventuale non autosufficienza effettuata dal medico di base, e la documentazione comprovante la situazione



reddituale, l'impegno dei familiari, ove questi esistano, all'integrazione della retta di ricovero, nel caso in cui il richiedente non possieda redditi sufficienti per far fronte a tale onere.

L'ammissione alla struttura è valutata caso per caso dal medico di fiducia della struttura insieme ai parenti ed al medico curante, nel caso in cui le richieste superino la disponibilità di posti viene compilata una graduatoria assegnando punteggi in relazione all'ordine di domanda e alle specifiche esigenze riveniente dal futuro ospite.

Nel momento in cui la struttura risulta essere in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece un familiare, dovrà formalizzare con la Direzione gli aspetti contrattuali.

Sarà cura del coordinatore, o del suo delegato, accogliere il cliente al suo arrivo in struttura.

## AMMONTARE E MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal Coordinatore o suo delegato che lo accompagna nella stanza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento del cliente.

L'ospite viene, poi, sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici. Per i familiari è previsto un colloquio allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, nonché per conoscere la famiglia stessa.

Nel caso in cui fossero necessarie terapie volte al recupero fisico dell'anziano, a seguito di richiesta del medico di base viene effettuata visita specialistica dalla quale segue la prescrizione della terapia e la successiva effettuazione.

Nello stabilire i costi si tiene conto dello stato psico-fisico dell'ospite e si applica il costo medio di seguito specificato.

Tipologia ospite	Retta mensile
Persone autosufficienti – camera doppia	€ 1.200,00 + IVA
Persone non autosufficienti – camera doppia	€ 1.400,00 + IVA

In ogni caso si tiene conto anche della situazione economica e sociale della famiglia di appartenenza

## SERVIZI OFFERTI

### SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

#### 1) Ospitalità a tempo indeterminato

E' rivolta ad anziani autonomi o meno, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.



## 2) Ospitalità temporanea

Offre assistenza ad anziani, per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio.

Il servizio ha scopi sociali rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali.

### SERVIZI SPECIFICI

<i>Vitto</i>	<p><i>Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS</i> utilizza per la produzione dei pasti la cucina presente nella struttura e personale proprio.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo al piano terra con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30 circa</li><li>• pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa</li><li>• cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00 circa.</li></ul> <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menù è strutturato secondo le indicazioni di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.</p>
<i>Alloggio</i>	<p>La struttura è in grado di ospitare i seguenti utenti:</p> <p>➤ 24 posti (da definire numero di camere singole e doppie);</p> <p>In tutte le camere sono presenti armadi personali e comodini per ogni ospite.</p> <p>Collegata a ciascuna camera è presente il bagno per disabili.</p> <p>Sono inoltre presenti in ogni camera: TV, telefono, poltroncine, presa internet, frigo bar.</p>
<i>Attività educativo-animativa</i>	E' garantita tale attività mediante collaboratori esterni
<i>Palestra riabilitativa</i>	La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche
<i>Igiene e cura della persona</i>	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base alle diverse esigenze
<i>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</i>	Il servizio è garantito mediante personale proprio.
<i>Assistenza religiosa</i>	<i>Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS</i> contempla un servizio di assistenza spirituale, organizza servizi di culto e consente agli ospiti di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione
<i>Parrucchiere e barbiere, estetista</i>	Il servizio di parrucchiere – barbiere e quello di estetista è presente con il seguente orario: lunedì e venerdì dalle 15:00 alle 18:00 con appuntamento

<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	<i>Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS</i> offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei clienti definitivi e temporanei. Il lavaggio degli asciugamani e della biancheria piana avviene esternamente.
<i>Trasporto diurni residenti nel territorio comunale</i>	A richiesta vengono organizzati i trasferimenti per visite specialistiche o commissioni all'esterno della struttura con mezzi idonei.
<i>Gite esterne</i>	Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, e vengono organizzate in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).

## SERVIZI GENERALI

<i>Sale da pranzo e tv</i>	La struttura è dotata di sala da pranzo e tv
<i>Bar</i>	Clienti e visitatori possono usufruire di distributori automatici di bevande calde e fredde e di distributori di snack.
<i>Servizio di posta</i>	E' presente un servizio di posta interno
<i>Reperimento giornali</i>	Il Cliente può ricevere in stanza giornali o riviste senza alcun costo aggiuntivo per la consegna
<i>Custodia valori</i>	La custodia valori è affidata alla Direzione
<i>Servizio telefonico</i>	E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il centralino provvederà a diramare la telefonata sull'apparecchio telefonico della camera in cui è accolta la persona desiderata. Per le chiamate in uscita ogni camera ha a disposizione una postazione telefonica; l'effettuazione delle telefonate non comporta costi aggiuntivi rispetto alla retta stabilita.

## ORARI

### ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

*Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 20.30, dal lunedì al venerdì.

### ORARI VISITE ESTERNE

Ogni cliente può ricevere visite da parte di familiari ed amici tutti i giorni nei seguenti orari:  
9:00-21:30



## STANDARD DI QUALITA'

*Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui il cliente è parte del processo erogativi, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

## STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

### Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale (es. attività di recupero fisico, mediante l'utilizzo della palestra, in base a quanto prescritto dal Dottore che ha effettuato la visita specialistica).

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

### Formazione del personale

*Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* promuove la partecipazione del personale a corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti.

Viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi.

I clienti e i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione del cliente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori.

### HACCP

*Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* ha elaborato il manuale previsto dal Reg. CE 852/04 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la



manipolazione degli alimenti.

Oltre al manuale sono presenti apposite procedure e modulistica di registrazione.

Tutta la documentazione viene costantemente aggiornata.

Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari ed ha seguito il corso previsto dalla L.R. 5/2005 in sostituzione dei libretti sanitari.

#### Attuazione Decreto Legislativo 81/2008

*Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo sia il Documento di valutazione dei Rischi, che idoneo piano di emergenza. Tutta la documentazione viene costantemente aggiornata, così come la formazione del personale in tema di sicurezza.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

Area, sub-area e tipologia standard	Standard di qualità specifica
<b>Assistenza</b>	
<b>Umanizzazione dell'assistenza</b>	
Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	8,00 h
Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 21.00 (fonte di disturbo per le persone che vogliono riposare)	No
<b>Assistenza alberghiera</b>	
Numero di servizi igienici per i clienti / numero di posti letto * 100	≥ 50%
Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100%
Numero di posti letto con comodino personale / numero di posti letto * 100	100%
Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100	100%
Numero di posti letto con dispositivo di chiamata funzionante / numero posti letto * 100	100%
Numero di telefoni per ogni stanza ad uso dei clienti	1
Possibilità di usufruire di un barbiere/parrucchiere ed estetista operante a orari fissi	Si
<b>Riabilitazione</b>	



Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (tecnico della riabilitazione)		18 h
<b>Assistenza Sociale</b>		
Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Assistente Sociale)		6 h
<b>Prestazione Socio-Sanitaria</b>		
Infermiere professionale		7 h
Terapista della riabilitazione		4 h
<b>Vitto</b>		
Possibilità di scelta tra almeno due opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera		Si
Distribuzione della colazione entro le ore 9.00		Si
Distribuzione del pranzo entro le ore 12.00		Si
Distribuzione della cena entro le ore 18.00		SI
<b>Tempo libero</b>		
Numero medio di uscite per anno		6
<b>Diritto all'informazione</b>		
	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Si
	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni.	Si

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Individuare ulteriori indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato
- Effettuare indagini più accurate ed analitiche sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di appositi questionari.

## SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Obiettivo della la Struttura *Il sorriso V Soc. Cooperativa Sociale Onlus ETS* è quello di rendere la permanenza del cliente presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio del Coordinatore della Struttura il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono effettuare la segnalazione direttamente al Coordinatore della struttura, oppure compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso la Reception e inserirlo nell'apposita cassetta.

La segnalazione può anche essere effettuata in forma anonima.

Sarà cura della Direzione della struttura dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 7 gg. ai familiari o persone esterne e di 2 gg. agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Ns. struttura alle aspettative del cliente.



## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

(Nota: la segnalazione può avvenire anche in forma anonima)

Il sottoscritto/La sottoscritta

(Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, accolto/accolta presso questa Struttura.

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ai sensi del D. Lgs. 196/03 autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va inserito nella cassetta collocata nei pressi della Reception.**

***La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 7 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora questi ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni al Coordinatore dei Servizi.***