FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI FERRETTI

Struttura assistenza anziani

Via Cavallotti n. 36 – 60019 Senigallia (AN)

P.IVA 00091030429 – Telefono 071 791881 – email operapiamastai@operapiamastai.it

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO *ALZHEIMER* "IL GRANAIO"

PRESIDENTE
(F.to Dott. Giovanni Bomprezzi)

_____

DIRETTORE SANITARIO
(F.to Dott. Moreno Cicetti)

_____

DIRETTORE
(F.to Dott.ssa Laura Cionco)

_____

RESPONSABILE CENTRO DIURNO
ALZHEIMER IL GRANAIO
(F.to Dott.ssa Barbara Fontana)

_____

Centro diurno
Il Granaio

INDICE

INDICE ... 3
NTRODUZIONE ... 4
PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE E FINI ISTITUZIONALI ... 4
STORIA DELL'ENTE ... 4
L'AMMINISTRAZIONE ... 4
IL COMPLESSO EDILIZIO ... 4
SCOPO DELL'ENTE ... 4
CERTIFICAZIONE DI QUALITA' ... 5
MISSION ... 5
PRINCIPI ... 5
IL CENTRO DIURNO ALZHEIMER IL GRANAIO ... 8
LA STRUTTURA DEL CENTRO DIURNO ALZHEIMER IL GRANAIO ... 9
SPAZI INTERNI ... 9
SPAZI ESTERNI ... 12
Giardino principale ... 12
Giardino sensoriale ... 12
Parcheggio ... 12
FINALITA' ... 12
DESTINATARI ... 12
REGOLAMENTO ... 13
RISORSE UMANE ... 13
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI ... 14
LISTA DI ATTESA ... 14
PRESTAZIONI ... 14
IMPEGNI E PROGRAMMI ... 15
MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEL SERVIZIO ... 16
LA SICUREZZA NEL CENTRO DIURNO ... 16
DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE ... 17
RECLAMI E SUGGERIMENTI ... 18
LA QUALITA', MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO ... 19
RECAPITI ... 21

NTRODUZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE E FINI ISTITUZIONALI

STORIA DELL'ENTE

L'Opera Pia Mastai Ferretti è stata istituita dal Beato Pio IX con la Bolla "Gravissimas" del 20 aprile 1857 e confermata con la "Paterna sollecitudine" del 1° giugno 1873.

Nel 2004 è stata trasformata da Istituto di assistenza e beneficenza in Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti, Ente civile di diritto privato governato da uno Statuto che si ispira ai principi riportati nelle Bolle papali, approvato dagli Organi che rappresentano gli Elettori dell'Ente e iscritto nel registro delle Imprese delle Marche il 30 marzo 2021 (prot. N 26714/2021).

La sede dell'Ente è a Senigallia, via Cavallotti,36. Telefono del centralino 071-7918810.
La presente Carta dei servizi è stata redatta seguendo i principi ispiratori contenuti nello Statuto vigente.

L'AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da 5 membri compreso il Presidente. Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica per 5 anni. I cinque componenti sono nominati come segue:

- Un consigliere designato dal Vescovo di Senigallia
- Un consigliere eletto dall'assemblea dei parroci delle parrocchie Duomo, Pace, Portone e Porto
- Un consigliere designato dal Comune di Senigallia
- Due consiglieri eletti dal Collegio dei Canonici della Cattedrale di Senigallia.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Fondazione, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da perseguire. Ha la responsabilità generale dell'Amministrazione dell'Ente e quella di garantire il rispetto delle norme statutarie e delle Bolle di Fondazione.

IL COMPLESSO EDILIZIO

L'immobile urbano, adibito ai fini istituzionali dell'assistenza, è costituito da una serie di fabbricati in gran parte collegati tra loro e edificati su più livelli all'interno del comparto edilizio compreso tra viale Leopardi, via Cavallotti, via Mazzolani, via dell'Angelo ed il fiume Misa.

SCOPO DELL'ENTE

Lo scopo dell'Ente è l'erogazione di servizi di assistenza sociosanitaria, per ospiti non autosufficienti, dementi, autosufficienti e per la salute mentale, in regime residenziale.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

La **Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti** attribuisce grande importanza al livello di qualità dei servizi offerti alla Comunità. A tal fine ha ritenuto opportuno adottare un Sistema di Gestione per la Qualità secondo il modello previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Essa si impegna direttamente nella soddisfazione delle aspettative di tutte le parti interessate, in particolare dei clienti-utenti, e nel perseguimento del miglioramento continuo del Sistema di Gestione attraverso l'enunciazione di una Politica per la Qualità, la definizione di una struttura organizzativa, la messa a disposizione di risorse adeguate, la valorizzazione delle competenze e la qualificazione del personale, il coinvolgimento dello stesso a tutti i livelli.

MISSION

L'assistenza sociosanitaria residenziale erogata nella Struttura persegue le seguenti finalità:

a) Sostenere ed assistere la persona anche con deficit cognitivo, che non possa continuare a vivere nel proprio domicilio, con prestazioni sociosanitarie integrate svolte in regime residenziale.
b) Garantire modalità di intervento ed attività di animazione e socializzazione mirate al reinserimento, al recupero dell'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'utente, in coordinamento e in collegamento con gli altri servizi della rete ivi compresa la rete familiare, parentale ed affettiva della persona.
c) Sviluppare una modalità d'intervento per progetti incentrata sul lavoro d'équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni sociali e sanitarie;
d) Sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione solidale e partecipata ai piani di assistenza, recupero e risocializzazione.

PRINCIPI

I principi che orientano e guidano le attività della Struttura sono:

Coinvolgimento

La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel progetto di cura e di erogazione del servizio, per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine i rapporti con la famiglia devono continuare in maniera significativa per tutto il periodo di permanenza nella Residenza.

La Fondazione favorisce la partecipazione dei famigliari alla vita della struttura, informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno, mediante il loro coinvolgimento nel processo di cura attraverso comunicazioni del Presidente via E- Mail, con incontri periodici, con aggiornamenti sanitari da parte del personale infermieristico, attraverso seminari a tema organizzati con la psicologa, attraverso i colloqui con l'assistente sociale. L'accorgimento richiesto è che le visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere che si svolgono all'interno dei reparti e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli ospiti.

La Fondazione promuove la presenza del comitato familiare ed intrattiene con questi rapporti continui.

Eguaglianza

L'assistenza e le cure mediche erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazione di sorta.

Integrazione

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro; in questo quadro, la Residenza rappresenta un contributo essenziale per il sistema dei servizi sociali del territorio.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche e morali del paziente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione

Fine di tutte le attività svolte all'interno della struttura è quello di offrire all'utente opportunità di socializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore-utente, che lo aiuti a vincere la resistenza al trattamento e al cambiamento, combattendo l'isolamento e lo stigma sociale.

Partecipazione

L'utente deve poter esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi. Le comunicazioni devono essere corrette e complete, in grado di garantire sempre il diritto di accesso all'informazione.

Professionalità

Il servizio deve essere erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

Diritto di scelta

Ogni persona ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e chi l'assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.

Principio di efficacia ed efficienza

Sia il criterio di Efficacia (verifica del raggiungimento degli obiettivi) che di Efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinsechi nelle attività della struttura assistenziale.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni sociosanitarie ed assistenziali.

La **Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti** nel definire la propria politica aziendale attraverso l'esplicitazione della carta dei servizi, della mission, della visione, dei valori e degli obiettivi aziendali, persegue il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto attraverso una politica di orientamento al:

- analisi del contesto
- esigenze ed aspettative degli utenti e suoi familiari
- strategie aziendali derivanti dall'analisi dei rischi e delle opportunità
- eventuali requisiti cogenti
- esigenze delle altre pertinenti parti interessate (Utenti, enti pubblici e familiari)

IL CENTRO DIURNO ALZHEIMER IL GRANAIO

Dall'aprile 2003 è presente all'interno della Fondazione Opera Pia Mastai-Ferretti un Servizio di semi residenzialità denominato "Centro Diurno Alzheimer IL GRANAIO". Esso è costituito attualmente su un rapporto di convenzione tra AST e Unione dei Comuni Le Terre della Marca Senone quali committenti e Fondazione Opera Pia Mastai-Ferretti in qualità di titolare, il servizio è dato in gestione ad un Ente esterno (Cooperativa Polo9).

Rivolto specificatamente a persone affette da decadimento cognitivo si colloca a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in Istituto, permette ad anziani anche parzialmente non autosufficienti di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale. E' stata pertanto implementata un'esperienza professionale da mettere a disposizione di un servizio avente l'obiettivo di rallentare il decorso di quegli eventi che generalmente hanno come esito l'istituzionalizzazione.

Il servizio si rivolge al contempo all'intero nucleo familiare dell'anziano, sempre considerato detentore di risorse autonome che, se sostenuto attraverso un adeguato intervento di supporto, può continuare ad esercitare i suoi ruoli di tutela, cura e mantenimento dell'anziano a domicilio.

LA STRUTTURA DEL CENTRO DIURNO ALZHEIMER IL GRANAIO

Il Centro Diurno Alzheimer "Il Granaio" è situato in via Cavallotti n° 36 in Senigallia, condivide il cortile esterno con la Fondazione Opera Pia Mastai-Ferretti, i locali sono tuttavia completamente separati da essa. L'attività viene realizzata al pianterreno del padiglione contiguo ai Mini Appartamenti (ex granaio). Consta di varie sale. Nella struttura semi-residenziale gli spazi per l'accoglienza diurna sono costituiti da salone, refettorio, laboratorio, sala attività motoria, sala musica, ambulatorio.

La Responsabile del Centro è la Dott.ssa Barbara Fontana, dipendente della Cooperativa Polo9 con ufficio situato nei locali stessi del Centro.

SPAZI INTERNI

Fig. 1 Salone attività ricreative

Fig. 2 Refettorio

Fig. 3 Sala attività motoria

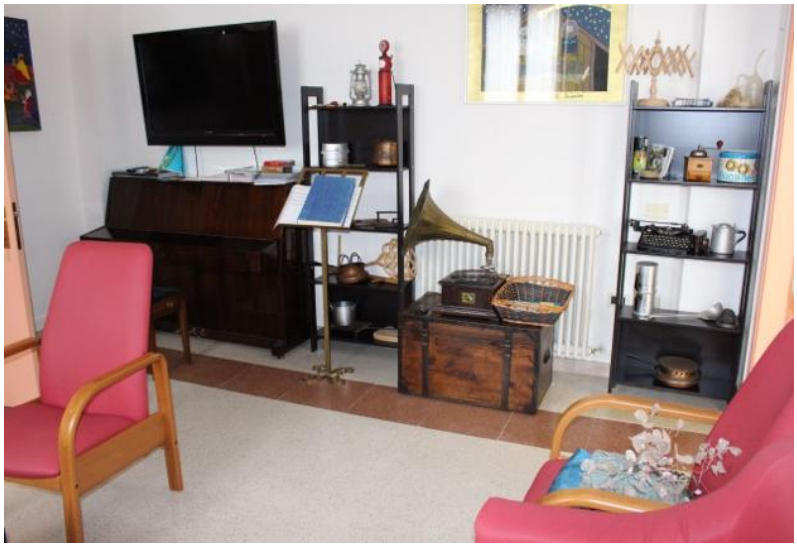


Fig. 4 Sala della musica

SPAZI ESTERNI

Giardino principale

Il giardino principale è situato all'ingresso della Fondazione dove gli ospiti trascorrono ore di relax nella bella stagione. Il giardino si presta alle attività di animazione da maggio a settembre.

Giardino sensoriale

Il giardino sensoriale è un'area verde progettato e realizzato per stimolare tutti i 5 sensi è un luogo capace di migliorare il benessere psicofisico dell'ospite, interagendo con diversi elementi ambientali ed utilizzato anche dagli ospiti del Centro diurno Alzheimer .

Parcheggio

La struttura è dotata di un ampio parcheggio.

FINALITA'

L'assistenza socio-sanitaria erogata nel Centro Diurno persegue le seguenti finalità:

a) Sostenere ed assistere la persona anziana con deficit cognitivo e parzialmente autosufficiente con prestazioni socio-sanitarie integrate svolte in regime semi-residenziale.
b) Garantire modalità di intervento educativo ed attività di stimolazione cognitiva, animazione e socializzazione mirate alla stabilizzazione della malattia, al mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'utente, in coordinamento e in collegamento con gli altri servizi della rete ivi compresa la rete familiare, parentale ed affettiva della persona.
c) Sviluppare una modalità d'intervento per progetti individualizzati e incentrata sul lavoro d'équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni sociali e sanitarie;
d) Sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione solidale e partecipata ai piani di assistenza, recupero e risocializzazione.
e) Fornire sollievo temporaneo ai familiari degli utenti.
f) Fornire un'alternativa al ricovero in Istituti
g) Aiutare, formare e informare le famiglie nella gestione del carico assistenziale, emotivo e relazionale

DESTINATARI

Nel Centro Diurno possono essere accolte persone affette da demenza/morbo di Alzheimer di grado da lieve a moderato, parzialmente non autosufficienti o a rischio di perdita della autonomia, che siano residenti nel Comune di Senigallia o nei Comuni dell'AST 2, Unione dei Comuni Terre della Marca Senone che evidenzino bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora di entità tale da richiedere l'inserimento in strutture con carattere di residenzialità.

REGOLAMENTO

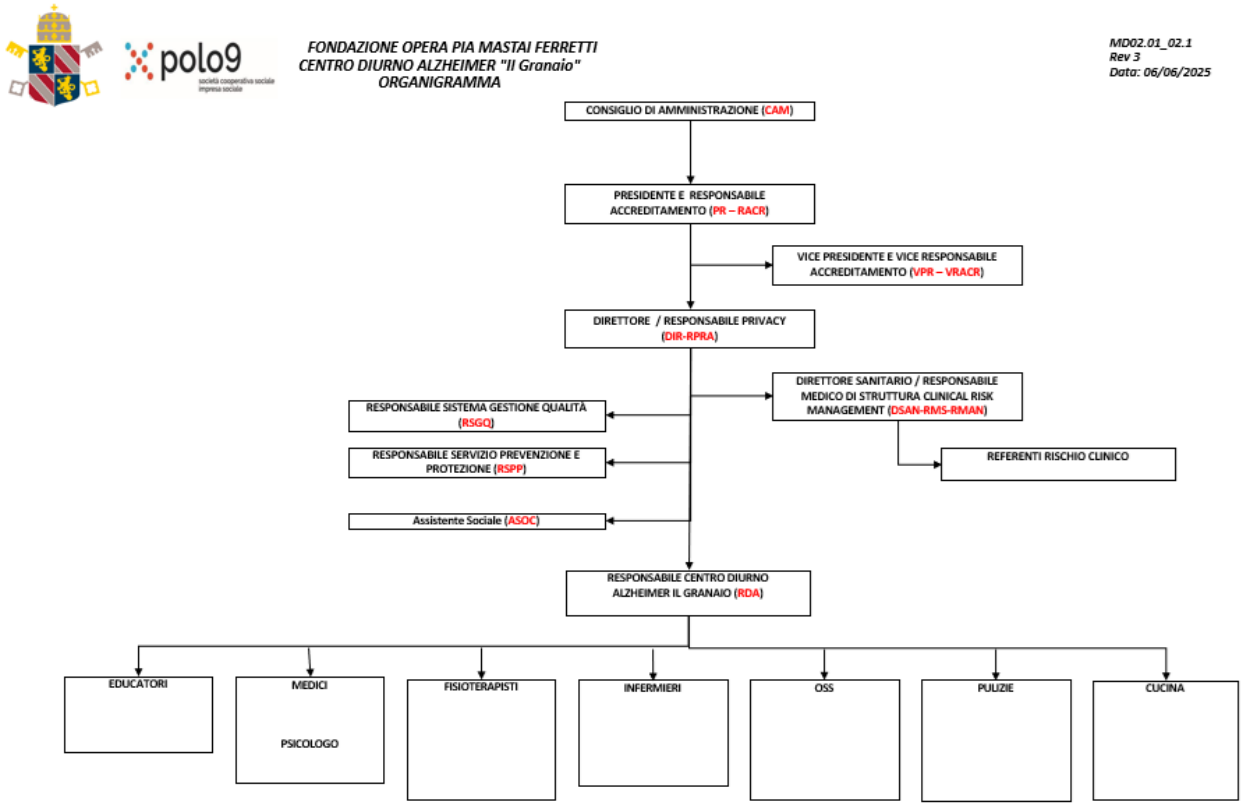
I criteri di ammissione, proroga e dimissione nel Centro Diurno "Il Granaio" sono definiti ad opera del Centro Disturbi Cognitivi Demenze (CDCD) in integrazione con l'Unità Valutativa integrata, alla quale i cittadini interessati possono rivolgersi tramite e-mail (fabio.izzicupo@sanita.marche.it).

RISORSE UMANE

Nel Centro Diurno operano in maniera integrata diverse figure professionali sociali e sanitarie:

- ✓ Responsabile
- ✓ Infermiere
- ✓ Psicologo
- ✓ Terapista
- ✓ Educatore Professionale
- ✓ Operatore Socio-Sanitario

Sul sito www.operapiamastai.org è pubblicato l'organigramma della Fondazione di seguito elencato



MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

La modulistica necessaria per l'accettazione della domanda di ammissione al Centro Diurno Alzheimer Il Granaio può essere scaricata dal sito internet AST o richiesta via mail o telefonicamente alla Responsabile del Centro o al referente Centro per i disturbi cognitivi e Demenze del Distretto Sanitario e deve essere consegnata dagli interessati tramite e-mail (fabio.izzicupo@sanita.marche.it) oppure tramite consegna a mano allo sportello PUA presso gli uffici del Distretto Sanitario.

LISTA DI ATTESA

In base al numero delle domande, la commissione UVI, composta da neuropsicologo referente Centro per i disturbi cognitivi (CDCD) DSB4, infermiera professionale PUA-UVI DSB4, Assistente Sociale ATS8 e Responsabile del Granaio - Polo9, si riunisce per valutare coloro che hanno fatto richiesta di ingresso al Centro Diurno.

In sede di commissione viene stilata una graduatoria delle persone valutate idonee.

PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate presso il Centro Diurno si dividono in "prestazioni ordinarie" e "prestazioni ordinarie particolari".

Prestazioni Ordinarie, vi si comprendono quelle prestazioni routinariamente offerte, previste nella partecipazione alla spesa e di seguito elencate:

- ✓ Attività di riabilitazione cognitiva, terapia di orientamento alla realtà attraverso il recupero ed il potenziamento della memoria e dell'orientamento spazio-temporale
- ✓ Attività di recupero/mantenimento delle abilità funzionali e di tipo strumentale (abbigliamento, alimentazione, continenza, cure igienico-estetiche, uso del denaro, telefono, ecc.)
- ✓ Attività di recupero/mantenimento delle abilità motorie
- ✓ Attività ricreativa e occupazionale (esercizio di arti, mestieri, attività domestiche, ecc.)
- ✓ Attività di tipo audiovisivo (ascolto musica, canto, ecc.)
- ✓ Intervento di mediazione e supporto tra gli ospiti accolti
- ✓ Interventi di informazione rivolti ai familiari
- ✓ Interventi infermieristici
- ✓ Interventi medico-specialistici neurologici
- ✓ Interventi psicologici
- ✓ Interventi finalizzati all'integrazione con il territorio
- ✓ Servizio mensa

Prestazioni ordinarie particolari

Tra le prestazioni ordinarie particolari sono comprese:

- ✓ Servizio Mensa. Il servizio mensa è in grado di offrire all'ospite ampia scelta nel menù. Ogni giorno il pasto tipo è composto da un primo piatto (a scelta tra 5 opzioni), un secondo piatto (a scelta tra 6 opzioni), un contorno (a scelta tra 4 opzioni), oltre a frutta e pane. Tale offerta è soggetta a modifiche in presenza di intolleranze alimentari o indisposizioni temporanee.
  Il servizio permette altresì di effettuare la selezione all'interno del menù, tenendo conto delle proprie osservanze religiose.

- ✓ Intervento Assistente Sociale. L'intervento dell'Assistente Sociale è assicurato in base alle necessità degli ospiti.

- ✓ Accoglienza Sollievo. The facility guarantees the availability of occasional receptions with the function of relieving the family, subject to the availability of free places

IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro intende attuare impegni e programmi nei seguenti campi:

a) Relazione tra operatori ed utenti. La struttura si impegna a favorire da subito dialogo e ascolto dell'utente, nel rispetto dell'unicità di ognuno, al fine di valorizzarne le competenze individuali, secondo i principi che orientano e guidano le attività del Centro.
b) Umanizzazione e personalizzazione. Il Centro tiene in grande considerazione la persona prima della sua malattia e ne valorizza le risorse personali. Obbiettivi sono il favorire l'utilizzo e il mantenimento temporaneo delle capacità residue.
c) Accoglienza ed informazione. La fase di accoglienza è il primo contatto dell'ospite con la struttura. Per la sua gestione rappresenta un momento cruciale; è importante dedicare tempo alla persona assistita e ai suoi familiari per comprenderne i bisogni e garantire la personalizzazione del programma d'intervento.

Impegni e programmi si elaborano anche sulla base della rilevazione degli indici di qualità riportati al paragrafo "LA QUALITA', MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO" del presente documento.

L'obiettivo a lungo termine è il raggiungimento del 100% degli indici di qualità.

MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEL SERVIZIO

a) Il Servizio viene erogato per 240 giorni l'anno, nei giorni non festivi dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle 17,00; il Centro rimane aperto fino alle 17,30, per consentire al personale il riordino dei materiali e dei locali e la compilazione della documentazione giornaliera;

b) Il calendario di chiusura del Centro viene programmato dalla Responsabile del Centro e comunicato tramite la Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti nella figura del Direttore e trasmesso all'Unione dei Comuni delle Terre della Marca Senone

c) Sono previste modalità di frequenza flessibile: a **tempo pieno** oppure a **tempo parziale** (mattino o pomeriggio, con o senza pranzo) secondo lo schema riportato in elenco:

- ✓ 08,30 - 17,00 dal lunedì al venerdì con consumo del pranzo (tempo pieno)
- ✓ 08,30 - 14,00 oppure 12,00 – 17.00 dal lunedì al venerdì con consumo del pranzo (tempo parziale con pranzo)
- ✓ 9,00 – 12,00 oppure 14,00 – 17,00 dal lunedì al venerdì senza consumo del pranzo (tempo parziale senza pranzo)

Il personale della struttura opera secondo quanto stabilito nella programmazione annuale, tutte le attività svolte pongono in primo piano "la persona" garantendo di conseguenza l'elaborazione di progetti assistenziali individualizzati (PAI) che prevedono la massima integrazione operativa tra le varie figure professionali e la famiglia dell'utente e nel quale vengono fissate le mete da raggiungere, attraverso una ampia flessibilità operativa tra il personale sanitario e quello assistenziale per garantire il pieno soddisfacimento dei bisogni primari delle persone, bisogni che sono strettamente collegati fra loro.
Il servizio comporta una partecipazione alla spesa da parte del cittadino utente in base ai principi definiti dall'Ufficio delle Politiche Sociali e Integrazione Socio-Sanitaria del Comune di appartenenza.

LA SICUREZZA NEL CENTRO DIURNO

La Fondazione garantisce la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli utenti, dei familiari e dei visitatori. Nel rispetto della normativa applicabile, gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.
Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente. Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Ogni ospite ha il diritto:

- ✓ Di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose.
- ✓ Al confort, alla riservatezza, al rispetto della privacy e alla tutela dei dati personali.
- ✓ Alla sicurezza ed alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- ✓ Alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento.
- ✓ Alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- ✓ Ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti.
- ✓ Alla partecipazione anche da parte dei familiari al miglioramento del servizio.
- ✓ Alla scelta tra vari tipi di menù o di fruire di diete particolari in caso di esigenze particolari (patologie, intolleranze, ecc.).

I familiari aventi diritto possono ricevere informazioni sulle condizioni dell'Ospite da parte della Responsabile del Centro, in base alle proprie specifiche competenze.

- ✓ Ogni ospite ha il dovere:
- ✓ Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- ✓ Di rispettare il regolamento interno della struttura
- ✓ Di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri (gli alimenti e bevande portate dai familiari devono essere consegnati esclusivamente al personale in servizio).
- ✓ Di rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura.
- ✓ Di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature.
- ✓ Pagare regolarmente il contributo alla retta.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli ospiti, i loro familiari e i loro rappresentanti possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti relativi ai servizi offerti dalla Fondazione o al comportamento del personale, evidenziando eventuali disservizi, criticità o motivi di insoddisfazione. Le segnalazioni rappresentano un'importante opportunità per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

La segnalazione può essere presentata:

- **in forma scritta**, compilando il modulo MD01_19 "Reclami segnalazioni suggerimenti" , disponibile presso la portineria della struttura, dove è collocata una cassetta per la raccolta, oppure scaricabile dal sito internet della Fondazione. La segnalazione può essere presentata anche in forma anonima;
- **in forma verbale**, rivolgendosi al gruppo di coordinamento o alla direzione, che provvederà a registrarla.

La Fondazione esamina ogni segnalazione e fornisce un primo riscontro entro 15 giorni dalla data di ricevimento. Per i reclami, la Fondazione avvia una procedura di verifica che si conclude con una risposta scritta al segnalante entro 30 giorni. Qualora l'argomento richieda tempi di valutazione più lunghi, il segnalante viene comunque informato sullo stato della pratica.

Le decisioni assunte le eventuali azioni correttive o di miglioramento intraprese per la risoluzione vengono comunicate personalmente al segnalante, qualora siano disponibili i relativi recapiti. In assenza di tali informazioni, gli esiti di carattere generale possono essere condivisi mediante affissione in bacheca e durante gli incontri periodici con i rappresentanti degli ospiti.

Le segnalazioni sono registrate e analizzate periodicamente dalla direzione e, quando necessario, danno luogo ad azioni di miglioramento.

Tutte le segnalazioni sono registrate, monitorate e analizzate periodicamente dalla Direzione al fine di individuare eventuali aree di miglioramento e promuovere azioni correttive e preventive, ove necessario.
I dati personali del segnalante sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)**. La presentazione di un reclamo, di una segnalazione o di un suggerimento non comporta alcuna conseguenza negativa nei confronti dell'ospite o dei suoi rappresentanti.

LA QUALITA', MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

La struttura pone al centro della propria missione la piena soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione dei servizi è orientata al costante miglioramento della qualità, reso possibile da un sistema di monitoraggio che consente di accertare il rispetto degli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Nella tabella seguente sono illustrate le dimensioni della qualità che si intendono assicurare, con riferimento al personale impiegato, alla programmazione, alla gestione e all'efficacia del servizio. Per ciascuna dimensione, sono definiti standard di riferimento che esprimono l'impegno assunto nei confronti dei destinatari degli interventi:

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	CODICE INT	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD ATTESO (OBIETTIVO)	STRUMENTO DI RILEVAZIONE
Accettazione e Accoglienza	/	**Colloquio di accoglienza e visita struttura** (effettuazione del colloquio d'ingresso da parte del Responsabile del Centro Diurno)	**100 %** entro il giorno dell'ammissione	Documenti di pre-ingresso
Ospitalità e Degenza	/	**Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per il nuovo Ospite** (redazione del 1° PAI)	**95 %** entro i 1 mese dall'ingresso	PAI
Ospitalità e Degenza	/	**Revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)** (redazione del PAI di revisione e/o aggiornati nei tempi previsti)	**100 %** revisione non oltre i 180 giorni dal precedente **95 %** aggiornamento entro 6 giorni dell'evento, se necessario	PAI
Ospitalità e Degenza	/	**Condivisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)** (condivisione del PAI con famigliare /referente /amministratore di sostegno)	**100 %** entro e non oltre 10 giorni dalla stesura	Diario dell'Ospite
Ospitalità e Degenza	I83	**Cadute Ospiti** (tasso di cadute accidentali /n° tot ospiti)	**< 4** %	Registro incident reporting
Ospitalità e Degenza	/	**Riunioni programmate di equipe** (tasso di partecipazione alle riunioni periodiche di equipe)	**98 %**	Verbale riunione
Ospitalità e Degenza	/	**Corretta e tempestiva informazione ai famigliari** (comunicazione tempestiva ai familiari circa modifiche allo stato di salute dell'ospite, eventi avversi, invio in PS ecc)	**100 %** entro 2 ore	Diario dell'Ospite
Qualità	I82	**Reclami Clienti** (n° totale reclami cliente / n° totale ospiti)	**< 5 %**	Registro NC-reclami

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	CODICE INT	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD ATTESO (OBIETTIVO)	STRUMENTO DI RILEVAZIONE
Gestione risorse	I74	**Formazione del personale** (garantite a tutto il personale attività formativa – ed esclusione della formazione obbligatoria)	**100 %** almeno 15 ore annue	Piano della formazione

RECAPITI

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI FERRETTI

Via F. Cavallotti, 36 – 60019 Senigallia (AN)

Numero Tel. **071.791881 Centralino/portineria**

Indirizzo mail: **segreteria@operapiamastai.it**

Indirizzo Pec: **mastaiferretti@pec.it**

P.Iva e C.F.: **00091030429**

FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI FERRETTI - CENTRO DIURNO

Numero Tel. **0717918839**

Dott.ssa Barbara Fontana Tel. **3351209186**

Dov' è collocata

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti situata in Viale Cavallotti 36, si trova nel centro storico di Senigallia, ben collegata con tutti i servizi pubblici forniti dalla città, è facilmente accessibile agli ospiti e facilmente raggiungibile da parte dei loro familiari.

<u>Come raggiungerla</u>

In Auto: Autostrada A14 uscita Senigallia, prendere Strada Provinciale 360, direzione Viale Giordano Bruno e proseguendo per Via Carlo Pisacane in direzione di Via Felice Cavallotti 36

In Treno: Stazione ferroviaria di Senigallia, situata a 750m dalla Fondazione

Aereo: Aeroporto Raffaello Sanzio di Ancona – Falconara distante circa 23 km dalla struttura

Nave: Porto di Ancona distante circa 28 km dalla Fondazione