

R.S.D.

“Il Castello”



Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, approvata dall'amministratore delegato del consorzio il 21/05/2018, è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

INDICE

1 - Presentazione

- 1.1 Definizione dell'Unità di offerta
- 1.2 Destinatari del servizio
- 1.3 La Struttura

2 - Finalità e scopi

3 – L'organizzazione

4 – Il personale

5 –Servizi offerti

- 5.1 servizio ristorazione
- 5.2 servizio lavanderia
- 5.3 servizio igiene ambientale
- 5.4 servizio di manutenzione

6 – La giornata Tipo

7 – Procedure di accesso alla struttura

- 7.1 - Presentazione della domanda
 - 7.2.1 Ingresso in struttura
 - 7.2.2 Documentazione amministrativa

8- Accoglienza dell'ospite

9- Procedure di dimissioni dalla struttura

10 – Orario visite

11 – Assistenza religiosa

12 – Divieto di fumo

13 – La retta

- 13.1 - prestazioni comprese e non comprese nella retta

14 – Customer satisfaction e reclami/suggerimenti

15 - Informazione e Privacy

16 – Igiene degli ambienti

17 - Attuazione D:L: 81 del 2008

18 – Antincendio

19 – Sicurezza impiantistica

20 – Dove siamo e come raggiungerci

1 – PRESENTAZIONE

Loellum Consorzio di Cooperative, ha intrapreso un percorso finalizzato alla soddisfazione dei reali bisogni del territorio, verificati nel tempo e i cui esiti sono stati validati da una nota dell'allora ASL di Pavia del 3/12/2015. E' stata effettuata, a partire dal 6 febbraio 2018, una trasformazione della propria unità d'offerta R.S.A. in R.S.D., garantendo un servizio socio-educativo-sanitario finalizzato al benessere, al recupero e al miglioramento dell'autosufficienza della persona con disabilità intellettiva, psichica, fisica e sensoriale, attraverso una gestione efficiente ed integrata delle risorse disponibili e un orientamento alla massimizzazione della soddisfazione degli Ospiti stessi e dei portatori di interesse del servizio (Famiglie, Istituzioni locali, ecc.).

1.1 Definizione dell'Unità d'offerta

La RSD "Il Castello" è un servizio gestito dal Consorzio "Loellum", è in possesso degli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa di riferimento, è accreditata dalla Regione Lombardia a svolgere funzioni relative all'erogazione delle prestazioni socio sanitarie previste dalla D.G.R. 7 aprile 2003 n. 07/12620 "Definizione della nuova unità di offerta "Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità" (RSD)" e successive integrazioni

1.2 - Destinatari del servizio

La RSD "Il Castello" è una struttura integrata residenziale, sita a Lomello (PV) in Via Castrovecchio, 3 che accoglie persone in condizioni di grave disabilità fisica, psichica, sensoriale, impossibilitate, in via temporanea o permanente, a rimanere all'interno del proprio nucleo familiare, che necessitano di un supporto assistenziale specifico e di prestazioni sanitarie continue.

La RSD ospita persone di età inferiore ai 65 anni e, di norma, superiore ai 18 anni la cui fragilità sia compresa nelle 5 classi della Scheda Individuale Disabili (SIDi), strumento di classificazione predisposto dalla Regione Lombardia.

Il concetto di gravità, in linea con i principi dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, è qui inteso in un'ottica multidimensionale, cioè come il risultato dell'interazione di diverse dimensioni dell'individuo: la dimensione cognitiva, quella affettiva-relazionale, quella organica, quella del comportamento adattivo e quella del contesto familiare e socio-ambientale di provenienza.

1.3 - La struttura

La R.S.D "Il Castello" è una struttura accreditata per 28 posti di cui:

- 21 accreditati ed a contratto con ATS Pavia
- 7 accreditati e non a contratto

E' una struttura situata nel centro storico del Comune di Lomello (PV), inserita parzialmente nell'antico castello. L'area residenziale è posta nell'ala destra della struttura, mentre nella palazzina adiacente al castello sono posti i servizi a supporto dell'attività, quali: uffici amministrativi, studio medico, sala polifunzionale, palestra, camera mortuaria. Le 5 camere doppie e la camera singola, poste al primo piano dell'edificio e le 8 camere doppie ed una singola poste a piano terra, tutte dotate di servizi igienici, si affacciano sull'area verde interna, a disposizione degli ospiti, di circa 1.500 mq, attrezzata e protetta.

Storicamente l'attività della Residenza, iniziata nel 1930, si rivolgeva ad un'utenza di differente tipologia e si è protratta negli anni fino ai giorni nostri. Nel 2011 la struttura è stata oggetto di un importante intervento di

ristrutturazione e riqualificazione complessiva, nel pieno rispetto delle normative socio-sanitarie ed edilizie vigenti, che ha determinato la creazione della Residenza Sanitaria Disabili.

2 - FINALITÀ E SCOPI

Gli obiettivi principali della R.S.D. possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità dei servizi per offrire alle persone con disabilità un'assistenza qualificata
- Migliorare la qualità di vita e favorire l'integrazione sociale degli Ospiti;
- Approccio globale alla persona con interventi mirati;
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Razionalizzazione delle spese

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove, a un'ottima tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

3 - L'ORGANIZZAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione della "Loellum Consorzio Cooperativo- Cooperativa Sociale" è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto. Allo scopo è stato individuato all'interno del Consiglio un Amministratore Delegato che adotta i provvedimenti di organizzazione delle risorse strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la R.S.D. verso l'esterno.

La gestione dei servizi socio sanitari integrati, e quindi della totalità delle risorse umane, è demandata stabilmente alla Società Cooperativa "Società Dolce Cooperativa Sociale", in qualità di consorziata della "Loellum Consorzio Cooperativo".

4 - IL PERSONALE

L'équipe di lavoro, formata da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli ospiti della R.S.D. con la massima professionalità.

Tutto il personale che lavora nella R.S.D. è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, il personale partecipa a corsi professionali di aggiornamento e di formazione. Periodicamente viene poi verificata la valutazione degli operatori sulla gestione complessiva dell'organizzazione.

Il personale svolge le proprie mansioni seguendo precise linee guida che permettono una pianificazione accurata delle attività e la verifica/valutazione dei risultati ottenuti. Settimanalmente si riunisce, in équipe monodisciplinare legata alle professioni (educatori, infermieri e personale assistenziale), e un'équipe multidisciplinare sia per analizzare i bisogni, le problematiche o supervisionare le criticità legate agli ospiti, che per la formulazione e la rivalutazione dei progetti individualizzati e della relativa pianificazione degli interventi (PAI, PEI, PRI).

La formulazione dei progetti personalizzati viene eseguita coinvolgendo l'Ospite e/o i suoi familiari, al fine di poter individuare gli obiettivi educativi e socio-sanitari perseguibili e di mettere a disposizione una valutazione globale delle esigenze rilevate e degli interventi pianificati.

I piani di lavoro, le procedure gestionali, i protocolli operativi, rendono l'organizzazione trasparente ed efficace sotto tutti gli aspetti, sia per il cliente interno che per quello esterno.

Per eventuali non conformità rilevate dall'Ospite o dal familiare riguardo ai servizi erogati è possibile inoltrare un reclamo mediante un modello presente presso gli uffici.

Agli Ospiti della residenza, viene garantito il costante supporto di un'équipe di lavoro formata da personale altamente qualificato e comprendente:

- Medici
- Coordinatori
- Educatori
- Terapisti della riabilitazione
- Infermieri
- Operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali

E' inoltre garantita la presenza di personale addetto ai servizi generali e per i servizi amministrativi a supporto dell'attività.

5 - SERVIZI OFFERTI

5.1 - Servizio di Ristorazione

Il servizio di preparazione dei pasti è affidato a una Società di catering esterna, con centro cottura sito in Lomello.

La qualità dei pasti è particolarmente curata e rispondente alle esigenze mediche e dietologiche degli ospiti.

Proprio al fine di garantire la miglior qualità del servizio di ristorazione, la consegna dei pasti avviene bi-giornalmente in corrispondenza degli orari previsti per il pranzo e la cena.

Il servizio a tavola e l'eventuale assistenza agli ospiti che necessitano di supervisione e/o aiuto per l'assunzione dei pasti, sono garantiti dal nostro personale

I menù estivi e invernali si ripetono ogni 3 settimane, per garantire la giusta varietà. Un elenco completo dei menù e dei prodotti è disponibile per la consultazione presso la sala pranzo della R.S.D. In caso di necessità il Medico indica diete speciali idonee alle esigenze cliniche dell'ospite. Viene regolarmente attuato il sistema di controllo dell'igiene dei prodotti alimentari HACCP.

Sono rispettati tutti gli adempimenti relativi alle norme sulla sicurezza igienico sanitaria degli alimenti in relazione alla conservazione, trasformazione e somministrazione degli stessi (HACCP).

Nel servizio ristorazione sono compresi tutti i pasti: colazione, pranzo, merenda, cena e tutte le bevande fornite agli ospiti durante l'arco della giornata. (Allegato Menù tipo)

5.2 - Servizio di Lavanderia

La R.S.D. offre un servizio di lavanderia interna per la biancheria intima ed i capi personali degli ospiti.

Sono escluse dal servizio le richieste di lavaggi a secco di eventuali capi presso lavanderie locali esterne.

Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura e il riordino della biancheria personale degli ospiti residenti. Per la biancheria piana è attivo un servizio di noleggio/lavaggio garantito da una lavanderia industriale esterna che provvede al lavaggio secondo opportuni criteri di igiene e disinfezione, tramite l'impiego di prodotti idonei.

Per erogare un miglior servizio, viene richiesto di numerare tutti gli indumenti dell'ospite, all'atto dell'ingresso, con un numero assegnato dalla nostra direzione.

5.3 - Servizio di igiene ambientale

Il servizio di sanificazione garantisce l'igiene della Struttura attraverso l'utilizzo di prodotti idonei. E' effettuato da personale che opera secondo un piano di lavoro che garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie con le cadenze più opportune nel rispetto delle attività e dei ritmi di vita dell'ospite.

5.4 - Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione è svolto da manutentori incaricati che operano attraverso piani di manutenzione programmata e/o con interventi al bisogno, per garantire sempre la massima efficienza delle attrezzature, degli impianti nonché degli aspetti strutturali della R.S.D. in particolare, per la manutenzione degli impianti definiti pericolosi sono stati attivati contratti con ditte specializzate abilitate.

6- LA GIORNATA TIPO

7,00 / 9,00	Risveglio e cure igieniche
7,00 / 9,00	Colazione
9,00 / 12,30	Attività educative ed occupazionali individuali o di gruppo Attività riabilitative individuali e/o di gruppo
12,30 / 14,30	Pranzo, riordino ed igiene personale
14,30 / 17,30	Attività educative e di tempo libero interne e/o esterne Relax per chi ne necessita
17,30 / 19,30	Relax ed attività individuali di interesse
19,30 / 21,00	Cena e riordino
21,00 / 22,30	Attività serali
22,30 / 7,00	Riposo notturno

La giornata tipo viene personalizzata in base al progetto individuale.

7. PROCEDURE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

7.1 - Presentazione della domanda

Per presentare domanda d'ammissione in qualità di ospite nella R.S.D. "Il Castello" è necessario compilare il modulo di ammissione, disponibile presso i nostri uffici (Uffici amministrativi ed Ufficio Clienti).

Una volta compilato in ogni sua parte, il modulo può essere riconsegnato, spedito via fax, e.mail o posta presso gli stessi uffici, corredato da una relazione dell'Assistente Sociale/Neurologo, Neuropsichiatra, Psichiatra, Psicologo.

La Direzione o la persona dallo stesso incaricata con una visita guidata, ad illustrare la Residenza, i servizi offerti e a fornire tutte le informazioni relative a:

- rette in vigore;
- modalità per accedere ad eventuali forme di integrazione economica da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

La Direzione o la persona dallo stesso incaricata è comunque a disposizione di chiunque voglia acquisire informazioni sulla struttura e sui servizi offerti, con la possibilità effettuare una visita guidata illustrativa, anche nella semplice previsione di una futura presentazione della domanda d'ospitalità.

Grazie ai dati forniti, l'equipe multidisciplinare provvederà a valutare le condizioni della persona e l'eventuale inserimento nella R.S.D.

In caso di indisponibilità di posti letto, l'Ufficio amministrativo provvederà ad inserire la domanda in **lista d'attesa**, provvedendo al suo successivo monitoraggio. La priorità nell'inserimento in R.S.D. verrà riconosciuta ai residenti del Comune di Lomello.

Potrà essere riconosciuta una priorità anche in caso gravi problematiche relative alle condizioni di salute o legate al disagio sociale, certificate da un Medico e/o dai Servizi Sociali di Enti pubblici o privati.

7.2 - Ingresso in struttura

Al momento dell'accoglienza, dovranno essere presentate alcune documentazioni di natura amministrativa e sanitaria, come da elenco sotto riportato:

7.2.1 - Documentazione amministrativa

- Fotocopia carta d'identità (non scaduta)
- Fotocopia codice fiscale
- Tessera sanitaria ed esenzione
- Certificato di residenza
- Verbale accertamento invalidità civile
- Copia verbale di nomina Amministratore di sostegno o di Tutore ove presente.

7.2.2 - Documentazione sanitaria

- Documentazione sanitaria precedente
- Referto di RX Torace recente di almeno due mesi corredato di referto di visita pneumologica
- Esami ematochimici recenti (massimo 6 mesi)
- Certificato medico attestante l'eventuale presenza di malattie infettive richiedenti particolari misure precauzionali per l'assistenza e la vita di comunità, nel rispetto della non discriminazione della persona, degli altri ospiti della residenza e del personale operante.

8 - ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

Al momento dell'ingresso l'ospite ed i suoi familiari, se presenti, vengono accolti dal personale educativo e dal coordinatore del servizio. All'Ospite viene mostrata la sua camera e successivamente tutta la residenza ed i servizi generali a sua disposizione. Dopodiché il personale Amministrativo compilerà la documentazione necessaria al completamento della procedura di ammissione, in collaborazione con l'ospite e/o del firmatario del contratto di ospitalità. La procedura prevede il ritiro della documentazione amministrativa completa precedentemente richiesta e la sottoscrizione del Contratto di Ospitalità, del Regolamento Interno e della documentazione ai sensi della Legge 193/2006.

Non appena acquisita la documentazione di cui al punto 7 della Carta dei Servizi, l'équipe multidisciplinare provvederà alla valutazione del quadro anamnestico e socio educativo, integrando le informazioni precedentemente raccolte in fase di presentazione della domanda. Contestualmente verrà effettuata la visita medica e si provvederà all'apertura del Fascicolo Socio Sanitario dell'ospite.

La R.S.D. può rilasciare la documentazione socio-sanitaria relativa allo stato di salute dell'ospite, dietro richiesta dell'ospite stesso o di suoi delegati.

9. PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA

Le dimissioni dell'Ospite e la risoluzione del contratto di ospitalità, potranno avvenire per i seguenti motivi:

- a) Mancato adempimento di quanto previsto dal contratto da parte di uno dei contraenti
- b) mancato pagamento della retta per 2 mesi continuativi
- c) impossibilità da parte dell' Ente gestore ad erogare la prestazione del servizio (per cause di forza maggiore es. : calamità naturali)
- d) diritto di recesso da parte dell'Ospite nel caso in cui la prestazione sia divenuta eccessivamente onerosa per il verificarsi di avvenimenti straordinari e/o imprevedibili
- e) aggravamento delle condizioni della persona inserita al punto da far risultare inadeguate le prestazioni socio-sanitarie erogate dall'unità d'offerta con il determinarsi dell'incompatibilità della prosecuzione della permanenza nella struttura.
- f) Gravi illeciti commessi dalla persona inserita
- g) uscite non autorizzate dalla R.S.D. o rientri al di fuori dell'orario stabilito
- h) violazioni alla carta dei servizi e al regolamento

Il recesso del contratto comporta sempre la dimissione dell'ospite e può essere dato senza preavviso.

Nel caso di recesso e risoluzione del contratto di ingresso la conseguente dimissione dell'ospite obbliga l'ente gestore ad adempiere a tutti gli obblighi di legge e ad attivarsi affinché la stessa dimissione sia assistita dal Comune e dall'ATS.

In caso di richiesta di dimissioni per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura è necessario dare un preavviso di 15 giorni, come da regolamento interno-ospiti, in questo caso, è prevista la restituzione della retta anticipatamente versata, dal giorno successivo alla dimissione dell'ospite, fino alla fine del mese di riferimento.

In caso di mancato preavviso, totale o parziale, la Direzione tratterrà l'intera retta giornaliera per tutti i giorni di mancato preavviso.

In caso di dimissioni dovute a decesso dell'ospite, è previsto il rimborso della retta giornaliera anticipatamente versata, a partire dal giorno successivo al decesso, fino alla fine del mese di riferimento.

All'atto della dimissione verranno consegnati:

- o Guardaroba personale e gli effetti personali
- o Tutti i documenti consegnati all'ingresso
- o documentazione sanitaria completa lettera di dimissioni compilata a cura del medico della R.S.D. in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'ospite, entro 30 giorni dalla richiesta.

10 - ORARIO DELLE VISITE

L'accesso alla struttura è libero dalle ore 9.00 alle ore 21.00, salvo nelle fasce orarie dedicate alla somministrazione dei pasti.

In modo regolamentato dalle 21.00 alle 9.00, mediante presentazione di richiesta alla Direzione della R.S.D. che, sentito il Direttore Sanitario, provvederà all'eventuale autorizzazione dell'accesso.

E' comunque opportuno che tali visite non arrechino disturbo alle attività in atto, alla tranquillità, al riposo e alla privacy sia dei congiunti che degli altri Ospiti residenti.

Il servizio residenziale è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

11 - ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso per i cattolici è garantito da un sacerdote. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti: Santa Messa settimanale.

La residenza in caso di ospiti di diverse religioni si attiverà per soddisfarne il diritto di culto.

12. DIVIETO DI FUMO

La Struttura è libera dal fumo, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute degli ospiti e del personale operante. I fumatori potranno comunque utilizzare apposite aree individuate ed attrezzate poste nel giardino adiacente la struttura.

13. LA RETTA

Le rette giornaliere in vigore presso la R.S.D. sono le seguenti:

- persone ospitate nei posti accreditati ed a contratto con l'ATS di Pavia euro **€60,00** (sessanta/00),
- persone ospitate nei posti accreditati **non a contratto** con ATS Pavia euro **€75,00** (settantacinque/00),

da corrispondersi mensilmente in modo anticipato, entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità sotto descritte:

- direttamente presso gli uffici amministrativi della R.S.D. a mezzo di assegno circolare o bancario;
- a mezzo di bonifico bancario o postale.

Le rette potranno subire degli aumenti in base all'indice Istat o, semplicemente, sulla base di specifiche esigenze della Struttura, che possono determinarne la necessità. In qualunque caso, gli Ospiti e/o i loro Garanti, saranno tempestivamente avvisati e potranno esercitare il diritto di recesso dal contratto di ospitalità con il rimborso dell'eventuale retta anticipatamente versata, nel mese di riferimento, a far data dal giorno di effettiva dimissione.

In caso di assenza temporanea dalla R.S.D. dovuta a ricovero ospedaliero, vacanza o rientro in famiglia non verrà applicata alcuna scontistica sulle rette.

Annualmente viene rilasciata all'intestatario/i delle fatture relative alla retta di degenza, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. lombarda n. 26316/97 relativa alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie ai fini della detrazione fiscale.

In presenza di convenzioni stipulate con Comuni, ATS, Enti od Organizzazioni Pubbliche o Private, possono essere applicate tariffe sulla base degli accordi stipulati con gli enti di riferimento.

13.1 PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA:

- Parrucchiere/barbiere: per tutti gli ospiti è garantita la possibilità di un accesso al mese (taglio, piega)
- Pedicure/
- Lavanderia/stireria/guardaroba
- Fornitura prodotti per l'igiene personale
- Uscite/gite organizzate dal servizio educativo

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA:

- Parrucchiere/barbiere: qualora l'Ospite/parente richieda una prestazione mensile supplementare oltre quella compresa nella retta.
- Lavaggio a secco capi delicati da effettuare presso lavanderie esterne
- Telefonate in uscita
- Trasporti sanitari o sociali con Ambulanze o automezzi di terzi.
- Visite specialistiche private
- Esequie funebri

14 - CUSTOMER SATISFACTION E SEGNALAZIONE RECLAMI

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, la nostra R.S.D. provvede a somministrare annualmente i "Questionari di Soddisfazione" degli Ospiti e dei Familiari, che prevedono il giudizio, in forma anonima sui servizi erogati

I Questionari restituiti compilati vengono rielaborati per ottenere le percentuali di risposte positive e negative.

Il riepilogo dei risultati dei Questionari viene affisso nella bacheca della R.S.D., rimanendo a disposizione del pubblico per 15 giorni ed inoltre, saranno programmati specifici incontri con gli ospiti ed i loro familiari, per la condivisione e l'analisi delle risultanze.

Una volta individuate le aree in cui è stato riscontrato un livello di gradimento non soddisfacente, l'èquipe di lavoro, mediante incontri e riunioni programmate e mirate, elaborerà obiettivi ed interventi tempestivi per cercare di sopperire alle eventuali mancanze riscontrate.

Per qualsiasi disservizio o non conformità rilevata, ogni Ospite/parente/garante può comunque presentare reclamo verbale o scritto in qualsiasi momento, utilizzando l'apposita modulistica che può essere lasciata, una volta compilata, nella casella reclami presente all'esterno dell'ufficio amministrativo presente presso la struttura. La Direzione provvederà a fornire una risposta al reclamo presentato, entro e non oltre 15 giorni dalla data di inoltro del reclamo.

15 - INFORMAZIONE E PRIVACY

Il diritto all'informazione viene garantito attraverso le seguenti modalità:

- Riconoscimento di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo riportante il nome dell'operatore, la foto e la qualifica
- Divise personalizzate per il personale:

LOELLUM CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS

- Personale medico camice bianco
- Personale infermieristico divisa bianca con profilo blu
- Terapisti della riabilitazione divisa bianca con profilo verde
- Operatore Socio Sanitario divisa bianca con profilo rosso
- Personale assistenziale divisa bianca con profilo rosso
- Educatori T-shirt verde

- Presenza di segnaletica in R.S.D.

16 - IGIENE DEGLI ALIMENTI (HACCP)

La società di catering, affidataria del servizio di ristorazione, ha elaborato il manuale previsto dal dlgs 163/03, comprendente tutte le procedure, le schede di rilevazione e quant' altro previsto dalla normativa al riguardo, mettendo in atto il sistema di "controllo di processo" al fine della valutazione del rischio igienico alimentare con la conseguente adozione delle misure idonee per garantire la salubrità degli alimenti. Allo scopo il personale segue percorsi formativi sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. La struttura adotta un proprio manuale HACCP per la ricezione, somministrazione e conservazione degli alimenti.

17. ATTUAZIONE D.L. 81 DEL 2008

La R.S.D. ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, provvedendo alla valutazione del rischio e predisponendo la documentazione prevista dalla normativa, tenendola costantemente aggiornata. Il datore di lavoro ha provveduto all'istituzione del servizio prevenzione e protezione con la nomina del Responsabile.

A tutte le aziende appaltatrici dei servizi presso la R.S.D. viene richiesto il rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro ed in particolare viene redatto, quando previsto dalla normativa, il DUVRI.

18 - ANTINCENDIO

La struttura è in possesso del C.P.I ed è adeguata di tutte le misure previste dalla Legge.

La dotazione di mezzi antincendio è adeguata ad affrontare il rischio così come valutato dal datore di lavoro e sono presenti, in particolare, le seguenti attrezzature e dotazioni:

- Impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della struttura
- Pannelli di istruzione nei corridoi
- Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- Rete idrica antincendio con idranti e colonnina a disposizione dei VV.F.
- Presidi antincendio (estintori, coperte antifiama ecc.)

Il personale è formato per la lotta antincendio con attestato di idoneità tecnica "Elevato Rischio" ed è presente la squadra per garantire l'attuazione delle procedure previste nel piano emergenza evacuazione. Allo scopo vengono effettuate periodicamente le previste prove di emergenza evacuazione della R.S.D.

19 - SICUREZZA IMPIANTISTICA E CONTINUITÀ ELETTRICA

Al fine di garantire la corretta manutenzione degli impianti cosiddetti pericolosi, sono attivati specifici contratti con ditte specializzate. In particolare si è provveduto alla nomina del terzo responsabile per la centrale termica

LOELLUM CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS

per il riscaldamento e la produzione di acqua calda sanitaria e all'individuazione dei manutentori per gli impianti meccanici, elettrici, antincendio, segnalazione emergenza ospiti.

E' altresì attivo e inserito nel piano di manutenzione programmata un generatore al fine di garantire la continuità elettrica in tutto l'edificio

20 - DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La struttura è agevolmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici.



➤ MEZZI PRIVATI

- da autostrada Torino/Piacenza (A21) uscita consigliata Tortona, risalire la Statale 211 per circa 30 km.
- da autostrada Milano/Genova (A7) uscita consigliata Gropello Cairoli, proseguire in direzione di Sannazzaro de' Burgondi per circa 20 km.

➤ MEZZI PUBBLICI

- Stazione Ferroviaria con partenze da Pavia ed Alessandria
- Servizio Autobus di linea: 90 minuti da Milano, partenza Piazza XXIV Maggio. 30 minuti da Vigevano, Mortara, Voghera e Pavia.

21 - I NOSTRI CONTATTI

Residenza Sanitaria Disabili "Il Castello"
Via Castrovecchio, 3 - 27034 Lomello (PV)

Tel: 0384/85191 - Fax: 0384/330759

e-mail geronto@libero.it

Pec loellum@pec.it

ALLEGATI:

- 1- MENU' TIPO
- 2- CUSTOMER OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI
- 3- MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMI

ALLEGATO 1 - MENU TIPO

LUNEDI'

<u>pranzo</u>
spaghetti al sugo spezzatino di vitello, bistecche patate insalata frutta di stagione
<u>cena</u>
minestrone con pasta piccola prosciutto cotto, salame crudo primo sale, formaggini verdura cotta macedonia - banane

MARTEDI'

<u>pranzo</u>
risotto con i funghi arrosto freddo di pollo, bistecche verdura cotta insalata di pomodori frutta di stagione
<u>cena</u>
pasta in brodo prosciutto cotto taleggio, gruviera verdura cotta macedonia - banane

MERCOLEDI'

<u>pranzo</u>
tortellini panna e prosciutto scaloppine di pollo marinate, bistecche verdura cotta insalata frutta di stagione
<u>cena</u>
passato di verdura con riso prosciutto cotto, salame cotto ricotta, gruviera verdura cotta macedonia - banane

GIOVEDI'

<u>pranzo</u>
pasta al pomodoro e bianca hamburger al forno verdura cotta insalata mista Yogurt
<u>cena</u>
semolino e pastina prosciutto cotto taleggio, mozzarella verdura cotta macedonia - banane

VENERDI'

<u>pranzo</u>
insalata di riso o di pasta polpettone di tonno patate insalata di pomodori frutta di stagione
<u>cena</u>
crema di verdure prosciutto cotto, arrosto di tacchino primo sale, gruviera verdura cotta macedonia - banane

SABATO

<u>pranzo</u>
gnocchi al sugo platessa marinata verdura cotta insalata mista frutta di stagione
<u>cena</u>
pasta patate e spinaci prosciutto cotto, salame cotto gruviera, mozzarella verdura cotta macedonia - banane

DOMENICA

<u>pranzo</u>	<u>cena</u>
- pasta al forno pollo al forno, bistecche patate al forno insalata mista frutta di stagione dolce: torta o budino	- riso in brodo prosciutto cotto taleggio, gorgonzola verdura cotta macedonia- banane



NB: restano fissi: brodo, pastina, carne frullata, purè, formaggini, grana grattugiato e olio

ALLEGATO 2 – CUSTOMER SATISFACTION

LOELLUM CONSORZIO DI COOPERATIVE COOP. SOCIALE ONLUS	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI	Mod 01
		Rev. 1 del 05.10.2017
		Pagina 14 di 16
Data _____	<input type="checkbox"/> RSA	<input type="checkbox"/> RSD

Gentile **Ospite/Familiare**,

Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario in forma anonima e, grazie alle Sue indicazioni, sarà possibile migliorare la qualità del servizio offerto.

Le chiediamo di specificare se chi compila è:

INFORMAZIONI GENERALI

<input type="checkbox"/> Utente del servizio	<input type="checkbox"/> Familiare (grado di parentela _____)	<input type="checkbox"/> Tutore/Curatore	<input type="checkbox"/> Ammin. di Sostegno
Con quale frequenza visita l'ospite?	<input type="checkbox"/> 1 volta al giorno	<input type="checkbox"/> 1 volta alla sett.	<input type="checkbox"/> 1 volta al mese
Quanto tempo dedica alla visita?	<input type="checkbox"/> Meno di 30 minuti	<input type="checkbox"/> Da 30 a 60 minuti	<input type="checkbox"/> Più di 1 ora
Sesso di chi compila	<input type="checkbox"/> FEMMINA		<input type="checkbox"/> MASCHIO

(1) Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del servizio
(orari, servizi inclusi, identificazione delle figure professionali, ecc.)





			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(2) Qualità e quantità del cibo

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO




(3) Distribuzione dei pasti

(utilizzo cuffie e indumenti puliti, modalità e accuratezza nella distribuzione, aiuto nell'assunzione, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO





(4) Arredi delle camere e manutenzione degli arredi

(letti, comodini, armadi, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(5) Manutenzione struttura, ambiente esterno e impianti

(manutenzione stanze, funzionamento ascensori, manutenzione giardino, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(6) Igiene e pulizia degli ambienti

(camere, corridoi, bagni, spazi comuni, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(7) Disponibilità, manutenzione e pulizia degli ausili

(carrozine, deambulatori, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(8) Servizio lavanderia

(lavaggio, stiratura, riordino armadi, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(9) Servizio parrucchiere/barbiere

(frequenza, accuratezza, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(10) Organizzazione delle visite specialistiche

(tempestività nell'organizzazione, comunicazione esito, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

**(11) Disponibilità del personale medico a fornire spiegazioni
sugli esami, sulle terapie, sugli interventi necessari**

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

**(12) Sollecitudine e cortesia degli infermieri e degli assistenti
nel rispondere alle richieste**

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(13) Attività educativa/animativa

(frequenza, varietà, coinvolgimento, ecc.)

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(15) Rispetto della dignità e della riservatezza

			
PER NIENTE	POCO	SODDISFATTO	MOLTO
SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO	SODDISFATTO

(16) Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi offerti?

Grazie della preziosa collaborazione!

ALLEGATO 3 – MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI



MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a

(Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in via _____ n° _____,

a _____, Prov _____, CAP _____,

recapiti telefonici _____

in qualità di (indicare la parentela) _____

del Sig./della Sig.ra _____,

DESIDERA SEGNALARE (esprimere l'oggetto del RECLAMO):

Data _____ Firma _____

Il presente modulo va indirizzato alla Direzione della struttura, consegnandolo direttamente, o trasmettendolo per fax, posta o e-mail.
I Responsabili di Struttura si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.