

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/CRA</b> rev. 08 Pag 1 di 14

***SOLE***

***Casa Residenza per  
Anziani non  
Autosufficienti***

**VIA CAMILLUCCIA 4  
MISANO ADRIATICO**

**Novembre 2019**

---

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 2 di 14

*Gentile Signora / Egregio Signore,*

*il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".*

*Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.*

*La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentirLe la scelta della struttura che più risponde ai suoi bisogni ed aspettative.*

*Infatti nel presente documento troverà informazioni su:*

- aspetti generali che riguardano la struttura, dove si trova e come raggiungerla nonché sulle modalità di accesso,*
- aspetti specifici dei servizi sanitari, infermieristici, assistenziali e alberghieri erogati,*
- modalità di partecipazione per migliorare il rapporto tra utente e la struttura,*

*pertanto la invitiamo fin da ora a offrirci i consigli e a presentare eventuali segnalazioni che ci impegniamo fin da ora a prendere in considerazione.*

*In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente L'Ospite ed i suoi familiari nella gestione della propria salute, e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.*

*A disposizione per ogni chiarimento,*

*L'Amministratore Unico  
Riemma dott. Lino*

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 3 di 14

## INDICE

### 1. Premessa

1.1 Missione ed obiettivi generali

### 2. Principi fondamentali

### 3 Strumenti

3.1 Standard di qualità e di servizio

3.2 Informazioni all'Ospite/familiari e modalità di accesso

3.3 Giornata tipo

3.4 Struttura e come arrivare

3.5 Valutazione e monitoraggio del servizio

### 4. Trasparenza

### 5. Tutela e reclami

### 6. Informazioni di supporto

6.1 Rappresentanti e responsabili della struttura

6.2 Formazione

6.3 Servizio di Prevenzione e Protezione

6.4 Validità della Carta dei Servizi

### 7. Schede di regolamentazione dei Servizi:

- regolamentazione del servizio di accesso alla struttura
- regolamentazione del servizio di assistenza tutelare
- regolamentazione del servizio medico e di assistenza infermieristica
- regolamentazione del servizio di fisioterapia
- regolamentazione del servizio di animazione
- regolamentazione dei servizi di supporto
- regolamentazione del servizio ristorazione
- regolamentazione del servizio nucleo per ospiti con gravi disabilità acquisite
- regolamentazione del servizio centro demenze
- giornata tipo
- Documento Parametri di Qualità e relativi standard

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/CRA</b> rev. 08 Pag 4 di 14

## 1. PREMESSA

La Residenza Sanitaria Sole ha predisposto il presente documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti in ottemperanza a:

- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- DGR 564/2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n.34".
- DGR 514/09 "primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari" e s.m.i.
- DGR 2110/2009: "approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accREDITAMENTO transitorio,
- Dgr 273/2016 "Approvazione Sistema Di Remunerazione Dei Servizi Socio-Sanitari Accreditati Provvisoriamente E/O Definitivamente"

Nonchè a:

- Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08 e successive modificazioni),
- Regolamento (UE) GDPR 679/2016
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231**

La presente recepisce, per quanto di interesse, anche quanto indicato dal contratto di servizio stipulato dalla scrivente con l'Azienda USL Romagna Ambito territoriale di Rimini e i Comuni del Distretto Socio-Sanitario di Rimini Sud in relazione agli ospiti "convenzionati".

La presente *Carta dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite.

In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità aziendale ispirato agli standard UNI EN ISO 9001: 2008.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, e a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 5 di 14

**La Carta dei Servizi** è costituita da una parte generale e da singole “Schede di regolamentazione dei servizi” e costituisce, con il regolamento interno e il contratto di soggiorno, documento contrattuale e viene consegnata al momento dell’ingresso assieme al “CONTRATTO DI SOGGIORNO”.

Documenti collegati:

- ✓ “DETERMINAZIONE RETTA GIORNALIERA e SERVIZI INCLUSI”.
- ✓ “REGOLAMENTO INTERNO”.

### 1.1 **Mission ed obiettivi generali**

La gestione della Residenza Sole è volta a:

- **assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona autosufficiente e non autosufficiente, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze e in ottemperanza alle normative vigenti, al fine di perseguire il soddisfacimento delle esigenze dell’ospite;**
- **assicurare le migliori condizioni di salute delle persone ospitate, riconoscendone la capacità di scelta autonoma e indipendente (autodeterminazione) al fine di garantirne i diritti e l’integrità morale, fisica e promuovendone il benessere attraverso la prevenzione degli stati di disagio, di malattia, di emarginazione e di abuso, attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;**
- **garantire ai preposti Enti pubblici committenti (SSR, AUSL, Comuni, ...) e ai privati cittadini la qualità dei servizi attraverso sistemi di misurazione ed idonei parametri.**

Il perseguimento di tali obiettivi trova fondamento nell’adozione di alcuni principi guida nello svolgimento delle attività e nell’erogazione del servizio, affinché la Residenza Sole possa consolidare il suo ruolo di struttura di riferimento del proprio territorio - allargato anche all’attuale configurazione della Ausl della Romagna - per quanto attiene le attività assistenziali all’anziano, anziano con demenza e all’adulto con disabilità acquisite.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

**Centralità della persona sia dal punto di vista assistenziale, relazionale e di accoglienza e confort alberghiero.**

L’informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente all’ospite e ai familiari di riferimento di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità della vita, la cui partecipazione attiva si garantisce con la possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

*Il Rispetto della persona si realizza prestando attenzione alle abitudini, stili di vita e condizioni di salute, alla privacy e fornendo un’assistenza personalizzata. Dare importanza al rapporto umano significa ricreare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, in particolare quelle operatore-ospite, ma anche favorendo la presenza del*

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 6 di 14

care giver quale parte attiva del progetto assistenziale individualizzato in caso sia di permanenza struttura, sia di rientro a domicilio.

### **Eguaglianza e Imparzialità**

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura è effettuata sul principio di eguaglianza degli ospiti.

Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono le medesime per tutti, a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché dallo stato di salute.

Nei confronti degli Ospiti/Utenti sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

### **L' Efficacia e l'efficienza dell'Organizzazione**

Sono aspetti fondamentali: la professionalità delle equipe, l'utilizzo di tecnologie e ausili in linea con le esigenze degli ospiti, coniugate ad un Sistema di Gestione aziendale e informativo conformato ai principi della qualità. Per ottenere la migliore compliance possibile al progetto terapeutico proposto è di fondamentale importanza illustrare all'ospite e al care giver le modalità di gestione di terapie, di ausili e strumenti in relazione anche alla configurazione e alla dotazione presente nella casa dell'ospite in caso di rientro a domicilio.

### **L'Integrazione**

Si pone particolare attenzione all'organizzazione di attività, affinché l'inserimento in struttura non costituisca per l'ospite una scelta emarginante. Per questo occorre anche informare i famigliari e i care giver sulle opportunità offerte dal territorio indicando i servizi cui rivolgersi in relazione a specifiche problematiche. E' altresì impegno della Direzione favorire l'accesso di organizzazioni e associazioni del territorio per la realizzazione di attività all'interno della struttura stessa.

### **Continuità del servizio**

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo pertanto la massima continuità sanitaria e assistenziale da parte degli operatori addetti.

### **Professionalità e tecnologie**

Costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite l'impiego:

- di personale in possesso dei titoli previsti dalla norma e il cui inserimento sarà graduato in funzione delle reali capacità professionali ed esperienze già acquisite; tale personale è oggetto di valutazione periodica al fine di individuare punti di forza e aree di miglioramento per l'organizzazione di un'attività formativa e di aggiornamento mirata alle effettive necessità;
- di adeguate attrezzature e strumenti, individuando quelle più idonee per l'utilizzo in struttura, nonché al domicilio nel caso di dimissione dell'ospite.

## **SERVIZI EROGATI**

Sole è una residenza sanitaria privata per anziani autosufficienti e non, che ha scelto di prendersi cura degli anziani con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico, post-acuto, post-trauma, demenze e di quelle persone che hanno acquisito in età adulta una grave disabilità.

La struttura ha ricercato dall'apertura (2006) ad oggi un proprio radicamento nel territorio sud riminese con un'offerta di servizi erogati in regime ex convenzionato - ora accreditato - e in regime privatistico.

La struttura è in possesso di autorizzazione al funzionamento rilasciato dal Comune di Misano Adriatico, il cui ultimo aggiornamento è del 05.11.2019 protocollo n. 30713,

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 7 di 14

relativamente a n. 120 posti letto. La struttura ha altresì ottenuto, nel rispetto delle specifiche norme della Regione Emilia Romagna, l'accreditamento definitivo grazie al quale ha potuto sottoscrivere con la AUSL di Rimini e i Comuni del Distretto Socio sanitario di Rimini sud, il Contratto di Servizio per "la regolamentazione dei rapporti relativi al servizio accreditato transitoriamente di Casa Residenza per anziani non autosufficienti".

In virtù di tale contratto di servizio possono essere erogati, per gli aventi diritto, servizi in "convenzione" con una quota a carico dell'assistito, oltre a servizi in regime completamente privatistico.

La struttura ha ottenuto l'accreditamento definitivo per tutti i servizi erogati.

In particolare i servizi offerti sono:

- Casa Residenza Privata per Anziani non Autosufficienti (ex Casa Protetta e ex RSA) con posti per ricoveri in regime di "convenzionamento" (30) per gli aventi diritto e per i quali l'utente compartecipa alla spesa, e in regime privatistico per i quali la retta è a totale carico dell'utente. Sono possibili ricoveri di sollievo per la famiglia, anche come soluzione integrata di continuità assistenziale tra ricovero e servizi domiciliari, prevedendo percorsi riabilitativi post-acuti.
- nucleo dedicato all'accoglienza temporanea residenziale di persone con demenza e gravi disturbi del comportamento con posti in regime di "convenzionamento" (15) per gli aventi diritto e per i quali l'utente compartecipa alla spesa e in regime privatistico per i quali la retta è a totale carico dell'utente.
- Nucleo per ospiti adulti con "gravissime disabilità acquisite" ai sensi della DGR 2068/04 con posti convenzionati con l'Azienda USL di Rimini (fino a 20) per gli aventi diritto e per i quali l'utente non compartecipa alla spesa. Il nucleo costituisce un'alternativa alla domiciliarizzazione per ospiti in stato vegetativo, stato di minima responsività o patologie neurologiche in cui il percorso sanitario e riabilitativo all'interno del presidio ospedaliero è terminato. Sono possibili ricoveri di sollievo alla famiglia.

Inoltre è attiva una convenzione con Il Distretto Socio Sanitario di Rimini Nord per 15 posti di ricovero a progetto in Casa Residenza Privata per Anziani non Autosufficienti (ex Casa Protetta e ex RSA) per gli aventi diritto e per i quali l'utente compartecipa alla spesa.

Ogni ricovero/inserimento viene preceduto da un colloquio per una valutazione del singolo caso, per definire il livello di assistenza personalizzato, inclusa la dieta alimentare e segue percorsi ispirati da riservatezza, sicurezza e qualità dell'assistenza.

La Residenza Sole offre pertanto una serie di servizi, integrati e professionali, per assistere in modo appropriato l'Ospite, puntando nel caso di ricoveri in regime privatistico su tariffe accessibili e tempi rapidi di inserimento in struttura, anche al fine di soddisfare le esigenze/necessità, spesso contingenti, del nucleo familiare dell'Ospite.

Insieme alle attività sanitarie, assistenziali e riabilitative, sono organizzate iniziative attente alla qualità di vita dell'Ospite, coinvolgendolo attivamente in un programma di animazione e/o educativo.

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 8 di 14

Il personale sanitario e assistenziale è qualificato ed esperto, si compone di medici, infermieri, fisioterapisti, psicologo, educatori, animatori e operatori socio-sanitari.

### 3. STRUMENTI

#### 3.1. Standard di Qualità del servizio

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti ed a parti terze interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio che del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro familiari e degli enti interessati e sono espressamente previsti nelle singole "Schede di regolamentazione dei servizi".

La Residenza Sole considera i seguenti fattori come determinanti della qualità dei servizi erogati all'ospite:

- Rispondenza, in termini di servizi erogati, alle esigenze degli ospiti presenti;
- Continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell'ospite e da terze parti interessate;
- Comportamento del personale

##### 3.1.1 *Rispondenza alle esigenze degli ospiti.*

I servizi assistenziali e di cura, sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze degli Ospiti.

##### 3.1.2 *Continuità e regolarità del servizio*

La Residenza si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura con modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è possibile grazie a:

- una pianificazione delle attività/servizi;
- una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale idoneo all'erogazione dei servizi infermieristici e assistenziali/tutelari per garantire in qualsiasi momento la corretta gestione di situazioni di emergenza, compreso una guardia medica di struttura in continuità assistenziale oltre a quella del territorio;
- definizione di specifiche procedure operative e istruzioni descrittive le principali attività svolte nel rispetto della bibliografia scientifica di riferimento;
- regole di gestione e controllo per l'erogazione dei servizi in ispirati alla normativa ISO 9001.

##### 3.1.3 *Completezza ed accessibilità alle informazioni*

La comunicazione con l'Ospite e i familiari avviene secondo le modalità indicati nel successivo punto.

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 9 di 14

### 3.1.4 *Comportamento del Personale*

Il corretto comportamento del personale operante in struttura, è determinante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi sia per l'immagine e la reputazione della Residenza Sole.

Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro famigliari con professionalità, rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni/richieste, nel rispetto dei principi enunciati nella **Politica per la qualità e riportati al paragrafo 2 "principi fondamentali", ripresi nel regolamento aziendale per il personale e nel Codice Etico aziendale.**

Il personale è munito di tesserino di riconoscimento che riporta il nome e la qualifica.

**A seguito di motivate richieste sono visionabili presso il Coordinatore di struttura, la RAS e i RAA gli schemi dei turni in vigore.**

### **3.2. Informazioni all'ospite ed a terzi rappresentanti: modalità di accesso**

La Residenza Sole utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che l'Ospite o terzi in sua rappresentanza, siano informati:

- su procedure che regolano l'erogazione dei servizi e su iniziative che possono interessarlo;
- sullo stato e sulle condizioni di salute dell'assistito;
- sulle procedure che regolano l'accesso alla struttura;
- sui costi dei servizi erogati.

La Struttura si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti viene assicurata risposta scritta secondo quanto indicato nello specifico paragrafo.

L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.)

Tali strumenti informativi, oltre alla presente carta dei servizi consegnata in copia al momento dell'ingresso, sono:

- a) Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- b) Affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo
- c) Visione documentazione sanitaria (Cartella clinica).
- d) Condivisione del Progetto Assistenziale (PAI: Piano Assistenziale Individuale, PEI: piano educativo individuale)
- e) incontri di gruppo promossi dalla direzione e dall'equipe multiprofessionale con i familiari distinti per i tre servizi di casa residenza per anziani non autosufficienti, nucleo demenze e nucleo delle disabilità acquisite in età adulta.

Nella tabella che segue sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni.

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 10 di 14

### DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
<b>Ufficio Coordinatrice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sui servizi</li> </ul>	Coordinatrice	Su appuntamento dalle 09,00 alle 15,00 dal Lunedì al Venerdì	Telefonare allo 0541/616434
<b>Guardiola infermieristica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni sulla salute del paziente a valenza infermieristica</li> <li>• Visita paziente/ospite</li> </ul>	Medico curante Coord Inf. e Infermiere	Secondo la tabella affissa sulla porta dell'ambulatorio	Recarsi in struttura
<b>RAA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni socio – assistenziali</li> </ul>	Resp Attività Assistenziali	Secondo orario settimanale affisso al nucleo	
<b>Ufficio Amministrativo (Reception Ingresso)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni Amministrative</li> <li>• Modalità di pagamento</li> <li>• Ritiro fatture e documenti fiscali</li> </ul>	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 08,30 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, dalle 08,30 alle 12,30 il sabato.	Telefonare allo 0541/616434

Apposite informazioni di carattere generale e relative ad iniziative straordinarie od occasionali sono affisse all'ingresso.

L'utente inoltre può comunicare con l'esterno utilizzando il proprio cellulare, della cui conservazione è responsabile, o utilizzando il servizio a pagamento di telefono in camera.

Nella hall della struttura è presente un telefono pubblico ed è attiva la linea wifi.

L'utente può mantenere contatti con l'ambiente esterno anche con uscite temporanee, previamente concordate ed autorizzate come da apposito regolamento. Tali contatti sono agevolati anche da un ampio orario di apertura della struttura.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del G.D.P.R. 679/2016 sulla Privacy non vengono forniti telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.

Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene concessa solo a personale autorizzato.

Per le modalità di richiesta di copia della documentazione clinica si rimanda alla scheda di regolamentazione del servizio n.1: Accesso alla Struttura

### VISITE AGLI OSPITI

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni dalle 8.30 alle 20.30. E' comunque gradito che durante gli orari dei pasti i familiari non soggiornino nelle sale da pranzo

Al momento dell'arrivo nella struttura i familiari sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del reparto e per qualsiasi necessità può rivolgersi agli operatori presenti.

Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico-sanitarie stabilite per l'Ospite.

In nessun caso il familiare può:

- somministrare dolci ed alimenti senza la preventiva autorizzazione da parte dell'infermiere o della RAA;
- somministrare farmaci;
- svolgere attività assistenziali di nessun tipo
- accedere a servizi e locali in maniera autonoma senza la preventiva autorizzazione

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/CRA</b> rev. 08 Pag 11 di 14

Il familiare può, previa richiesta scritta e sotto la propria responsabilità, accompagnare l'Ospite al di fuori della struttura comunicando il periodo di assenza nell'apposito modulo di uscita degli ospiti.

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

In caso di pernottamento al di fuori della struttura deve essere preventivamente comunicato e concordato con il Coordinatore di struttura

Solo in situazioni particolari è consentito ai famigliari fermarsi al di fuori dell'orario di visita sempre previa autorizzazione del Coordinatore di Struttura, che potrà avvalersi in ciò anche di indicazioni dell'equipe.

L'ospite può utilizzare in struttura il proprio telefono cellulare laddove non siano presenti attrezzature elettromedicali, o usufruire di un servizio telefonico a pagamento.

### **3.3 Giornata tipo**

La struttura assicura orari flessibili e differenziati in relazione alle abitudini ed esigenze degli ospiti per le diverse attività assistenziali, quali bagni, pasti, riposo pomeridiano e notturno all'interno di una giornata tipo strutturata illustrata nella specifica scheda allegata.

### **3.4 Struttura e come arrivare**

La Struttura è di nuova e moderna costruzione, è stata aperta ad agosto del 2006 è collocata ai piedi delle prime colline a sud di Rimini.

Dispone di ampi spazi all'interno, di una moderna ed attrezzata palestra, del locale parrucchiera, di una piccola cappella per le funzioni religiose e di un grande salone per le feste.

Ogni reparto si presenta come un'entità autosufficiente per quanto riguarda gli spazi e i servizi. Accanto alla zona notte, che si sviluppa sui lati della struttura, vi sono: sala da pranzo, soggiorno, servizi igienici attrezzati e di facile accesso.

Gli ambienti interni sono stati concepiti per il rispetto della privacy e per un'adeguata assistenza degli ospiti non autosufficienti.

Le camere, per l'80% singole e le restanti doppie, dispongono di bagno in camera, televisore, telefono e letti articolati. Tutte le camere dispongono di un balcone; ogni stanza dispone dell'erogazione interna dell'ossigeno. Le stanze a piano terra possono usufruire di giardini interni protetti.

La struttura ricopre una superficie totale di circa 15.000 mq di cui 8.000 coperti suddivisi su due piani e in 4 nuclei con giardini interni ed esterni.

Per una maggiore identificazione della tipologia e della ubicazione dei locali della struttura si fa riferimento alla segnaletica presente all'ingresso e nei singoli piani.

#### **Come raggiungerci:**

In auto Arrivando da Bologna con l'autostrada A14 Adriatica, direzione sud, uscire a Riccione e, dopo aver imboccato Via Adriatica in direzione Cattolica, voltare a destra direzione Morciano.

In treno la stazione di riferimento più vicina è quella a Riccione.

Da Riccione e' possibile raggiungere via Camilluccia con i mezzi pubblici autobus n°124 o con il Taxi.

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 12 di 14

### **3.5. Valutazione e monitoraggio del servizio**

La Residenza Sole si impegna ad effettuare, periodicamente, un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso questionario distribuito agli ospiti e/o loro famigliari.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente in coerenza con le risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

A novembre del 2018 è stata realizzata l'ultima campagna di rilevazione del gradimento del servizio offerto, alla quale hanno risposto il 64,6%% dei soggetti interessati con risultati positivi in quanto il punteggio medio ottenuto, per i servizi accreditati, è stato di 4,46 dove 4 rappresentava (buono) e 5 rappresentava il punteggio massimo (ottimo).

### **4. TRASPARENZA**

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli ospiti e/o terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni ..) .

La Direzione della Residenza Sole si rende disponibile a instaurare rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (ASL, Comune, Istituzioni Pubbliche, Associazioni ecc...) interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e/o terze parti interessate;
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

I risultati di tali monitoraggi e verifiche sono presentati in occasione di appositi incontri di nucleo dedicati:

- uno agli utenti (famigliari, ...)
- uno agli operatori.

### **5. TUTELA E RECLAMI**

La Struttura assicura che gli utenti siano protetti da ogni forma di abuso. A questo fine ha definito modalità e procedure per la prevenzione e gestione degli atti di abuso/maltrattamenti e la garanzia dei diritti degli utenti cui gli operatori tutti devono attenersi, nonché procedure per la garanzia dei diritti degli utenti cui gli operatori tutti devono attenersi, per permettere il rispetto del diritto all'informazione, il rilascio del consenso informato, la tutela della privacy, il rispetto delle indicazioni dell'ospite in tema preferenze di culto, di attività da svolgere e scelte alimentari e di vestiario, fino ad un accompagnamento dignitoso nelle fasi terminali di vita.

La struttura inoltre periodicamente organizza corsi di formazione ai propri operatori aventi ad oggetto la relazione e la comunicazione.

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/CRA</b> rev. 08 Pag 13 di 14

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalate alla Direzione o al Coordinatore della Struttura da parte degli interessati.

Per tutelare i diritti dell'ospite, la Direzione della Residenza Sole, garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione, nel rispetto della specifica procedura.

Le segnalazioni, che saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare – conseguentemente - interventi di miglioramento, possono essere presentate attraverso invio di lettera, mail ([info@residenzasanitariasole.it](mailto:info@residenzasanitariasole.it)) o fax (0541/616228) con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata o tramite la compilazione della modulistica specificatamente predisposta presente nel punto informativo nell'ingresso.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema, in funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi coinvolti e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere al Legale Rappresentante il riesame del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa di responsabilità civile con primaria compagnia assicurativa.

## **6. INFORMAZIONI DI SUPPORTO**

### **6.1 Rappresentanti e Responsabili della Struttura**

<b>Rappresentante Legale:</b>	<b>Riemma dott. Lino</b>
<b>Rapporti con le Istituzioni</b>	<b>Natali Luciano</b>
<b>Responsabile Gestione Qualità:</b>	<b>Manuela Dr.ssa Campidelli</b>
<b>Referente Formazione:</b>	<b>Giulia Dr.ssa Rossi</b>
<b>Responsabile Medico:</b>	<b>Cherniak Dr.ssa Marina</b>
<b>CRA</b>	<b>Cherniak Dr.ssa Marina</b>
<b>Disabilità acquisite (2068)</b>	<b>Simone Dr.Maggioli e Prof. Alfredo Potena</b>
<b>Nucleo demenze</b>	<b>Maggioli Dr. Simone</b>
<b>RSA progetto distretto Rimini</b>	<b>Cherniak Dr.ssa Marina</b>
<b><u>Coordinatrice di struttura:</u></b>	<b><u>Dr.ssa Paola Mami</u></b>
<b>Coordinatori Infermieristici:</b>	<b>Marzocchi dott. Matteo Mendo dott.ssa Clara</b>

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	STD/CdS/CRA rev. 08 Pag 14 di 14

**RAA (responsabili attività assistenziali):**

<b>Nucleo demenze (Azzurro Bis)</b>	<b>Borgognoni Fiorella</b>
<b>Nucleo 2068 (Rosa )</b>	<b>Cecchini Marina</b>
<b>Nucleo CRA (Verde )</b>	<b>Venturi Annamaria</b>
<b>Nucleo Privati (azzurro)</b>	<b>Colonna Caterina</b>

**6.2 Formazione**

Il personale partecipa alla formazione sui temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la qualità delle prestazioni e servizi erogati. Annualmente viene redatto il piano di formazione.

**6.3 Servizio prevenzione e protezione**

La Residenza Sole ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto da: un responsabile, il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

La struttura è dotata del documento della sicurezza composto da: valutazione dei rischi, valutazione del rischio incendio e del piano di emergenza interno (PEI) in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto, ecc... ed è dotata di una squadra di emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo.

- I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme.
- Il piano di emergenza e di evacuazione prevede una esercitazione annuale con l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.

Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga.

- Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali.
- È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le vigenti norme.
- Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e dalle planimetrie.

**6.4 Validità della Carta dei Servizi**

Questo documento è approvato dal Legale rappresentante e ha validità dal 12/11/2019. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può essere aggiornato.

**DETERMINAZIONE RETTA GIORNALIERA E SERVIZI INCLUSI**

Ogni anno vengono determinati i valori delle rette, i servizi inclusi e redatto il listino prezzi di ulteriori servizi erogabili a richiesta.

Il pagamento del corrispettivo, per quanto di competenza dell'ospite/familiare sottostà alle seguenti regole:

- il pagamento della quota di competenza e degli eventuali extra alla struttura, deve avvenire entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza
- All'ingresso in struttura viene richiesto il pagamento del DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO pari a una mensilità media (30gg) che verrà restituito al momento della dimissione previo eventuale conguaglio;
- il pagamento viene effettuato all'ufficio Amministrazione che rilascia regolare Fattura.
- Su richiesta si rilascia idonea certificazione ai sensi del DRG 477/99 o DPR 917/86 ai fini della dichiarazione dei redditi.

## Prezzi in vigore dal 01/01/2019

Servizio	Retta giornaliera
Utenti in regime privatistico ( retta in caso di assenza per ricovero ospedaliero	€ 95,00 die Sconto del 10% die
Utenti in regime privatistico con grave non autosufficienza retta in caso di assenza per ricovero ospedaliero	€ 100,00 die Sconto del 10% die
Utenti Convenzionati CRA (ex Casa Protetta e R.S.A.) retta in caso di assenza per ricovero ospedaliero	€ 50,05 die Sconto del 55%die dal giorno successivo al ricovero fino al giorno precedente il rientro
Utenti Convenzionati (nucleo demenze) retta in caso di assenza per ricovero ospedaliero	€50,05 die Sconto del 55%die dal giorno successivo al ricovero fino al giorno precedente il rientro
Utenti convenzionati con gravi disabilità acquisite (ex Dgr.2068)	Non è dovuta alcuna retta alberghiera

**Servizi inclusi nell'offerta:**

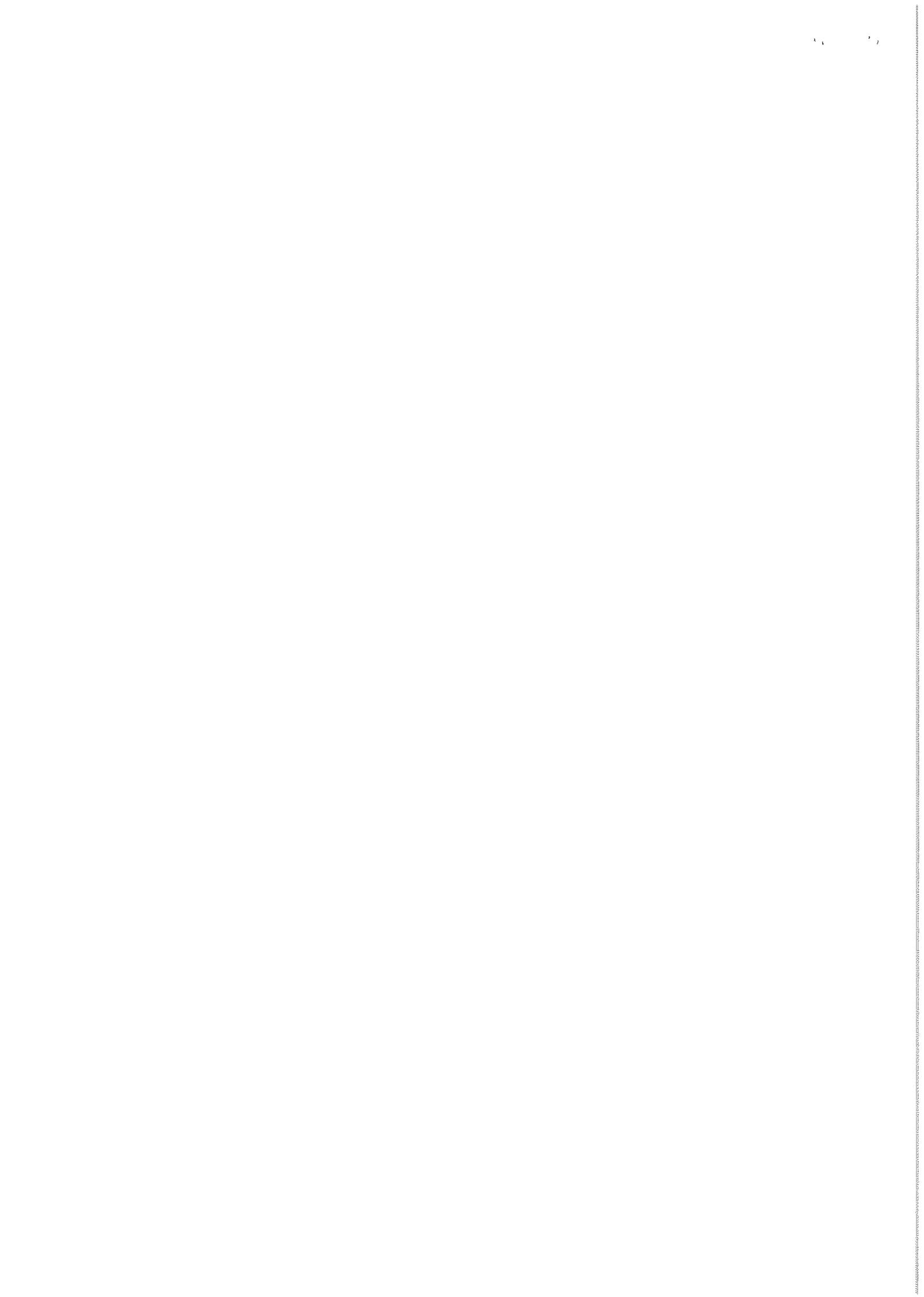
- Sistemazione in camere a uno o due letti con servizi, televisore ecc...;
- Servizio Ristorazione e menù a scelta prestabilito con la predisposizione di diete personalizzate al bisogno.
- Servizio Assistenza tutelare completa diurna e notturna (Igiene, cura e vestizione, somministrazione pasti, aiuto alla deambulazione, socializzazione, sviluppo della comunicazione e delle relazioni interpersonali, rifacimento letto, pulizia unità abitativa, pulizia attrezzature assistenziali, pulizia e disinfezione delle protesi)
- Servizio Assistenza sanitaria.
  - assistenza medica per i servizi convenzionati, per i pazienti in regime privatistico l'assistenza medica è a carico del medico di medicina generale scelto dall'Ospite; la guardia medica notturna e festiva è garantita da una guardia medica di struttura di continuità assistenziale;
  - assistenza Infermieristica h24;
  - assistenza riabilitativa -se prevista-;
  - ossigeno per ossigenoterapia; (in caso di ossigenoterapia per gli utenti in regime privatistico il costo sarà concordato in base all'utilizzo)
- Servizio di lavanderia (Identificazione e raccolta separata della biancheria piana; lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana a cura di fornitore esterno, distribuzione del pulito ai piani);
- Servizio di lavanderia per vestiario personale solo per ospiti dei servizi CRA e Nucleo Demenza
- Servizio Assistenza riabilitativa individuale ed attività motoria di gruppo per i servizi convenzionati;
- Servizio Attività educativa, occupazionale, ricreativa-culturali; individuali e di gruppo (coinvolgimento dei Familiari nella vita dell'Ospite, coinvolgimento dell'Ospite in attività ricreative giochi a carte, passeggiate, conversazione, ecc).
- Presidi per l'incontinenza per i soli servizi convenzionati.
- Servizio taglio capelli (solo i servizi CRA e nucleo demenza)
- Servizio podologa per piede diabetico o su indicazione medica per altre problematiche (solo CRA e nucleo demenza)
- Attività di culto

In caso di ospiti privati sono a carico dei famigliari :ausili(carrozzine, deambulatori, cuscini antidecubito, presidi per incontinenza, medicazioni avanzate, cinte di contenzione).

**Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta):**

- *Servizio Lavanderia Vestiario (per i non aventi diritto)	€ 30,00 al mese + IVA come da legge Servizio etichettatura identificativa dei capi € 25,00
- *Servizio parrucchiera	Il listino è affisso nel salone "Parrucchiera".
- Ticket, protesi e presidi sanitari non mutuabili	Vengono fatturati come da Ticket o scontrino della farmacia
- Farmaci esclusi dal prontuario ospedaliero e non mutuabili	
- * Visite specialistiche interne od esterne	Secondo la tariffa dello specialista.
- Fisioterapia aggiuntiva per ospiti privati	€ 30,00/h
- Spese telefoniche	Tariffa Ente Gestore (+ oneri di gestione).
- * Servizio pedicure curativo eseguito da podologa	€ 20,00 +IVA
- Fornitura materiale/presidi per incontinenza (solo ospiti privati)	€ 2,00 + IVA al die

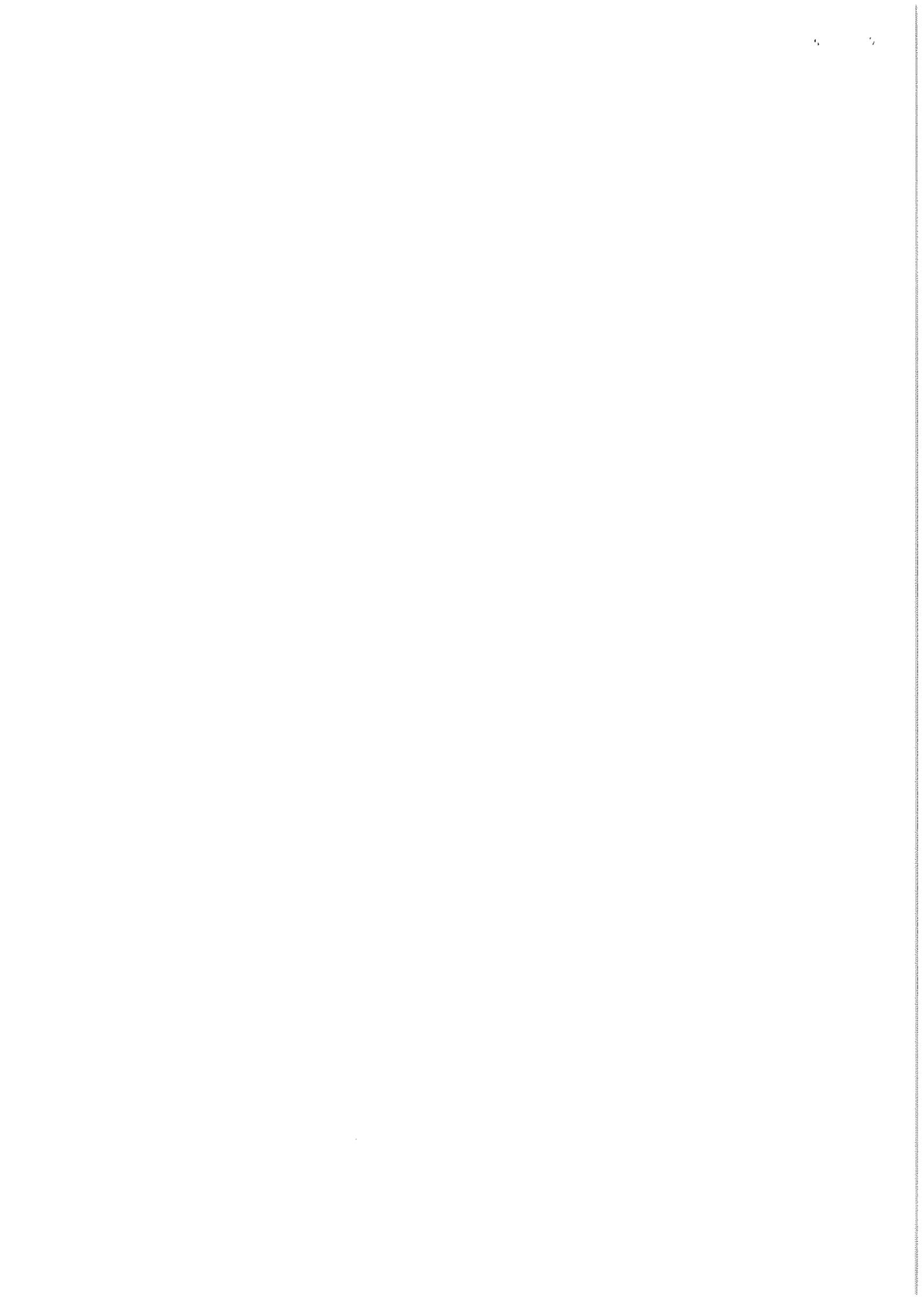
Qualora previsto in convenzione, i servizi contrassegnati con \* possono essere compresi nella retta.



Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – PARAMETRI DI QUALITA'</b>  Allegato a STD/CdS rev. 3 del 01/11/2015
-------------------	--

***PARAMETRI DI QUALITA' in CRA***

<b>SERVIZIO</b>	<b>PARAMETRI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>NOTE</b>
Assistenza tutelare	Presenza del PAI	100%	
	Aggiornamento semestrale dei PAI	Almeno il 90%	
	Controllo cadute	1,1 cadute ogni 1000 gg di degenza con range di accettabilità da 0 a 4,7	
	Esecuzione del bagno settimanale	4 bagni mensili	
	Ricoveri in ospedale	Non superiori al 3%	
Assistenza Infermieristica	Insorgenza LDD	Non superiore al 10%	
	Andamento clinico delle LDD (risoluzioni)	80%	
	Utilizzo dei mezzi di contenzione con esclusione delle spondine	Inferiore al 20%	
Fisioterapia	Presenza in carico dell'ospite: valutazione fisioterapica presente per ogni ospite	Almeno 95%	
Animazione	Partecipazione alle attività	Almeno 80%	
Ristorazione	Reclami presentati	Non superiore al 5%	
Pulizie	Reclami presentati	Nessuno	
Guardaroba	Reclami presentati	Non superiore al 10%	
Amministrazione	Diffusione Carta dei Servizi tramite consegna della carta dei servizi all'ingresso dell'ospite	Almeno il 95%	
Direzione	Risposta ai reclami scritti entro 30 giorni	Almeno il 90%	
	Somministrazione di un questionario sul gradimento dei servizi erogati	Almeno due servizi all'anno	
	Presenza del piano annuale della formazione	Presenza	
	Turn over del personale	Inferiore al 10%	



<b>Residenza SOLE</b>	<b>REGOLAMENTO INTERNO DI GESTIONE</b>	<b>Rev. 7 Del 01/ 11/18 pag. 1 di 3</b>
---------------------------	--	---

### REGOLE DI VITA COMUNE:

**Lo scopo del presente documento è quello di esplicitare alcuni principi ed alcune regole che possano rafforzare un clima di collaborazione e di rispetto all'interno di un ambiente di vita allargato e comunitario, nonché di dare informazione in merito ad alcune modalità organizzative.**

#### L'ospite ed i familiari si impegnano a:

- Rispettare gli orari di accesso alla struttura indicati nella Carta dei Servizi e appesi all'ingresso della struttura.
- Osservare quelle regole del vivere civile intese ad assicurare nella struttura la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione e la reciproca tolleranza e rispetto.
- Osservare un comportamento che non rechi in alcun modo danno e/o disturbo agli altri ospiti o alla struttura in cui vivono.
- Osservare le regole di igiene dell'ambiente.
- Mantenere in buono stato l'alloggio, gli arredi, le suppellettili, gli impianti e le attrezzature che vi si trovano installate al fine di garantirne il perfetto utilizzo.
- A segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio. E' vietata la riparazione da parte di persone non autorizzate.
- Rispettare le disposizioni date dalla struttura relativamente alla gestione del microclima interno:
  - non aprire le finestre nel periodo in cui è acceso il sistema di raffrescamento centralizzato dell'aria.
  - rivolgersi direttamente al personale di servizio qualora ci sia la necessità di dover regolare gli split interni.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Residenza di entrare nella stanza per provvedere a pulizia, controlli e o riparazioni.
- Non introdurre animali se non autorizzati.
- Non portare alimenti dall'esterno se non previa autorizzazione da parte del personale infermieristico ed a condizione che si tratti di alimenti confezionati, con indicata la rintracciabilità del produttore, la data di scadenza, nonché la composizione. Non sono ammessi alimenti confezionati in casa per motivi di sicurezza alimentare in ottemperanza con quanto previsto dal sistema di HACCP.
- Non utilizzare personale esterno a pagamento.
- Instaurare con il personale un rapporto di reciproco rispetto ed educazione.
- Non prelevare e gestire in modo autonomo materiale di proprietà della struttura.
- Lasciare la stanza durante lo svolgimento delle cure infermieristico-assistenziali da parte del personale autorizzato.
- Demandare al personale autorizzato le azioni di assistenza tutelare ed infermieristica. Al familiare è consentita un'azione di compagnia e di aiuto all'alimentazione qualora non

Residenza SOLE	REGOLAMENTO INTERNO DI GESTIONE	Rev. 7 Del 01/ 11/18 pag. 2 di 3
-------------------	---------------------------------	--

sussistano problematiche di tipo sanitario e qualora l'eventuale aiuto all'alimentazione non contrasti con il recupero delle autonomie residue previsto dal progetto assistenziale.

Si ricorda inoltre che:

- Al momento dell'ingresso all'ospite viene assegnata una camera (singola o doppia) con bagno. La scelta della camera avviene in base alla disponibilità dei posti e in relazione allo stato psico-fisico dell'ospite. Nel corso della degenza tuttavia si potrebbero rendere necessari degli spostamenti di stanza e/o di reparto di cui verrà data tempestiva informazione ai familiari. La stanza può essere personalizzata, previa autorizzazione del Coordinatore di struttura, con suppellettili e mobili di piccole dimensioni purché rispettosi delle norme applicabili alle strutture residenziali.  
Le caratteristiche e la collocazione degli arredi, degli ausili e delle attrezzature sono adeguati alle condizioni degli utenti e garantiscono un ambiente familiare, l'autonomia e la sicurezza
- La Residenza garantisce il rispetto della libertà di movimento degli ospiti, pertanto l'utente che ne ha la possibilità può uscire autonomamente dalla Struttura. Allo stesso modo i familiari possono accompagnare all'esterno il proprio caro, firmando l'apposito modulo d'uscita ed avvisando gli operatori.
- La Struttura non è responsabile dell'eventuale allontanamento degli ospiti, in quanto, **pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale.**  
**Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.**
- Al momento dell'arrivo nella struttura i visitatori sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del nucleo.
- La Struttura non è responsabile di eventuali smarrimenti di oggetti/denaro degli ospiti pertanto non è consigliato conservare in camera oggetti di valore e/o denaro. All'occorrenza in casi particolari la struttura può fornire un servizio di custodia in cassaforte per il deposito di oggetti personali e limitate somme di denaro; i movimenti di consegna e ritiro sono registrati e controfirmati su apposito modulo.
- Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

#### REGOLAMENTO SERVIZIO DI LAVANDERIA

**Per gli aventi diritto il servizio è compreso nella retta.** Di seguito si dettagliano altresì le modalità di funzionamento del servizio di lavanderia per gli indumenti personali degli ospiti:

1. Al momento dell'ingresso l'ospite sarà accompagnato da un corredo personale che sarà concordato con la Responsabile di reparto.
2. Al momento dell'ingresso al fine di garantire una precisa identificazione degli indumenti ed evitarne così lo smarrimento il **familiare si assume l'impegno di contrassegnare** ogni singolo indumento (t-shirt, pantaloni, tute, calzini, fazzoletti,

altro ....) con un'etichetta identificativa riportante nome cognome e RSA Sole. Prima dell'ingresso in struttura i familiari possono portare tutti gli indumenti personali dell'ospite presso la lavanderia indicata dal personale amministrativo della RSA Sole che provvederà ad apporre le etichette sopra citate e a consegnare i capi così contrassegnati direttamente alla RSA Sole.

3. Nel caso non si voglia usufruire del servizio fornito a pagamento dalla lavanderia l'identificazione degli indumenti dovrà essere eseguita, apponendo il nome e cognome dell'ospite (nel colletto se trattasi di felpa, t-shirt, ecc... e nel punto vita se trattasi di pantaloni), **in modo che sia facilmente riscontrabile dal personale addetto al servizio.**
4. L'identificazione degli indumenti potrà essere richiesta per precauzione anche se l'ospite non fruisce del nostro servizio di lavanderia.
5. **La struttura non risponde per eventuali smarrimenti se la biancheria non è debitamente ed adeguatamente contrassegnata ed inventariata.**
6. Al momento dell'ingresso sarà stilato un inventario delle cose portate e sarà controsigliato dal familiare. In caso di eventuali integrazioni tale documento sarà aggiornato.
7. Ogni **integrazione degli indumenti** che verrà effettuata nel tempo dovrà essere fatta sempre avendo cura prima di contrassegnare ogni ulteriore aggiunta. I nuovi indumenti saranno sempre consegnati alla responsabile di riferimento e **MAI** posizionati direttamente nell'armadio, onde consentire l'aggiornamento dell'inventario.
8. Si ricorda che gli indumenti saranno trattati, lavati ed asciugati, con macchine ad uso professionale, pertanto si richiedono **indumenti in tessuto non delicato e non di lana.**
9. Si ricorda inoltre che si richiedono **indumenti comodi**, tipo tute, che consentano al personale di poter lavorare con una maggiore tranquillità.
10. Si richiedono inoltre **indumenti di una/due taglie più grandi** rispetto al reale bisogno, in quanto i numerosi lavaggi e trattamenti professionali comportano una restrizione del capo nel tempo.
11. Ogni eventuale osservazione o segnalazione inerente il servizio di lavanderia dovrà essere inoltrata alla responsabile di reparto.
12. Di volta in volta sarà cura della responsabile di reparto segnalare al familiare la necessità di ulteriori indumenti.



Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 1</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 1 di 3
-------------------	---	------------------------------------

## **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

Servizio: Ammissione alla struttura; Fruizione dei servizi; Dimissione

Il ricovero in struttura può avvenire in regime di “ex convenzione” ora “accreditamento”, nonché in regime privatistico.

### **CRITERI D'INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA**

#### **PER I POSTI IN ACCREDITAMENTO:**

occorre rivolgersi direttamente al servizio pubblico della AUSL di Rimini a ciò deputato:

- Servizio anziani per la CRA e il nucleo demenze,
- Servizio disabili per il nucleo gravissimi disabili,

A tali servizi infatti compete la gestione della lista d'attesa, è il servizio che comunica alla struttura data e nominativo della persona in ingresso. Solo successivamente a tale comunicazione il Coordinatore della struttura, o suo delegato, contatterà la famiglia del futuro ospite per un colloquio conoscitivo.

#### **PER I POSTI NON ACCREDITATI:**

- Data di presentazione della domanda.

Per la creazione della graduatoria dei posti non convenzionati ci si avvale di un apposito registro in cui vengono riportati i dati dell'ospite e numero del referente con data del contatto, data del ricontatto e motivo dell'eventuale rifiuto.

Di norma i ricoveri di tipo privatistico hanno una durata minima di 15 giorni.

### **PROCEDURE PER L'INSERIMENTO**

- L'accesso alla struttura è subordinata alla disponibilità di posto letto.
- L'ammissione dell'ospite nella struttura è di norma preceduta da un colloquio di pre-ingresso con il Coordinatore che si rende disponibile a far visitare i locali e a fornire informazioni utili sulle prestazioni generali fornite (Carta dei Servizi).
- Raccolta informazioni e dati relativi lo stato psico-fisico dell'ospite e alle sue abitudini al fine di individuare modalità e collocazione opportune.

### **ACCOGLIENZA**

La fruizione dei servizi da parte dell'Ospite passa attraverso le seguenti fasi:

- Accoglienza in struttura alla presenza dei familiari, del coordinatore infermieristico, del Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) del nucleo. Al momento dell'accoglienza l'ospite o il familiare:
  - consegna copia dei documenti di identificazione personale;
  - consegna copie della documentazione sanitaria ( relazioni, referti, cartelle sanitarie...)
  - consegna il corredo personale preventivamente numerato per l'identificazione.
- Periodo di “osservazione” (socio-sanitario-comportamentale) della durata di un mese circa.
- Elaborazione del Piano Assistenziale Individuale con l'individuazione dei bisogni dell'ospite, degli obiettivi da raggiungere e quindi delle relative attività da implementare. Il PAI e i suoi successivi aggiornamenti sono quindi presentati, se del caso, all'ospite stesso o ai suoi famigliari o al tutore.

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 1</b>	<b>Rev. 2 Del 07/14 pag. 2 di 3</b>
-------------------	---	---

### **L'ospite :**

- Viene alloggiato in stanza singola o doppia (in relazione alle valutazioni sul suo stato di salute **fatte dalla equipe della Residenza Sole**)
- Si impegna ad osservare le regole e norme di vita comunitaria (come da regolamento interno) definite dalla Struttura.
- Si impegna (o per lui i suoi familiari) ad effettuare il pagamento mensile della retta giornaliera definita nel contratto di soggiorno.
- Può uscire autonomamente dalla struttura osservando in questo caso gli orari di apertura e chiusura della struttura;
- In caso di emergenze connesse al suo stato di salute viene attivato il 118 e se del caso ricoverato in ospedale.

### **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'AMMISSIONE**

All'ingresso in struttura è necessario sottoscrivere da parte dell'interessato/parente di riferimento o dal tutore (in caso di comprovato e grave impedimento) il Contratto di Soggiorno contenente anche la retta nell'ammontare stabilito per i servizi da rendere, sia nel caso di pagamento in proprio, sia di persona a carico del comune o di qualunque ente privato o pubblico.

Inoltre deve essere prodotto:

- Certificato di residenza;
  - Codice Fiscale;
  - Documento d'identità valido;
  - Certificato medico attestante lo stato di salute, le eventuali terapie assunte, l'assenza di malattie infettive;
  - Tutta la documentazione medica utile in possesso dell'ospite e relativamente recente (quella relativa agli ultimi sei mesi);
  - Tesserino sanitario;
  - Esenzione del ticket rilasciata dall'az. AUSL;
  - Verbale della Commissione Medica attestante il grado di invalidità (accompagnamento).
- Se è in corso la domanda per l'accompagnamento consegnarne la fotocopia;
- Documentazione relativa alla nomina di eventuale TUTORE o AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO;

### **DIMISSIONE DELL'OSPITE**

La dimissione dell'Ospite avviene a seguito:

- di richiesta scritta da parte dell'ospite o dei suoi familiari nel rispetto dei termini di preavviso previsti;
- di mancato pagamento della retta da parte dell'ospite/familiare previa segnalazione alla Az. USL se accreditato;
- Situazioni patologiche che richiedono particolari cure che non rientrano nei compiti di "Residenza Sole".
- Per comportamenti dei famigliari tali da turbare l'ordine del reparto e del resto della collettività.

Sarà cura della Direzione della Residenza Sole suggerire all'utente in dimissione o a suoi famigliari soluzioni alternative più confacenti alle sue esigenze.

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 1</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 3 di 3
-------------------	---	------------------------------------

### **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

È possibile, per gli aventi diritto, avere copia della documentazione sanitaria prodotta durante il soggiorno dell'ospite tramite richiesta scritta a cura del referente indirizzata alla coordinatrice di struttura .

È possibile, per gli aventi diritto, avere copia della documentazione sanitaria prodotta durante il soggiorno dell'ospite tramite richiesta scritta indirizzata alla coordinatrice di struttura.

Gli aventi diritto sono:

- l'ospite stesso, che qualora sia in grado di intendere e volere può delegare in forma scritta persona di sua fiducia, diversamente può essere l'amministratore di sostegno (ADS) titolato a richiedere copia della documentazione, qualora l'ADS non sia stato ancora nominato l'interessato può richiedere una tutela temporanea per gli atti urgenti (art. 78 C.p.c.);
- gli eredi legittimi in caso di decesso dell'ospite; gli eredi legittimi dovranno dimostrare la loro posizione fornendo specifico atto notorio o dichiarazione sostitutiva di notorietà che attesti ciò.

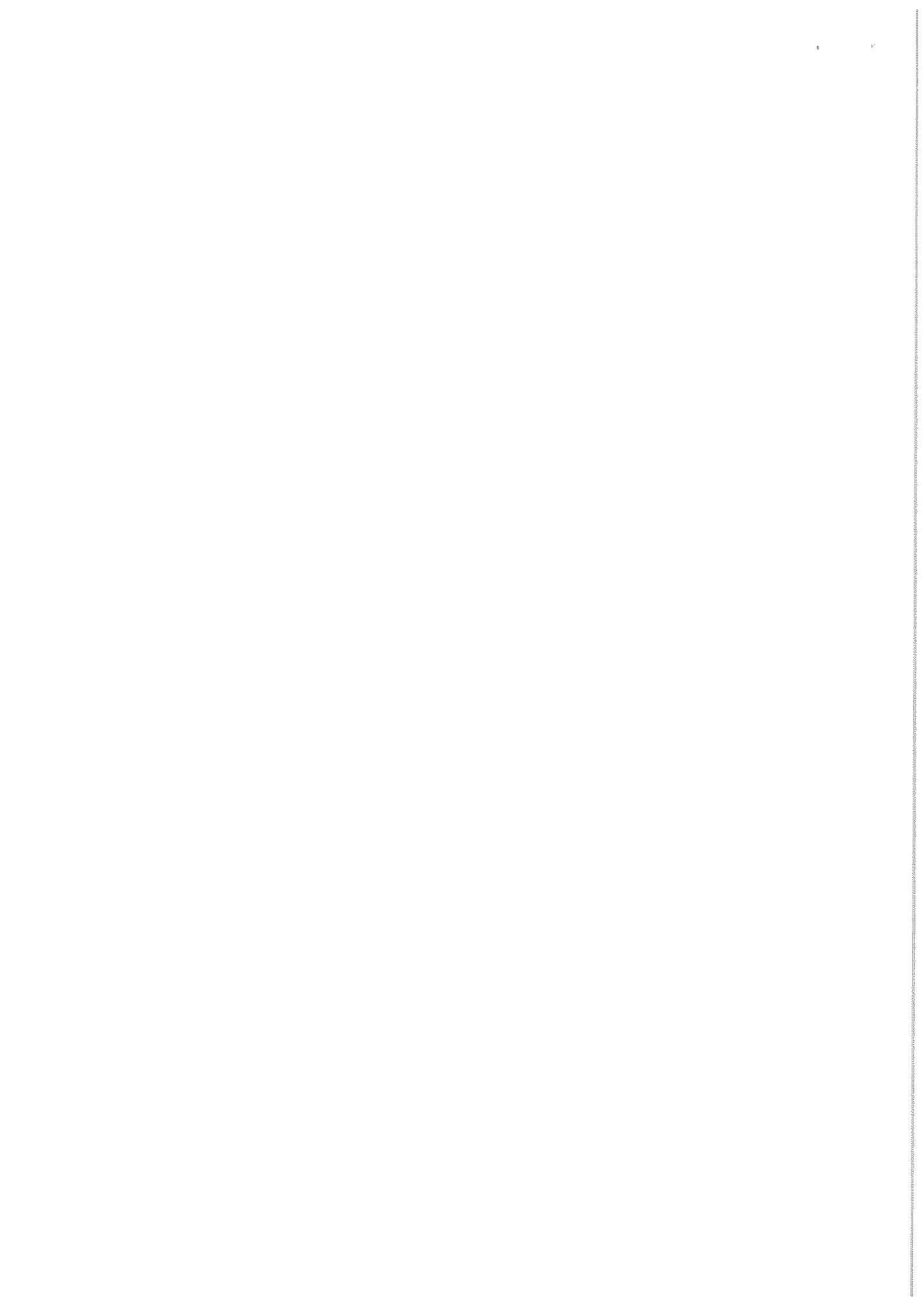
### **RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA**

La Residenza Sole non assume responsabilità alcuna per eventuali sparizioni di valori conservati a titolo personale dagli ospiti nelle loro stanze e per questo invita i medesimi a non trattenere oggetti preziosi e/o denaro eccedenti le normali necessità.

La Residenza, pur mantenendo un'attenzione costante sul comportamento dell'ospite, non potendo utilizzare misure coercitive e limitanti della libertà del medesimo, non risponde di azioni o eventi dannosi verso terzi o cose, messi in atto in maniera conscia o inconscia da parte di quest'ultimo.

A maggior ragione la Struttura è totalmente esente da ogni responsabilità per eventuali danni recati a terzi, cose o se stesso al di fuori della struttura.

Per le medesime motivazioni la struttura è esente da ogni responsabilità in caso di allontanamento spontaneo dell'ospite che eluda le normali forme di controllo messe in atto.



Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 2 Assistenza tutelare</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 1 di 3

## *ASSISTENZA TUTELARE*

La struttura si avvale di personale assistenziale (OSS) qualificato.

Le attività assistenziali sono coordinate dal RAA (responsabile delle attività assistenziali). Tutti gli interventi effettuati sull'utente sono concordati con l'èquipe multidisciplinare della Struttura, attraverso l'elaborazione e l'aggiornamento periodico (ogni 6 mesi o ogni volta che le condizioni dell'ospite mutano considerevolmente) del piano d'assistenza individuale (PAI) e sono mirati alla riabilitazione, all'attivazione e al mantenimento di tutte le autonomie residue, nel rispetto delle abitudini e attitudini personali e compatibilmente alle normali regole di vita della comunità.

I familiari potranno essere chiamati a partecipare all'elaborazione del piano assistenziale individualizzato e saranno informati del medesimo, sia in fase di prima stesura, sia di aggiornamento periodico.

Servizi: Assistenza alla persona per i bisogni primari e secondari

### **BISOGNI PRIMARI**

- igiene
- cura e vestizione
- somministrazione pasti;
- aiuto alla mobilizzazione

### **BISOGNI SECONDARI**

- socializzazione
- sviluppo della comunicazione e delle relazioni interpersonali
- rifacimento letto
- pulizia unità abitativa

### **BISOGNI PRIMARI**

Quotidianamente è previsto:

- Aiuto nelle Cure igieniche e vestizione all'alzata
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Aiuto nella deambulazione
- Aiuto nelle cure igieniche e vestizione alla messa a letto
- Pulizia e disinfezione delle protesi (dentarie e acustiche)

Per bisogni primari si intendono quelli orientati specificatamente alla persona per esigenze riconducibili al proprio corpo. In particolare si fa riferimento ai servizi relativi di :

#### ***Igiene***

Fanno riferimento alle attività svolte da personale abilitato per l'igiene della persona.

Si concretizzano in una presenza, aiuto ed assistenza nelle abituali necessità legate ai bisogni di igiene del corpo.

Per tale attività vengono utilizzati prodotti con requisiti e caratteristiche idonee all'uso.

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 2 Assistenza tutelare</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 2 di 3

### ***Cura e vestizione***

Le attività di cura e vestizione della persona fanno riferimento al naturale supporto per la cura dell'aspetto e la vestizione con abbigliamento consono.  
Per la vestizione si utilizza il corredo in possesso dell'ospite.

### ***Somministrazione pasti***

Le attività fanno riferimento al necessario supporto per agevolare la persona nell'assunzione dei pasti.  
Esse si concretizzano in particolare per le persone con scarsa autonomia nella mobilizzazione.

### ***Aiuto alla mobilizzazione***

Le attività suddette fanno riferimento al necessario supporto per consentire alla persona una attività fisica e di movimento.  
Tale attività è rivolta principalmente alle persone che hanno difficoltà nel muoversi in autonomia

## **BISOGNI SECONDARI**

### **ATTIVITÀ ASSISTENZIALI EROGATE**

*Quotidianamente è previsto:*

- Coinvolgimento dell'Ospite in attività ricreative (giochi a carte, passeggiate, conversazione, ecc.)
- Coinvolgimento dei Familiari nella vita dell'Ospite e segnalazione di bisogno di vestiario o altri oggetti personali richiesti dall'Ospite o obiettivamente necessari
- Compilazioni delle Consegne riguardanti gli eventi significativi dell'Ospite
- Uso quotidiano di materiale monouso (presidi per l'incontinenza (per gli ospiti in regime privato a carico dello stesso), guanti, salviette in pannocarta per le cure igieniche)
- Pulizia, dopo l'uso, delle attrezzature assistenziali (padelle, storte, catini, carrelli porta-biancheria)

*Settimanalmente:*

- Aiuto nel Bagno settimanale
- Pulizia, dopo l'uso, delle attrezzature assistenziali (Box-doccia, barelle doccia, seggioloni)

*Periodicamente:*

- Aiuto durante le cure estetiche
- Accompagnamento in uscite dalla Struttura a scopo ricreativo

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 2 Assistenza tutelare</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 3 di 3

E' compito degli operatori assistenziali curare l'aspetto degli ospiti ponendo particolare attenzione all'abbigliamento indossato quotidianamente, alla cura ordinaria di barba e capelli e alle piccole cure estetiche (es. taglio unghie mani, ...).

Per la cura del piede è prevista la presenza programmata di personale esterno specializzato il **Podologo**, che ricorre a tecniche e prodotti specifici per ottenere il miglioramento di problematiche legate al benessere dei piedi quali micosi ungueali, calli, duri ecc...

Il servizio è a pagamento.

### **PARAMETRI DI QUALITA'**

Per garantire la qualità del servizio vengono monitorati i seguenti parametri:

- Aggiornamento periodico dei PAI
- Controllo cadute
- Controllo bagno settimanale
- Esecuzione di tutte le attività come da piano di lavoro



Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 3</b>	Rev. 4 Del 4/19 pag. 1 di 1
-------------------	---	-----------------------------------

## **ASSISTENZA SANITARIA (MEDICO-INFERMIERISTICA- PSICOLOGICA)**

L'Assistenza medica e infermieristica assicurano le prestazioni a rilievo sanitario di seguito individuate:

Assistenza Medica: L'assistenza medica ai nuclei CRA demenze e disabilità acquisite è garantita da medici della Struttura. La guardia medica notturna e festiva è garantita anche da una guardia medica di struttura di continuità assistenziale, al fine di contenere il più possibile invii impropri al pronto soccorso.

Assistenza Medica Specialistica: l'Azienda U.S.L. assicura agli ospiti particolari percorsi preferenziali per garantire l'attività di assistenza specialistica programmata, sulla base delle effettive esigenze; ciò vale in particolare per la specialità di fisiatria, dermatologia e neurologia.

Assistenza Farmaceutica: è garantita tramite la farmacia dell'Azienda U.S.L. che provvede alla fornitura dei farmaci e parafarmaci compresi nel prontuario terapeutico ospedaliero. I farmaci in fascia C e l'eventuale ticket sono a carico dell'utente. laddove ciò non sia previsto dal contratto di servizio la struttura si rivolge ad altri fornitori qualificati.

Assistenza Infermieristica: La struttura garantisce l'assistenza infermieristica ed è garantita la presenza di un infermiere nell'arco delle 24h. L' infermiere di nucleo è responsabile della :

- somministrazione delle trp (orale, intramuscolo, endovena),
- gestione delle medicazioni e trattamenti locali,
- gestione di peg, tracheo, sng,
- gestione di attrezzature elettromedicali (sia per il funzionamento che per la pulizia),
- gestione di tutta la parte burocratica di base (prenotazioni visite, trasporti, contatti con medici e/o personale ospedaliero),
- gestione e aggiornamento modulistica vario genere,
- gestione visita medica,
- gestione dei farmaci presenti al piano (rifornimenti, scadenze, ecc..).

Sono presenti un case manager per il nucleo gravi disabilità e una RAS per i nucleo di CRA e CRA con demenza .

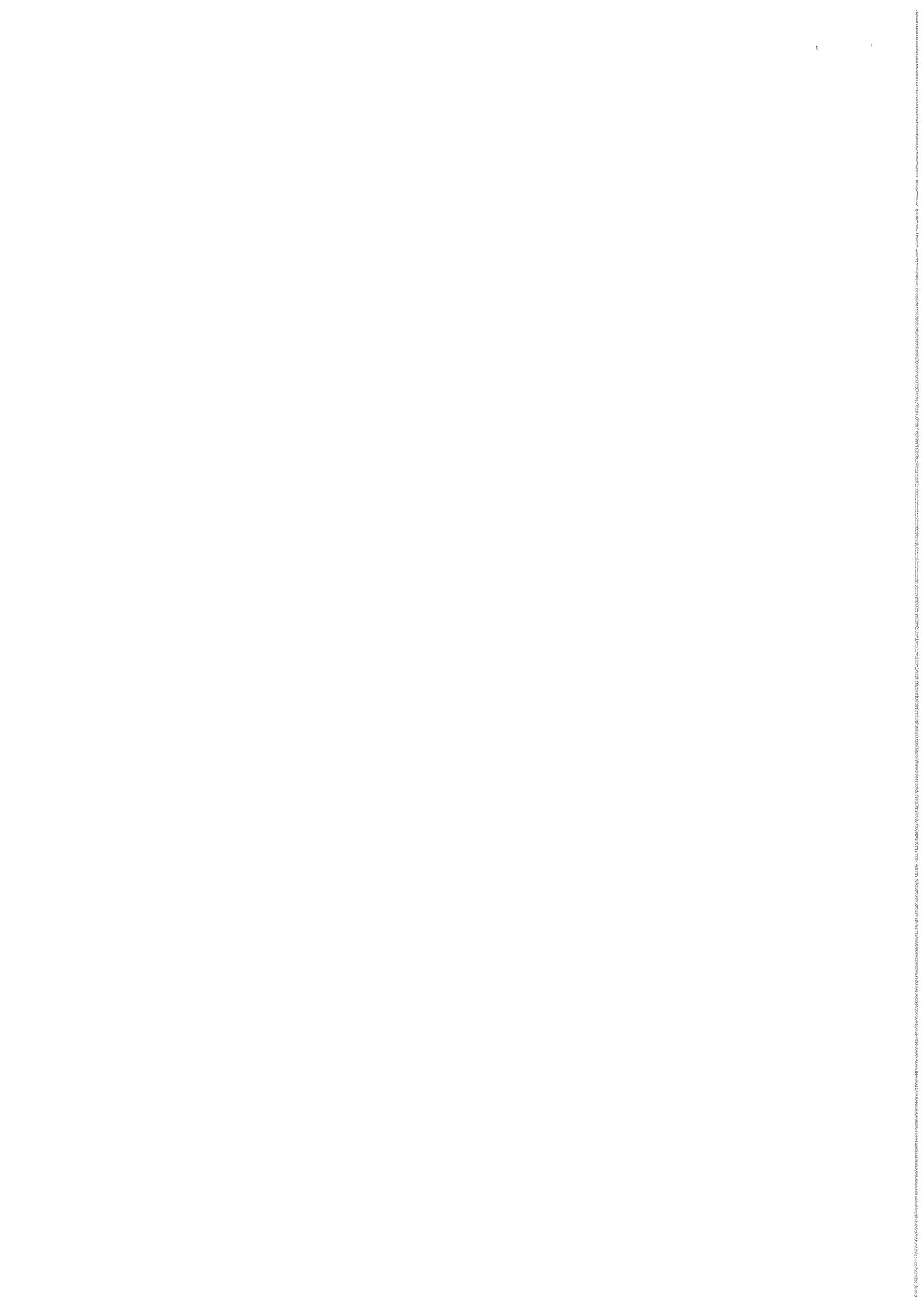
Assistenza Psicologica: All'occorrenza su segnalazione dell'equipe o dei servizi invianti o su richiesta dello stesso familiare lo psicologo svolge:

- attività clinica rivolta agli ospiti
- attività di supporto agli ospiti e ai famigliari

### **PARAMETRI DI QUALITA'**

Per garantire la qualità del servizio vengono monitorati i seguenti parametri:

- Incidenza dei ricoveri ospedalieri
- **Insorgenza LDP** (lesioni da pressione)
- Andamento clinico delle lesioni da pressione (tot. guarigioni)
- Monitoraggio mezzi di salvaguardia



Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 4</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 1 di 1

## *SERVIZIO DI FISIOTERAPIA*

Per gli ospiti accreditati il programma riabilitativo è impostato su indicazione del Medico di riferimento, il programma è svolto dal fisioterapista il quale si occupa inoltre di :

- Rieducazione neuro motoria e funzionale (addestramento al cammino, manipolazione)
- Riattivazione motoria e ginnastica di gruppo con cyclette (braccia/gambe),
- Trattamenti personalizzati al letto
- Fisioterapia respiratoria, disostruzione bronchiale e gestione di ospiti portatori di cannule tracheali
- Addestramento, consulenza e gestione degli ausili.

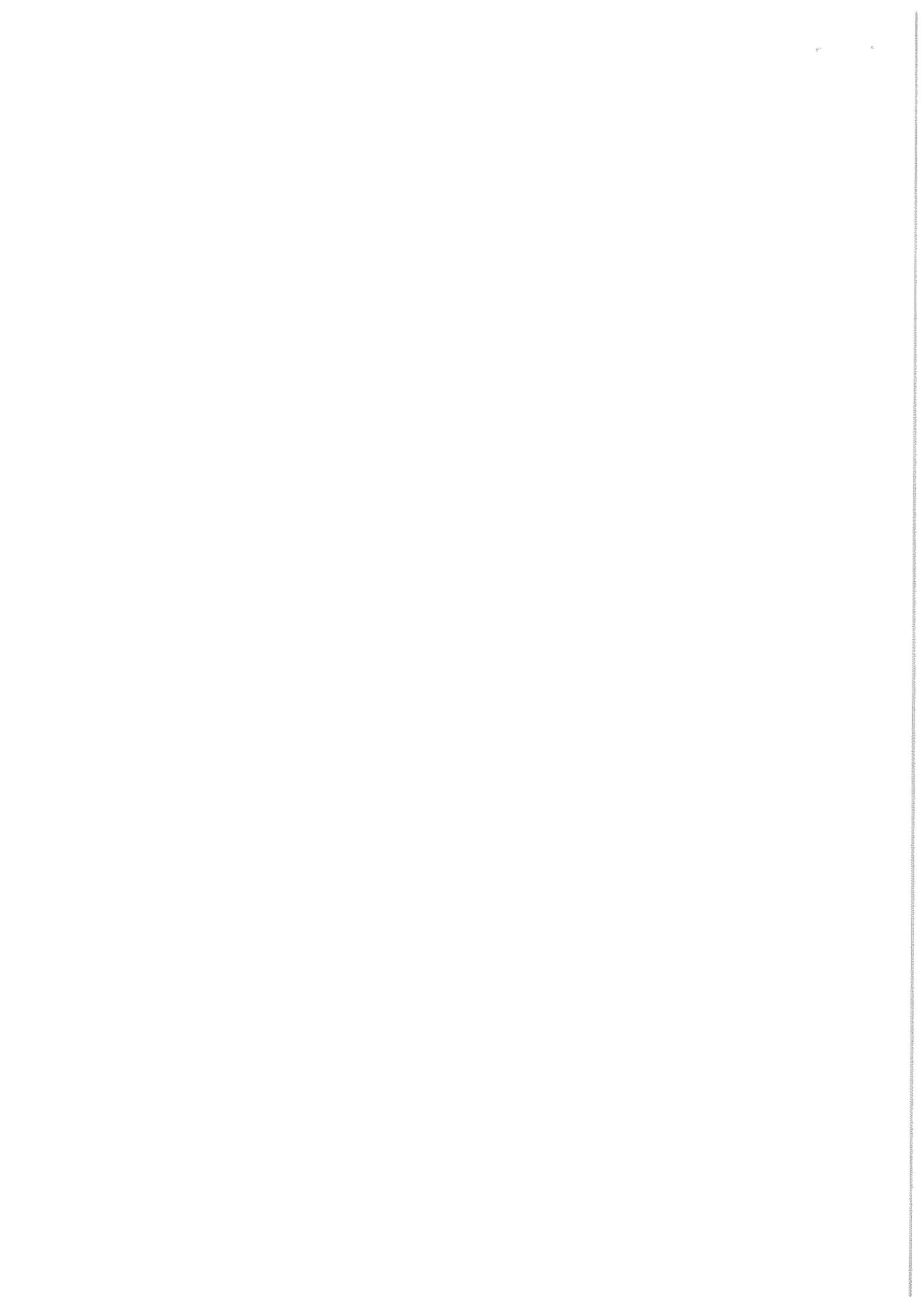
Gli ausili non forniti dall'AUSL di Rimini sono a carico dell'ospite se non diversamente previsto da specifici contratti.

Per tali utenti può essere richiesta la Visita dello Specialista Fisiatra pubblico.

Per gli ospiti ricoverati in regime privatistico la visita fisiatrica ed eventuali ausili prescritti sono a carico dei familiari

L' **INDICATORE DI QUALITA'** a cui si fa riferimento nella valutazione delle presente attività è la presa in carico degli ospiti e il monitoraggio dell'efficacia dei trattamenti riabilitativi previsti dai PAI:

1. Valutazione fisioterapica all'ingresso
2. Verifica del raggiungimento obiettivi previsti dal PAI per il servizio riabilitativo;



Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 5</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 1 di 2
-------------------	---	------------------------------------

## *SERVIZIO DI ANIMAZIONE*

La struttura organizza un programma di attività di animazione che è parte integrante del piano assistenziale con valenza psico-socio-riabilitativa.

Il programma di animazione viene elaborato dagli animatori e realizzato in collaborazione con l'equipé multidisciplinare.

Ogni ospite è inserito nelle attività di animazione in base alla valutazione dei suoi bisogni, interessi e capacità.

Le attività prevedono il coinvolgimento del singolo, del piccolo e del grande gruppo.

Periodicamente, in particolare nella buona stagione, sono organizzate uscite all'esterno della struttura, in luoghi attrezzati per disabili; all'atto dell'ingresso in struttura l'ospite o, quando impossibilitato, un suo familiare, dovranno firmare un modulo che autorizza tali uscite.

Le attività di animazione si articolano in quattro differenti aree :

### **1. Spazio – Tempo**

a) Lettura e discussione del giornale e libri di vario contenuto (usi e costumi, personaggi storici e religiosi, narrativa)

b) Cinema

c) Canto

### **2. Comunicazione**

a) Attività di internucleo con gruppi di discussione tematici

b) Tornei di carte

c) Feste, uscite in pizzeria, al mare

d) Giornalino della struttura

### **3. Creatività, lavoro, gioco**

a) Laboratori creativi (ritaglio, pittura, decoupage, manipolazione) e di cucina

b) Lavori di cucito, giardinaggio, terapia occupazionale

c) Giochi di memoria e di stimolazione cognitiva, R.O.T. informale

d) Tombola, carte, dama

e) Giochi di psicomotricità

### **4. Territorio, socialità, cultura**

a) Uscite mirate alla riscoperta del territorio (musei, laboratori artigianali, sagre, )

b) Progetti che prevedono il coinvolgimento di scuole materne ed elementari.

Gli **INDICATORI DI QUALITA'** a cui si fa riferimento nella valutazione delle singole attività sono:

a) La scheda di valutazione mensile che registra il livello di partecipazione all'attività.

b) Scheda di osservazione individuale, mediante la quale è possibile valutare l'atteggiamento e i cambiamenti di ogni singolo ospite nei confronti delle diverse attività.

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 5</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 2 di 2
-------------------	---	------------------------------------

## REGOLAMENTO USCITE

1. Le iniziative sono gratuite fatta eccezione per eventuali pranzi e cene consumate al di fuori della struttura che sono a carico dell'ospite. In ogni modo per le iniziative per le quali è previsto un contributo dell'ospite sarà cura della struttura provvedere a darne puntuale e corretta comunicazione
2. Ad ogni uscita è garantita la presenza di due Animatori, e nel caso in cui il tipo di uscita lo richieda, anche quella del RAA.
3. La decisione del numero di persone che possono uscire è vincolata dalla disponibilità dei trasporti e dal numero di operatori (si tratta in media di 7/8 ospiti di cui solo alcuni in carrozzina).
4. L'elenco degli ospiti che possono partecipare all'uscita viene stabilito tenendo presenti due fattori fondamentali:  
A - il parere dei sanitari che valutano se lo stato di salute delle persone consente loro di affrontare l'uscita  
B - a tutti gli ospiti in grado di farlo viene garantito il diritto ad uscire variando la composizione del gruppo di volta in volta. Questo comporta il fatto che non tutti possono uscire tutte le volte.
5. L'uscita per cene/pranzi fuori struttura è vincolata dai criteri sopradescritti e dalla disponibilità economica. A questo proposito è necessario lasciare in segreteria la quota entro 2 giorni prima dell'uscita. I parenti possono aderire all'iniziativa iscrivendosi presso il nucleo dell'ospite, lasciando la loro quota e rispettando i 2 giorni di preavviso. Le adesioni pervenute dopo tale data non saranno accolte. Per quanto riguarda questa uscita sottolineiamo che la scelta di alcuni alimenti e bevande rispetto ad altri è rigorosamente vincolata dalle indicazioni mediche in modo tale da non interferire con la dieta degli ospiti e l'assunzione delle terapie. Chiediamo, pertanto, cortesemente ai parenti di consultarsi con le animatrici prima di effettuare ordinazioni per loro stessi e per i loro cari.
6. Le animatrici e la coordinatrice di struttura sono a disposizione per ogni chiarimento in merito che si rendesse necessario.

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 6</b>	Rev. 5 Del 01/11/18 pag. 1 di 3
-------------------	---	--

### ***Servizi di supporto***

Fanno parte di questa tipologia i seguenti servizi che non hanno influenza diretta sull'assistenza:

1. Servizio pulizia ambienti,
2. Servizio Lavanderia
3. Servizio Trasporti
4. Servizio Parrucchiera
5. Servizio Attività di culto

1.

#### ***PULIZIA DEGLI AMBIENTI***

**Il servizio è appaltato ad una ditta esterna che fornisce personale, attrezzature e materiale necessari.**

##### **Il Servizio comprende:**

- Operazioni a frequenza giornaliera delle unità abitative degli ospiti, sale da pranzo, cucinette, bagni assistiti, palestra, reception.
- Operazioni da effettuare tre volte a settimana di ascensori, scale, uffici, area zona bar, spogliatoi.
- Operazioni a frequenza settimanale quali: disinfezione delle pareti interne di cabine, ascensori e relative porte
- Operazioni a frequenza bimestrale quali: lavaggio di infissi e vetri esterni da ambo le facciate, dei davanzali esterni ed interni e cassonetti
- Disinfezione dell'unità abitativa in caso di nuovo ospite.

L'**INDICATORE DI QUALITA'** cui si fa riferimento nella valutazione del presente servizio è l'incidenza degli ospiti che reclamano sulla pulizia degli ambienti.

2.

#### ***SERVIZIO di LAVANDERIA***

##### **Servizi:**

- Identificazione della dotazione.
- Raccolta separata della biancheria piana.
- Lavaggio, asciugatura, stiratura e rammendo della biancheria piana a cura della lavanderia industriale esterna.
- Distribuzione del pulito ai piani
- Cambio stagionale degli armadi

##### **Dotazione:**

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite dovrà avere tutta la biancheria opportunamente identificata, secondo le indicazioni fornite dalla Struttura, con l'apposizione in ogni capo di nome e cognome dell'ospite. Il servizio di etichettatura viene fornito anche dalla lavanderia che esegue il servizio per la Residenza Sole. Per tanto, chi intende avvalersi di tale servizio dovrà portare, prima dell'ingresso in struttura, tutti i capi di abbigliamento presso la lavanderia indicata dal personale della RSA Sole per l'etichettatura identificativa

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 6</b>	Rev. 5 Del 01/11/18 pag. 2 di 3
-------------------	---	--

La RAA comunicherà periodicamente al familiare referente le necessità di ripristino del corredo; gli indumenti logori dall'uso dovranno essere riparati e/o sostituiti a cura dei familiari dell'ospite. I nuovi capi dovranno sempre essere etichettati con nome e cognome dell'ospite e consegnati al personale prima di essere sistemati nell'armadio. La lavanderia su richieste dell'interessato effettua il servizio di etichettatura. Per gli aventi diritto il servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti personali è compreso nella retta (etichettatura esclusa).

**Si ritiene opportuno ricordare l'importanza di dotare gli ospiti solo indumenti in cotone felpato o con una percentuale di lana non superiore al 30/40% (no lana merinos, angora, cashmire). La Struttura e la lavanderia esterna, che svolge questo servizio, non si assumono responsabilità alcuna sull'eventuale danneggiamento di indumenti che non hanno le caratteristiche di cui sopra.**

#### **Raccolta:**

La raccolta viene effettuata in maniera differenziata in funzione della tipologia e della destinazione per il trattamento e viene depositata in appositi sacchi.

#### **Lavaggio, Asciugatura e stiratura:**

Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura sono garantite, dai fornitori, utilizzando idonei impianti ed attrezzature.

La distribuzione della biancheria avviene direttamente ai piani. In particolare la biancheria piana viene sistemata in appositi armadi dai quali viene prelevata quando necessario.

**L'INDICATORE DI QUALITA'** cui si fa riferimento nella valutazione del presente servizio è il monitoraggio dell'incidenza degli ospiti che reclamano sul servizio del guardaroba.

3.

### **TRASPORTI PER ESAMI E VISITE SANITARIE**

#### **Trasporti Sanitari**

Il trasporto sanitario in caso di ricovero ordinario e dimissioni da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati viene svolto dal servizio del "118".

Gli altri trasporti (visite specialistiche, spostamenti presso altre strutture sanitarie), vengono organizzati nell'ambito del territorio dell'Azienda USL di Rimini dalla struttura rivolgendosi ad agenzie in possesso di mezzi adeguati, nessun obbligo di assistenza continuativa è dovuto dagli operatori della Struttura. Questi trasporti sono a carico della struttura nel caso di pazienti in accreditamento e a carico del paziente qualora sia ricoverato in forma privatistica

#### **Ricoveri ospedalieri**

In occasione d'eventuali ricoveri ospedalieri la Struttura s'impegna alla conservazione del posto. Nessun obbligo di assistenza continuativa è dovuto dagli operatori della Struttura, in tali circostanze. La Struttura s'impegna in ogni caso a fornire qualsivoglia informazione assistenziale o sanitaria al personale ospedaliero.

**Per qualsiasi altro tipo di visita e/o uscita dell'ospite che non sia stata richiesta dalla struttura l'organizzazione e il costo del trasporto saranno a carico dell'ospite stesso.**

4.

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 6</b>	Rev. 5 Del 01/11/18 pag. 3 di 3
-------------------	---	--

### **SERVIZIO PARRUCCHIERA**

Un giorno a settimana è presente in struttura una parrucchiera professionale che svolge la sua attività nell'apposito locale situato al piano terra e attrezzato per la cura della persona. Per gli aventi diritto il servizio parrucchiera per il taglio di capelli è compreso nella retta per tutti i restanti il servizio è a pagamento come da listino apposto nello spazio dedicato al servizio.

### 5. **SERVIZIO PODOLOGO**

Un giorno al mese è presente in struttura un Podologo per eseguire pedicure curativo su piedi diabetici o su piedi valutati dall'infermiere problematici. Per gli aventi diritto il servizio del pedicure curativo è compreso nella retta per tutti i restanti il servizio è a pagamento come da listino.

6.

### **SERVIZIO ATTIVITA' DI CULTO**

Particolare attenzione è riservata alla possibilità di svolgere attività di culto, pratiche religiose o partecipare a celebrazioni.

In struttura è situata al piano terra una cappella arredata e aperta a tale culto.

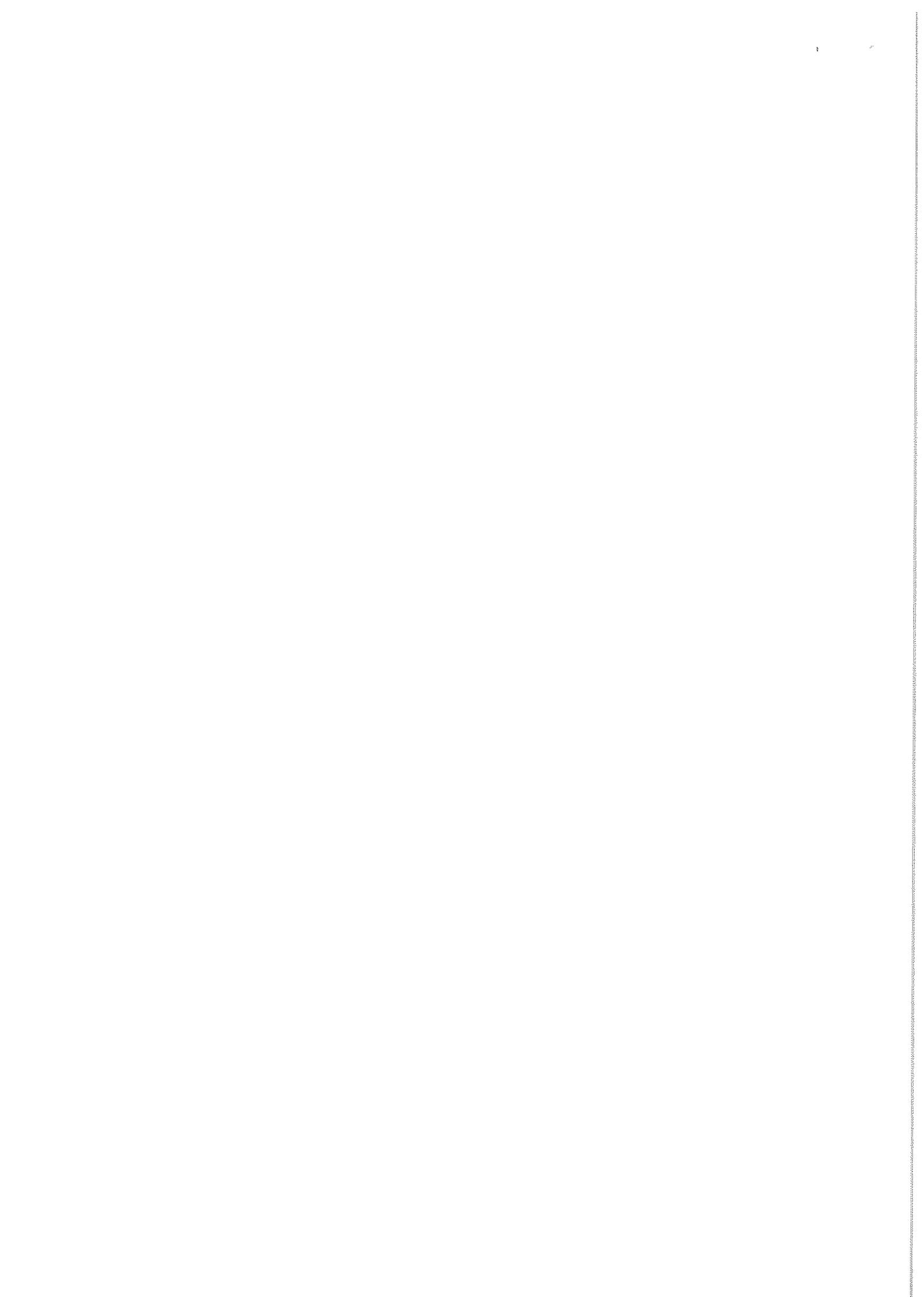
**E' possibile la partecipazione al culto attraverso attività comuni quali:**

- La celebrazione della S. Messa, ogni sabato pomeriggio e viglie delle festività.

**Attraverso attività personali quali:**

- la visita e la preghiera individuale in cappella.

Qualora la religione professata dall'ospite sia diversa da quella cattolica, si invitano l'utente a interpellare la RAA per definire le modalità di accesso di ministri di altri culti compatibilmente con le normali regole di vita comunitaria.



Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 7</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 1 di 2
-------------------	---	------------------------------------

## *SERVIZIO RISTORAZIONE*

**Servizi: Pianificazione, Preparazione; somministrazione dei pasti.**

### **PIANIFICAZIONE**

La Residenza Sole garantisce l'erogazione del servizio ristorazione il cui ciclo si realizza interamente all'interno della struttura.

Il servizio si basa sulla preparazione di menù giornalieri di base e personalizzati. Questi ultimi tengono conto delle disposizioni dietologiche prescritte dai medici che hanno in cura i pazienti.

I menù di base sono pianificati a livello stagionale (primavera – estate e autunno – inverno). I medesimi tengono conto delle normative sul contenuti di proteine/grassi, delle Kcal/die e sono esposti settimanalmente nelle sale da pranzo della struttura.

In caso di presenza di ospiti con esigenze alimentari legate al culto professato la struttura si impegna a personalizzare adeguatamente il menù pianificato.

### **PREPARAZIONE**

La preparazione dei pasti è affidato in appalto ad una ditta specializzata c/o i locali della struttura.

I criteri e le modalità attraverso cui la Cucina adempie all'erogazione del servizio sono conformi alle normative specifiche previste per la tipologia di attività svolte (HACCP, normative sui requisiti strutturali ecc..).

I prodotti alimentari utilizzati sono controllati prima di essere preparati per la somministrazione.

Tali prodotti, qualora previsto, sono soggetti a conservazione secondo le disposizioni indicate sui documenti di accompagnamento o sulle confezioni dei medesimi.

### **SOMMINISTRAZIONE**

La somministrazione, nel pieno rispetto delle norme igieniche sanitarie degli alimenti, viene effettuata da personale della Residenza autorizzato e competente.

La somministrazione dei pasti avviene:

- nella apposita sala da pranzo presente in ogni nucleo;
- direttamente presso l'unità abitativa dell'ospite in caso di necessità

**Al fine di rispettare le più elementari norme igieniche previste nel manuale di autocontrollo HACCP della Struttura, i familiari presenti in sala da pranzo dovranno rimanere seduti vicino al proprio congiunto, evitando, durante il pranzo, di muoversi per la sala o avvicinarsi al carrello di distribuzione.**

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 7</b>	Rev. 2 Del 07/14 pag. 2 di 2
-------------------	---	------------------------------------

### TEMPI

**Colazione:** dalle ore 8,00 circa alle ore 9,15 circa;

**Break mattutino** alle ore 10,30 a base di succo di frutta e/o bevande calde/fredde a seconda della stagione;

**Pranzo:** Inizio alle 11.45 circa per gli ospiti allettati con necessità di assistenza  
Inizio alle ore 12.00 circa nel refettorio e termine alle 12.45 circa

**Merenda pomeridiana:** alle 15,30 circa a base di succo di frutta/bevande e snacks differenziati in base alle stagioni (es. gelato/crostate e ciambelle/budini/yogurt/brioche/cioccolata in tazza,.....)

**Cena:** Inizio alle 17.45 circa per gli ospiti allettati con necessità di assistenza  
Inizio alle ore 18.00 circa nel refettorio e termine alle 18.45 circa.

### EMERGENZE E NECESSITA'

Eventuali necessità sono soddisfatte dagli operatori presenti con continuità ai piani. Presso ogni nucleo infatti è presente quanto necessario per far fronte a richieste contingenti.

All'ingresso è presenti un bar.

### PARAMETRI DI QUALITA'

Per garantire la qualità del servizio vengono monitorati i seguenti parametri:

- N. Reclami presentati
- Gradimento tramite questionario

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 8</b>	Rev. 4 del 05/16 Pag. 1/2
-------------------	---	---------------------------------

## ***Nucleo per ospiti con gravi disabilità acquisite***

Il nucleo delle gravi disabilità acquisite si trova nel reparto Rosa della Residenza Sole II. Il nucleo è accreditato e accoglie pazienti dei distretti di Rimini e Riccione inviati dal Servizio Anziani dell'ASL della Romagna Area di Rimini.

Tale attività è regolamentata da una specifica normativa regionale (DGR 2068/2004 e DGR 840/2008).

Il nucleo costituisce un'alternativa alla domiciliarizzazione per ospiti in stato vegetativo, stato di minima responsività o nel caso di ospiti con patologie neurologiche degenerative in cui il percorso sanitario e riabilitativo all'interno del presidio ospedaliero sia terminato.

### **Missione e obiettivi generali**

Ad integrazione dei valori e degli obiettivi esplicitati nel documento di Politica pluriennale della struttura e nella parte generale della Carta dei Servizi, di seguito si evidenziano le scelte strategiche che guidano il nucleo nella ricerca di una gestione personalizzata e centrata sui bisogni della persona e su un approccio globale, allargato ai familiari, superando il rischio di una gestione puramente "biologica", in particolare nei pazienti in stato vegetativo.

Tale fine è perseguito tramite:

- un approccio globale ed integrato ai bisogni della persona con un orientamento generale alla stimolazione;
- l'attenzione costante al mondo vitale delle persone colpite da disabilità e dei loro familiari con la proposta e coinvolgimento di attività compatibili con lo stato di salute;
- il rispetto della volontà e delle scelte della persona, spesso in situazione di grave non autosufficienza, ma con capacità di autodeterminare le scelte relative alla propria esistenza;
- il sostegno alla famiglia anche attraverso ricoveri di "sollevio temporaneo";
- la prevenzione e gestione del rischio di coinvolgimento emotivo da parte degli operatori ed i conseguenti difficili rapporti con il paziente con formazione specifica del personale;

Pertanto i bisogni trasversali sono affrontati per ognuna delle tre seguenti aree:

- Per l'area relativa alle funzioni vitali, legata ad interventi di tipo prevalentemente sanitario;
- Per l'area relativa alle funzioni di cura e accudimento di tipo prevalentemente socio-assistenziale con il coinvolgimento dei familiari laddove ritenuto possibile e sicuro;
- Per l'area psico-sociale e relazionale, rivolta al paziente, ai suoi familiari e agli operatori, di tipo prevalentemente educativo, formativo e di sostegno.

Gli ingressi in tale nucleo vengono gestiti in accordo con l'U.O. Disabili Adulti dell'AUSL di Rimini, che all'occorrenza contatta la struttura per la disponibilità di posti letto. In caso positivo viene fissato un colloquio preliminare con i familiari al quale possono partecipare

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 8</b>	Rev. 4 del 05/16 Pag. 2/2
-------------------	---	---------------------------------

la Coordinatrice di struttura, la Coordinatrice Infermieristica, il Medico, il familiare di riferimento e l'assistente sociale dell' U.O. Disabili Adulti.

Nell'organizzazione di tale nucleo, la struttura dispone della seguente équipe:

- **Medico di reparto, Pneumologo-Cardiologo**
- **Coordinatrice infermieristica**
- **OSS qualificati e RAA,**
- **infermieri,**
- **fisioterapista,**
- **animatore,**
- **psicologo.**

#### **Assistenza**

Per quanto riguarda tutta l'assistenza tutelare, infermieristica e fisioterapica, il numero degli addetti viene determinato in base al parametro indicato dalla convenzione; è prevista la figura della coordinatrice infermieristica che con il medico gestisce i rapporti con i familiari. L'animatore, previsto solo per i casi di ospiti affetti da patologie neurologiche degenerative, avrà il compito di organizzare attività occupazionali e ricreative con lo scopo di stimolare e riattivare le capacità residue con il coinvolgimento anche dei familiari.

Lo psicologo può svolgere attività di supporto e sostegno agli ospiti, ai familiari e, se del caso, agli operatori.

Sono organizzati incontri individuali periodici con i familiari per la presentazione del PAI e per l'analisi delle diverse problematiche che si dovessero presentare.

Il familiare può richiedere di pranzare e cenare con il proprio congiunto per le modalità di attuazione occorre rivolgersi alla RAA.

#### **PARAMETRI DI QUALITA'**

I parametri di qualità individuati per il Nucleo "gravi disabilità acquisite" sono, per quanto applicabili, quelli previsti per gli specifici servizi, oltre a quelli specificatamente definiti dalla normativa di riferimento, tra i quali: monitoraggio delle lesioni da decubito di nuova insorgenza, monitoraggio delle complicanze respiratorie, disidratazione acuta, infezioni delle vie urinarie e appropriatezza degli invii in pronto soccorso.

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 9</b>	Rev. 3 Del 08/15 pag. 1 di 2
-------------------	---	------------------------------------

## ***Nucleo per ospiti con demenza e gravi disturbi del comportamento***

Il nucleo è accreditato e accoglie pazienti dei distretti di Rimini e Riccione inviati dal Servizio Anziani dell'ASL della Romagna Area di Rimini.

Il nucleo accoglie temporaneamente in forma residenziale persone con demenza e gravi disturbi del comportamento provenienti o dal domicilio o da altre strutture, al fine di ridefinire il trattamento appropriato in coerenza alla fase della malattia per poterlo quindi riaffidare alla famiglia o alla struttura di provenienza.

Sono promossi:

- modalità di addestramento e di sostegno ai familiari e/o operatori delle strutture di provenienza per la gestione del congiunto per facilitarne il rientro/transizione al domicilio o al servizio di provenienza
- supporto e sostegno anche ai familiari nell'affrontare la malattia anche da un punto di vista psico-relazionale;
- supporto alle famiglie per la continuità assistenziale al momento della dimissione dell'anziano,
- collegamenti strutturati con gli altri servizi della rete per ingressi, dimissioni, trasferimenti, nonché in corso di ricovero.

Il nucleo si trova al piano terra nel reparto azzurro con accesso diretto e riservato a un giardino protetto. L'articolazione degli spazi, i percorsi e l'ambiente in generale sono stati pensati e realizzati tenendo conto delle linee guida regionali "L'ambiente come strumento terapeutico" (febbraio 2001), richiamano il più possibile luoghi e materiali di abitazione comune, è possibile per l'anziano personalizzare il proprio ambiente, nonché accogliere in visita il proprio animale da compagnia (nel pieno rispetto della normativa regionale sul benessere dell'animale) compatibilmente con le regole di vita comunitaria.

Gli ingressi vengono gestiti in accordo con l'U.O. Cure Primarie Servizio Assistenza Anziani Unità di Valutazione Geriatria dell'AUSL di Rimini, che all'occorrenza contatta la struttura per la disponibilità di posti letto. In caso positivo viene fissato un colloquio preliminare con i famigliari al quale possono partecipare la Coordinatrice di struttura, il Medico, la responsabile delle attività assistenziali, il famigliare di riferimento e l'assistente sociale dell' U.O. Assistenza Anziani.

Nell'organizzazione di tale nucleo, la struttura dispone della seguente equipe:

- **Medico con master in medicina geriatrica**
- **Coordinatrice infermieristica**
- **RAA e Oss qualificati,**
- **infermieri,**
- **educatore/animatore,**
- **psicologo.**

### **Assistenza**

Per quanto riguarda tutta l'assistenza tutelare, infermieristica ed educativa, il numero degli addetti è determinato in base al parametro richiesto dal contratto di servizio; la RAA con il

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 9</b>	Rev. 3 Del 08/15 pag. 2 di 2
-------------------	---	------------------------------------

medico gestisce i rapporti con i famigliari. L'educatore, ha il compito di organizzare attività occupazionali e ricreative con lo scopo di stimolare e riattivare le capacità residue.

Lo psicologo può svolgere attività di sostegno agli ospiti, ai famigliari e agli operatori.

Sono organizzati incontri individuali e di gruppo periodici con i famigliari per la presentazione del PAI/PEI e per l'analisi delle diverse problematiche che si dovessero presentare.

Per tale Nucleo vale anche quanto indicato nei "documenti collegati" e nelle altre "schede di regolamentazione di servizio" della carta dei servizi con esclusione di quella sul servizio di fisioterapia e nucleo disabilità acquisite.

### **PARAMETRI DI QUALITA'**

I parametri di qualità individuati per il Nucleo "Demenze " sono, per quanto applicabili, quelli previsti per gli specifici servizi.

Residenza SOLE	<b>Carta dei Servizi – Scheda di regolamentazione del servizio n° 10</b>	Rev. 1 Del 11/19 pag. 1 di 1
-------------------	--	------------------------------------

### Giornata tipo

#### Mattino

MATTINO ORE 6,10	Dalle ore 9,00 Alle 12.00	Ore 10.30	Dalle 12.00 Alle 13.00
-Sveglia In base alle esigenze e richieste degli ospiti si procede con la sequenza delle alzate segue - igiene personale e bagni come da programmazione - entro le ore 9.00 tutti gli ospiti hanno consumato la colazione -Somministrazione terapie del mattino	-gli ospiti dopo la colazione vengono accompagnati nella sala ricreativa dove possono guardare la tv leggere i quotidiani in attesa di iniziare con le attività programmate -fisioterapia come da programmazione -consulenze psicologiche come da programmazione (dove previste) -Attività di animazione/educative come da programmazione	Spuntino di mezza mattina con The Succo di frutta Orzo ecc...	-Pranzo Dalle ore 11.45 si sospendono le attività e gli ospiti iniziano a prepararsi per il pranzo

#### Pomeriggio

DALLE 13.00 ALLE 15.00	Dalle 15.30 Alle 18.15	Dalle 18.30 Alle 19.30
Riposo pomeridiano per chi ne fa richiesta. Per chi non gradisce riposare c'è la possibilità di restare in poltrona a guardare la tv o leggere il quotidiano in compagnie degli operatori	-merenda come da menù - attività educative come da programmazione	-Cena Dalle 18,15 si sospendono le attività e si inizia la preparazione per la cena

#### Sera

Dalle 19.30	Ore 20.30	Ore 21,00
Dopo la cena si inizia la Preparazione per la notte. Rispetto alle richieste ed esigenze assistenziali di ogni ospite si accompagnano gli ospiti in camera per iniziare le cure igieniche utili alla preparazione della notte	Chiusura reparto da visite esterne	Fine messe a letto salvo richieste specifiche.

Nel corso della notte sono eseguite ripetute verifiche delle condizioni degli ospiti per cambi posturali, cure igieniche, spuntino e idratazione

