

# ***Comunità Alloggio***

## ***AL COLLE***

**Via Cannella 251  
Longiano (FC),**

***Luglio 2023***

*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.*

***La invitiamo** pertanto 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,*

*I legali rappresentanti  
Villa Debora  
Amadori Donatella*

## **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 al Ospite/familiari e modalità di accesso

3.3 Locali e strutture

3.4 Valutazione e monitoraggio della qualità 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. Comunità Alloggio Al Colle**

7.1 regolamentazione del servizio

7.2 servizio di assistenza tutelare

7.3 servizio medico e di assistenza infermieristica

7.4 servizio educativo

7.5 servizi di supporto

7.6 ristorazione

7.7 Parametri di Qualità e relativi standard

**1. PREMESSA**

La Comunità Alloggio “Al Colle” 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 n. 1423/2015 aggiornamento ed integrazione della DGR 564/2000  
nonchè a:
  - GDPR 679/2016 “Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.
  - Documento sulla Sicurezza e sull’analisi dei rischi (D.L. 81/08 e successive modificazioni) e s.m.i.,
  - normativa vigente in merito alla pandemia Sars Cov-2

La presente recepisce, per quanto di interesse, anche quanto indicato dal contratto di servizio stipulato dalla scrivente con l’Azienda USL Romagna Distretto Rubicone Costa e L’Unione Rubicone e Mare 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 in uso, secondo gli standard UNI EN ISO 9001.
- 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 al fine di ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

**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. La carta dei servizi è consegnata o in fase di colloquio pre ingresso o al momento dell’ingresso stesso. Documenti collegati:

- ✓ “DETERMINAZIONE RETTA GIORNALIERA e SERVIZI INCLUSI”
- ✓ “REGOLAMENTO INTERNO”
- ✓ “CONTRATTO DI ACCETTAZIONE” che costituisce documento contrattuale

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

La gestione della Comunità Alloggio da parte della società RSA COLLE CARDUCCI SRL 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 degli ospiti 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.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

**La 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 operatori-ospite, ma anche favorendo la presenza del caregiver che dovrà assistere l'ospite al suo rientro a domicilio.*

### **Eguaglianza e Imparzialità**

*L'erogazione dei servizi di assistenza e cura è effettuata sul principio di eguaglianza degli ospiti. Promuovendone il benessere e prevenendo stati di disagio, di malattia, di emarginazione e di abuso degli stessi.*

*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 caregiver 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 familiari e i caregiver 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 programmati ed erogati in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la continuità socio-sanitaria 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;*
- il contrasto all'insorgenza del burn out a salvaguardia sia dei propri dipendenti sia della propria utenza*
- di adeguate attrezzature e strumenti, individuando quelle più idonee per l'utilizzo al domicilio nel caso di dimissione dell'ospite.*

**Tutela dell'ambiente**

*La Comunità Alloggio riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.*

**SERVIZI EROGATI**

La società Colle Carducci ha scelto di prendersi cura di persone - storicamente anziani ma anche persone con disabilità acquisite e persone con disagio di tipo psichico - con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico, post-acute, post-trauma, demenze, ecc. che non possono ricevere un'adeguata assistenza presso il proprio domicilio.

La struttura è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Longiano (FC) con atto Protocollo n. 1087 del 26/01/2005, relativamente a n.120 posti letto complessivi e a 20 posti di Centro Diurno, ha altresì ottenuto l'accreditamento definitivo dall'Unione dei Comuni del Rubicone e Mare della Provincia di Forlì-Cesena con Determina n. 337 e 338 del 18/12/2014 per il servizio di Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti e per il servizio di Centro Diurno Assistenziale per Anziani. Pertanto per tali servizi possono essere erogati servizi sia in accreditamento per gli aventi diritto con una quota a carico del Servizio Sanitario Regionale, sia in regime privatistico.

Per quanto riguarda la Comunità Al Colle (autorizzazione al funzionamento Prot.n. 50808 del 27/02/2019 e successiva rettifica Prot.n. 53465 del 01/03/2019) è stato sottoscritto un Accordo Quadro finalizzato all'affidamento d'interventi riabilitativi a rilievo socio-sanitario a bassa intensità assistenziale (h24) per persone (massimo 14) in cura presso il Centro di Salute Mentale-Dipendenze Patologiche dell'Ausl Romagna della durata di anni 4 con decorrenza gennaio 2020). Essa ha lo scopo di migliorare la qualità della vita dell'utente stesso e dei caregiver di riferimento e che accoglie persone non del tutto autosufficienti e non assistibili a domicilio.

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

Insieme alle attività sanitarie, assistenziali ed educative, sono organizzate iniziative attente alla qualità di vita dell'Ospite, coinvolgendolo attivamente in un programma di attività.

Il personale sanitario e assistenziale è qualificato ed esperto, si compone di infermieri, educatori e operatori socio-sanitari; in specifici casi o in caso di emergenze sono attivabili anche medici di struttura, fisioterapisti e psicologi.

### **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 famigliari e degli enti interessati e sono espressamente previsti nelle singole "Schede di regolamentazione dei servizi".

La Comunità Alloggio 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;
- regole di gestione e controllo per l'erogazione dei servizi in conformità alle normative 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.

### 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 Comunità Alloggio.

Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro famigliari con professionalità, rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni/ricieste.

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 gli schemi dei turni in vigore.

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

La Comunità Alloggio utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che l'Ospite o terzi in sua rappresentanza (amministratore di sostegno, Tutore), 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.

L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy (GDPR 679/2016).

Tali strumenti informativi, oltre alla presente carta dei servizi, 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 Piano Assistenziale/Educativo Individuale (PAI: Piano Assistenziale Individuale/PEI: Piano Educativo Individuale).
- e) Incontri di individuali e/o di gruppo promossi dalla direzione e dall'equipe multi professionale con i famigliari.

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

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

<b>LUOGO</b>	<b>COSA CHIEDERE</b>	<b>PERSONALE</b>	<b>ORARI</b>	<b>TELEFONO</b>
<b>Ufficio Coordinatore</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni sui servizi</li></ul>	Coordinatore	Su appuntamento dalle 09,00 alle 14,00 dal Lunedì al Venerdì	<b>Telefonare allo 0547/667711</b>
<b>Guardiola infermieristica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• informazioni sulla salute dell'ospite</li></ul>	coord. infermieristica	Contattare la segreteria <b>per</b>	<b>Telefonare allo</b>

<b>RSA Colle Carducci Srl</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DC/05/021</b> rev.04 del 18/07/2023 Pag 9 di 24
-----------------------------------	--------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite ospite</li> <li>• informazioni infermieristiche</li> <li>• informazioni socio-assistenziali</li> <li>• informazioni sullo stato psicosociale</li> </ul>	e Inf  Educatore	<b>ricevere informazioni sugli orari</b>  Su appuntamento dalle 09,00 alle 14,00 dal Lunedì al Venerdì	0547/667711
<b>Ufficio Amministrativo</b> (Reception Ingresso)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni Amministrative</li> <li>• Modalità di pagamento</li> <li>• Ritiro fatture e documenti fiscali</li> <li>• Informazioni sulle procedure da seguire per esercizio di disposizioni testamentarie, aspetti pensionistici e previdenziali</li> </ul>	Personale di segretaria e amministrativo	dalle 08,45 alle 18,15 dal lunedì al venerdì, dalle 08,45 alle 13,30 il sabato.	<b>Telefonare allo</b> 0547/667711

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

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del GDPR 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 persone autorizzate.

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

### GIORNATA TIPO IN COMUNITA' ALLOGGIO

L'organizzazione della giornata all'interno della struttura è volta a riprodurre i ritmi di vita famigliari e a fornire occasioni di socializzazione nel rispetto delle necessità individuali. Pertanto lo sviluppo delle attività nell'arco della giornata è il seguente:

- ❖ dalle 6.00 alle 9.00 alzata e cura della persona in autonomia o con aiuto degli operatori, a seconda delle esigenze, eventuali medicazioni e terapie;
- ❖ dalle 8.30 alle 9.30 colazione in sala pranzo o nelle proprie camere;
- ❖ dalle 8.30 alle 12.00 (prima del pranzo) gli Ospiti hanno la possibilità di :
  - eseguire il bagno assistito;
  - usufruire del servizio barbiere, parrucchiere, podologico (in base alla programmazione);
  - seguire attività educative,
  - partecipare ad attività di intrattenimento interne ed esterne secondo programmazione
  - guardare la tv;
  - ascoltare musica;

- leggere quotidiani, riviste e libri;
- occuparsi di piante e fiori;
- passeggiare in struttura o all'esterno nel giardino;
- uscire in compagnia di parenti e amici;
- ricevere terapie.

- ❖ alle 10.30 giro di idratazione con bevande, succhi di frutta e the;
- ❖ dalle 11.30 alle 12.30 pranzo in struttura o in ristorante secondo programmazione
- ❖ dalle 13.00 alle 14.30 riposo a letto in camera o in poltrona ,  
esecuzione del bagno assistito
- ❖ dalle 14.30 alle 18.00 (prima della cena) gli Ospiti hanno la possibilità di:
  - fare merenda
  - eseguire attività educative
  - utilizzare la palestra e le attrezzature
  - passeggiare in struttura o all'esterno nel giardino;
  - uscire in compagnia di parenti e amici
  - partecipare ad attività di intrattenimento interne ed esterne secondo programmazione
  - ricevere terapie
- ❖ dalle 17.30 alle 18.30 cena
- ❖ Dopo cena hanno la possibilità di:
  - guardare la tv in soggiorno o nella propria camera;
  - rimanere alzati in compagnia di altri ospiti
  - ritirarsi nella propria camera
  - ricevere terapie
  - andare a letto con cure igieniche eseguite in modo autonomo o con l'aiuto di Operatori
- ❖ dalle 21.00 si provvede all'idratazione, igiene al bisogno

In caso di uscite in autonomia il rientro è previsto entro le ore 21.30.

### **VISITE AGLI OSPITI**

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00. Tali modalità di visita sono state riviste sulla base della normativa sul Covid-19. Le visite sono programmate dal lunedì alla domenica con le animatrici.

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 e/o dell'educatore;
- somministrare alimenti ad ospiti che non siano il proprio familiare;
- somministrare farmaci;
- svolgere attività assistenziali
- accedere a servizi e locali in maniera autonoma senza la preventiva autorizzazione

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.

Lo stesso Ospite, se non soggetto a restrizioni particolari, può uscire in autonomia previa comunicazione all'educatore e/o all'infermiere.

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari (ad esempio la possibilità di essere presente durante la notte) sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

Il familiare su motivata richiesta può richiedere al coordinatore di struttura lo schema turni di riferimento.

Le visite in struttura vengono svolte nel rispetto della Normativa vigente.

### **3.3 Struttura e come arrivare**

La Struttura, aperta nell'Agosto del 1998, è di recente e moderna costruzione e si sviluppa su una superficie totale di *circa 10.000 mq*, di cui *6.500* coperti ripartiti in più piani, 4 dei quali dedicati alle degenze. E' collocata nell'immediata vicinanza del centro storico di Longiano, con vista panoramica sulla valle e sul Castello del borgo antico.

Alla Comunità Alloggio è dedicata una parte del secondo piano, gli ospiti possono utilizzare anche gli spazi comuni interni ed esterni dell'intera struttura.

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

La Comunità Alloggio 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: un'ampio soggiorno e sala da pranzo, uno spazio cucina, un locale relax e servizio igienico attrezzato 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, tutte singole o doppie, dispongono di bagno in camera, televisore, telefono e letti articolati.

Quasi tutte le camere dispongono di un balcone; ogni stanza dispone dell'erogatore interno per ossigeno terapeutico.

Per una maggiore identificazione della tipologia e della ubicazione dei locali della struttura si fa riferimento alle piantine esposte all'ingresso e nei piani.

Per arrivare a Longiano percorrere la Via Emilia da Cesena in direzione Rimini fino al semaforo all'altezza di Budrio, qui girare a destra e proseguire fino in centro dove superata la piazza e la chiesa girare immediatamente a sinistra e proseguire in Via Cannella fino ad incontrare la struttura al numero civico 251.

Telefono 0547/667711.

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

La Comunità Alloggio si impegna ad effettuare, periodicamente, un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato.

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

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 sede di riesame del Sistema Qualità aziendale.

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

#### **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 Comunità Alloggio 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.

#### **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 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 sulla relazione e la comunicazione.

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

Per tutelare i diritti dell'ospite, la Direzione garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione e a tal fine ha definito una specifica procedura.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare, conseguentemente, interventi di miglioramento e possono essere presentate attraverso invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata o tramite la compilazione del modulo appositamente predisposto e presente c/o il punto informativo nell'ingresso o comunque richiedibile alla reception.

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 un definitiva risposta.

La struttura ha sottoscritto una polizza assicurativa con primaria compagnia assicuratrice.

#### **6. INFORMAZIONI DI SUPPORTO**

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

**Rappresentanti Legali:**

**Villa Debora  
Amadori Donatella**

<b>Controllo di Gestione:</b>	<b>Dr.ssa G. Mantovani</b>
<b>Responsabile Gestione Qualità:</b>	<b>Dr.ssa Agrati Chiara</b>
<b>Referente Formazione:</b>	<b>Dr.ssa Rossi Giulia</b>
<b>Coordinatore di struttura:</b>	<b>Dr. Gullo Pietro</b>
<b>Coordinatore Infermieristico:</b>	<b>Inf. Eva Podgorni</b>
<b>Educatori</b>	<b>Dr.ssa Chimenz Michela Dr.ssa Gallo Concetta</b>
<b>Medico:</b>	<b>MMG</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 Comunità alloggio usufruisce di un servizio di prevenzione e protezione interno alla struttura composto dal 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 dall'Organo Amministrativo della società di gestione e ha validità dal 01/01/2020.

Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

# ***7. Comunità Alloggio Al Colle per utenti con disturbi di tipo psichico***

## **7.1 Regolamentazione del Servizio**

La comunità alloggio per utenti con disturbi di tipo psichico istituita fin dalla seconda metà del 2010, si trova al 2° piano della RESIDENZA CASTELLO ed è convenzionato con il DSM (Dipartimento di salute mentale) dell'AUSL Romagna ambito territoriale di Cesena.

La comunità alloggio nasce per fornire in maniera integrata prestazioni socio-sanitarie a persone con disagio psichico non del tutto autosufficienti e non assistibili a domicilio.

Gli ospiti possono provenire o direttamente dal territorio o da altra struttura, sempre previa valutazione e indicazione al ricovero del Dipartimento di Salute Mentale (DSM) - se convenzionato - e quando possibile previo colloquio con l'ospite stesso e/o il familiare di riferimento.

La comunità alloggio è volta ad offrire un sostegno ed un aiuto al soggetto con disagio psichico ed alla sua famiglia, con lo scopo di migliorare la qualità della vita dell'utente stesso e dei "caregiver" di riferimento; si caratterizza per gli aspetti di umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza anche in ragione della prolungata durata della degenza.

In residenza vengono svolti interventi che hanno come obiettivo il miglioramento ed il mantenimento delle autonomie personali individuali che sono fondamentali per il regolare svolgimento delle attività basiche di vita quotidiana. Il trattamento in struttura residenziale vuole anche garantire un contesto di integrazione sociale dell'ospite attraverso un piano clinico assistenziale e riabilitativo concordato con il CSM di riferimento.

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

- Educatore (il servizio è coperto da due educatori e prevede la presenza per 32 ore alla settimana), che educerà anche l'ospite all'assunzione della terapia
- Personale assistenziale: n. 4 operatori di riferimento, tutti con qualifica OSS, che garantiscono la presenza di 1 OSS nelle ore diurne, sul piano sono disponibili altri operatori OSS che possono intervenire per garantire le manovre assistenziali che dovessero essere eseguite da due operatori. L'assistenza notturna è garantita da personale OSS (1) sul piano;
- Personale infermieristico che garantisce la preparazione della terapia 7 giorni alla settimana nelle fasce orarie di somministrazione, sono altresì garantite altre attività infermieristiche quali medicazioni, prelievi ecc.;
- La funzione di coordinamento del nucleo è del Coordinatore di Struttura, che si avvale in ciò dell'Educatore e del Coordinatore Infermieristico.

L'assistenza medica è fornita dal MMG e quella specialistica psichiatrica è garantita dall'Azienda USL.

Su indicazione medica può essere attivato il servizio di fisioterapia.

#### Assistenza

Per quanto riguarda tutta l'assistenza tutelare e infermieristica, il numero degli addetti è determinato in base al parametro richiesto dall'Accordo.

L'educatore è l'iniziale interfaccia con il servizio inviante al fine di prendere in carico il progetto riabilitativo per una sua valutazione e realizzazione attraverso un approccio multidisciplinare.

I progetti riabilitativi possono comprendere:

- Attività di routine
- Attività strutturate che devono essere brevi, realizzabili, interessanti, semplici realistiche ed utili, articolate in:
  - ✓ individuali (svolte da un utente e da un operatore),
  - ✓ piccoli gruppi (4-5 utenti e un operatore),
  - ✓ grande gruppo (10 utenti e un operatore)
- Attività culturali,
- Attività motorie
- Attività socio-relazionali:
- Attività integranti nel territorio
- Attività espressive

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

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

### **PER I POSTI IN CONVENZIONE:**

occorre rivolgersi direttamente al Dipartimento di Sanità Pubblica (DSM) della AUSL di Cesena a tale servizi infatti compete la gestione della lista d'attesa, è il servizio che comunica alla struttura data e nominativo della persona in ingresso.

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

- 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 e trasferimento dati ed informazioni sulla cartella Socio - sanitaria dell'ospite necessari alla compilazione del PAI e del PEI

### **ACCOGLIENZA**

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

- Accoglienza in struttura alla presenza dei familiari, dell'infermiera, del Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) del piano e dell'Educatore. 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 e del Piano Educativo Individuale con l'individuazione dei bisogni dell'ospite, degli obiettivi da raggiungere e quindi delle relative attività da implementare.

**L'ospite:**

- Viene alloggiato in stanza singola
- 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, se dovuta.
- 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 necessario 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 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, radiografia del torace eseguita negli 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 a seguito di segnalazione alla USL e all'assistente sociale di riferimento se convenzionato;
- Situazioni patologiche che richiedono particolari cure che non rientrano nei compiti di "Residenza Castello".
- Per comportamenti dei famigliari tali da turbare l'ordine del reparto e del resto della collettività.

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

È possibile, per gli aventi diritto, avere copia della documentazione sanitaria prodotta durante il soggiorno dell'ospite o successivamente alla dimissione tramite richiesta scritta a cura dell'avente diritto indirizzata alla coordinatrice di struttura. Entro 7 gg la richiesta sarà evasa.

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) o il tutore titolato a richiedere copia della documentazione, qualora l'ADS/tutore 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 Struttura non si 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.

RSA Colle Carducci Srl, 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.

### **7.2 ASSISTENZA TUTELARE**

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

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 del piano educativo individuale (PEI) e sono mirati alla riabilitazione, all'attivazione e al mantenimento di tutte le autonomie residue.

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.

A tale personale sono affidate le attività necessarie per assolvere ai bisogni primari e secondari degli ospiti.

#### **BISOGNI PRIMARI**

- 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

**BISOGNI SECONDARI**

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

**ATTIVITÀ ASSISTENZIALI EROGATE**

*Quotidianamente è previsto:*

- cure igieniche
- Pulizia, dopo l'uso, delle attrezzature assistenziali (padelle, storte, catini, carrelli porta-biancheria)
- 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

*Settimanalmente:*

- Aiuto/esecuzione nel Bagno settimanale e cambio completo del letto e su eventuale richiesta dell'Ospite
- 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

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, piedi, ...).

Per la cura del piede e su indicazione sanitaria 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, duroni ecc...

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

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

Assistenza Medica: Il Medico di medicina generale che accede alla struttura in convenzione con l'AUSL di Cesena, oltre che delle attività di diagnosi e cura si occupa anche dell'elaborazione del programma sanitario della Struttura, dei rapporti con i presidi sanitari, del rapporto con i familiari, per quanto di sua competenza. Pur riconoscendo il diritto d'ogni cittadino alla libera scelta del Medico di fiducia, per ottimizzare l'organizzazione complessiva della Struttura, è raccomandato all'ospite il cambio del medico. Di notte e festivi è attivabile la guardia medica territoriale.

Assistenza Medica Specialistica: l'Azienda U.S.L. assicura agli ospiti percorsi per garantire l'attività di assistenza specialistica programmata, sulla base delle effettive esigenze; ciò vale in particolare per l'attività di assistenza e consulenza del Servizio di Salute Mentale coordinato dall'educatore.

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 non compresi nel prontuario AUSL e l'eventuale ticket sono a carico dell'utente.

Laddove ciò non sia previsto dal contratto di servizio con la committenza la struttura si rivolge ad altri fornitori qualificati

Assistenza Infermieristica: La struttura garantisce l'assistenza infermieristica secondo turni pianificati ed organizzati che prevedono personale dedicato e presente in fasce orarie programmate anche di notte.

E' presente una coordinatrice infermieristica.

## **7.4 SERVIZIO EDUCATIVO**

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

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

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

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

Laddove possibile per la tipologia delle attività proposte e laddove i famigliari si rendono disponibili è promossa la partecipazione di quest'ultimi alla realizzazione delle attività proposte.

Periodicamente, in particolare nella buona stagione, sono organizzate uscite all'esterno della struttura, in luoghi attrezzati per disabili.

Le attività educative 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) musica

### **2. Comunicazione**

a) Attività di internucleo con gruppi di discussione tematici

b) Tornei di carte

c) Uscite, feste, cene in pizzeria e soggiorni al mare

### **3. Creatività, lavoro, gioco**

a) Laboratori creativi 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

e) Attività di psicomotricità

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

- a) Uscite mirate alla riscoperta del territorio (es. laboratori artigianali, sagre, chiese, rassegne di teatro dialettale)
- b) Progetti che prevedono il coinvolgimento di scuole materne ed elementari.

### REGOLAMENTO USCITE

1. Le iniziative sono gratuite fatta eccezione per la pizza mensile (*e/o eventuali pranzi e cene*) 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 un Educatore e in relazione al numero delle persone coinvolte è previsto o un secondo educatore o un OSS o il RAA di piano.
3. La decisione del numero di persone che possono uscire è vincolata dalla disponibilità dei trasporti e dal numero di operatori.
4. L'elenco degli ospiti che possono partecipare all'uscita viene stabilito tenendo presenti due fattori fondamentali:  
A - il parere dell'Inf che valuta se lo stato di salute delle persone consente loro di affrontare l'uscita  
B - a tutti gli ospiti 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 in pizzeria** (*e/o cene/pranzi fuori struttura*) è vincolata dai criteri sopradescritti e dalla disponibilità economica. A questo proposito è necessario lasciare in segreteria la quota prima dell'uscita. I parenti possono aderire all'iniziativa rivolgendosi agli educatori con adeguato anticipo.  
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 gli educatori prima di effettuare ordinazioni per loro stessi e per i loro familiari.
6. Ogni anno, durante il periodo estivo, si organizzano **uscite al mare**. In questa occasione l'uscita è aperta a tutti gli ospiti salvo controindicazioni mediche.
7. Gli educatori e la coordinatrice di struttura sono a disposizione per ogni chiarimento in merito che si rendesse necessario.

Le **Uscite** vengono svolte nel rispetto della Normativa vigente.

## **7.5 SERVIZI DI SUPPORTO**

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

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

### ***7.5.1 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.
- Servizio lavaggio stoviglie da effettuare due volte al giorno con utilizzo delle lavastoviglie industriali collocate ai piani
- Disinfezione dell'unità abitativa in caso di nuovo ospite.

Le attività di pulizia degli ambienti e delle camere viene realizzata nel rispetto dei ritmi di vita degli utenti.

### ***7.5.2 SERVIZI di LAVANDERIA***

**Servizi:**

- Identificazione della dotazione.
- Raccolta separata della biancheria piana, biancheria personale (intimo) e del vestiario (abbigliamento).
- Lavaggio asciugatura e piegatura della biancheria personale a cura di una lavanderia esterna.
- Lavaggio asciugatura e piegatura del vestiario qualora tale servizio sia affidato alla struttura che si avvale anche in questo caso di una lavanderia esterna.
- Lavaggio, asciugatura e piegatura 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 un numero identificativo. Gli indumenti saranno posizionati all'interno dell'armadio personale attribuito all'ospite all'interno della stanza assegnata.

L'unità abitativa dell'ospite comprende oltre all'armadio personale il letto a due snodi e il comodino.

IL RAA di piano comunicherà periodicamente al familiare referente le necessità di ripristino del corredo; gli indumenti logori dall'uso dovranno essere sostituiti a cura dei familiari dell'ospite. Ai piccoli rammendi provvede la struttura.

**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, cachemire, seta, o altri tessuti delicati). 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 piegatura:**

Il lavaggio, l'asciugatura e la piegatura 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'intimo e l'abbigliamento viene subito sistemato negli armadi personali degli ospiti.

### ***7.5.3 TRASPORTI***

***Trasporti***

- educativi
- sanitari
- per celebrazione della S. Messa, e la recita del S. Rosario il Venerdì pomeriggio.

### ***7.5.4 PARRUCCHIERA***

Presente in loco tale servizio tutti i martedì (esclusi i festivi)

### ***7.5.5 CULTO***

Pregiera individuale in cappella.

Qualora la religione professata dall'ospite sia diversa da quella cattolica, si invita 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.

## ***7.6 SERVIZIO RISTORAZIONE***

**PIANIFICAZIONE**

La struttura 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 menù giornalieri personalizzati. Questi ultimi tengono conto delle disposizioni dietologiche prescritte dai medici che hanno in cura i pazienti, in questi casi il servizio ristorazione mette a disposizione una dietista per la predisposizione della dieta personalizzata nel rispetto delle prescrizioni mediche.

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

E' privilegiato l'utilizzo di alimenti freschi.

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

### **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 struttura autorizzato e competente.

La somministrazione dei pasti avviene:

- nella apposita sala da pranzo presente nel 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.**

### **TEMPI**

Colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,00;

Break mattutino alle ore 10,00 a base di succo di frutta e bevande;

Pranzo dalle 12,15 alle 13,15;

Merenda alle 15,00;

Cena dalle 18,15 alle 19,15

Nel nucleo è presente anche una cucina che può essere utilizzato dagli ospiti con la supervisione degli operatori.

All'ingresso sono presenti un bar e distributori automatici di bevande e snack.

## ***7.7 Parametri di qualità***

<b>SERVIZIO</b>	<b>PARAMETRI QUALITA'</b>	<b>DI</b>	<b>STANDARD RIFERIMENTO</b>	<b>DI</b>	<b>NOTE</b>
-----------------	-------------------------------	-----------	---------------------------------	-----------	-------------

Assistenza di base	Efficacia PAI	Almeno 80%	
	Insorgenza LDP	Non superiore al 10%	
	Controllo cadute	Non superiore al 5%	
Assistenza Infermieristica	Ricoveri in ospedale	Non superiori al 3%	
	Controllo cadute	Non superiore al 5%	
Ristorazione	Reclami presentati	Non superiore al 5%	
Pulizie	Reclami presentati	Nessuno	
Guardaroba	Reclami presentati	Non superiore al 10%	