

## ***CASTELLO***

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

***E***

### ***Centro Diurno***

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

Settembre 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. 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 del servizio ristorazione
- regolamentazione del servizio centro diurno
- regolamentazione del servizio Nucleo per ospiti con gravi disabilità acquisite
- regolamentazione dei servizi di supporto
- Documento Parametri di Qualità e relativi standard

**1. PREMESSA**

Residenza Castello 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 273/2016: "approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento definitivo,

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 accreditati.

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, e a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

**La Carta dei Servizi**, costituita da una parte generale e da singole "Schede di regolamentazione dei servizi", 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 RESIDENZA CASTELLO 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**

*RESIDENZA CASTELLO 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 Residenza Castello ha scelto di prendersi cura di persone (principalmente anziani) con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico, post-acuto, 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 possono essere erogati servizi sia in accreditamento per gli aventi diritto con una quota a carico del Servizio Sanitario Regionale, sia in regime privatistico.

In particolare i servizi offerti sono:

- Casa Residenza Privata per Anziani non Autosufficienti (ex Casa Protetta e RSA) con posti per ricoveri in regime di "accreditamento" (63 posti, dei quali 54 contrattualizzati) per gli aventi diritto e per i quali l'utente partecipa alla spesa, e in regime privatistico per i quali la retta è a totale carico dell'utente. Sono possibili anche ricoveri di sollievo per la famiglia, come*

soluzione integrata di continuità assistenziale con servizi domiciliari e per rispondere in modo flessibile ai bisogni dell'utente e del familiare di riferimento.

- Comunità alloggio per utenti con disagio di tipo psichico in convenzione con il DSM dell'Azienda USL Romagna Ambito territoriale di Cesena (fino a 10 ospiti), che 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 e per le quali può anche essere ipotizzabile un reinserimento in ambiente familiare e sociale (per tale servizio è stata predisposta specifica carta dei servizi alla quale si rimanda per la sua descrizione).
- Nucleo (fino a 12 posti) per ospiti adulti con "gravissime disabilità acquisite" ai sensi della DGR 2068/04 in regime di accreditamento per gli aventi diritto. 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.
- Centro Diurno (20 posti di cui 10 accreditati) operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30, escluso i giorni festivi; costituisce un'occasione di incontro, di scambio, di stimolo per una popolazione anziana che, pur avendo la possibilità di risiedere presso il proprio domicilio, può vivere situazioni di isolamento e di marginalità sociale, rappresentando nel contempo un aiuto alle famiglie.

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.

Il Castello 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.

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

E' attivo, su richiesta, uno sportello di ascolto psicologico per utenti, familiari.

### **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".

RESIDENZA CASTELLO 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 Residenza CASTELLO.

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, la RAS e i RAA gli schemi dei turni in vigore.

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

Residenza CASTELLO 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.

<b>RSA Colle Carducci Srl</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC/05/001 rev.19 del 06/09/2023 Pag 9 di 29
-----------------------------------	--------------------------	--

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 Individuale (PAI: Piano Assistenziale Individuale Individuale);
- e) Incontri di individuali e/o 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

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
<b>Ufficio Coordinatrice</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</b> 0547/667711
<b>Ambulatorio Medico  Guardiola infermieristica e RAA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni sulla salute dell'ospite</li> <li>• Visite ospite</li> <li>• informazioni infermieristiche</li> <li>• informazioni socio-assistenziali</li> </ul>	Medico curante,  coord. infermieristica e I.P.  Resp Attività Assistenziali	Contattare la segreteria <b>per ricevere informazioni</b> sugli orari  Su appuntamento dalle 09,00 alle 14,00 dal Lunedì al Venerdì	<b>Telefonare allo</b> 0547/667711
<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> <li>• Informazioni sulle procedure da seguire per esercizio di disposizioni testamentarie, aspetti pensionistici e previdenziali</li> </ul>	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 08,30 alle 18,30 dal lunedì al venerdì, dalle 08,30 alle 13,00 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 fornite 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 CRA**

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 di animazione,
  - seguire attività di riabilitazione e utilizzare la palestra e le attrezzature esistenti;
  - 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
- ❖ dalle 13.00 alle 15.30 riposo a letto in camera o in poltrona , esecuzione del bagno assistito
- ❖ dalle 15.30 alle 18.00 (prima della cena) gli Ospiti hanno la possibilità di:
  - fare merenda
  - eseguire attività di animazione
  - utilizzare la palestra e le attrezzature
  - eseguire attività di riabilitazione
  - ricevere terapie
- ❖ dalle 17.30 alle 18.30 cena
- ❖ Dopo cena hanno la possibilità di :
  - guardare la tv in salone 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 e/o spuntini, posture, igiene al bisogno

**GIORNATA TIPO IN CENTRO DIURNO**

**La giornata tipo del centro Diurno è descritta nella specifica scheda.**

**VISITE AGLI OSPITI**

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

E' comunque gradito che durante gli orari dei pasti i familiari non soggiornino nelle sale da pranzo.

Per l'accesso di animali d'affezione si rimanda alla Delibera della Giunta Regionale del 23 dicembre 2013 n.2046 All.A: Disciplina per l'accesso di animali d'affezione nelle strutture ospedaliere pubbliche e private in caso di paziente ricoverato .

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 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.

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.

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.

Ogni piano 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'ampia sala da pranzo, un luminoso 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, 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 singoli 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**

Residenza CASTELLO 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 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 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.

Nel corso dell'inverno di norma nel periodo natalizio è realizzata rilevazione annuale del gradimento del servizio offerto, rivolto sia agli ospiti famigliari del servizio di CRA e del Centro Diurno. I risultati sono illustrati in occasione degli incontri periodici che la struttura organizza con i famigliari.

I famigliari degli ospiti che usufruiscono di servizi accreditati, possono ricevere telefonate a cura di personale dell'ASP del Rubicone, in occasione delle visite di sorveglianza che gli enti pubblici preposti hanno alla stessa affidato per il monitoraggio del servizio. In tale attività di monitoraggio possono accedere anche ai dati particolari (sensibili) dell'utente.

## **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 di Residenza Castello 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 di Residenza Castello, 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**

**Controllo di Gestione:**

**Dr.ssa Mantovani Giulia**

**Responsabile Gestione Qualità:**

**Dr. Gullo Pietro – pro tempore**

**Referente Formazione:**

**Dr. Gullo Pietro – pro tempore**

**Responsabile Medico:**

**CRA e disabilità acquisite  
CRA privata**

**Dr. Movassaghi  
Dr. Parias Fernando Nucci**

**Coordinatore di struttura:**

**Dr. Gullo Pietro**

**Coordinatore Infermieristico:**

**Inf. Eva Podgorni**

**RAA (responsabili attività assistenziali):****Nucleo 1**  
**Nucleo 2**  
**Nucleo 3**  
**Nucleo 4**  
**CD****Onofri Dario**  
**Gallo Concetta**  
**Onofri Dario**  
**Gallo Concetta**  
**Gallo Concetta****6.2 Formazione**

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

**6.3 Servizio prevenzione e protezione**

La Residenza Castello ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto dal responsabile **RSPP**, 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 16/03/2021.

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

**7. SCHEDE DI REGOLAMENTAZIONE DEI SERVIZI:****7.1 SERVIZIO DI ACCESSO/DIMISSIONE ALLA STRUTTURA**

Il ricovero in struttura può avvenire in regime di "ex convenzione" ora "accreditamento" e in regime privatistico.

**CRITERI D'INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA****PER I POSTI IN ACCREDITAMENTO:**

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

- Servizio anziani per la CRA e per CENTRO DIURNO,
- 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.

**PER I POSTI NON ACCREDITATI:**

- Data di presentazione della domanda.

Per la creazione della graduatoria dei posti non convenzionati ci si avvale dell'apposito modulo (DC 05.002 MOD. A) "Elenco dei Contatti" in cui vengono riportati i dati dell'ospite, nome e numero del referente con data del contatto, data del ricontatto e motivo dell'eventuale rifiuto.

Di norma i contratti di tipo privatistico hanno 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 e trasferimento dati ed informazioni sulla cartella Socio - sanitaria dell'ospite per la compilazione del PAI provvisorio.

**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'OSS (tutor). 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.

**L'ospite:**

- Viene alloggiato in stanza singola o doppia (in relazione alle valutazioni sul suo stato di salute ed eventuale motivata richiesta nel caso di ospiti accreditati)
- 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 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 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, radiografia del torace eseguita negli ultimi sei mesi;
- Tesserino sanitario;
- Esenzione del ticket rilasciata dall' 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.

Al momento dell'ingresso in Struttura i familiari devono individuare il familiare referente che avrà le seguenti funzioni:

- Ricevere tutte le informazioni della struttura che riguardano il proprio parente ospite e, se ritenuto necessario, attivarsi con i restanti familiari (la struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di mancata comunicazione tra i famigliari);
- Sottoscrivere il PAI del parente ospite,
- Sottoscrivere il contratto di accoglienza e ricovero del proprio parente ospite, assumendosene le relative responsabilità;
- Richiedere eventuale copia di referti sanitari o della cartella sanitaria su volontà dell'ospite (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).

#### **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 accreditato;
- Situazioni patologiche che richiedono particolari cure che non rientrano nei compiti di "Residenza Castello".
- Del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza in struttura, o nel caso in cui venga meno il rapporto di fiducia tra struttura organizzativa e utente e/o familiari

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

#### **DECESSO DELL'OSPITE**

In caso di decesso dell'ospite il personale della struttura avviserà i familiari i quali avranno il compito di attivare il servizio di onoranze funebri, la struttura assicurerà la necessaria collaborazione alle famiglie.

Unicamente per gli anziani che non hanno familiari o un amministratore di sostegno, il servizio funebre verrà attivato dalla struttura in accordo con l'assistente sociale di riferimento.

Gli eredi legittimi dovranno dimostrare la loro posizione fornendo specifico atto notorio o dichiarazione sostitutiva di notorietà che attesti ciò.

#### **Responsabilità della Struttura**

RSA Colle Carducci srl 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.

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 RSA Colle Carducci Srl 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 SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE**

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

Le attività assistenziali sono coordinate dal RAA (referente delle attività assistenziali) presente in ogni nucleo.

Tutti gli interventi effettuati sull'utente sono concordati con l'équipe 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.

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.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA PER I BISOGNI PRIMARI E SECONDARI**

#### **BISOGNI PRIMARI**

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

#### **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:

#### ***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 pulizia del corpo.

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

#### ***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. Tale abbigliamento è soggetto al normale lavaggio secondo quanto specificato nella scheda di regolamentazione n° 6 "Servizi di supporto".

### ***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 mobilitazione.

### ***Aiuto alla mobilitazione***

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:*

- Uso quotidiano di materiale monouso (presidi per l'incontinenza, guanti, salviette in pannocarta per le 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
- 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...

### **Parametri di qualità'**

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

- Efficacia PAI
- Insorgenza LdP (lesioni da pressione)
- Controllo cadute
- Controllo bagno settimanale
- Esecuzione di tutte le attività come da piano di lavoro

## **7.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA: MEDICO-INFERMIERISTICA-PSICOLOGICA**

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

Assistenza Medica: Il Medico 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.

In caso di ospiti privati la Direzione mette a disposizione propri medici di struttura, che interfacciandosi con il MMG dell'ospite, provvedono alle attività di diagnosi e cura.

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 fisioterapia nonché per l'attività di assistenza e consulenza del Servizio di Salute Mentale.

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: l'assistenza infermieristica è assicurata da un'equipe d'infermieri aggiornati e formati come previsto dalla normativa sull'accreditamento sociosanitario. La struttura garantisce l'assistenza infermieristica continuativa di almeno un infermiere nell'arco delle 24h cui si aggiungono altri infermieri secondo turni prestabiliti anche in orario notturno. L'infermiere è responsabile di:

- somministrare le terapie (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..)

Lo staff infermieristico viene coordinato da un infermiere coordinatore, il Responsabile delle attività sanitarie (RAS) il quale in particolare si occupa dell'organizzazione dei turni del personale infermieristico e della pianificazione del loro lavoro, assicura l'approvvigionamento dei farmaci e garantisce la definizione, attuazione delle procedure condivise per quanto riguarda la continuità assistenziale tra la struttura ed i servizi del territorio.

Supporto Psicologo. 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 familiari.

### **Parametri di qualità**

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

- Incidenza dei ricoveri ospedalieri
- Insorgenza LDD
- Andamento clinico delle lesioni da decubito (tot. guarigioni)
- Monitoraggio mezzi di contenzione

### **7.4 SCHEDA DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

Il programma è svolto dal fisioterapista il quale si occupa di:

- Rieducazione neuro motoria e funzionale (addestramento al cammino, manipolazione)
- Riattivazione motoria e ginnastica di gruppo con cyclette (braccia/gambe) e tapis roulant
- Trattamenti personalizzati al letto
- Fisioterapia respiratoria, disostruzione bronchiale e gestione di ospiti portatori di cannule tracheali
- Terapia fisica e strumentale antalgica, antinfiammatoria e di rinforzo muscolare (tens, ionoforesi, elettro stimolazione)
- Addestramento, consulenza e gestione degli ausili.

Gli ausili non forniti dall'AUSL 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.

Agli ospiti viene inoltre garantita la possibilità di accedere a trattamenti fisioterapici aggiuntivi a pagamento.

Anche in questo caso è necessaria la valutazione del Fisiatra.

Una volta accertata la possibilità di effettuare il trattamento viene fornito agli ospiti e/o ai loro familiari di riferimento la seguente documentazione:

- “Listino prezzi prestazioni fisioterapiche” sul quale verificare il costo e la durata delle singole prestazioni;
- “Accettazione prestazioni fisioterapiche a pagamento” ove il fisioterapista assegna il trattamento e la durata. Questo modulo deve essere poi firmato per accettazione dall'ospite o dal parente di riferimento/garante

I trattamenti effettuati sono indicati dal fisioterapista sul “Planning di trattamento di fisioterapia a pagamento” che può essere richiesto dal familiare per verificare quando sono stati eseguiti i trattamenti.

L' Indicatore di Qualità a cui si fa riferimento nella valutazione delle presente attività è l'incidenza del numero degli ospiti che riscontrano miglioramenti rispetto al numero degli ospiti “trattati” utilizzando lo strumento *Verifica del raggiungimento obiettivi previsti dal PAI per il servizio riabilitativo.*

## **7.5 SCHEDA DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE-EDUCATIVO**

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'équipe 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.

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; all'atto dell'ingresso in struttura l'ospite o, quando impossibilitato, un suo famigliare 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) Uscite, feste, cene in pizzeria e soggiorni al mare

### **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, chiese, rassegne di teatro dialettale)

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

Lo scopo delle attività di animazione è quello di migliorare la qualità di vita degli ospiti, favorendo il loro senso di appartenenza al luogo, l'interazione fra gli anziani, familiari e operatori; cercando di stimolare e rallentare il decadimento delle capacità cognitive funzionali.

Gli **indicatori di qualità** 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.

c) P.A.I./P.E.I., quale momento di confronto con l'equipe multidisciplinare, per valutare lo stato dei bisogni dell'ospite.

### **Regolamento Uscite**

1. Le iniziative sono gratuite fatta eccezione per la pizza / cresciolate / ristorante 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 *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 3 in carrozzina).

4. L'elenco degli ospiti che possono partecipare all'uscita viene stabilito tenendo presenti due fattori fondamentali:

A - il parere dell'Infermiere 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 / ristorante** (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 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. Ogni anno, durante il periodo estivo, si organizzano **uscite al mare** per ogni nucleo. In questa occasione l'uscita è aperta a tutti gli ospiti salvo controindicazioni mediche.
7. *Le animatrici 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.

## **7.6 SCHEDA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

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

Il servizio di ristorazione è gestito da una ditta esterna specializzata nel settore della ristorazione e somministrato sotto il controllo diretto del personale della struttura, come previsto dalla normativa vigente.

#### ***Pianificazione***

La RSA Colle Carducci 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 Residenza autorizzato e competente.

La somministrazione dei pasti avviene:

- nella apposita sala da pranzo presente in ogni piano;
- 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 12,00 alle 13,00 circa;  
Merenda alle 15,30;  
Cena dalle 18,00 alle 19,00 circa

***Emergenze e Necessita'***

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

All'ingresso sono presenti un bar e distributori automatici di bevande e snack, gestiti da una ditta esterna.

I familiari possono pranzare e/o cenare con i propri cari presso la Struttura, comunicandolo alle RAA e pagando il servizio c/o la segreteria.

***Parametri di Qualita'***

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

- N. Reclami presentati
- Gradimento tramite questionario

**7.7 SCHEDA DEL SERVIZIO DI CENTRO DIURNO**

**IL CENTRO DIURNO della RESIDENZA CASTELLO è operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30, escluso i giorni festivi.**

In caso di particolari e occasionali necessità al di fuori di tali orari occorre rivolgersi alla coordinatrice di struttura.

Il centro, situato al piano terra, dispone di 20 posti autorizzati di cui 10 accreditati (convenzionati). Esso costituisce un'occasione di incontro, di scambio, di stimolo per una popolazione anziana che, pur avendo la possibilità di risiedere presso il proprio domicilio, rischia di vivere situazioni di isolamento e di marginalità sociale.

Il Centro Diurno svolge anche una funzione di aiuto alle famiglie, per l'assistenza quotidiana dei propri cari, sollevandole per buona parte della giornata e della settimana da quello che spesso è un impegno, nel tempo, logorante e sfibrante.

Il trasporto di A/R degli anziani dal proprio domicilio alla struttura è garantito dalla struttura se ciò è previsto nella scheda di valutazione predisposta dai servizi sociali invianti; per tale servizio è prevista una contribuzione a carico dell'anziano.

Di tale servizio possono usufruire a pagamento anche gli altri anziani qualora la famiglia lo richieda. In caso di condizioni climatiche avverse o di condizioni stradali particolarmente difficili, per la sicurezza degli utenti e dell'autista il servizio di trasporto potrebbe essere sospeso, in tal caso la struttura provvederà ad avvisarvi il prima possibile.

Nell'organizzazione del Centro, la struttura mette a disposizione degli anziani che fruiscono del servizio:

- **assistenza tutelare,**
- **assistenza infermieristica,**
- **assistenza fisioterapica,**
- **attività di animazione.**

**Assistenza tutelare**

Per quanto riguarda l'assistenza giornaliera, il numero degli operatori assistenziali verrà determinato in base al numero e alle necessità assistenziali degli anziani.

Gli OSS provvedono ad accompagnare gli ospiti al bagno con relativa igiene e cambio pannolone (per chi ne fa uso), supervisionano ed aiutano gli ospiti nel corso del pranzo e della merenda, collaborano alle attività di animazione. Dopo pranzo sarà possibile riposare in poltrona.

#### **Assistenza infermieristica**

È garantita la presenza programmata di personale infermieristico per quanto riguarda la somministrazione delle terapie e il controllo dei parametri vitali.

#### **Assistenza fisioterapica**

È garantita la valutazione fisioterapica all'ingresso compresa la eventuale predisposizione del piano di prevenzione cadute personalizzato, nonché la partecipazione alla redazione e aggiornamento del PAI. Il fisioterapista è disponibile ad una consulenza al familiare di riferimento dell'ospite sulle modalità di utilizzo degli ausili e la loro richiesta ed eventuale addestramento per le modalità di mobilizzazione.

#### **Attività di animazione**

E' predisposto un piano delle attività occupazionali, ricreative e motorie giornaliere con lo scopo di stimolare e riattivare le capacità residue degli ospiti.

Oltre a ciò la Struttura garantisce anche il pranzo, la merenda, la possibilità di riposare durante il pomeriggio.

Sono servizi disponibili a pagamento il podologo e il servizio parrucchiera.

L'ospite rimane in carico al proprio medico di medicina generale.

Il giorno dell'ingresso si deve presentare la seguente documentazione:

- Scheda informativa personale a cura del MMG (M20.18);
- Scheda di prescrizione dei mezzi di contenzione (M16.02);
- Numero di telefono e orari di ambulatorio del medico;
- Radiografia del torace eseguita negli ultimi 6 mesi (obbligo imposto dalle direttive regionali in materia di prevenzione della malattia tubercolare). Per ospiti cardiopatici è necessario presentare una copia di elettrocardiogramma effettuato nell'ultimo anno;
- Portare un cambio completo di biancheria e i presidi per l'incontinenza se utilizzati.

Dopo un periodo consecutivo di lunga assenza (1 mese) è necessario ripresentare il certificato medico come all'ingresso.

Inoltre è obbligatorio comunicare sempre:

- l'assenza dell'ospite anche se solo per un giorno (l'ingresso deve avvenire entro le ore 9.30 salvo diversi accordi con la responsabile)
- successive modifiche alla terapia assunta portando la nuova prescrizione,
- l'avvenuta somministrazione a domicilio di eventuali purghe,
- l'avvenuta modificazione sullo stato di salute (febbre, vomito, inappetenza, agitazione) .

Tali informazioni possono essere comunicate telefonicamente ma anche utilizzando il "diario di bordo", il quaderno che deve accompagnare sempre l'ospite e che viene utilizzato anche dagli operatori del Centro Diurno per comunicare con la famiglia stessa.

#### **Giornata Tipo in Centro Diurno**

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 8.00 alle 9.00:
  - accoglienza dell'ospite proveniente da domicilio accompagnato o dai familiari o dal servizio di trasporto della struttura (l'arrivo in struttura del primo trasporto è previsto alle ore 8.00)

- ❖ dalle 9.30 alle 12.00:
  - seguire attività di animazione comprensive delle attività motorie di gruppo sulla base del programma settimanale;
  - usufruire del servizio barbiere, parrucchiere, podologico (su richiesta e in base alla programmazione degli accessi dei professionisti);
  - guardare la tv;
  - ascoltare musica;
  - leggere quotidiani, riviste e libri;
  - passeggiare in struttura o all'esterno nel giardino;
  - Esecuzione dell'igiene della persona all'occorrenza e in seguito all'accompagnamento al bagno
- ❖ alle 10.00:
  - giro di idratazione con bevande, succhi di frutta e the, ed eventuale spuntino;
- ❖ dalle 12.00 alle 12.30 ricevere terapie e preparazione al pasto
- ❖ dalle 12.30 alle 13.00 pranzo
- ❖ dalle 13.00 alle 14.30:
  - riposo in poltrona
- ❖ dalle 14.30 alle 16.30:
  - fare merenda
  - eseguire attività di animazione
  - eventuale somministrazione di terapie
  - rientro al domicilio accompagnati dai familiari o dal servizio di trasporto della struttura (l'ultimo trasporto parte dalla struttura alle ore 16.30)
- ❖ si prevede accompagnamento al bagno – o sua proposta agli ospiti continenti - al bisogno, prima e dopo i pasti e prima del rientro al domicilio

#### ***Parametri di Qualità***

I parametri di qualità individuati per il Centro Diurno sono, per quanto applicabile, quelli previsti per gli specifici servizi.

#### **7.8 SERVIZIO NUCLEO PER OSPITI CON GRAVI DISABILITÀ ACQUISITE (NGDA)**

Il nucleo delle gravi disabilità acquisite si trova al 1° piano della RESIDENZA CASTELLO ed è interamente accreditato.

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 patologie neurologiche degenerative in cui il percorso sanitario e riabilitativo all'interno del presidio ospedaliero è terminato.

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 "sollievo 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 famigliari 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.

### **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 "solievo 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 famigliari 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 vengono gestiti in accordo con l'U.O. Disabili Adulti dell'AUSL di Cesena, 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 partecipano la Coordinatrice di struttura, la Case-manager responsabile del nucleo, il famigliare di riferimento e l'assistente sociale dell'U.O. Disabili Adulti.

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

- Case manager
- Oss qualificati,
- infermieri,
- fisioterapista,
- animatore,
- psicologo.

Il medico del servizio è indicato dall'Azienda USL.

### **Assistenza**

Per quanto riguarda tutta l'assistenza tutelare, infermieristica e fisioterapica, il numero degli addetti verrà determinato in base al parametro richiesto dalla convenzione; è previsto il case-manager

(responsabile di nucleo) che gestisce i rapporti con il medico e i famigliari. 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.

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

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

La struttura permette di usufruire del servizio di ristorazione previa autorizzazione e l'acquisto dei relativi buoni pasto.

### **Parametri di Qualità**

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

### **7.9 SCHEDE: 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 segretariato sociale
6. Servizio di culto
7. Servizio di manutenzione

#### **7.9.1. 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.

**L'indicatore di qualità** cui si fa riferimento nella valutazione del presente servizio è l'incidenza degli ospiti che reclamano sulla pulizia degli ambienti.

#### **7.9.2. 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 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 rammenti 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.

La struttura declina ogni responsabilità in merito a danni o smarrimento d'indumenti personali, e/o oggetti in essi contenuti.

**L'indicatore di qualità** cui si fa riferimento nella valutazione del presente servizio è il monitoraggio dell'incidenza degli ospiti che reclamano sul servizio del guardaroba

**7.9.3. 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 Cesena 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.**

**7.9.4.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.

**7.9.5. SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE**

Il personale amministrativo è a disposizione per fornire informazioni in merito ai seguenti aspetti:

- Contratto di soggiorno,
- Cambio Medico MMG
- Cambio di residenza
- Diritto al voto
- Rilascio annuale delle dichiarazioni ad utilizzo fiscale

**7.9.6. SERVIZIO ATTIVITA' DI CULTO**

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

Al piano terra si trova la cappella, arredata e aperta al culto.

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

- L'organizzazione di uscite per feste religiose.
- Visite a santuari, luoghi religiosi esterni alla struttura organizzati anche in collaborazione con il servizio di animazione.
- La celebrazione della S. Messa, ogni venerdì pomeriggio o per ricorrenze religiose

**Attraverso attività personali quali:**

- la visita e la preghiera 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.

**7.9.7 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti e delle attrezzature, degli arredi e del verde viene garantita attraverso contratti con diverse aziende esterne specializzate e in primis dal manutentore presente in struttura dal lunedì al venerdì.

Chiunque può segnalare eventuali guasti alle RAA o alla segreteria che avvieranno le procedure interne per le manutenzioni.

Gli interventi sono programmati in base alle priorità gestionali della Struttura.

**NOTE:**

I contenuti della seguente Carta dei Servizi possono subire cambiamenti nel rispetto della normativa vigente in atto per la prevenzione da pandemia Covid-19.