

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 1 di 14

SOLE

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

**VIA CAMILLUCCIA 4
MISANO ADRIATICO**

GENNAIO 2023

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 2 di 14

Gentile Signora / Egregio Signore,

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

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

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

Infatti nel presente documento troverà informazioni su:

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

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

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

A disposizione per ogni chiarimento.

*L'Amministratore Unico
Riemma dott. Lino*

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 3 di 14

INDICE

1. Premessa

1.1 Missione ed obiettivi generali

2. Principi fondamentali

3 Strumenti

3.1 Standard di qualità e di servizio

3.2 Informazioni all'Ospite/familiari e modalità di accesso

3.3 Giornata tipo

3.4 Struttura e come arrivare

3.5 Valutazione e monitoraggio del servizio

4. Trasparenza

5. Tutela e reclami

6. Informazioni di supporto

6.1 Rappresentanti e responsabili della struttura

6.2 Formazione

6.3 Servizio di Prevenzione e Protezione

6.4 Validità della Carta dei Servizi

7. Schede di regolamentazione dei Servizi:

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

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 4 di 14

1. PREMESSA

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

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

Nonchè a:

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

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

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

In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità aziendale ispirato agli standard UNI EN ISO 9001: 2008, alle norme regionali di accreditamento delle Regione Emilia Romagna ed alle norme del D.LGS. 231/01.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, e a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 5 di 14

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

Documenti collegati:

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

1.1 Mission ed obiettivi generali

La gestione della Residenza Sole è volta a:

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

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

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

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

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 6 di 14

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

Eguaglianza e Imparzialità

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

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

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

L' Efficacia e l'efficienza dell'Organizzazione

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

L'Integrazione

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

Continuità del servizio

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

Professionalità e tecnologie

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

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

SERVIZI EROGATI

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

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

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

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 7 di 14

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

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

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

In particolare i servizi offerti sono:

- Casa Residenza Privata per Anziani non Autosufficienti (ex Casa Protetta e ex RSA) con posti per ricoveri in regime di "convenzionamento" (33) per gli aventi diritto e per i quali l'utente compartecipa alla spesa, e in regime privatistico per i quali la retta è a totale carico dell'utente. Sono possibili ricoveri di sollievo per la famiglia, anche come soluzione integrata di continuità assistenziale tra ricovero e servizi domiciliari, prevedendo percorsi riabilitativi post-acuti.
- nucleo dedicato all'accoglienza temporanea residenziale di persone con demenza e gravi disturbi del comportamento con posti in regime di "convenzionamento" (15) per gli aventi diritto e per i quali l'utente compartecipa alla spesa e in regime privatistico per i quali la retta è a totale carico dell'utente.
- Nucleo per ospiti adulti con "gravissime disabilità acquisite" ai sensi della DGR 2068/04 con posti convenzionati con l'Azienda USL di Rimini (fino a 20) per gli aventi diritto e per i quali l'utente non compartecipa alla spesa. Il nucleo costituisce un'alternativa alla domiciliarizzazione per ospiti in stato vegetativo, stato di minima responsività o patologie neurologiche in cui il percorso sanitario e riabilitativo all'interno del presidio ospedaliero è terminato. Sono possibili ricoveri di sollievo alla famiglia.

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

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

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

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

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 8 di 14

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

3. STRUMENTI

3.1. Standard di Qualità del servizio

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

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

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

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

3.1.1 Rispondenza alle esigenze degli ospiti.

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

3.1.2 Continuità e regolarità del servizio

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

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

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

3.1.3 Completezza ed accessibilità alle informazioni

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

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 9 di 14

3.1.4 *Comportamento del Personale*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 10 di 14

DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
Ufficio Coordinatrice	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sui servizi 	Coordinatrice	Su appuntamento dalle 09,00 alle 15,00 dal Lunedì al Venerdì	Telefonare allo 0541/616434
Guardiola infermieristica	<ul style="list-style-type: none"> • informazioni sulla salute del paziente a valenza infermieristica • Visita paziente/ospite • informazioni socio – assistenziali 	Medico curante Coord Inf. e Infermiere	Secondo la tabella affissa sulla porta dell'ambulatorio	Recarsi in struttura
RAA		Resp Attività Assistenziali	Secondo orario settimanale affisso al nucleo	
Ufficio Amministrativo (Reception Ingresso)	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni Amministrative • Modalità di pagamento • Ritiro fatture e documenti fiscali 	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 08,30 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, dalle 08,30 alle 13.00 il sabato.	Telefonare allo 0541/616434

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

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

Nella hall della Struttura e nel reparto rosa è attiva la linea wifi.

L'utente può mantenere contatti con l'ambiente esterno anche con uscite temporanee, previamente concordate ed autorizzate come da apposito regolamento.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del Regolamento (UE) GDPR 679/2016 sulla Privacy non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti a persone non autorizzate.

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

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

VISITE AGLI OSPITI

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni dalle **9,00 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 19,00**. E' comunque gradito che durante gli orari dei pasti i familiari non soggiornino nelle sale da pranzo

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

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

In nessun caso il familiare può:

- somministrare dolci ed alimenti senza la preventiva autorizzazione da parte dell'infermiere o della RAA;
- somministrare farmaci;
- svolgere attività assistenziali di nessun tipo

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 11 di 14

- 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 sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

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

3.3 Giornata tipo

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

3.4 Struttura e come arrivare

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

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

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

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

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

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

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

Come raggiungerci:

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

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

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

3.5. Valutazione e monitoraggio del servizio

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 12 di 14

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

L'indagine viene effettuata attraverso questionario distribuito agli ospiti e/o loro 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 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, amministratori di sostegno, associazioni ..) .

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

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

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

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

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

5. TUTELA E RECLAMI

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

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

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

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

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 13 di 14

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

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

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

6. INFORMAZIONI DI SUPPORTO

6.1 Rappresentanti e Responsabili della Struttura

Rappresentante Legale: Riemma dott. Lino Riemma

Coordinatrice responsabile di struttura: Mami Dr.ssa Paola

Responsabile Gestione Qualità: Agrati dott.ssa Chiara

Referente Formazione: Giulia Dr.ssa Rossi

Responsabile Medico:
CRA (reparto verde) Cherniak Dr.ssa Marina

Disabilità acquisite (2068) Simone Dr. Maggioli

Nucleo demenze Maggioli Dr. Simone
Maiolo DR Pasquale

RSA progetto distretto Rimini Cherniak Dr.ssa Marina

Coordinatori Infermieristici: Di Primio Manzi dott. Valentina
Mendo dott.ssa Clara

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/CRA rev. 11 Pag 14 di 14

RAA (responsabili attività assistenziali):

Nucleo demenze (Azzurro Bis)

Fiumana Sara

Nucleo 2068 (Rosa)

Fuschillo Mariangela

Nucleo CRA (Verde)

Colonna Caterina

Nucleo Privati (azzurro)

Avallone Barbara

6.2 Formazione

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

6.3 Servizio prevenzione e protezione

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

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

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

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

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

6.4 Validità della Carta dei Servizi

Questo documento è approvato dal Legale rappresentante e ha validità dal gennaio 2023. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può essere aggiornato.