



*Gentili utenti,*

*oggi le informazioni e le notizie che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire di tutta l'offerta dei servizi sanitari sul territorio si raccolgono in opuscoli e stampati detti Carta dei Servizi.*

*Questa infatti è una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili all'utenza che vuole essere informata dei servizi, contribuisce a migliorare sempre più il rapporto con Voi, quando si presenta la necessità di realizzare insieme un'esperienza di assistenza e cura di un familiare.*

*FINS Srl - CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI OASI SERENA è sempre stata consapevole del suo ruolo sociale e ha sempre agito con spirito di collaborazione con gli Enti invianti.*

*Qui a completamento delle informazioni più generali troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi alberghieri, infermieristici, sanitari, ausiliari e di assistenza, i requisiti di tali servizi, come vi si accede e infine come potete partecipare per migliorare il rapporto tra utente e FINS Srl - CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI OASI SERENA.*

*Nella speranza che questa guida possa accogliere anche le vostre osservazioni ed integrazioni Vi ringraziamo per l'attenzione.*

*Viserbella di Rimini, 01 Gennaio 2022*

INDICE

<b>SOGGIORNI FELICI, TRANQUILLI E SICURI .....</b>	<b>.....</b>
<i>PREMESSA .....</i>	<i>.....5</i>
<i>Missione ed obiettivi generali .....</i>	<i>.....5</i>
<b>SEZIONE PRIMA.....</b>	<b>6</b>
<b>Presentazione della struttura e principi fondamentali .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Cenni Storici .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Presentazione della struttura e destinatari.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Presentazione del contesto territoriale .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Principi fondamentali.....</b>	<b>7</b>
1.4.1 Eguaglianza.....	7
1.4.2 Imparzialità.....	7
1.4.3 Continuità .....	7
1.4.4 Umanità.....	7
1.4.5 Partecipazione .....	7
1.4.6 Efficacia ed efficienza .....	7
<b>1.5 Rispetto della Carta dei Diritti alla persona .....</b>	<b>8</b>
<b>SEZIONE SECONDA.....</b>	<b>9</b>
<b>Informazioni sulla struttura e i servizi erogati .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Come raggiungere la struttura.....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Servizio di trasporto di linea.....	9
2.1.2 Servizio di trasporto privato.....	9
2.1.3 Cartina stradale.....	10
<b>2.2 La struttura .....</b>	<b>10</b>
2.2.1 Requisiti strutturali .....	10
2.2.2 Articolazione delle Residenze:.....	10
<b>2.3 Modalità organizzative .....</b>	<b>11</b>
2.3.1 Risorse umane.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Struttura organizzativa .....	12
2.3.3 Servizio di prevenzione .....	13
<b>2.4 Tipologia delle prestazioni erogate.....</b>	<b>14</b>
2.4.1 Servizio di accesso alla struttura .....	14
2.4.2 Servizio di assistenza di base.....	15
2.4.3 Servizio medico e di assistenza infermieristica .....	17
Assistenza medico generica .....	17
Assistenza Specialistica .....	17
Assistenza Farmaceutica.....	17
Assistenza Infermieristica .....	17
2.4.4 Servizio di fisioterapia.....	17
2.4.5 Servizio di animazione .....	18
<b>2.5 Servizi di supporto.....</b>	<b>19</b>
2.5.1 Servizio di trasporto per esami e visite sanitarie.....	19
2.5.2 Servizio mensa.....	19

2.5.3	<i>Servizio di lavanderia</i> .....	20
2.5.4	<i>Servizio di pulizie degli ambienti</i> .....	21
2.5.5	<i>Servizio di cura della persona</i> .....	21
2.5.6	<i>Servizio di attività di culto</i> .....	21
<b>2.6</b>	<b><i>Inserimento: modalità ed informazioni generali</i></b> .....	<b>22</b>
<b>2.7</b>	<b><i>Orari e modalità di accesso</i></b> .....	<b>22</b>
<b>2.8</b>	<b><i>Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i famigliari</i></b> .....	<b>23</b>
<b>2.9</b>	<b><i>Associazioni di volontariato</i></b> .....	<b>24</b>
<b>2.10</b>	<b><i>Rette</i></b> .....	<b>24</b>
<b>2.11</b>	<b><i>Informazioni</i></b> .....	<b>25</b>
<b>SEZIONE TERZA</b> .....		<b>25</b>
<b>Standard di qualità, impegni e programmi</b> .....		<b>25</b>
<b>3.1</b>	<b><i>Fattori e standard di qualità</i></b> .....	<b>26</b>
	<i>Rispondenza alle esigenze degli ospiti</i> .....	26
	<i>Completezza ed accessibilità alle informazioni</i> .....	26
<b>3.2</b>	<b><i>Indicatori di Qualità</i></b> .....	<b>27</b>
<b>SEZIONE QUARTA</b> .....		<b>29</b>
<b>Meccanismi di tutela e di verifica</b> .....		<b>29</b>
<b>4.1</b>	<b><i>Reclami</i></b> .....	<b>29</b>
<b>4.2</b>	<b><i>Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo</i></b> .....	<b>30</b>
	<i>4.2.1 Relazione sullo stato degli standard</i> .....	30
	<i>4.2.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti</i> .....	30

## PREMESSA

FINS Srl - CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI OASI SERENA ha inteso predisporre questo 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", e ai sensi del DGR n.556/2000.

Si fa pure riferimento per quanto attiene altre fonti normative a:

- > Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali", aggiornato dal D.Lgs 101/2018
- > Regolamento Europeo 2016/679
- > Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/08)

La Carta dei Servizi rappresenta il principale documento di offerta dei servizi.

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
- > Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposte a fronte di diverse situazioni o richieste, con degli standard verificabili.
- > Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, ed 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 è costituita da una parte generale e da singole "Schede di regolamentazione del servizio".

Essa costituisce documento contrattuale attraverso il modulo collegato "CONTRATTO DI ACCETTAZIONE".

## *Missione ed obiettivi generali*

L'obiettivo principale è il raggiungimento del benessere coniugato con la piena soddisfazione dell'ospite. L'organizzazione intende fornire un servizio etico, basato cioè su dei principi morali universalmente riconosciuti e condivisi, ispirandosi al principio fondamentale della centralità dell'utente.

La missione di FINS Srl - CRA OASI SERENA è quella di servire l'utente dal punto di vista socio-assistenziale, curando ed integrando anche l'aspetto sanitario riabilitativo.

Al fine di perseguire la mission, si è ritenuto di fondamentale importanza focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

1. Centralità dell'ospite
2. Personalizzazione del progetto assistenziale e riabilitativo (PAI)
3. Comfort alberghiero e relazionale
4. Sicurezza per gli operatori, per gli ospiti e per i familiari
5. Formazione e aggiornamento continuo del personale
6. Comunicazione interna ed esterna
7. Miglioramento continuo

**SEZIONE PRIMA****Presentazione della struttura e principi fondamentali****1.1 Cenni Storici**

CRA OASI SERENA è funzionante dal 1993, ed è pensata e realizzata per garantire i massimi livelli di sicurezza e comfort. L'Ente gestore è la società Fins srl

L'immobile è stato recentemente completamente rinnovato, secondo la DGR. 564/00.

La CRA OASI SERENA è stata autorizzata al funzionamento i come Casa Residenza per Anziani non autosufficienti ( CRA ) con Protocollo 2016/180480 del 24/08/2016 , secondo la Delibera di Giunta della Regione E-R N° 1423 del 16/10/2015 , riguardante integrazioni e modifiche della DGR 564/00.

Dispone di 45 posti letto ed offre camere doppie di 18 mq. e camere singole di 12 mq., tutte con bagno, impianto tv e climatizzazione.

E' dotata di spazi comuni e camere climatizzati, di un ampio giardino e parcheggio.

I letti sono elettrici con telecomando, ad altezza variabile, a tre snodi e quattro sezioni, dotati di sponde regolabili; alcuni con trendelenburg e controtrendelenburg.

Tutta la struttura è priva di barriere architettoniche.

**1.2 Presentazione della struttura e destinatari**

La struttura fornisce ricoveri a tempo **indeterminato e temporanei di sollievo**.

CRA OASI SERENA si propone di offrire, nell'ambito del sistema residenziale, prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane e/o malati cronici e a persone disabili dalla nascita o a seguito di malattie o traumi, con grave perdita dell'autosufficienza tale da necessitare di essere ospitati in strutture socio-assistenziali.

CRA OASI SERENA è in grado di accogliere in modo permanente sia ospiti anziani parzialmente autosufficienti , non autosufficienti o totalmente non autosufficienti, sia ospiti adulti con grado diverso di disabilità che necessitano di assistenza fisica e morale e di un programma riabilitativo.

Viene definito per ogni ospite, dopo valutazione multidisciplinare, un piano di assistenza individualizzato, secondo cui vengono organizzate le modalità di erogazione dei servizi in risposta ai particolari bisogni dell'ospite stesso.

**1.3 Presentazione del contesto territoriale**

CRA OASI SERENA è ubicata a Viserbella, piccolo paese sul mare, della zona Nord di Rimini.

La struttura è comodamente raggiungibile da tutte le direzioni. E' situata a pochi chilometri dal casello autostradale (A14) di Rimini Nord.

La struttura è situata al centro di un ottimo e ben strutturato tessuto urbano e sociale, e a circa 50 metri dal mare.

L'ospite può comodamente raggiungere a piedi la Chiesa, la Banca, l'Ufficio Postale, la Farmacia, i giardini pubblici, i vari esercizi commerciali della zona e la spiaggia , senza incontrare barriere architettoniche , grazie al nuovissimo lungomare , inaugurato nel 2021.

## 1.4 Principi fondamentali

### 1.4.1 Eguaglianza

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata da CRA OASI SERENA si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti.

Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

La struttura ed il personale sanitario - assistenziale, proprio od esterno, della Struttura si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di maggiore handicap, o appartenenti a fasce sociali deboli.

### 1.4.2 Imparzialità

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

### 1.4.3 Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

### 1.4.4 Umanità

Viene assicurato il rispetto della dignità dell'ospite utente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della Struttura.

### 1.4.5 Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto da CRA OASI SERENA è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione di CRA OASI SERENA si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### 1.4.6 Efficacia ed efficienza

CRA OASI SERENA si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

### **Professionalità e tecnologie**

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

### **Tutela dell'ambiente**

CRA OASI SERENA 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.

## 1.5 Rispetto della Carta dei Diritti alla persona

La Direzione di CRA OASI SERENA è impegnata ad adottare la “Carta dei Diritti della Persona” di seguito riportata integralmente.

### ***Diritto alla vita***

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

### ***Diritto di cura ed assistenza***

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

### ***Diritto di difesa***

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall’ambiente circostante.

### ***Diritto di prevenzione***

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

### ***Diritto di parola e di ascolto***

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

### ***Diritto di informazione***

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

### ***Diritto di partecipazione***

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

### ***Diritto di accettazione***

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

### ***Diritto alla critica***

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

### ***Diritto al rispetto e al pudore***

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

### ***Diritto di riservatezza***

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l’assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.

### ***Diritto di pensiero e di religione***

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



**SEZIONE SECONDA****Informazioni sulla struttura e i servizi erogati****2.1 Come raggiungere la struttura***2.1.1 Servizio di trasporto di linea***IN TRENO E BUS**

Linea Adriatica, stazione ferroviaria di Rimini Viserba.

La stazione è in centro città, a 5 minuti da Via Bartoli, 7 (1,7 Km).

Un servizio di autobus/tram collega il centro e la stazione di Rimini con Via Bartoli, 7.

Ogni 15 min. circa si può disporre di questo servizio: linea 4 con fermata nr. 23 in corrispondenza della struttura in direzione Bellaria e fermata n.4 direzione Rimini

**IN AEREO**

- > L'aeroporto di Bologna dista 125 Km da Viserbella di Rimini, è servito giornalmente da diversi voli nazionali ed internazionali.
- > L'aeroporto di Ancona dista 100 Km da Viserbella di Rimini è collegato con voli nazionali a Roma e Milano.
- > L'aeroporto di Rimini dista 15 Km da Viserbella di Rimini.

*2.1.2 Servizio di trasporto privato***IN AUTO**

Dall'autostrada A14 uscita Rimini Nord - Bellaria - Santarcangelo verso Rimini Nord / Bellaria / Santarcangelo proseguire in direzione del mare lungo Via Tolemaide; alla rotonda prendere la 1a uscita su Via Popilia/SS16 in direzione Rimini/S. Marino, proseguire in direzione sud per circa 1,5 km e girare a sinistra verso direzione mare. Oppure lungo la via Tolemaide ; alla rotonda proseguire in direzione mare , fino ad una seconda rotonda , superata la quale , girare alla prima via a destra , proseguendo sempre dritto in direzione Rimini. All'altezza del primo Distributore che si incontra e , superato quello , si gira a sinistra direttamente in via Bartoli.

### 2.1.3 Cartina stradale



## 2.2 La struttura

### 2.2.1 Requisiti strutturali

La Residenza rispetta scrupolosamente le prescrizioni previste dalla DGR 564/00 relativamente a: • dimensioni delle camere doppie (18mq) e singole (12mq); • camere singole nella misura di più del del 20% della capacità ricettiva della struttura; • tutte le camere sono dotate di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza.

A tale riguardo si segnala che per quanto riguarda i servizi igienici nelle camere singole, la struttura offre standard superiori a quanto previsto dalla normativa vigente; • e tutti gli ulteriori requisiti previsti dalla normativa (locali comuni per soggiorno e attività occupazionali, servizi igienici collegati agli spazi comuni, locali per i servizi di supporto, corrimano a parete nei percorsi principali, ecc.).

### 2.2.2 Articolazione delle Residenza:

Al piano terra vi è l'ingresso da cui si accede, attraverso una scala e due ascensori tra cui un montalettighe, ai piani superiori.

In questo piano sono presenti diversi ambienti dedicati alle attività amministrative ed a supporto delle migliore funzionalità dei servizi espletati nella residenza. Sempre in questo ambiente sono collocate le macchine automatiche per la distribuzione di bevande calde e snack.

Al primo piano vi sono gli spazi comuni: sale soggiorno e sala pranzo, biblioteca, bagni comuni, infermeria, oltre alla cucina.

Ai piani dal secondo al quinto sono distribuite le camere degli ospiti; singole e doppie con illuminazione notturna, bagno attrezzato per disabilità, letto elettrico per comfort e sicurezza, campanelli per chiamate. Inoltre, ai piani sono presenti vari depositi biancheria e locali di servizio.

Al quinto piano è disponibile la palestra attrezzata per le attività riabilitative o per gli ospiti che desiderano fruirne. Al quinto piano troviamo anche l'Archivio.

Al sesto piano vi sono: diversi vani tecnici (ascensore, caldaia...) e spogliatoio del personale.

L'edificio è circondato dal giardino e da un'area attrezzata fruibile da tutti gli ospiti e dispone di ambienti che consentono attività di piccolo gruppo e/o incontri tra utenti e conoscenti/familiari.

La struttura dispone anche di parcheggio auto.

## 2.3 Modalità organizzative

CRA OASI SERENA è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso CRA OASI SERENA:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini famigliari e non a quelle ospedaliere.
- Presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria compilata e costantemente aggiornata dal personale sanitario..
- Presenza di una Commissione di Valutazione Interna composta da personale ( équipe )
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- Programmazione e controllo erogazione dei servizi secondo le esigenze dell'ospite.
- Modalità di lavoro in équipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

### 2.3.1 Risorse Umane

L'organico delle risorse umane della CRA OASI SERENA è così composto:

#### Direzione

*Responsabile della identificazione dei vincoli normativi cogenti e della verifica della loro corretta applicazione all'interno della struttura*

#### Amministrazione

*Si occupa del disbrigo delle pratiche amministrative ed è disponibile a fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti per l'accesso e la permanenza in struttura*

#### Coordinatore

*È il Responsabile della Gestione e della Valutazione complessiva del Servizio.*

*Risponde del risultato finale all'utenza, assicurando l'integrazione tra processi assistenziali e sanitari. A questa figura è quindi ricondotto il coordinamento generale di tutte le attività. Al Coordinatore afferiscono in linea diretta tutte le funzioni assistenziali e di supporto (Oss, Animazione, Cucina, Pulizie, ecc.), mentre per le attività sanitarie si confronta con il Medico per assicurare la programmazione ed un'efficace integrazione del servizio assistenziale con quello sanitario.*

#### Medico di Medicina Generale (MMG).

*Medico Medicina Generale ( Medico di Base ) che garantisce la presenza ad orari e giorni determinati.*

*Il Medico svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli anziani inseriti nel servizio. Con il MMG collaborano direttamente gli infermieri e il fisioterapista. Il Medico provvede alla tenuta, compilazione e aggiornamento per la parte sanitaria della cartella sociosanitaria, e della terapia di ciascun ospite.*

#### Responsabile Attività Sanitarie

*Coordina l'équipe di infermieri. Propone nuove metodologie di intervento ed insieme al Coordinatore di Struttura collabora alla progettazione dei piani integrati nell'Area Assistenziale e Sanitaria per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e collabora con le altre figure professionali, nell'elaborazione ed attuazione del progetto individuale di assistenza (PAI) degli Ospiti.*

**Infermieri (INF)**

*L'assistenza infermieristica viene erogata in orario diurno .*

*Gli infermieri svolgono attività di assistenza sanitaria, somministrazione dei farmaci, medicazioni, rilevazione parametri vitali, gestione farmaci, collaborando all'attuazione del programma assistenziale e riabilitativo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana*

**Fisioterapista (FKT)**

*Il servizio riabilitativo per stimolare il recupero o il mantenimento delle capacità motorie dell'ospite, per aiutarlo a raggiungere e mantenere la massima autonomia. Sono previsti progetti individualizzati per chi li richiede.*

**Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)**

*Coordina tutte le attività assistenziali e assicura l'integrazione fra i vari reparti ed è disponibile quotidianamente per informazioni di carattere generale o specifico sull'organizzazione delle attività*

**Tutor**

*Il tutor è l'OSS che si prende cura degli ospiti a livello individuale, garantendo in ogni momento un soggiorno il più confortevole possibile. Il tutor prende visione del **piano assistenziale individuale (PAI)** e, in particolare, degli obiettivi previsti nel progetto assistenziale. Si confronta con i componenti dell'equipe (coordinatrice, animatrice, fisioterapista, infermieri) riguardo allo stato di attuazione del PAI e segnala eventuali azioni/attività che si potrebbero introdurre e che, a suo parere, potrebbero risultare particolarmente gradite agli ospiti.*

**Personale assistenziale (OSS)**

*Addetto all'assistenza dell'ospite nelle necessità quotidiane, garantisce l'assistenza tutelare diurna e notturna*

**Psicologo****Animatore , Responsabile delle Attività di Terapia Occupazionale**

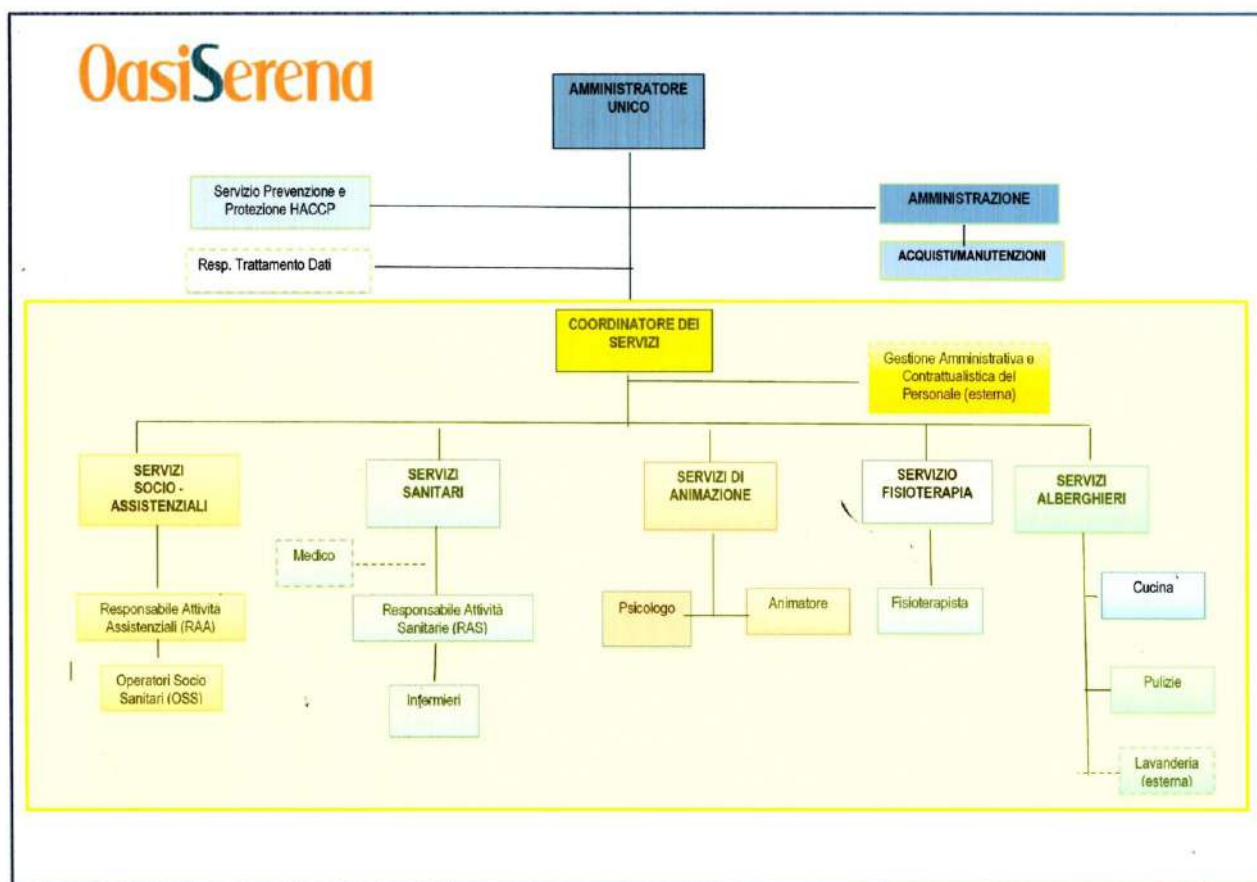
*l'Animatore coordina e pianifica, le attività di animazione e le attua, con cadenza settimanale e mensile.*

*L'Animatore, nella progettazione, coinvolge tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari. Stimola nell'ospite il recupero e il mantenimento delle capacità cognitive e comunicative*

**Personale ausiliario**

*Addetto alle pulizie, alla cucina e alla manutenzione*

### 2.3.2 Struttura organizzativa



### 2.3.3 Servizio di prevenzione

CRA OASI SERENA ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto da: un responsabile, un preposto ( 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 i 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, 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.

Alla formazione del personale di CRA OASI SERENA è riservata una particolare attenzione; la formazione riguarda temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la riqualifica professionale, e la qualità delle prestazioni e servizi erogati.

## 2.4 Tipologia delle prestazioni erogate

### 2.4.1 Servizio di accesso alla struttura

Servizio: Ammissione alla struttura; Fruizione dei servizi; Dimissione

#### PROCEDURE PER L'INSERIMENTO

- > L'accesso alla struttura è subordinato alla disponibilità di posto letto.
- > L'ammissione dell'ospite nella struttura è preceduta da un colloquio di pre-ingresso, visita ai locali ( per ora non consentito dalle procedure anti – Covid 19 ) passaggio di tutte le informazioni utili sulle prestazioni generali fornite (Carta dei Servizi) e Regolamento interno.
- > All'ingresso vengono raccolte informazioni e dati relativi allo stato psico-fisico dell'ospite ed alle sue abitudini e trasferimento dati ed informazioni sulla cartella Socio - sanitaria dell'ospite.
- > Viene elaborato un PAI provvisorio.

#### FRUIZIONE DEI SERVIZI

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

- > Accoglimento nella struttura in presenza dei familiari, dell'infermiera, del Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) . Al momento dell'accoglienza l'ospite o il familiare consegnano:
  - copia dei documenti di identificazione personale;
  - copie della documentazione sanitaria ( relazioni, referti, cartelle sanitarie...);
  - corredo personale.
- > Periodo di "osservazione" (medico – comportamentale) di un mese circa.
- > Elaborazione del Piano Assistenziale Individuale con le specifiche dei bisogni dell'ospite e l'individuazione degli obiettivi, le azioni per raggiungere tali obiettivi, le risorse professionali necessarie.

#### L'ospite:

- > Viene alloggiato in stanza singola o doppia;
- > Viene ricoverato in ospedale in caso di emergenze connesse al suo stato di salute;
- > Si impegna ad osservare le definite regole e norme di vita comunitaria (come da regolamento interno);
- > Si impegna (o per lui i suoi familiari) ad effettuare il pagamento mensile della retta giornaliera definita;
- > Può uscire autonomamente dalla struttura o assieme ai familiari, se esistono le condizioni necessarie e comunque è obbligato ad osservare le attuali normative anti-Covid 19, come per le visite dei familiari in struttura.

#### DIMISSIONE DELL'OSPITE

La dimissione dell'Ospite avviene a seguito:

- > di richiesta scritta da parte dell'ospite o dei suoi familiari;
- > di mancato pagamento della retta da parte dell'ospite/familiare.
- > Situazioni patologiche che richiedono particolari cure che non rientrano nei compiti di CRA OASI SERENA
- > Per comportamenti personale e/o dei famigliari tali da turbare l'ordine della struttura.

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

#### DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'AMMISSIONE

Le istanze per l'accesso/inserimento in CRA OASI SERENA devono essere redatte in carta libera su apposito stampato; sottoscritte dall'interessato/parente di riferimento o dal tutore o ADS (in caso di comprovato e grave impedimento) e devono essere documentate da:

- > 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,
- > Tesserino sanitario;
- > Esenzione del ticket rilasciata dall'az. USL;
- > Verbale della Commissione Medica attestante il grado di invalidità (accompagnamento).
- > Atto di impegno al pagamento della retta nell'ammontare stabilito per i servizi da rendere sia nel caso di pagamento in proprio sia di persona a carico del Comune (CONTRATTO DI ACCETTAZIONE);

#### RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

FINS SRL - CRA OASI SERENA non si assume responsabilità alcuna per eventuali sparizioni di valori conservati a titolo personale dagli ospiti nelle loro stanze e per questo invita i medesimi a non trattenere oggetti preziosi e/o denaro.

FINS SRL - CRA OASI SERENA 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 FINS SRL - CRA OASI SERENA è totalmente esente da ogni responsabilità per eventuali danni recati a terzi, cose o se stesso al di fuori della struttura.

#### 2.4.2 Servizio di assistenza di base

Tutti gli interventi effettuati sull'utente sono concordati con l'équipe multidisciplinare della Struttura, attraverso l'elaborazione 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.

Servizi: Assistenza alla persona per i bisogni primari e secondari

#### BISOGNI PRIMARI

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

Quotidianamente è previsto:

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

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, prodotti dalle migliori case farmaceutiche.



#### 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 erogazione "Servizi Lavanderia".

#### Somministrazione pasti

Le attività fanno riferimento al necessario supporto per agevolare la persona nell'assunzione dei pasti.

Esse si concretizzano in particolare per le persone con scarsa autonomia nella mobilizzazione.

#### Aiuto alla mobilizzazione

Le attività suddette fanno riferimento al necessario supporto per consentire alla persona una attività fisica e di movimento.

Tale attività è rivolta principalmente alle persone che hanno difficoltà nel muoversi in autonomia.

#### BISOGNI SECONDARI

- > Socializzazione;
- > sviluppo della comunicazione e delle relazioni interpersonali;
- > rifacimento letto;
- > pulizia unità abitativa.

#### Quotidianamente è previsto:

- > Uso quotidiano di materiale monouso (presidi per l'incontinenza, guanti, salviette in pannocarta per le cure igieniche, mascherine chirurgiche o FFP2);
- > Pulizia e disinfezione, dopo l'uso, delle attrezzature assistenziali (padelle, storte, catini, carrelli porta-biancheria) con igienizzanti a base alcolica (battericidi, fungicidi e virucidi);
- > 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 nel Bagno settimanale;
- > Pulizia, dopo l'uso, delle attrezzature assistenziali (Box-doccia, barelle doccia, seggioloni), con igienizzanti a base alcolica (battericidi, fungicidi e virucidi);

#### Periodicamente:

- > Aiuto durante le cure estetiche (capelli, unghie ecc...);

#### PARAMETRI DI QUALITA'

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

- > Efficacia PAI;
- > Insorgenza LDD;
- > Controllo cadute;
- > Esecuzione di tutte le attività come da piano di lavoro.



### 2.4.3 Servizio medico e di assistenza infermieristica

In convenzione con l'Azienda U.S.L. di Rimini, si assicurano le prestazioni a rilievo sanitario di seguito individuate:

#### *Assistenza medico generica*

Il Medico di medicina generale della struttura, 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, verrà richiesto all'ospite il cambio del medico.

#### *Assistenza 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 le specialità di fisiatria ( scelta ed assegnazione dei presidi ) assicurando inoltre anche da parte del Servizio di Salute Mentale, e del servizio di Diabetologia , l'attività di assistenza e consulenza.

#### *Assistenza Farmaceutica*

E' garantito tramite il SSN la fornitura dei farmaci compresi nel prontuario terapeutico ospedaliero. Qualsiasi altro farmaco viene reperito nelle più vicina farmacia.

#### *Assistenza Infermieristica*

**L'assistenza infermieristica viene erogata in orario diurno.**

L' infermiere è responsabile di:

- > somministrazione delle terapie (orale, intramuscolo, endovena);
- > gestione delle medicazioni e trattamenti locali;
- > gestione di peg, tracheo, sng;
- > prelievi
- > 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 in infermeria (rifornimenti , scadenze, ecc.).

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

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

- > Corretta somministrazione della terapia;
- > Andamento clinico delle lesioni da decubito (miglioramenti/guarigioni);

### 2.4.4 Servizio di fisioterapia

Il soggiorno, temporaneo o a lunga permanenza, si basa su una valutazione individuale delle abilità residue dell'ospite da parte del fisioterapista. Dopo questa fase, fisioterapista e utente individuano insieme le priorità, dando inizio all'attività riabilitativa più congrua per il ritorno all'autonomia, quando possibile.

Su prescrizione del Medico è impostato il programma riabilitativo per ogni singolo ospite; tale 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 ;
- > Trattamenti personalizzati al letto;
- > Addestramento, consulenza e gestione degli ausili.

Il fisioterapista è il referente per l'area fisioterapica, riabilitativa e di prescrizione ausili con l'AUSL della Romagna. Gli ausili sono a carico dell'ospite, ma vengono consegnati gratuitamente dall'AUSL.

**PARAMETRI DI QUALITA':**

Incidenza del numero degli ospiti che riscontrano miglioramenti rispetto al numero degli ospiti "trattati".

**2.4.5 Servizio di animazione**

La struttura organizza un programma di attività di animazione che è parte integrante del piano assistenziale con valenza psico-socio-riabilitativa. Il programma di animazione viene elaborato dagli animatori e realizzato in collaborazione con l'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.

Le attività di animazione si articolano in quattro differenti aree:

**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.

**Comunicazione**

- a) Attività con gruppi tematici di discussione;
- b) Tornei di carte;

**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.

**Territorio, socialità, cultura**

- a) Uscite mirate alla riscoperta del territorio (musei, laboratori artigianali, sagre, chiese, rassegne di teatro); passeggiate al mare.
- b) Progetti che prevedono il coinvolgimento di scuole materne ed elementari ( in questi due anni di Pandemia, questi progetti sono stati sospesi ).

**PARAMETRI DI QUALITA':**

- Valutazione mensile che registra il livello di partecipazione all'attività;
- Osservazione individuale, mediante la quale è possibile valutare l'atteggiamento e i cambiamenti di ogni singolo ospite nei confronti delle diverse attività;

## **2.5 Servizi di supporto**

### *2.5.1 Servizio di trasporto per esami e visite sanitarie*

#### *Trasporti Sanitari:*

Il trasporto sanitario in caso di ricovero ordinario e dimissioni da presidi ospedalieri pubblici e privati viene svolto dal 118. E' necessario l'accompagnamento di un parente o suo delegato.

#### *Trasporto per visite sanitarie:*

Il costo del trasporto è a carico dell'ospite stesso , anche se viene organizzato dal personale infermieristico. E' necessario l'accompagnamento di un parente o suo delegato. Oppure ci si avvale della presenza del trasportatore , con supplemento di pagamento.

#### *Ricoveri ospedalieri:*

In occasione d'eventuali ricoveri ospedalieri la Struttura s'impegna alla conservazione del posto. La retta è diminuita, in quest' occasione del 20%. 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.

### *2.5.2 Servizio mensa*

#### *Pianificazione*

CRA OASI SERENA utilizza per l'erogazione del servizio mensa con strutture proprie e personale competente per la preparazione. Il servizio mensa si basa sulla preparazione di menù giornalieri di base e menù giornalieri personalizzati. Questi ultimi tengono conto delle disposizioni dietologiche impartite dai medici per i pazienti. I menù di base sono pianificati a livello stagionale (primavera – estate e autunno – inverno). I medesimi tengono conto delle normative sul contenuti di proteine/grassi, delle Kcal/die e sono esposti settimanalmente nelle sale da pranzo della struttura.

#### *Preparazione*

La preparazione del cibo si attua direttamente nei locali cucina della struttura. La responsabilità è affidata a personale competente. 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 autorizzato e competente.

E' prevista la somministrazione:

- nella apposita sala da pranzo;
- 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 e , secondo le norme anti-covid 19 , potrà essere presente in sala da pranzo solo il personale addetto ed anche gli ospiti dovranno rimanere seduti 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 , idratazione a base di succo di frutta e bevande;
- > Pranzo dalle 11,30 alle 12,00;
- > Merenda alle 14,30 ( Thè , caffè d'orzo , dolci , biscotti , yogurt , purea di frutta ecc.. );
- > Break pomeridiano alle ore 17,00 idratazione a base di succo di frutta e bevande;
- > Cena dalle 18,00 alle 18,30.

#### EMERGENZE E NECESSITA'

Eventuali necessità sono soddisfatte dagli operatori presenti con continuità

#### PARAMETRI DI QUALITA'

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

- > Reclami presentati
- > Applicazione del sistema HACCP

### 2.5.3 Servizio di lavanderia

#### **Servizi:**

- > Identificazione della dotazione personale;
- > Raccolta separata della biancheria intima e del vestiario (abbigliamento);
- > Raccolta della biancheria piana ;
- > Lavaggio asciugatura dell'intimo e vestiario a cura della lavanderia esterna;
- > Lavaggio, asciugatura della biancheria piana a cura della lavanderia i esterna;
- > Distribuzione del pulito ai piani.

#### *Dotazione:*

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite dovrà avere tutta la biancheria ed abbigliamento , secondo le indicazioni fornite dalla Struttura.

IL RAA o l'OSS comunicherà periodicamente al familiare referente le necessità di ripristino del corredo; gli indumenti logori dall'uso dovranno essere riparati e/o sostituiti a cura dei familiari dell'ospite. Si ritiene opportuno ricordare l'importanza di portare agli ospiti solo indumenti in cotone felpato o con una percentuale di lana non superiore al 30/40% (no lana merinos, angora, cashmire) , preferibilmente tute non restringibili.

CRA OASI SERENA 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 del trattamento, e viene depositata in appositi sacchi.

I sacchi contenenti la biancheria piana, sono depositati in appositi locali in attesa di essere prelevati da parte della lavanderia industriale esterna.

**Lavaggio, Asciugatura e piegatura:**

Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura sono garantite, dai fornitori, utilizzando idonei impianti ed attrezzature, nonché opportuni detersivi igienizzanti. La distribuzione della biancheria avviene direttamente ai piani. In particolare la biancheria piana viene sistemata in appositi ripiani dai quali viene prelevata quando necessario.

L'intimo e l'abbigliamento viene subito sistemato negli armadi personali degli ospiti.

**PARAMETRI DI QUALITA'**

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

- › Controllo dell'incidenza degli ospiti che reclamano sul servizio del guardaroba

**2.5.4 Servizio di pulizie degli ambienti**

**Il servizio è svolto dal personale addetto della struttura, che opera con attrezzature e materiale necessari. I detersivi sono di ottima qualità e seguono le norme di pulizia anti-Covid19.**

Servizi:

- › Operazioni a frequenza giornaliera;
- › Operazioni da effettuare tre volte a settimana;
- › Operazioni a frequenza settimanale;
- › Operazioni a frequenza bimestrale;
- › Servizio lavaggio stoviglie.

**Operazioni a frequenza settimanale:**

- › Disinfezione delle pareti interne, cabine ascensori e relative porte;
- › Aspirazione con aspirapolvere delle guide interne

**Operazioni a frequenza bimestrale:**

- › Lavaggio di infissi e vetri esterni da ambo le facciate;
- › Lavaggio dei davanzali esterni ed interni e cassonetti;
- › Ripristino della pavimentazione.

**Servizio lavaggio stoviglie:**

- › Da effettuare tre volte al giorno con utilizzo di nostre lavastoviglie industriali collocate in cucina;

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

**2.5.5 Servizio di cura della persona****Particolare attenzione è riservata alla cura dell'aspetto degli ospiti:**

- › Attenzione all'abbigliamento;
- › Barba e capelli curati;
- › Piccole cure estetiche.

Per la cura del piede e delle unghie è prevista la presenza programmata mensile di personale specializzato il quale svolge il servizio con l'ausilio di tecniche e prodotti specifici. Il servizio non è compreso nella retta. Obiettivo del servizio è ottenere il miglioramento di problematiche legate al benessere dei piedi quali micosi ungueali, calli, duri ecc...

Vengono praticati anche massaggi drenanti per microcircolazione.

**2.5.6 Servizio di attività di culto**

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

- › La celebrazione della S. Messa, con frequenza anche giornaliera , ma attraverso la Televisione , a causa della chiusura per Pandemia.

**Attraverso attività personali quali:**  
la preghiera individuale.

### 2.5.7 Servizi Vari.

I servizi presenti nella struttura sono:

- Telefono. La struttura offre la possibilità di comunicazioni telefoniche , anche con modalità di videochiamata.
- Televisione. Il servizio televisivo è installato in ogni sala comune ed in ogni camera . Tutte le camere sono dotate di attacco per apparecchi televisivi.
- Distributori automatici. Al piano terra è presente 1 distributore automatico per bevande calde, fredde ed 1 per snacks. I distributori funzionano con monete o con una chiave ricaricabile. Su richiesta, la Direzione provvede a procurare le chiavi ricaricabili.
- Giornali, riviste e libri. La Struttura mette a disposizione degli Ospiti, dei familiari e del personale, quotidiani locali, riviste e libri.
- Posta. Per gli Ospiti che hanno trasferito la propria residenza presso la struttura si garantisce il ritiro e lo smistamento della posta agli Ospiti. La Struttura non risponde di eventuali ritardi della corrispondenza.

## 2.6 Inserimento: modalità ed informazioni generali

- › L'accesso alla struttura è subordinato alla disponibilità di posto letto.
- › Per l'assegnazione della camera tiene conto di:
  - ⑩ Livello assistenziale
  - ⑩ Compatibilità fra esigenze degli ospiti
  - ⑩ Posti disponibili in quel momento
- › L'ammissione dell'ospite nella struttura è preceduta da un colloquio di pre-ingresso con il Coordinatore. Egli 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 allo stato psico-fisico dell'ospite ed alle sue abitudini e trasferimento dati ed informazioni sulla cartella Socio - sanitaria dell'ospite.
- › Compilazione del primo Piano Assistenziale Individualizzato.  
N.B Possono essere effettuati spostamenti di camere e di tavolo rispetto a quella originariamente assegnata per evidenti ragioni di necessità legate ai punti di cui sopra.  
E' favorita la personalizzazione della camera, nel rispetto del diritto degli altri occupanti la camera, delle esigenze personali e delle norme di sicurezza.

## 2.7 Orari e modalità di accesso

CRA OASI SERENA 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.

- > L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" , aggiornato dal D.Lgs 101/2018
- > Regolamento Europeo 2016/679

Tali strumenti informativi sono:

- a) Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- b) Visione documentazione sanitaria (Cartella sanitaria) e consultabilità delle schede di regolamentazione presso la struttura;
- c) Visione della documentazione Assistenziale (PAI: Piano Assistenziale Individuale);
- d) Affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo;
- e) Informazione sui servizi mediante rubriche pubblicate sui quotidiani locali
- f) Causa pandemia , vengono usate videochiamate o videoconferenze , mail ecc.. che si preferiscono alle comunicazioni verbali

***Nella seguente tabella sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni.***

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
<b>Ufficio Del Coordinatore</b>	> <b>Informazioni sui servizi</b>	<b>Coordinatore</b>	Su appuntamento dalle 09,00 alle 15,00 dal Lunedì al Venerdì	<b>Telefonare allo 0541.721051</b>
<b>Guardiola infermieristica e RAA</b>	> informazioni sulla salute del paziente > Visita paziente/ospite > informazioni socio – assistenziali e infermieristiche	Medico curante e I.P.  Resp. Attività Assistenziali	Secondo la tabella affissa sulla porta dell'ambulatorio	<b>Recarsi in struttura ( se possibile , secondo le attuali normative antiCovid2019 )</b>
<b>Ufficio Amministrativo (Reception Ingresso)</b>	> Informazioni Amministrative > Modalità di pagamento > Ritiro fatture e documenti fiscali	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 09,00 alle 13,30 dal lunedì al venerdì, e fino alle 16,00 il lunedì e il giovedì	<b>Telefonare allo 0541.721051</b>

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 alle disposizioni legislative relative alla Privacy Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" , aggiornato dal D.Lgs 101/2018 , Regolamento Europeo 2016/679 sulla Privacy , non vengono forniti telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.

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

## **2.8 Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i famigliari**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso CRA OASI SERENA e che non arrechino disturbo agli altri ospiti. In questi ultimi due anni di Pandemia , sono stati emanate delle Direttive Statali e Regionali , per l'accesso in struttura e le visite agli ospiti. Le visite si svolgono al piano zero con i dovuti

DPI e con le dovute distanze. E' necessario prenotarsi alcuni giorni prima e possono entrare per ogni ospite , solo due persone. Nei mesi estivi le visite si svolgono nel gazebo del giardino e nel giardino stesso.

## 2.9 Associazioni di volontariato

### 2.9.1 Volontariato

CRA OASI SERENA garantisce la messa a disposizione di spazi adeguati (sala polivalente) per le attività svolte da associazioni di Volontariato con specifica competenza nel campo delle persone anziane e/o delle persone con disabilità portatori. Le attività svolte, da *animatori* qualificati, sono di intrattenimento tipo ludico e culturale.

I volontari, singoli ed organizzati in gruppi, svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della Residenza, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitario, quali ad esempio accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da svolte sono concordate con la Direzione del servizio e coordinate dall'Animatore. ( Da tenere presente che in questi due anni di Pandemia, queste attività sono necessariamente cessate.

### 2.9.2 Tirocini e Stage formativi

La Residenza è aperta ad accogliere operatori durante il loro percorso formativo inviati dai centri di formazione, per effettuare tirocini e stage regolamentati.

Nell'ambito della responsabilità sociale che questa struttura intende continuare ad assumersi, la struttura è disponibile ad accogliere persone inviate dai servizi sociali e dai diversi servizi dell'Azienda Usl della Romagna ( Enti di formazioni , Enti di formazione anche stranieri.. )

## 2.10 Rette

### 2.10.1. Retta e modalità di pagamento/riscossione

La retta a carico dell'utente, nonché le modalità di corresponsione della retta, sono indicate in appositi allegati alla presente Carta dei servizi (**Allegato n. 3**).

- La retta è stabilita dal gestore, il quale provvede alla riscossione delle rette dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:
- La retta è giornaliera e deve essere pagata anticipatamente entro i primi 10 giorni del mese cui la retta attiene;
- la retta a carico dell'anziano è riconosciuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione compreso;
- La retta a carico dell'ospite è ridotta esclusivamente per le giornate di ricovero ospedaliero per una percentuale del 20% calcolata sulla retta giornaliera. La riduzione della retta decorre dal giorno del ricovero indipendentemente dall'orario in cui si verifica) al giorno antecedente alla dimissione. Nessuna riduzione è applicata per assenze dovute ad altre ragioni;
- **Non è richiesto un deposito cauzionale.**

La retta di ingresso va pagata con le seguenti modalità:

- Al momento dell'ingresso, per gli ingressi fino al 10 del mese viene effettuato il primo pagamento che riguarda il mese in corso.
- Per gli ingressi dall' 11 in poi, il primo pagamento comprende anche il mese successivo; In caso di dimissioni volontarie e, nel rispetto amministrativo dei tempi precedentemente indicati (almeno dieci giorni di preavviso oppure il pagamento dei giorni non compresi nel preavviso), verrà emessa nota di accredito entro la fine del mese in cui è avvenuta la dimissione. Il pagamento della nota di accredito sarà effettuato entro il 10 del mese successivo alla dimissione;

Per agevolare il pagamento delle rette da parte degli utenti, il gestore prevede le forme di riscossione più comuni, la forma migliore è quella del bonifico bancario. Al momento dell'ingresso il cliente e/o familiare comunicherà il nominativo a cui intestare la fattura per il pagamento della retta.

Sono **escluse dal costo della retta** e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:



- ⑩ *Spese farmaceutiche, compensi dovuti dall'utente a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura (es. visite specialistiche private, trasporti, accompagnamento ai trasporti);*
- ⑩ *Spese per prodotti per incontinenza non forniti dall'AUSL in maniera adeguata ;*
- ⑩ *Soggiorni all'esterno della struttura;*
- ⑩ *Protesi e ausili (dentiere, occhiali e gli ausili posturali e per la mobilità non dispensati dal SSN) , ausili per l'incontinenza in maniera adeguata;*
- ⑩ *Assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.).*
- ⑩ *Biancheria ed effetti personali;*
- ⑩ *Visite e consulenze specialistiche non convenzionate con l'Azienda Usl;*
- ⑩ *Servizio di parrucchiere e podologo;*
- ⑩ *Ausili per la deambulazione;*
- ⑩ *Spese di lavanderia ed etichettatura ( Euro 70,00 mensili )*
- ⑩ *Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie in genere o altri motivi;*
- ⑩ *Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.*

#### 2.10.2. Procedure in caso di mancato pagamento

In caso di mancati pagamenti il gestore invia all'utente/familiare un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il gestore indicherà le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, si procederà al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso il gestore addebita il corrispettivo dovuto, oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

Qualora il mancato pagamento della retta si protragga per due mensilità, si disporrà la dimissioni dell'ospite e si darà corso all'avvio del procedimento di recupero coattivo delle somme.

#### 2.10.3. Attestazione spese assistenza specifica

Il gestore si impegna a rilasciare l'attestazione sulla base delle giornate di presenza e dell'effettivo pagamento da parte degli utenti, delle spese di assistenza specifica sostenute dagli utenti che gli stessi potranno utilizzare ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente.

L'attestazione sarà rilasciata all'intestatario delle fatture relative alle rette.

#### 2.10.4 Pagamento del corrispettivo

Ogni anno l'Ente Gestore determina i valori delle rette, i servizi inclusi e redatto il listino prezzi di ulteriori servizi erogabili a richiesta.

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

- il pagamento della quota di competenza e degli eventuali extra alla struttura, deve avvenire entro il giorno 10 del mese di competenza;

- il pagamento viene effettuato all'ufficio Amministrazione. La funzione addetta rilascia regolare Fattura;

Su richiesta e nel periodo previsto , si rilascia idonea certificazione ai sensi del DRG 477/99 o DPR 917/86 ai fini della dichiarazione dei redditi

### 2.11 Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dalla segreteria.

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

### 3.1 Fattori e standard di qualità

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.

Gli standard sono espressamente previsti nelle singole "Schede di regolamentazione dei servizi".

CRA OASI SERENA 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 o da terze parti interessate;
- > Comportamento del personale

#### *Rispondenza alle esigenze degli ospiti*

Il campo di applicazione dei servizi assistenziali e di cura della persona, sono personalizzati per gli ospiti in funzione di specifiche esigenze rilevate.

#### *Continuità e regolarità del servizio*

La struttura si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura.

Modalità e tempi sono specificati nei singoli documenti che li regolamentano.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- > una pianificazione delle attività/servizi che CRA OASI SERENA è tenuta ad osservare;
- > una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale idoneo all'erogazione dei servizi basilari ed alla soluzione di situazioni di emergenza;
- > regole di gestione e controllo per l'erogazione dei servizi in conformità alle normative ISO 9001.

#### *Completezza ed accessibilità alle informazioni*

CRA OASI SERENA comunica con l'Ospite e le terze parti che lo rappresentano, attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2. Essa si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti dagli ospiti o di terzi parti, in funzione del loro peso ed importanza, viene assicurata risposta scritta.

#### *Comportamento del Personale*

Il comportamento del personale (dipendente o fornitore esterno qualificato) addetto all'erogazione dei servizi regolamentati, è un veicolo importante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi previsti dal legislatore sia per l'immagine di CRA OASI SERENA.

Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro familiari con rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni.

Tutti i dipendenti sono muniti di tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati il nome e la qualifica.

## 3.2 Indicatori di Qualità

<u>Garanzia</u>	<u>Indicatore d'attività</u>	<u>Indicatore di qualità</u>	<u>Standard obiettivo</u>
<u>Area Accesso e Inserimento</u>			<b>%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consegna della Carta dei Servizi e Contratto al momento di ingresso/accoglienza</li> </ul>		<i>N.famigliari cui è stata fornita la CdS/totale famigliari ospiti</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informazioni fornite sulla struttura e visita agli ambienti</li> </ul>		<i>N. famigliari informati al momento dell'accesso/ totale famigliari</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentazione figure di riferimento</li> </ul>		<i>N. famigliari a cui sono state presentate le figure di riferimento/ N. famigliari</i>	<b>100%</b>

### AREA STRUTTURA

<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilità di spazi e attrezzature adeguate, atte a soddisfare le esigenze di socializzazione e di assistenza individualizzata dell'ospite</li> </ul>		<i>N. di famigliari che ritengono gli spazi adeguati alla socializzazione/ totale famigliari</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento della pulizia, di un adeguato stato igienico degli ambiente realizzazione di un programma di pulizia della struttura</li> </ul>		<i>N. di famigliari che ritengono i locali della Residenza puliti/ totale famigliari</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenza di menù variato stagionalmente</li> </ul>		<i>N. di famigliari che ritengono sia presente un menù vario e personalizzato/ totale famigliari</i>	<b>100%</b>

### AREA INFORMAZIONE

<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempestiva comunicazione delle informazioni riguardanti aspetti organizzativi ed operativi</li> </ul>		<i>N. di famigliari cui sono stati comunicati tempestivamente cambiamenti organizzativi e operativi di carattere straordinario/ totale famigliari</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informazione tempestiva su variazioni di rilievo di tipo sanitario e assistenziale</li> </ul>		<i>N. di informazioni tempestive/n.di variazioni di rilievo</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Riservatezza degli ospiti</li> </ul>		<i>n.famigliari soddisfatti della riservatezza/n. di famigliari interpellati</i>	<b>100%</b>

## AREA ASCOLTO E PARTECIPAZIONE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Occasioni organizzate di socializzazione interne ed esterne che coinvolgono utenti, operatori e famiglie, anche valorizzando l'apporto/aiuto volontario dei familiari (cancellate causa Pandemia )</li> </ul>		<i>N. di familiari che hanno partecipato ad attività ricreative/N. familiari invitati</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condivisione del piano: sottoscritto dall'utente e/o dai familiari, o in caso di necessità dai legali rappresentanti o dall'amministratore di sostegno</li> </ul>		<i>N. familiari che hanno condiviso/n.famigliari</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodica indagine tramite questionari di soddisfazione</li> </ul>	<i>Relazione di monitoraggio e verifica delle garanzie</i>	<i>Valori Buono/Ottimo</i>	<b>&gt;80%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità e strumenti per l'informazione, l'ascolto e la partecipazione degli utenti e dei familiari (ad esempio questionari di soddisfazione, attività di gruppo finalizzate alle verifiche del servizio, verifiche esterne di cittadini e familiari</li> </ul>	<i>Presenza verbali</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela dei diritti, di gestione dei reclami e suggerimenti e di verifica della qualità dei servizi</li> </ul>	<i>Presenza di una relazione di monitoraggio e verifica</i>		

## AREA PERSONALIZZAZIONE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione del piano assistenziale individuale per ogni utente</li> </ul>	<i>n. PAI/N tot. ospiti</i>		<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica semestrale o in caso di variazioni delle condizioni di salute dell'ospite</li> </ul>	<i>n. PAI verificati/n.PAI elaborati</i>		<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizzazione dell'alimentazione dell'ospite</li> </ul>		<i>N. familiari che ritengono personalizzata l'alimentazione / n. familiari interpellati</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente</li> </ul>		<i>N. familiari soddisfatti del rispetto delle credenze/ n. familiari interpellati</i>	<b>100%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La verifica sistematica delle condizioni dell'ospite (adeguamento piano assistenziale)</li> </ul>			<b>100%</b>

## AREA SOCIALIZZAZIONE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione alle attività ricreative in relazione alle attitudini dell'ospite</li> </ul>		<i>N. familiari soddisfatti della partecipazione dell'ospite alle attività creative/n. familiari interpellati</i>	<b>100%</b>
--	--	---	-------------

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Identificazione: Carta servizi/02  Pag. 29 di 30
---	----------------------------	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>Programma Attività di Animazione</li> </ul>	<i>Presenza Programma di Animazione</i>		
--	---	--	--

## AREA FORMAZIONE

<ul style="list-style-type: none"> <li>E'assicurato un programma annuale di formazione continua ed aggiornamento,</li> </ul>	<i>Presenza programma annuale di formazione</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Partecipazione del personale a seminari e convegni d'aggiornamento professionale</li> </ul>	<i>N. operatori che hanno partecipato a seminari/n. operatori richiedenti</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>personale competente ed in possesso della qualifica prevista dalle norme vigenti</li> </ul>	<i>N. operatori qualificati/n. operatori presenti</i>		

<i>AREA SERVIZI</i>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione della lavanderia</li> </ul>		<i>N. familiari soddisfatti servizio lavanderia/n. famigliari interpellati</i>	<b>100%</b>

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di tutela e di verifica

#### 4.1 Reclami

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 CRA OASI SERENA, garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare, conseguentemente, interventi di miglioramento.

L'ospite o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema e, se possibile, gli eventuali suggerimenti correttivi.

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 espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere il Riesame da parte della Direzione del reclamo inoltrato, per un definitiva risposta.

## **4.2 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

### *4.2.1 Relazione sullo stato degli standard*

Semestralmente vengono monitorati gli standard di qualità

### *4.2.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti*

CRA OASI SERENA si impegna ad effettuare, periodicamente, una analisi sulla qualità e sul grado di soddisfa cimento del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso un 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 tiene conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative rese disponibili.

## **ALLEGATI**

Allegato 1: Scheda per segnalazioni di disfunzioni-suggerimenti-reclami

Allegato 2: Regolamento di tutela

Allegato 3: Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente