

# ***L'INFINITO***

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

**P.ZZALE DELFINA CIMA 1  
FORLI'**

Luglio 2022

<b>SANINVEST GROUP SRL</b>  <b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 2 di 14
---	--------------------------	---

*Gentile Signora / Egregio Signore,*

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

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

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

*Infatti nel presente documento troverà informazioni su:*

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

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

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

*A disposizione per ogni chiarimento,*

*L'Amministratore Unico  
Lino Dr. Riemma*

<p><b>SANINVEST GROUP SRL</b></p> <p><b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 3 di 14</p>
--	---------------------------------	---

## 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 dell'ospite

3.4 Struttura e come arrivare

3.5 Valutazione e monitoraggio della qualità del servizio

### 4. Trasparenza

### 5. Tutela e reclami

### 6. Informazioni di supporto

6.1 Rappresentanti e responsabili della struttura

6.2 Formazione

6.3 Servizio di Prevenzione e Protezione

6.4 Validità della Carta dei Servizi

### 7. Schede di regolamentazione dei Servizi:

- regolamentazione del servizio di accesso alla struttura
- regolamentazione del servizio di assistenza tutelare
- regolamentazione del servizio medico e di assistenza infermieristica
- regolamentazione del servizio di fisioterapia
- regolamentazione del servizio di animazione
- regolamentazione dei servizi di supporto
- regolamentazione del servizio ristorazione
- Documento Parametri di Qualità e relativi standard

<p><b>SANINVEST GROUP SRL</b></p> <p><b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 4 di 14</p>
--	---------------------------------	---

## 1. PREMESSA

La Residenza L'Infinito 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” e s.m.i.

nonchè a:

- Regolamento (UE) 2016/679 “relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati”.
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08 e successive modificazioni),
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231

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 9000.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite e, a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

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

Altri documenti collegati:

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

<p><b>SANINVEST GROUP SRL</b></p> <p><b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 5 di 14</p>
--	---------------------------------	---

## **1.1 Mission ed obiettivi generali**

La gestione della Residenza L'Infinito da parte della società SANINVEST SRL è volta a:

- **assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona autosufficiente e non autosufficiente, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze e in ottemperanza alle normative vigenti, al fine di perseguire il soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;**
- **assicurare le migliori condizioni di salute 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 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 L'Infinito possa acquisire e consolidare il suo ruolo di struttura di riferimento del proprio territorio per quanto attiene le attività assistenziali all'anziano.

## **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 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.

<b>SANINVEST GROUP SRL</b>  <b>Residenza Sanitaria</b> <b>L'Infinito</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 6 di 14
---	--------------------------	---

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

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

### **L'Integrazione**

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

### **Continuità del servizio**

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo pertanto la massima continuità 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**

RSA L'Infinito è una residenza 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.

La struttura nasce dallo spin off della Residenza Sanitaria Assistenziale Al Parco dalla quale è automa seppur adiacente per rivolgere le conoscenze acquisite ad una utenza esclusivamente privata.

<b>Servizio di:</b>	<b>Posti Letto</b>
Casa Residenza per anziani non autosufficienti (CRA) con posti per ricoveri in regime privatistico per i quali la retta è a totale carico dell'utente.	32

I ricoveri possono essere permanenti e temporanei a seguito di dimissione post ospedaliera e di sollievo alla famiglia.

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.

<p><b>SANINVEST GROUP SRL</b></p> <p><b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 7 di 14</p>
--	---------------------------------	---

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

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

Il personale sanitario e assistenziale è qualificato ed esperto, si compone di medici, infermieri, fisioterapisti, 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, anche in occasione di specifici incontri, agli ospiti e famigliari 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 L'Infinito 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 aventi diritto;
- 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 tali 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;
- 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.

<p><b>SANINVEST GROUP SRL</b></p> <p><b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 8 di 14</p>
--	---------------------------------	---

### 3.1.3 *Completezza ed accessibilità alle informazioni*

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

### 3.1.4 *Comportamento del Personale*

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

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

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 sanitaria L'Infinito utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che l'Ospite o terzi in sua rappresentanza (Familiari, Amministratori di Sostegno, Tutore), siano informati:

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

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

Alle richieste ed ai reclami scritti viene assicurata risposta scritta nel rispetto di apposita procedura aziendale.

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

Tali strumenti informativi, oltre alla presente Carta dei Servizi, sono:

- a) Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- b) Affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo presso il nucleo o presso i punti informativi presso il salone d'ingresso, bacheche in prossimità degli accessi ai reparti
- c) Visione documentazione sanitaria (Cartella clinica).
- d) Condivisione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI: Piano Assistenziale Individuale sia in fase di prima redazione, sia dei successivi aggiornamenti).

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

<b>SANINVEST GROUP SRL</b>  <b>Residenza Sanitaria</b> <b>L'Infinito</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 9 di 14
---	--------------------------	---

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

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
<b>Ufficio Coordinatrice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sui servizi</li> </ul>	Coordinatrice	Su appuntamento dalle 09,00 alle 15,00 dal Lunedì al Venerdì	Telefonare allo 0543/481491
<b>Guardiola infermieristica</b>  <b>RAA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni sulla salute del paziente</li> <li>• Visita paziente/ospite</li> <li>• informazioni socio – assistenziali</li> </ul>	Medico curante Resp. Attività Sanitarie (RAS) Infermiere  Resp Attività Assistenziali	Secondo la tabella affissa sulla porta dell'ambulatorio  Secondo orario settimanale affisso nel nucleo	Recarsi in struttura
<b>Ufficio Amministrativo (Reception Ingresso)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni Amministrative</li> <li>• Modalità di pagamento</li> <li>• Ritiro fatture e documenti fiscali</li> </ul>	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 08,30 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, dalle 09,00 alle 12,00 il sabato.	Telefonare allo 0543/481491

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 e laddove non siano presenti attrezzature elettromedicali, o utilizzando il servizio a pagamento di telefono in camera.

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

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

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

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

#### **VISITE AGLI OSPITI**

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni dalle 8.30 alle 21.30. E' comunque gradito che durante gli orari dei pasti i familiari non soggiornino nella sala da pranzo principale, la permanenza di un familiare al momento del pasto è prevista o in stanza o in soggiorni all'occorrenza attrezzati.

<p><b>SANINVEST GROUP SRL</b></p> <p><b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 10 di 14</p>
--	---------------------------------	--

Al momento dell'arrivo in 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, se non preventivamente concordato con i referenti sanitari e assistenziali nel rispetto di quanto previsto dal PAI
- accedere in maniera autonoma a locali riservati al personale di struttura.

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.

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

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

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

### **3.3 GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

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 come di seguito illustrata.

- ❖ dalle 6.00 alle 9.00: alzata e cura della persona in autonomia o con aiuto degli operatori, a seconda delle esigenze, eventuali medicazioni e terapie;
- ❖ dalle 7.30 alle 9.00: attività di riabilitazione passiva a letto
- ❖ dalle 8.15 alle 9.15: colazione in sala pranzo o nelle proprie camere;
- ❖ dalle 8.30 alle 12.00: (prima del pranzo) gli Ospiti hanno la possibilità di :
  - eseguire il bagno assistito;
  - seguire attività di animazione,
  - seguire attività di riabilitazione e utilizzare la palestra e le attrezzature esistenti;
  - guardare la tv;
  - ascoltare musica;
  - leggere quotidiani, riviste e libri;
  - occuparsi di piante e fiori;
  - passeggiare in struttura o all'esterno nel giardino;
  - uscire in compagnia di parenti e amici;
  - ricevere terapie.
- ❖ alle 10.30 giro di idratazione con bevande, succhi di frutta e the;
- ❖ alle 11.45 Inizio del pranzo per gli ospiti allettati con necessità di assistenza
- ❖ alle 12.00 pranzo
- ❖ dalle 13.00 alle 15.00 riposare a letto in camera,
- ❖ dalle 14.00 alle 16.30 eseguire il bagno assistito

<p><b>SANINVEST GROUP SRL</b></p> <p><b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 11 di 14</p>
--	---------------------------------	--

- ❖ dalle 14.30 alle 18.00 gli Ospiti hanno la possibilità di:
  - fare merenda
  - eseguire attività di animazione
  - usufruire del servizio barbiere, parrucchiere, pedicure (in base alla programmazione);
  - ricevere terapie
- ❖ alle 17.45 Inizio della cena per gli ospiti allettati con necessità di assistenza
- ❖ alle 18.00 cena
- ❖ Dopo cena hanno i residenti hanno la possibilità di:
  - guardare la tv in salone o nella propria camera;
  - rimanere alzati in compagnia di altri ospiti
  - ritirarsi nella propria camera
  - ricevere terapie
  - andare a letto con cure igieniche in modo autonomo o con l'aiuto di Operatori

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

### **3.4 Struttura e come raggiungerla**

La Struttura di moderna costruzione, è collocata nell'immediata vicinanza del complesso ospedaliero di Forlì "Morgagni - Pierantoni", si sviluppa su un unico livello e dispone di

- Soggiorni,
- sala da pranzo,
- camere doppie o singole tutte con bagno, balcone, televisore e letti articolati, inoltre ogni stanza dispone dell'erogazione centralizzata dell'ossigeno
- bagno assistito,
- moderna ed attrezzata palestra,
- nonché di un ampio giardino protetto e attrezzato con gazebo e sedute.

Gli ambienti sono stati concepiti per il rispetto della privacy e per un'adeguata assistenza delle persone non autosufficienti.

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

#### **Come raggiungerci:**

La Residenza L'Infinito (Tel. 0543/481491) si trova a Forlì in Piazzale Delfina Cima 1, in zona antistante l'Ospedale della città "Pierantoni-Morgagni":

in autobus: n.2 e n. 3 fermata di Via Forlanini (quella precedente l'Ospedale Pierantoni Morgagni),

in auto: seguire le indicazioni per l'Ospedale Pierantoni-Morgagni, svoltare a destra 50 metri prima nel parcheggio antistante la struttura.

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

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

<p><b>SANINVEST GROUP SRL</b></p> <p><b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p><b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 12 di 14</p>
--	---------------------------------	--

L'indagine viene effettuata attraverso questionario distribuito agli ospiti e/o ai loro famigliari e i cui risultati in forma anonima sono successivamente esposti e disponibili all'utenza.

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.

Di norma la campagna di rilevazione del gradimento del servizio offerto viene condotta annualmente e il report riassuntivo dei risultati è in distribuzione per gli utenti.

#### **4. TRASPARENZA**

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

La Direzione si rende disponibile a instaurare rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (AUSL, 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 dedicati:

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

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

La Struttura assicura che gli utenti siano protetti da ogni forma di abuso. A questo fine ha definito modalità e procedure per la prevenzione e gestione degli atti di abuso/maltrattamenti e la garanzia dei diritti degli utenti cui gli operatori tutti devono attenersi, nonché procedure per 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 organizzerà corsi di formazione ai propri operatori aventi ad oggetto la relazione e la comunicazione.

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

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

Le segnalazioni, che saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare – conseguentemente - interventi di miglioramento, possono essere presentate o inviando una lettera o un fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata o tramite la compilazione del modulo

<b>SANINVEST GROUP SRL</b>  <b>Residenza Sanitaria</b> <b>L'Infinito</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 13 di 14
---	--------------------------	--

specificatamente predisposto e richiedibile al personale in qualsiasi momento. Tale modulo può essere consegnato al Coordinatore o depositato nell'apposita urna presente in guardiola.

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 all'interessato una risposta scritta entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere al Legale Rappresentante il riesame del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

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

## **6. INFORMAZIONI DI SUPPORTO**

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

<b>Rappresentante Legale:</b>	<b>Riemma Dr. Lino</b>
<b>Responsabile Amministrativo</b>	<b>Villa Debora</b>
<b>Rapporti con le Istituzioni:</b>	<b>Natali Luciano</b>
<b>Responsabile Aziendale Qualità:</b>	<b>Agrati dr.ssa Chiara</b>
<b>Referente Formazione</b>	<b>Rossi dr.ssa Giulia</b>
<b>Coordinatrice:</b>	<b>Biondi Francesca</b>
<b>Responsabile Attività sanitarie (RAS):</b>	<b>Silva Zattoni</b>
<b>Psicologa</b>	<b>Selvaggi Dr.ssa Francesca</b>

### **6.2 Formazione**

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

### **6.3 Servizio prevenzione e protezione**

La Residenza L'Infinito ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto dal responsabile, dal medico competente, dal rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

<b>SANINVEST GROUP SRL</b>  <b>Residenza Sanitaria L'Infinito</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS</b> rev.00 del 01/07/2022 Pag 14 di 14
---	--------------------------	--

La struttura ha prodotto e mantiene aggiornati i documenti previsti dalla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, quali: 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 01/07/2022 per la durata di 3 anni. Se necessario, ed in funzione di strumenti e di formali atti di pianificazione annuale, il documento può essere aggiornato prima della scadenza indicata.