

Carta dei Servizi

CDS_MESE 01_ANNO 2012

REVISIONE QUATTRO DEL 01/01/2012



Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto nella Residenza San Nicola, dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alla necessità di informazioni chiare e complete. Rappresenta un documento importante e significativo che raggruppa in sé tutti gli obiettivi e i principi che orientano e guidano la gestione della Struttura.

La Residenza San Nicola, attraverso la Carta dei Servizi punta al:

- miglioramento della qualità di vita degli Ospiti, delle loro famiglie e del territorio nel quale è ubicata la Struttura, sia attraverso la partecipazione attiva e la collaborazione e sia grazie alla qualità dei Servizi alberghieri, volti a valorizzare il contesto e l'ambiente di cura;
- costruzione di un rapporto umano e il più possibile personalizzato con l'Ospite e la sua famiglia, grazie alla pianificazione dei P.A.I. (Piani di Assistenza Individuali) e grazie a un adeguato rapporto numerico tra il Personale e gli Ospiti; la continuità relazionale permette così un'assistenza socio-sanitaria di qualità soddisfacente e a misura di Persona;
- garanzia dei Servizi sanitari, grazie anche all'apporto e alla partecipazione delle strutture sociali comunali, associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al Servizio;
- integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale), per una rete di sostegno più efficace;
- realizzazione di un modello aziendale efficiente, capace di raccontare l'organizzazione delle RSA per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture Segesta; i corsi e le attività di formazione continua, garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso la Residenza San Nicola abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission Segesta, di cui fa parte.

La Direzione

Presentazione	pag 5
Finalità	
Valori	
Obiettivi Generali	
Struttura organizzativa	pag 7
Reception	
Ufficio amministrativo	
Direzione	
Ingresso	pag 8
Modalità di ingresso	
Accoglienza	
Dimissioni	pag 10
Dimissioni	
Decesso	
Servizi rivolti alla Persona	pag 11
Assistenza sanitaria	
Servizio medico	
Assistenza infermieristica	
Assistenza diretta alla Persona	
Attività di riabilitazione	
Animazione culturale	
Servizio di consulenza psicologica	
Volontariato	
Assistenza religiosa	
Fornitura ausili	
Fornitura farmaci	
Servizi alberghieri	pag 13
Servizio ristorazione	
Pulizia ambienti	
Parrucchiera e manicure	

Informazioni utili

pag 14

Composizione stanze

Orari di visita

Luoghi d'incontro

Telefono

Trasporti

Uscita dalla Struttura con i Parenti

Richiesta di documentazione

Posta

Come raggiungerci

La retta

La giornata tipo

Tutela della Privacy

pag 17

Consenso informato

Garanzie di Qualità

pag 18

Indicatori di Qualità

pag 19

Miglioramento e partecipazione

pag 21

Questionario di soddisfazione

Suggerimenti

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN NICOLA

Via Piandanna, 4/G • 07100 Sassari

T +39 079 2550801 • F + 39 079 2550890

E info@rsasannicola.com

www.rsasannicola.grupposegesta.com

Carta dei Servizi

Presentazione

La R.S.A. San Nicola è ubicata in via Piandanna a Sassari, è distribuita su due piani ed è dotata complessivamente di 120 posti letto per Persone non autosufficienti.

All'interno della Struttura sono state eliminate le barriere architettoniche e lo spazio comune è usufruibile da tutti gli Ospiti per facilitare la socializzazione e la qualità della vita.

Tutti i bagni sono dotati dei più moderni ausili.

Particolare attenzione è stata posta alla personalizzazione delle camere e degli spazi.

FINALITÀ

La R.S.A. San Nicola, è una Struttura residenziale aperta finalizzata a fornire accoglimento e prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera, a Persone non auto-sufficienti totali.

VALORI

Valori significativi della R.S.A.:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- il ruolo sociale dell'Anziano anche se istituzionalizzato.

La R.S.A. eroga un Servizio riabilitativo "globale" alla Persona non autosufficiente.

La mission della R.S.A. San Nicola è:

- garanzia di un'assistenza qualificata;
- ricerca di ottimali livelli di salute;
- mantenimento, dov'è possibile, della capacità funzionale residua della Persona non autosufficiente;
- approccio globale alla Persona con interventi mirati;
- formazione continua del Personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale.

Carta dei Servizi

Presentazione

OBIETTIVI GENERALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'organizzazione della R.S.A. garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività della R.S.A., che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali.

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del Servizio. In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali non conformità, o suggerimenti per ottimizzare l'organizzazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza, viene effettuata senza compromettere l'efficacia del Servizio reso.

Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

L'organizzazione della R.S.A. intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la totale informazione sulle possibilità offerte dalla Residenza ritenendo che questa rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del Servizio stesso.

Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

RECEPTION

La Residenza San Nicola è dotata di un Servizio Reception funzionante tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30. Agli addetti alla Reception ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità; la loro disponibilità e cortesia è utile per dare informazioni in merito a:

- pratiche ricovero e consegna modulistica;
- prenotazione parrucchiere;
- utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- collocazione degli Ospiti nei vari nuclei, nel rispetto della Privacy.

UFFICIO AMMINISTRATIVO

È aperto dal lunedì al venerdì indicativamente dalle ore 09.30 alle ore 13.30.

Gli Impiegati Amministrativi sono responsabili:

- delle pratiche amministrative (procedure d'ingresso e Contratto);
- delle statistiche di competenza;
- dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- del Servizio Accoglienza;
- del rilascio di certificati;
- della fatturazione ai Clienti;
- dei pagamenti e rimborsi.

DIREZIONE

All'interno della Residenza San Nicola operano in stretta collaborazione la Direzione Gestionale e la Direzione Sanitaria. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze assume la responsabilità complessiva della Struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della R.S.A..

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali. Alla Direzione è possibile accedere senza alcune formalità sia per gli Ospiti che per i familiari.

Carta dei Servizi

Ingresso

MODALITÀ DI INGRESSO PAZIENTI IN CONVENZIONE

Le Persone interessate possono richiedere informazioni e modulistica alla Reception o al Servizio Accoglienza. Il Personale dell'Ufficio è disponibile ad accompagnare per una visita alla Struttura. Tali moduli dovranno poi essere consegnati al Punto di Accesso dell'Azienda USL 1 di Sassari, all'U.V.T., che invierà la documentazione per l'ingresso all'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.).

La collocazione nella lista d'attesa prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza (dimissione ospedaliera e segnalazioni del Servizio sociale) che quello cronologico.

Nel momento in cui si libera un posto letto il personale del Servizio Accoglienza della Residenza San Nicola contatta l'U.V.T. per avere informazioni sul possibile ingresso.

Durante questo colloquio vengono fornite le ultime informazioni necessarie per l'ingresso, cioè il numero di corredo e il promemoria di ingresso dove vengono indicati i documenti necessari e concordato il giorno e l'ora dell'ingresso.

Il Direttore Gestionale con l'Ufficio Amministrativo, predispongono il Contratto con l'Ospite, o con un suo familiare. All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno.

Il Contratto con la R.S.A. San Nicola stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy, che per quanto attiene agli aspetti economico-finanziari.

PAZIENTI PRIVATI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza e sui suoi Servizi, anche telefonicamente, e ritirare la relativa modulistica per la domanda di ingresso, presso la Reception o il Servizio Accoglienza.

Il Personale dell'Ufficio è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

Il modulo della domanda dovrà essere riconsegnato, debitamente compilato, presso il Servizio Accoglienza; l'Unità di Valutazione Interna composta dalla Direzione Gestionale, Direzione Sanitaria e dal Servizio Accoglienza prenderà in esame la domanda.

Se la situazione clinico-sociale dell'Ospite viene ritenuta idonea, il nominativo viene inserito nella lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri:

- quello dell'urgenza del ricovero (dimissione ospedaliera/segnalazioni da parte del Servizio Sociale);
- quello dell'ordine cronologico della domanda;
- quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza provvede a contattare i familiari per definire le modalità di entrata.

In questa occasione vengono fornite le ultime informazioni necessarie per l'ingresso e vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

Carta dei Servizi

Ingresso

ACCOGLIENZA

La Coordinatrice accoglie l'Ospite e gli eventuali familiari all'entrata della Struttura, presenta l'Ospite ai residenti, avendo cura di comunicare:

- l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- la collocazione dei vari Servizi;
- l'orario visite Parenti;
- l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Un Operatore accompagna l'Ospite nella stanza assegnata, prende in consegna il corredo e lo assiste nei primi momenti di ambientazione.

Il Medico, assistito dalla Coordinatrice, visita l'Ospite e mette a punto la terapia farmacologica.

Carta dei Servizi

Dimissioni

DIMISSIONI

ACCOGLIENZA PER PERIODI DI LUNGA DEGENZA

Il Contratto per soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

ACCOGLIENZA PER PERIODI DI TEMPO PROGRAMMATI

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza.

Il Contratto di inserimento tramite U.V.T. scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga che deve essere chiesta all'U.V.T. di riferimento almeno 30 giorni prima della naturale scadenza.

La dimissione di un paziente ricoverato U.V.T. è automatica a seguito di un ricovero in ospedale superiore a 10 giorni.

Al termine di entrambi i soggiorni, l'Ospite riceve il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

DECESSO

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.

In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (carta d'identità, codice fiscale, tesserino sanitario, ecc.).

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

ASSISTENZA SANITARIA

La R.S.A. garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa nonché, per gli Ospiti in convenzione ASL, la fornitura dell'ossigenoterapia, del materiale sanitario e degli ausili per l'incontinenza. In caso di necessità si richiede la sottoscrizione del consenso informato.

SERVIZIO MEDICO

Nella Residenza San Nicola sono presenti oltre al Direttore Medico, Geriatra, uno staff di Specialisti in medicina interna e geriatria, dal lunedì al sabato.

I compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione di documentazione sanitaria;
- partecipazione alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche, dell'Ospite, e decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Terapista della Riabilitazione, Animatore e Psicologo) per concertare con queste le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- relazione, la più frequente possibile, con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute, sui progetti assistenziali e riabilitativi.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono: la vestizione e l'igiene, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione ed alla protezione. Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio-Sanitari della R.S.A..

È importante sottolineare che viene garantita preferibilmente la continuità dei rapporti soprattutto fra gli Operatori e gli Ospiti destinando sempre lo stesso Personale allo stesso nucleo abitativo.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

È garantita dalla R.S.A. attraverso la presenza quotidiana di Terapisti della Riabilitazione e la disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche.

Il Medico effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il protocollo terapeutico.

Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche. I Terapisti intervengono inoltre nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito attraverso l'attuazione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

ANIMAZIONE CULTURALE

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero garantito da Educatori Professionali.

L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona.

Si sono privilegiate attività che innescano processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale per Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza; sono stati creati momenti di aggregazione socioculturali per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore.

SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA

Al centro dell'intervento psicologico è la Persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo Psicologo ne supporta l'inserimento offrendo un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

VOLONTARIATO

All'interno della Struttura sarà presente un gruppo di volontari che collaboreranno con il Servizio di Animazione culturale. Alla Reception è possibile avere informazioni in merito alla possibilità di aderire al gruppo. La R.S.A. è altresì aperta verso le realtà sociali ed educative del territorio.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita dalla collaborazione con la Parrocchia. La domenica viene celebrata la Santa Messa.

FORNITURA AUSILI

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione ha cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

FORNITURA FARMACI

L'erogazione di farmaci è garantita dall'ASL per gli Ospiti in convenzione.

Per i privati le richieste di fornitura dei farmaci vengono consegnate mensilmente ai familiari.

Carta dei Servizi

Servizi alberghieri

SERVIZIO RISTORAZIONE

Presso la Residenza è attivo il Servizio di Ristorazione con pasti preparati direttamente dalla cucina interna. È stato predisposto dalla Dietista in collaborazione con la Direzione, un menù che varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) che ruota su quattro settimane.

In ogni nucleo è esposto il menù settimanale e giornaliero dove viene garantita la possibilità di scelta.

Si predispongono diete Personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'imbroccamento agli Ospiti che lo necessitano.

Il Servizio è aperto anche a utenti esterni, familiari ed amici che, pagando il ticket alla Reception, possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro presso la sala ristorante, situata al piano terra.

La gestione del Servizio di ristorazione è affidata ad una ditta specializzata nel settore.

PULIZIE AMBIENTI

La costante pulizia quotidiana di tutti i locali, con particolare attenzione alle camere di degenza, viene garantita da Personale della R.S.A..

PARRUCCHIERA E MANICURE

Nella Residenza San Nicola è presente una volta alla settimana il servizio di parrucchiere; invece la presenza del pedicure e manicure è regolata dal bisogno degli Ospiti.

Per entrambi i servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

COMPOSIZIONE STANZE

La Struttura è organizzata in nuclei abitativi, con posti letto inseriti in camere doppie e singole, con climatizzatore autonomo, telefono e TV.

Ogni camera è dotata di bagno autonomo con doccia, lavandino, water e bidet, specchio e ricambio d'aria mediante aspiratore. Tutti i bagni sono dotati dei più moderni ausili.

Particolare attenzione è stata posta alla personalizzazione delle camere e all'ottimizzazione degli spazi.

ORARI DI VISITA

La Struttura è aperta a familiari, amici degli Ospiti ed eventuali visitatori dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00. Le visite presso il Nucleo riservato a Pazienti ad Alta Intensità Sanitaria sono invece possibili dalle ore 12.00 alle ore 18.00.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e di rispetto verso gli altri, affinché non rechi disturbo agli Ospiti nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare, previa richiesta alla Direzione.

LUOGHI D'INCONTRO

All'interno della Struttura sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari e amici.

Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e di recarsi al ristorante, alla palestra e in giardino.

Per l'ingresso ai nuclei è opportuno rivolgersi al Personale di assistenza per verificare la possibilità e l'opportunità della visita in quel momento.

TELEFONO

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nel nucleo o nella stanza dell'Ospite ed effettuarne verso l'esterno.

TRASPORTI

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza è generalmente a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie; sono a carico della Residenza i trasporti riguardanti Ospiti in convenzione ASL.

USCITA DALLA STRUTTURA CON I PARENTI

L'uscita è consentita se non sussistono controindicazioni cliniche.

Presso la Reception si compila la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE

Presso la Reception si trova l'apposita modulistica con cui richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 7 giorni.

POSTA

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al Personale di assistenza o direttamente alla Receptionist.

Sempre attraverso il Personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

COME RAGGIUNGERCI

LINEA 1

Percorso: via Baldedda - Piandanna

LINEA 1 BARRATA

Percorso: S. Francesco - Piandanna

È inoltre di facile accesso dai comuni limitrofi in quanto posizionata nei pressi dello svincolo di accesso alla SS131, principale arteria stradale della Sardegna, nonché delle strade per Alghero, Ittiri, Ossi, Usini ed altri centri dell'hinterland.

LA RETTA

Per i pazienti in convenzione, il costo giornaliero previsto per la sistemazione in camera è stabilito dalla delibera n° 25/6 del 13 giugno 2006.

Per i pazienti privati, la retta è di 82,00 euro in camera doppia e di 92,00 euro in camera singola.

La sistemazione in camera doppia o singola comprende:

- Servizi Alberghieri;
- Servizi Socio-Assistenziali;
- Servizio Sanitario Infermieristico;
- Servizio Riabilitativo;
- Servizio di Animazione Culturale;
- fornitura dei parafarmaci e dei presidi per l'incontinenza solo per i pazienti in convenzione.

Sono esclusi dalla retta il parrucchiere, i trasporti assistiti non previsti e non programmati e gli eventuali interventi di Medici Specialisti richiesti dai familiari o dal Garante, comprese le prestazione odontoiatriche.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

LA GIORNATA TIPO

- La giornata per l'Ospite inizia alle ore 07.15 con la sveglia e fino alle ore 09.00 si svolgono le operazioni di igiene personale e di sistemazione.
- Dalle ore 9.00 alle ore 09.45 viene servita la colazione.
- Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività di animazione presenti nei nuclei.
- Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00 chi ha necessità si può coricare nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio a partire dalle ore 15.30 è possibile, per chi lo desidera, fare merenda ed anche partecipare alle attività di animazione presenti nei nuclei.
- Alle ore 18.30, nel periodo invernale, e alle ore 19.00, in quello estivo, si cena.
- Verso le ore 20.00 si inizia ad andare a dormire.

Durante la giornata sono previste le attività di Fisioterapia individuale e di gruppo.

Carta dei Servizi

Tutela della Privacy

La R.S.A. assicura la raccolta dei dati personali comprendenti quelli anagrafici e telefonici, ai propri frequentanti e ai loro Garanti o Tutori nel rispetto del Decreto Legislativo n° 196/03 - Codice in materia di protezione dei dati personali.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite in R.S.A..

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della R.S.A., al solo Personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite. Titolare del trattamento della banca dati della R.S.A. è il Direttore Gestionale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile al riguardo di cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A. San Nicola.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari viene richiesto all'Ospite e/o al Garante, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

Carta dei Servizi

Garanzie di Qualità

Segesta Gestioni S.r.l. ha fatto della Qualità e degli strumenti utilizzabili per erogarla e controllarla uno dei punti di forza della propria mission.

Sono stati individuati alcuni Indicatori di Qualità tra gli aspetti rilevanti del Servizio che elenchiamo in quanto parametri del nostro standard qualitativo.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE <i>Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.</i>	Esecuzione indagini di Customer Satisfaction. Possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.	Somministrazione periodica a familiari e/o Ospiti, Operatori (almeno una volta l'anno). Ufficio Relazioni con il Pubblico aperto dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30.
PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE <i>Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto</i>	Tutto il Personale a contatto con gli Ospiti è identificabile.	Numero operatori con cartellino e nome = 100%.
SERVIZIO ASSISTENZIALE <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore</i>	Tutti gli utenti effettuano un bagno completo o spugnatrice completa (con capelli) almeno settimanalmente. A tutti gli Ospiti è garantita igiene quotidiana al mattino. Assistenza personalizzata alla nutrizione.	Numero bagni completi/spugnature effettuate ad ogni Ospite in un mese = 4. Numero Ospiti ai quali è garantita igiene quotidiana sul totale utenti = 100%. Distribuzione pasti a cura degli Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti.
SERVIZIO SANITARIO <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere assistenza sanitaria nell'arco delle 24 ore</i>	Adozione di programmi di gestione dell'incontinenza diversificati. Assistenza infermieristica ed assistenziale. Assistenza medica diurna con reperibilità immediata e notturna Impiego protocolli previsti dalla Direzione Medica.	Numero tipologie di ausili per l'incontinenza. Garantita 24 ore su 24. Medico presente. Presenza protocollo.
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO <i>La R.S.A. San Nicola programma, per i suoi Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</i>	Attività di animazione. Diversificazione tempo libero, socializzazione. Organizzazione feste di compleanno Ospiti.	Presente tutti i giorni (mattino e pomeriggio) compreso il sabato. Numero attività realizzate. Biglietto di auguri all'Ospite il giorno del compleanno; festa mensile collettiva per gli Ospiti che compiono gli anni nel mese.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p>SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO <i>La R.S.A. San Nicola programma, per i suoi Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</i></p>	<p>Organizzazione feste legate a diversi periodi dell'anno.</p> <p>Ciclo di interventi specifici ad ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo.</p> <p>Attività motoria di base.</p>	<p>Numero attività realizzate rispetto al programma = 100%.</p> <p>Numero cicli effettuati sul numero degli Ospiti con prescrizione specialistica (FKT) o con indicazione medica = 100%.</p> <p>Gruppi di ginnastica dolce e mobilizzazione passiva per allettati = 100%.</p>
<p>INTERVENTI PERSONALIZZATI <i>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai bisogni socio-assistenziali ed, inoltre, vengono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.</i></p>	<p>A tutti gli Ospiti sono garantiti interventi personalizzati (Piano di Assistenza Individuale, P.A.I.).</p>	<p>Numero P.A.I. sul totale Ospiti = 100%; revisione periodica P.A.I..</p>
<p>ORGANIZZAZIONE INTERNA <i>È opportuno coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione continua e di responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.</i></p>	<p>Formazione ed aggiornamento continuo per il Personale.</p> <p>Supervisione e controllo del Servizio svolto.</p>	<p>Numero ore complessive annue per la Struttura = 100.</p> <p>Presenza del Coordinatore Servizi alla Persona.</p>
<p>PRESTAZIONI ALBERGHIERE <i>Ogni Ospite ha il diritto di usufruire del miglior Servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere; i servizi di cucina, pulizie ambienti e parrucchiere sono in grado di rendere il soggiorno il più vicino possibile alla vita all'esterno di una Struttura residenziale.</i></p>	<p>Camere di degenza.</p> <p>Climatizzazione.</p> <p>Televisore.</p> <p>Telefono nelle stanze.</p> <p>Parrucchiere in Struttura (a pagamento).</p> <p>Possibilità di scelta all'interno del menù per i pasti principali.</p> <p>Possibilità di avere dieta personalizzata per patologia.</p> <p>Servizio pulizia.</p>	<p>A uno o due letti, eccezionalmente a tre letti con Servizio igienico in camera.</p> <p>Aria condizionata in tutta la Struttura.</p> <p>Presente in tutte le camere.</p> <p>Servizio telefonico allestito.</p> <p>Presenza parrucchiere settimanalmente.</p> <p>2 primi, 2 secondi, 2 contorni, 2 frutti o dessert (è sempre disponibile in aggiunta la minestrina e il prosciutto e formaggio come alternative).</p> <p>Numero diete personalizzate su totale Ospiti che lo necessitano = 100%.</p> <p>Servizio affidato ad Operatori della R.S.A..</p>

Carta dei Servizi

Miglioramento e partecipazione

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Per questo, con diverse modalità, si cerca di favorire la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari:

- alla vita della Residenza;
- alle attività ludiche e di animazione;
- agli incontri con la Direzione e con il Servizio Accoglienza.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e Parenti.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

SUGGERIMENTI

Le schede per la raccolta di segnalazioni e suggerimenti sono ritirabili presso la Reception e il Servizio Accoglienza. La Direzione provvederà a prenderne visione ed a fornire una risposta entro 10 giorni dalla riconsegna delle stesse.