

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

Qui di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del Servizio che costituiscono i parametri del nostro Standard qualitativo.

| OBIETTIVI | STANDARD | INDICATORI |
|---|--|---|
| <p>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</p> <p><i>Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche</i></p> | <p>Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Accoglienza e alla Punto informazioni da parte degli Ospiti e dei loro familiari</p> | <p>Ufficio Accoglienza aperto dalle ore 08.00 alle ore 14.00 con pausa pranzo.</p> <p>Punto informazioni aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00.</p> |
| <p>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p><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></p> | <p>Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome, il cognome e il ruolo</p> | <p>Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo.</p> |
| <p>INTERVENTI PERSONALIZZATI</p> <p><i>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari</i></p> | <p>Per verificare la soddisfazione del Cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche; una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti e ai loro familiari</p> | <p>Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di soddisfazione.</p> |
| <p>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</p> <p><i>È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione</i></p> | <p>Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista un revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati</p> | <p>Numero Piani di Assistenza Individuali/Ospiti = 100%.</p> <p>Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente.</p> |
| <p>SERVIZIO ASSISTENZIALE</p> <p><i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore</i></p> | <p>Sono previsti corsi dedicati alla formazione e aggiornamento degli Operatori;</p> <p>per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione</p> | <p>Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori della Struttura = 300.</p> |
| | <p>Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino</p> | <p>Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.</p> |
| | <p>Tutti gli Ospiti sono sottoposti settimanalmente a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli);</p> <p>gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati</p> | <p>Numero bagni completi/spugnature effettuati ad ogni Ospite in un mese = 4.</p> |

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

| OBIETTIVI | STANDARD | INDICATORI |
|--|--|--|
| | La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione | Distribuzione pasti garantita dalla Società di ristorazione esterna. Sono inoltre presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti non autosufficienti. |
| | Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda | Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti: 100%. |
| | Supervisione e controllo del Servizio | Il controllo è affidato al Responsabile Servizi alla Persona e ai Referenti di Piano. |
| | Assistenza continua garantita da Operatori Socio-Sanitari assegnati ai nuclei | Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni nucleo da Operatori Socio-Sanitari assegnati stabilmente al nucleo. |
| SERVIZIO SANITARIO | Assistenza infermieristica | Garantita 24 ore su 24 da Infermieri Professionali. |
| <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore</i> | Assistenza medica | Presenza diurna con reperibilità immediata notturna e festiva. |
| | Assistenza farmacologia | La Struttura garantisce, attraverso l'A.S.L., la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite. La Struttura fornisce inoltre l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale. |
| | Prelievi ematochimici | Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi. |
| | Prevenzione e cure delle lesioni cutanee e da decubito | La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate. |
| | Prescrizione di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) fornite dall'A.S.L. | Garantita dalla Struttura attraverso il Medico e coordinato dal Servizio di Riabilitazione. |
| SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO | Servizio riabilitativo | Gruppi di ginnastica dolce settimanali per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli Ospiti interessati. |
| <i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi</i> | | Cicli di interventi specifici per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con prescrizione specialistica (Fisiatra o Medico). |
| | | Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati. |

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

| OBIETTIVI | STANDARD | INDICATORI |
|--|--|---|
| | Servizio di animazione; viene predisposto annualmente un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione | Momenti di animazione quotidiana <u>rivolti a tutti gli Ospiti interessati.</u> Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero. Per il proprio compleanno l'Ospite riceve un biglietto di auguri mentre è organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese. Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno. |
| | Servizio Psicologico | Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari. Riabilitazione cognitiva individuale o di gruppo per l'Ospite. <u>Formazione del Personale.</u> |
| | Servizio di assistenza sociale | Esplica funzioni burocratiche amministrative. Promuove le comunicazioni tra personale e familiare/ospite. |
| PRESTAZIONI ALBERGHIERE | Camere di degenza | Le camere sono a uno/due letti (solo eccezionalmente a tre) con servizio igienico in camera. |
| <p><i>Ogni Ospite ha il diritto di usufruire del miglior Servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere. I servizi di lavanderia, cucina e pulizie ambienti puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente</i></p> | Climatizzazione | Aria condizionata in tutta la Struttura. |
| | Televisore | Presente in tutte le camere di degenza, oltre che nei soggiorni di nucleo. |
| | Servizio Telefonico | I telefoni sono presenti in tutte le stanze. |
| | Parrucchiere (servizio a pagamento) | Presenza del parrucchiere settimanalmente. |
| | Servizio lavanderia vestiario personale (a pagamento) | Garantita da una società specializzata a tutti gli Ospiti che lo richiedono. |
| | Servizio pulizia degli ambienti | Appaltato ad una ditta esterna specializzata e non affidato al Personale addetto all'assistenza agli Ospiti. |
| | Possibilità di scelta del menù | Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, due frutti o dessert. È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nella Cartella socio-sanitaria. |