

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p><b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b></p> <p>Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.</p>	<p>Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Clienti e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari.</p>	<p>Ufficio Clienti: aperto dal lunedì al mercoledì delle ore 09.30 alle ore 13.,00; il giovedì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00. In assenza dell'Ufficio Clienti è presente la Direzione.</p> <p>Reception: aperta dal lunedì al venerdì della ore 08.00 alle ore 20.00; sabato, domenica e festivi dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00.</p>
<p><b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b></p>	<p>Tutto il personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica.</p>	<p>Tutto il Personale deve indossare il cartellino identificativo.</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><b>INTERVENTI PERSONALIZZATI</b></p> <p>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari.</p>	<p>Dopo l'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.</p>	<p>Numero di Piani di Assistenza Individuali=100%.</p> <p>Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.</p>
<p><b>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</b></p> <p>È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.</p>	<p>Sono previsti corsi dedicati alla formazione ed aggiornamento degli Operatori; 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= 250 ore</p>

# Carta dei Servizi

# Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<i>SERVIZIO ASSISTENZIALE</i> Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.	Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino.	Numero di Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.
	Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli); gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati.	Un bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%.
	La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione.	Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.
	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 Direttore Sanitario.
	Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai piani.	Assistenza garantita 24 ore su 24.
<i>SERVIZIO SANITARIO</i> Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.	Assistenza infermieristica.	Garantita 24 ore su 24 da Infermieri.
	Assistenza medica.	Presenza diurna con reperibilità notturna e festiva.
	Assistenza farmacologica.	La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno.
	Prelievi ematici.	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno almeno ogni 6 mesi e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi convenzionato.
	Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.	La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate.
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori) fornite dall'ASL.	Garantita dalla Struttura attraverso il proprio Personale medico e dai Fisioterapisti.

# Carta dei Servizi

# Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<i>SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO</i> La R.S.A. Sant'Andrea programma, per i suoi Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.	Servizio riabilitativo.	Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con <u>prescrizione specialistica (Fisiatra).</u> Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati.
	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. <u>È organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese.</u> Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.
	Servizio Psicologico.	Progetto accoglienza e inserimento. Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari