

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.

STANDARD

Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Clienti e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

INDICATORI

Ufficio Clienti: aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.30.
Reception: aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 20.00; sabato, domenica e festivi dalle ore 09.30 alle 18.30.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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.

Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica.

Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo.

Per verificare la soddisfazione del Cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche; una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti.

Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Soddisfazione.

INTERVENTI PERSONALIZZATI

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari.

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 una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.

Numero Piani di Assistenza Individuali = 100%.
Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno trimestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.

FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI

È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.

Sono previsti corsi dedicati alla formazione e aggiornamento degli Operatori; per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.

Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori della Struttura = 300.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.

STANDARD

Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino.

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.

La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione.

Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda.

Supervisione e controllo del Servizio.

Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai Nuclei.

INDICATORI

Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.

1 bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%.

Distribuzione pasti garantita dalla Società di Ristorazione esterna; sono inoltre presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.

Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti: 100%.

Il controllo è affidato al Coordinatore dei Servizi alla Persona e ai Coordinatori ASA di nucleo.

Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni Nucleo da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati al Nucleo.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI

SERVIZIO SANITARIO

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.

STANDARD

Assistenza infermieristica.

Assistenza medica.

Assistenza farmacologica.

Elettrocardiogrammi.

Prelievi ematochimici.

Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.

Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori) fornite dall'ASL.

INDICATORI

Garantita 24 ore su 24 da Infermieri Professionali.

Presenza diurna con reperibilità notturna.

La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno. La Struttura fornisce inoltre l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale.

Esecuzione di elettrocardiogrammi in Struttura per le situazioni di emergenza.

Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi convenzionato.

La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito.

Garantita dalla Struttura attraverso il proprio Personale medico.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI

*SERVIZIO RIABILITATIVO
E LUDICO-RIABILITATIVO
La Struttura programma,
per i propri Ospiti, cicli riabilitativi
e ludico-riabilitativi.*

STANDARD

Servizio riabilitativo.

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.

Servizio Psicologico.

INDICATORI

Cicli di interventi specifici individuali
o di gruppo per ogni Ospite che
necessita di trattamento riabilitativo
con prescrizione specialistica
(Fisiatra o Medico).
Attività di mobilizzazione passiva
per gli Ospiti allettati.

Momenti di animazione quotidiana
rivolti a tutti gli Ospiti interessati.
Nel corso della settimana sono
previsti laboratori e iniziative
di socializzazione e di diversificazione
nell'impiego del tempo libero.
È organizzata una festa collettiva
per tutti i compleanni del mese.
Vengono organizzate feste legate
a particolari momenti dell'anno.

Progetto accoglienza-inserimento.
Sostegno individuale agli Ospiti
ed ai familiari.
Sostegno agli Ospiti allettati.
Incontri con gli Operatori.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Ogni Ospite ha il diritto di usufruire del miglior Servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere.

I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.

STANDARD

Camere di degenza.

Climatizzazione.

Televisore.

Servizio telefonico (a pagamento).

Parrucchiere (servizio a pagamento).

Bar.

Servizio lavanderia vestiario personale (a pagamento).

Servizio pulizia degli ambienti.

Possibilità di scelta del menù.

INDICATORI

Le camere sono a uno/due letti con servizio igienico in camera.

Aria condizionata in tutta la Struttura.

Presente in tutte le camere di degenza, oltre che nei soggiorni di Nucleo.

I telefoni sono presenti in tutte le stanze.

Presenza del parrucchiere due volte alla settimana.

Aperto tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Garantito da una Società specializzata a tutti gli Ospiti che lo richiedono.

Gestito dal Personale di pulizie interno alla Struttura.

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 nel fascicolo socio-sanitario.