

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E VALUTAZIONE</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 dalle ore 09.30 alle ore 13.00; il giovedì e il venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00.</p> <p>In assenza dell'Ufficio Clienti è presente la Direzione.</p> <p>Reception: aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30; sabato, domenica e festivi dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.</p>
<p>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</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>INTERVENTI PERSONALIZZATI</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 Piani di Assistenza Individuale: 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>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</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 e 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 = 150.</p>

Carta dei Servizi Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
SERVIZIO ASSISTENZIALE <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore</i>	Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino.	Numero 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 Coordinatore Sanitario.
	Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai piani.	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da Ausiliari Socio-Assistenziali.
SERVIZIO SANITARIO <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.</i>	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
<p>SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO</p> <p>La R.S.A. Villa San Clemente programma, per i suoi Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</p>	<p>Servizio Riabilitativo</p> <hr/> <p>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</p>	<p>Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo.</p> <p>Attività di mobilitazione passiva per gli Ospiti allettati.</p> <hr/> <p>Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati.</p> <p>Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero.</p> <hr/> <p>È organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese.</p> <hr/> <p>Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.</p>
<p>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</p> <p>Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo; 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 svolge esternamente</p>	<p>Parrucchiere, manicure, pedicure (Servizi a pagamento)</p> <hr/> <p>Bar</p> <hr/> <p>Servizio lavanderia vestiario personale</p> <hr/> <p>Servizio pulizia degli ambienti</p> <hr/> <p>Possibilità di scelta del menù</p>	<p>Presenza del parrucchiere e podologo due volte alla settimana.</p> <hr/> <p>Aperto tutti i giorni.</p> <hr/> <p>Garantito da una società specializzata a tutti gli Ospiti che lo richiedono.</p> <hr/> <p>Gestito da Personale specializzato.</p> <hr/> <p>Per ogni pasto è garantita la scelta due primi, due secondi, due contorni, frutta o dessert.</p> <hr/> <p>È garantita una dieta per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel fascicolo Socio-Sanitario.</p>