

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche	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 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 a contatto con gli Ospiti è identificabile	Numero operatori con cartellino e nome = 100%.
SERVIZIO ASSISTENZIALE Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore	Tutti gli utenti effettuano un bagno completo o spugnature complete (con capelli) almeno settimanalmente A tutti gli Ospiti è garantita igiene quotidiana al mattino	Numero bagni completi/spugnature effettuate ad ogni Ospite in un mese = 4. Numero Ospiti ai quali è garantita igiene quotidiana sul totale utenti = 100%.
	Assistenza personalizzata alla nutrizione	Distribuzione pasti a cura degli Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti.
	Adozione di programmi di gestione dell'incontinenza diversificati	Numero tipologie di ausili per l'incontinenza.
SERVIZIO SANITARIO Ogni Ospite ha diritto di ricevere assistenza sanitaria nell'arco delle 24 ore	Assistenza infermieristica ed assistenziale Assistenza medica diurna con reperibilità immediata e notturna Impiego protocolli previsti dalla Direzione Medica	Garantita 24 ore su 24. Medico presente. Presenza protocollo.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

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