

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b> Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo all'accettazione e all'espletamento delle pratiche burocratiche	Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Clienti e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari.	Ufficio Clienti: aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 17.30. Reception: aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 20.00; sabato, domenica e festivi dalle ore 09.00 alle ore 20.00.
<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b> 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 numero identificativo e il nome. Per verificare la soddisfazione del Cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche; una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti.	Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo. Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del questionario di soddisfazione.
<b>INTERVENTI PERSONALIZZATI</b> 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 Individualizzati: 100%. Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente.
<b>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</b> 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.
<b>SERVIZIO ASSISTENZIALE</b> Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore	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.	Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%. Numero bagni completi/spugnature effettuati ad ogni Ospite in un mese = 4.
	La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione. Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda.	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%.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
	Supervisione e controllo del Servizio	Il controllo è affidato al Coordinatore Ausiliari Socio-Assistenziali e ai Referenti di Nucleo.
	Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai nuclei.	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni nucleo da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati stabilmente al nucleo.
<b>SERVIZIO SANITARIO</b> <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore</i>	Assistenza infermieristica	Garantita 24 ore su 24 da Infermieri Professionali e Operatori Socio-Sanitari.
	Assistenza medica	Presenza diurna con reperibilità notturna.
	Assistenza farmacologia	La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite, anche quelli non riconosciuti dal Servizio Sanitario Regionale. La Struttura fornisce inoltre l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale.
	Servizio di telemedicina	Esecuzione di elettrocardiogrammi in Struttura per le situazioni di emergenza.
	Prelievi ematochimici	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi convenzionato.
	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 proprio Personale medico e l'Ufficio Clienti.
<b>SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO</b> <i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi</i>	Servizio riabilitativo	Intervento riabilitativo di gruppo settimanale per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli Ospiti interessati. 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.
	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 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.



# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
		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.
	Musicoterapia	Terapie individuali o di gruppo.
	Servizio Psicologico	Progetto accoglienza-inserimento. Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari. Sostegno agli Ospiti allettati. Laboratorio "Alleniamo la memoria".
<i>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</i> <i>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 parrucchiera puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente</i>	Camere di degenza	Le camere sono a uno/due letti (solo eccezionalmente a 3) con Servizio igienico in camera.
	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.
	Bar	Aperto tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.00.
	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.