

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE <i>Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.</i>	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 09.00 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 ore 18.30.
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO <i>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.</i>	Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica. Per verificare la soddisfazione dell'Ospite 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 due volte all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Soddisfazione.
INTERVENTI PERSONALIZZATI <i>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.</i>	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.	Numero Piani di Assistenza Individuali: 100%. Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.
FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI <i>È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.</i>	Sono previsti corsi dedicati alla formazione ed 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 ore.
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. 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.	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%. Sono inoltre presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.

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>	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 dei Servizi alla Persona e ai Responsabili di Piano.
SERVIZIO SANITARIO <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.</i>	Assistenza continua garantita da ausiliari socio-assistenziali assegnati ai piani.	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da Ausiliari Socio-Assistenziali.
	Assistenza infermieristica.	Garantita 24 ore su 24 da Infermieri.
	Assistenza medica.	Presenza diurna con reperibilità notturna.
	Assistenza farmacologica.	La struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno. La Struttura fornisce inoltre l'ossigenoterapia.
	Elettrocardiogrammi.	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 cura delle lesioni cutanee e da decubito.	La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate.
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori...) forniti dall'ASL.	Garantita dalla Struttura attraverso il proprio Personale medico e FKT.
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO <i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</i>	Servizio riabilitativo.	Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con prescrizione specialistica (Fisiatra). Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati.

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 di Animazione.
Viene predisposto annualmente un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione.

INDICATORI

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 e inserimento.
Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari.
Sostegno agli Ospiti allettati.
Incontri con gli Operatori.

*PRESTAZIONI ALBERGHIERE
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 si svolge esternamente.*

Camere di degenza.
Climatizzazione.
Televisore.
Servizio telefonico. (servizio a pagamento)
Parrucchiere. (servizio a pagamento)
Bar.
Servizio lavanderia vestiario personale. (a pagamento)
Servizio pulizia degli ambienti.
Possibilità di scelta del menù.

Le camere sono a uno/due letti con servizio igienico.
Aria primaria in tutta la Struttura.
Presente in tutte le camere di degenza, oltre che nei soggiorni di piano.
I telefoni sono presenti in tutte le stanze.
Presenza settimanale del parrucchiere.
Aperto tutti i giorni.
Garantito da una Società specializzata a tutti gli Ospiti che lo richiedono.
Gestito dal Personale specializzato.
Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, frutta o dessert.
È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel fascicolo socio-sanitario.