

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

Di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del Servizio che costituiscono i parametri del nostro standard qualitativo.

<b>OBIETTIVI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>INDICATORI</b>
<b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b> Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'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 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.30. Reception aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 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 nome e la qualifica 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 sanitari e socio-assistenziali	Dopo l'ingresso nelle Strutture 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.
<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 delle Strutture = 300.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
SERVIZIO ASSISTENZIALE Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore	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	1 bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%.
	Le Strutture garantiscono 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 dei Servizi alla Persona e ai Responsabili di Piano.
	Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai piani	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati.
SERVIZIO SANITARIO Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore	Assistenza infermieristica	Garantita 24 ore su 24 da Infermieri Professionali.
	Assistenza medica	Presenza 24 ore su 24.
	Assistenza farmacologica	Le Strutture garantiscono la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno.
		Le Strutture forniscono inoltre l'ossigenoterapia.
		Esecuzione di elettrocardiogrammi nelle Strutture per le situazioni di emergenza.
	Prelievi ematochimici	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura delle Strutture al laboratorio di analisi convenzionato.
	Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito	Le Strutture forniscono cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate.
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori...) forniti dall'A.S.L.	Garantita dalle Strutture attraverso il proprio Personale medico e fkt.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO Le Strutture programmano, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi	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.
	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. È organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese. Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno. Ogni domenica viene organizzato uno spettacolo.
	Servizio Psicologico	Progetto accoglienza-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 parrucchiera puntano a rendere il soggiorno all'interno delle Strutture il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente	Camere di degenza	Le camere sono a uno/due letti con servizio igienico.
	Climatizzazione	Climatizzazione in tutta la Struttura.
	Televisore	Presente in tutte le camere di degenza, oltre che nei soggiorni di piano.
	Servizio telefonico (a pagamento)	I telefoni sono presenti in tutte le stanze.
	Parrucchiere (servizio a pagamento)	Presenza del parrucchiere due volte alla settimana.
	Bar	Aperto tutti i giorni.
	Servizio lavanderia vestiario personale (a pagamento)	Garantito dalla lavanderia interna gestita da Personale dipendente.
	Servizio pulizia degli ambienti	Gestito dal Personale specializzato.
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 nel fascicolo socio-sanitario.	