

CASA DI RIPOSO
“REGINA DELLA PACE”
SCARNAFIGI (CN)

CARTA
DEI
SERVIZI

Terza edizione

Carta dei servizi della struttura

PARTE PRIMA

Presentazione

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni.

Si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

L'adozione della Carta rappresenta un importante punto di partenza che vede la Casa di Riposo "Regina della Pace" fortemente impegnata a dotarsi di strumenti di misurazione del servizio di informazione degli Utenti/Ospiti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi, la cui diffusione impone un significativo cambiamento culturale.

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" (di seguito indicata semplicemente come *Carta*) costituisce un patto scritto con gli Ospiti/Utenti sulla qualità dei servizi forniti dalla Casa di Riposo di Scarnafigi. Con la *Carta* l'Amministrazione si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali, e a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti. Con la *Carta*, gli Ospiti/Utenti verificano che l'Amministrazione rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta* è uno strumento per:

- Avvicinare gli Ospiti/Utenti all'Amministrazione;
- Far partecipare gli Ospiti/Utenti all'attività dell'Amministrazione;
- Tutelare gli ospiti utenti dalle inadempienze dell'Amministrazione;
- Garantire la qualità dei servizi.

DEFINIZIONI

OSPITE

Persona fisica domiciliata presso l'Istituto.

UTENTE

Persona fisica che fruisce di un servizio dell'Istituto

FATTORI DI QUALITA'

I fattori di qualità sono gli elementi attraverso i quali è possibile indicare diversi livelli di qualità dei servizi resi. Si trovano attraverso l'analisi dei bisogni la cui soddisfazione viene riconosciuta all'utente come diritto.

STRUMENTI PER LA QUALITA'

Insieme di fatti, attività e strumenti tecnici apprestati per la soddisfazione dei diritti degli utenti.

FORMAZIONE

Attività attraverso la quale si forma il personale alla filosofia aziendale.

ADDESTRAMENTO

Attività attraverso la quale si assicura al personale l'adeguata conoscenza degli strumenti tecnico-pratici del lavoro.

CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI

Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti.
Descrive i progetti di miglioramento della qualità del servizio.
Individua gli strumenti di tutela del cittadino.
Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della Carta.

COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI

Se gli Ospiti/Utenti riscontrano il mancato rispetto degli Impegni contenuti nella *Carta* possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato secondo le istruzioni riportate.

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della "*Carta*" sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione Amministrativa cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito al seguente indirizzo:

CASA DI RIPOSO "REGINA DELLA PACE"

PIAZZA OSPEDALE, N. 6

12030 SCARNAFIGI (CN)

Tel. 0175/74166 – fax 0175/274929

E mail: ospedale.scarnafigi@libero.it

info@casadiriposoreginadellapace.it

MISSION

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono essere così riassunti:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata
- Ricerca dei migliori livelli di salute
- Mantenimento del maggior grado possibile di autonomia dell'anziano
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove alla ricerca della migliore tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire il massimo servizio di qualità possibile.

PARTE SECONDA

Storia e caratteristiche della struttura:

La Casa di Riposo denominata "REGINA DELLA PACE" è una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, fondata intorno all'anno 1750 ed eretta in Ente Morale in virtù della Legge 03.08.1862 e della Legge 6972 del 17.07.1890.

Il presidio socio assistenziale è situato a Scarnafigi (CN) in Piazza Ospedale, 6.

Attualmente la Casa di Riposo ha per scopi:

- a) di provvedere all'accoglimento di persone autosufficienti di ambo i sessi,
- b) di provvedere all'accoglienza di persone indigenti siano essi a carico delle amministrazioni pubbliche o di familiari.
- c) di provvedere all'attivazione di nuovi servizi in favore di persone auto e non autosufficienti di ambo i sessi.

I nuovi servizi o le forme di erogazione degli stessi saranno subordinati al possesso dei requisiti previsti dalla normativa di settore e saranno definiti con appositi regolamenti.

Lo stabile è situato nella zona centrale del paese, con due ampi giardini.

La superficie totale è di circa 5.600 mq. di cui 1.540 circa al coperto.

Attualmente la Casa di Riposo è costituita da cinque reparti:

- R.A.F. (Residenza Assistenziale Flessibile) al piano terra per persone non autosufficienti per dieci posti letto, con cinque camere doppie con bagno predisposto per handicap.
- R.A.A. (Residenza Assistenziale Alberghiera) al piano primo per ospiti autosufficienti con diciassette posti letto, 3 camere singole e 7 doppie.
- R.A. (Residenza Assistenziale) al piano secondo per ospiti parzialmente autosufficienti con sedici posti letto, 2 camere singole e 7 doppie.
- R.A.A. (Residenza Assistenziale Alberghiera) al terzo piano per persone autosufficienti per dodici posti letto, con sei camere doppie.
- R.A.A. (Residenza Assistenziale Alberghiera) nella nuova Ala settecentesca per persone autosufficienti per dodici posti letto, con sei camere doppie.

Con deliberazione del Direttore Generale ASL CN1 n. 699 del 28.12.2010 l'Ente è stato accreditato in regime transitorio ai sensi della D.G.R. 25-12129 del 2009 per i seguenti posti:

- n. 10 di tipologia R.A.F. per soggetti anziani non autosufficienti a bassa e media intensità assistenziale
- n. 15 di tipologia R.A. per soggetti anziani parzialmente non autosufficienti
- n. 42 di tipologia R.A.A. per soggetti anziani autosufficienti

L'utenza:

La struttura è attualmente predisposta ed autorizzata per sessantasette posti letto totali secondo la suddivisione sopra presentata.

Come si accede al servizio:

Per poter effettuare domanda di ingresso nella Casa di Riposo è necessario compilare una "domanda di ammissione", ritirabile presso l'ufficio amministrativo della struttura. Quando viene riconsegnato il documento, debitamente compilato e firmato dalla persona interessata, si viene inseriti in lista d'attesa. Successivamente, il richiedente viene avvisato telefonicamente sull'esito della valutazione e, al momento in cui si libera un posto letto, vengono prese in esame le domande in ordine di data, a partire dalla più remota.

Nell'assegnazione dei posti in struttura viene data la precedenza ai residenti in Scarnafigi da almeno cinque anni, come previsto dallo statuto dell'Ente.

Nel caso di comprovata urgenza il Collegio Commissariale valuterà, a suo insindacabile giudizio, la possibilità di superare l'ordine di precedenza stabilito.

I documenti da allegare alla domanda di ammissione sono i seguenti:

1. Certificato medico, rilasciato dal proprio medico di base, attestante:
 - la situazione igienico-mentale e motoria,
 - l'assenza di malattie infettive o contagiose in atto,
 - la certezza che l'interessato/a possa essere ammesso/a a vivere in comunità.
 2. L'"Indice di valutazione funzionale globale", compilato dal medico curante
- Il Collegio Commissariale, valuta i documenti presentati e decide se accogliere, o meno, l'ospite in struttura, in base al grado di autonomia rilevabile dai certificati prodotti.

Documenti da consegnare al momento dell'ingresso in struttura:

1. Cartella clinica aggiornata con la terapia dell'ospite e prospetto degli orari di somministrazione per il personale infermieristico e O.S.S.
2. Autocertificazione dello stato di famiglia
3. Fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria
4. Fotocopia del codice fiscale
5. Fotocopia delle eventuali esenzioni ottenute per patologia o invalidità
6. Fotocopia eventuale del verbale di invalidità
7. Fotocopia eventuale del certificato di indennità di accompagnamento.

L'Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Collegio Commissariale composto da cinque membri, compreso il Presidente, nominati dal Sindaco del Comune di Scarnafigi. Questi restano in carica quanto il Consiglio Comunale e sino alla nomina del nuovo Collegio Commissariale.

Il Personale:

Gli operatori che lavorano nella struttura sono in possesso delle qualifiche professionali di Operatore Socio-Sanitario, Infermiere Professionale e Fisioterapista.

Tali operatori sono costituiti da:

- dipendenti dell'Ente
- soci di cooperativa sociale che ha stipulato un contratto d'appalto con l'Ente
- libero-professionisti.

Tutti gli operatori sono suddivisi nei seguenti ruoli e mansioni, in base alla specifica professionalità e competenza che li caratterizza.

- Segretario: n. 1 unità con rapporto di collaborazione
- Personale amministrativo: n. 1 unità
- Responsabili dei reparti: n. 1 O.s.s.
- Personale O.s.s. per l'assistenza diretta, n. 11 dipendenti, di cui 1 part time e n. 11 personale di Cooperativa
- Personale addetto alla cucina: n. 3 unità della Cooperativa
- Terapista della riabilitazione in collaborazione con personale dell'Ente: n. 1 unità
- Infermiere professionale in collaborazione con personale dell'Ente: n. 1
- Servizio civile volontario: n.1 unità
- Personale addetto alle pulizie: n. 4 unità

In base a deliberazione del Collegio Commissariale è stato definito l'organigramma di tutto il personale dipendente, suddiviso per Aree (Amministrativa, Socio-Assistenziale e Servizi) e consultabile presso gli uffici della Casa di Riposo.

Orario di apertura dell' ufficio amministrativo:

L' ufficio è aperto dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì, con la presenza, a seconda delle giornate, del Segretario Direttore e/o del Collaboratore Amministrativo.

Le responsabili di reparto possono essere contattate dai parenti durante l'orario di servizio; in caso di necessità anche telefonicamente, oppure fissando un appuntamento.

I componenti del Collegio Commissariale ed il Presidente possono essere contattati telefonicamente tramite l'ufficio di segreteria.

Orario di visite esterne:

L'orario delle visite è il seguente:

mattino:	dalle ore 08.00 alle ore 11.30
pomeriggio:	dalle ore 14.30 alle ore 17.30
	dalle ore 19,00 alle ore 20,00

In linea di massima è richiesta l'osservanza dell'orario visite, soprattutto durante l'orario dei pasti e del riposo pomeridiano; ogni anziano può ricevere visite da parte dei familiari ed amici senza limitazioni, ma è opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli anziani residenti.

Varietà delle prestazioni erogate:

Prestazioni mediche:

L'assistenza medica in ogni reparto della Casa di Riposo è garantita nell'arco delle 24 ore nel seguente modo:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dai medici di base che intervengono in struttura in caso di necessità e monitorano costantemente la situazione di salute degli ospiti, propri assistiti
- dalle ore 20.00 alle ore 08.00 e nei giorni prefestivi dalle ore 10.00 fino alle ore 08.00 del primo giorno lavorativo successivo dal medico di guardia di turno
- Gli infermieri professionali e le responsabili di reparto curano il rapporto con i medici di base informandoli costantemente della situazione degli ospiti.

Prestazioni assistenziali, riabilitative ed infermieristiche:

La Casa di Riposo funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le prestazioni assistenziali sono garantite 24 ore su 24 da personale O.S.S. con il coordinamento delle responsabili di reparto.

La Casa di Riposo è convenzionata con l'A.S.L. CN1 per la gestione integrata del nucleo R.A.F.

Con il rinnovo annuale della convenzione tra Casa di Riposo e Azienda Sanitaria Locale vengono stabiliti gli standard qualitativi e quantitativi di assistenza diretta alla persona nel reparto R.A.F. riconosciuti agli effetti del rimborso della spesa sanitaria a carico del S.S.N. Il servizio di fisioterapia è svolto da un fisioterapista libero professionista, sia per il trattamento specifico degli ospiti secondo le effettive necessità degli stessi che per il coordinamento delle attività delle O.S.S., finalizzate al mantenimento ed alla riattivazione delle capacità motorie residue degli ospiti.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale dipendente e libero professionista nell'arco delle 24 ore (reperibilità notturna).

Prestazioni di valenza alberghiera e sociale:

La struttura assicura il funzionamento permanente dei suoi reparti anche attraverso l'erogazione dei seguenti servizi di natura prevalentemente alberghiera e sociale:

- servizio religioso
- servizio di animazione
- servizio di ristorazione
- servizio farmaceutico
- servizio di trasporto in ospedale o ambulatori (tramite Croce Verde)
- fornitura ausili
- servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana e personale
- servizio gestione calore
- servizio di manutenzione
- servizi amministrativi
- servizi accessori (pulizie, camera mortuaria, ecc.).

Alcuni servizi sopra elencati vengono gestiti utilizzando il personale dipendente e della Cooperativa e, per alcuni specifici servizi, avvalendosi del servizio di volontariato.

Alcuni servizi sono affidati a ditte esterne (gestione calore, manutenzione locali, impianti, ed attrezzature).

Servizi collettivi ed individuali:

In tutta la struttura sono presenti locali di uso comune, oltre alle stanze di alloggio degli ospiti.

I locali comuni sono disposti nel seguente modo:

Ala principale

- al piano seminterrato sono presenti i magazzini per lo stoccaggio del materiale di pulizia e un locale archivio.
- al piano terra sono presenti i seguenti locali: bagni riservati al personale e ai visitatori, sala visite predisposta per i medici di base, spogliatoi per il personale di cucina e locale cucina, lavaggio stoviglie, dispensa e, ancora, soggiorno per gli ospiti con televisione, grande soggiorno per la ricreazione e attività comuni (proiezioni di film o documentari, incontri, feste, ritrovi...).
- al primo piano sono presenti le camere degli ospiti del reparto R.A.A. (Residenza Assistenziale Alberghiera) a uno o due letti tutte provviste di bagno, un ampio locale con televisore adibito ad attività occupazionali e di animazione, un locale per pranzo, l'ambulatorio infermieristico.
- al secondo piano, adibito a R.A. (Residenza Assistenziale) oltre alle camere degli ospiti, che sono tutte dotate di bagno, sono presenti un locale soggiorno con televisore, la sala da pranzo per gli ospiti di piano, l'infermeria, un bagno assistito.
- al piano terzo, oltre alle sei stanze doppie per gli ospiti, tutte provviste di bagno, la sala pranzo, il soggiorno per gli ospiti, una cucina di piano, bagni per parenti e visitatori esterni e per il personale, un locale per il servizio biancheria pulita.

Ala settecentesca

- al piano terra sono presenti i seguenti locali: camera mortuaria, un locale stireria, due locali per biancheria pulita e sporca, bagni per parenti e visitatori esterni e per il personale, la sala per la fisioterapia predisposta con attrezzatura specifica per esercizi di movimento, l'ambulatorio infermieristico, ufficio amministrativo e sala consiliare, nonché la sala polivalente.
- al primo piano sono presenti i seguenti locali: cappella, sala da pranzo, zona bar con televisore, le camere degli ospiti del reparto R.A.A. (Residenza Assistenziale Alberghiera) tutte provviste di bagno.

Servizio religioso:

Le pratiche religiose sono facoltative e di carattere personale; ogni ospite può farsi assistere dal ministro del culto al quale appartiene.

E' presente la cappella al primo piano dell'Ala Settecentesca facilmente accessibile dall'esterno ed è programmata la messa al martedì alle ore 15.30.

Per ogni necessità le persone interessate possono contattare il parroco della parrocchia di Scarnafigi, settimanalmente presente presso la Casa di Riposo, o altro personale religioso.

Servizio di animazione:

Sono predisposti momenti di intrattenimento e di festa con gli ospiti in occasione di festività particolari (Natale, Carnevale, Pasqua...) così come viene ricordato con un piccolo pensiero e una festa a cadenza mensile ogni compleanno degli ospiti della Casa. Durante il corso dell'anno sono previsti interventi dei gruppi catechistici della parrocchia e dell'oratorio e, soprattutto in estate, sono organizzate feste con gruppi musicali, associazioni o corali.

Le attività e i progetti sono tesi a rinforzare o a mantenere più sviluppate possibile le capacità di autonomia della persona, a stimolare la creatività e l'approccio comunicativo e di convivenza, a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza e ad instaurare rapporti interpersonali improntati alla vita di gruppo, all'attenzione e all'amicizia, a mantenere i contatti e i legami con l'ambiente di origine (a tale scopo sono stimolati e sostenuti i rapporti con i parenti e con la "rete" di conoscenti e amici che l'ospite aveva prima di entrare in struttura), nonché ad intensificare i rapporti degli ospiti con il territorio e la realtà del paese in cui è inserita la Casa di Riposo.

Servizio di ristorazione:

Oltre al servizio interno per i pasti l'intervento del personale è assicurato anche per le necessità specifiche degli ospiti in tutte le 24 ore. I residenti nel Comune che ne abbiano necessità, su segnalazione dei servizi sociali, possono essere ammessi a consumare uno o entrambi i pasti principali della giornata direttamente in struttura.

Il servizio dei pasti viene svolto a doppio turno in tutti i reparti; il pranzo è servito alle ore 11.45 e alle 12.10, e la cena alle ore 17.45 e alle 18.10.

Servizio di lavanderia e stireria:

Il servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana e personale è fornito dalla cooperativa sociale aggiudicatrice dell'appalto.

Il servizio è svolto in locali appositi della Casa con personale della cooperativa che svolge tale attività dal lunedì al venerdì.

Nell'attività di rammendo e stiratura vengono anche coinvolti dei volontari del gruppo vincenziano.

Servizio gestione calore:

Tale servizio è affidato a ditta specializzata esterna la quale gestisce anche la manutenzione della centrale termica della Casa secondo le disposizioni vigenti e le norme previste in materia di sicurezza.

Servizio di manutenzione:

Il servizio di manutenzione di piccola entità è svolto da volontari.

Per ogni tipo di manutenzione di grande entità o da svolgersi sul sistema idraulico o elettrico, vi sono accordi specifici con i tecnici di settore.

Servizio amministrativo:

Parte della gestione amministrativa della Casa viene svolta dal Segretario Direttore esterno, facente funzione anche di responsabile del personale e della gestione finanziaria e socio-assistenziale dell'Ente, su nomina annuale del Presidente, come previsto dallo Statuto dell'Ente.

In collaborazione, l'impiegata amministrativa svolge funzioni di segreteria, segue le pratiche amministrative degli ospiti e la gestione del magazzino.

Tutti gli adempimenti relativi all'approvvigionamento di beni e servizi e relativi pagamenti, al rimborso dei contributi per ospiti non autosufficienti erogati dalla regione anche attraverso l'azienda Sanitaria Locale, ecc. vengono espletati presso l'ufficio della Casa di Riposo ubicato al piano terra vicino all'entrata principale della struttura.

Altri servizi amministrativi annessi:

Da parte dell'ufficio della Casa di Riposo sono svolti alcuni servizi integrativi a favore degli ospiti quali:

- compilazione di dichiarazioni e documenti per gli ospiti o i loro familiari, relativi a domande da presentare (presso gli sportelli della medicina di base per le pratiche di richiesta di ausili sanitari, alla medicina legale per le domande di invalidità o di aggravamento dell'invalidità, alla prefettura per i certificati relativi alla concessione degli assegni economici previsti...).
- Approvvigionamento dei farmaci in terapia presso farmacie ed ospedali, oltre al materiale sanitario e di economato per il reparto R.A.F.

Servizi di pulizia:

La pulizia è affidata in appalto ad una cooperativa esterna

La pulizia degli armadietti, letti e comodini nelle stanze degli ospiti viene effettuata giornalmente, ove necessario, dal personale, possibilmente con la collaborazione o alla presenza dell'ospite. Settimanalmente viene svolta una pulizia più a fondo di ogni camera anche se la cadenza è disposta di volta in volta secondo la necessità dei locali. Gli ospiti vengono invitati alla collaborazione e a tenere in ordine gli arredi e la stanza del loro alloggio.

Volontariato e servizio civile volontario:

I volontari e il servizio civile svolti presso la Casa di Riposo, costituiscono un valido ausilio per la struttura.

I volontari, oltre al servizio religioso, di intrattenimento e di compagnia degli ospiti, si occupano anche, su richiesta degli uffici, dell'accompagnamento degli ospiti presso le sedi ospedaliere per le visite specialistiche, qualora non possano essere accompagnati dai parenti o l'ospite viva solo, e dell'aiuto ai pasti per le persone non autosufficienti; alcuni volontari si occupano infine del giardino e di piccoli lavori di manutenzione.

La struttura partecipa ai bandi del Ministero per i progetti per il servizio civile volontario.

Il servizio prestato dai volontari del servizio civile è quello previsto dai vari progetti attuati annualmente.

Servizi parrucchiere, barbiere e pedicure:

Detto servizio viene organizzato, su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari, dalla responsabile di reparto, secondo un programma di prenotazione. Il relativo onere è a carico della persona interessata, incluso il servizio per le prestazioni tecniche (permanente, tinta, ecc.).

La parrucchiera è presente in struttura normalmente ogni 15 giorni e la sua attività è inserita in un progetto di cura della persona che coinvolge ospiti della RA ed RAA, ma anche alcuni della R.A.F.

Il silenzio e la tranquillità:

Per non recare disturbo agli altri ospiti, si invitano gli utenti e i visitatori ad evitare il più possibile i rumori, e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo si è invitati al silenzio dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 22.00 alle ore 6.30.

Il fumo:

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

Servizi accessori:

Ogni stanza è dotata di prese e sistema di collegamento con antenna centralizzata per la televisione e di collegamento per il telefono. L'apparecchiatura e i relativi oneri sono a carico dell'ospite.

Nella propria stanza ogni ospite può collocare piccoli arredi, mobili e altri oggetti personali, compatibilmente con gli spazi in uso (se in convivenza con altro ospite) e con l'ampiezza del vano in accordo con la Direzione, compatibilmente anche alle esigenze del servizio. Gli ospiti possono telefonare all'esterno utilizzando l'apparecchio installato nell'atrio di ingresso del 1° piano; solo in caso di assoluta necessità o di particolare urgenza il personale consentirà l'uso dei vari telefoni sui piani.

In qualsiasi momento gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno; la segreteria provvederà a smistare le telefonate ai vari piani.

PARTE TERZA

Standard di qualità

Locali a disposizione:

Nella struttura, oltre alle camere e ai bagni a disposizione, sono presenti locali per finalità e attività specifiche come la fisioterapia, proiezioni e ritrovi, soggiorno per incontri e per visite parenti, cappella. Attorno allo stabile sono presenti due ampi giardini predisposti con sentieri in porfido per le passeggiate, con sedie e panche dislocate su tutta l'area verde.

Servizio telefonico:

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento della struttura provvederà a smistare le telefonate nel reparto in cui è accolta la persona desiderata.

Organizzazione del lavoro con progetti individualizzati:

Nei reparti R.A. e R.A.A. lo stato di salute e la situazione di ogni ospite viene seguita dalle responsabili di reparto che informano i familiari e sono in continuo collegamento con i medici di base.

Per il reparto R.A.F. settimanalmente l'infermiera professionale e la responsabile di reparto aggiornano le cartelle socio-sanitarie degli ospiti. Oltre alle suddette figure professionali vengono coinvolti, per la definizione dei progetti, il terapeuta della riabilitazione, le responsabili di reparto e le O.S.S. del reparto. Ogni ospite è coinvolto il più possibile, secondo il suo grado di autonomia, anche nella redazione del proprio progetto ed è libero di accettare o meno gli obiettivi che vengono definiti.

Negli incontri successivi, secondo i tempi stabiliti nel progetto, vengono valutati i risultati raggiunti e, eventualmente, rivisti gli obiettivi ridefinendo i contenuti del progetto stesso.

Attualmente, sono previsti i seguenti protocolli di intervento per tutti i reparti:

- Protocollo per la mobilitazione
- Protocollo per l'igiene personale degli ospiti
- Protocollo per la contenzione fisica
- Protocollo per la prevenzione lesioni da decubito
- Protocollo per il controllo delle infezioni e parassitosi
- Protocollo per la prevenzione delle incontinenze
- Protocollo per l' utilizzo e disinfezione degli ausili e presidi
- Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- Protocollo per la gestione della biancheria sporca e pulita e modalità di lavaggio effetti lettereci e degli indumenti
- Protocollo per l'alimentazione e idratazione
- Protocollo per la gestione dei rifiuti speciali (sanitari)
- Protocollo per la gestione dei farmaci
- Protocollo per la somministrazione dei pasti
- Protocollo per la prevenzione delle cadute

- Protocollo per la prevenzione e cura della scabbia.

Altri protocolli sono attualmente in preparazione e sperimentazione e completeranno il repertorio.

Igiene personale

Gli ospiti vengono individualmente seguiti, lasciando ad ognuno il massimo dell'autonomia, ma aiutandoli nel bagno settimanale e nell'igiene personale giornaliera.

Formazione del personale:

E' obiettivo dell'Ente avere personale qualificato e permanentemente aggiornato, permettendo e promuovendo la frequenza a corsi di formazione.

Arredo della struttura

Tutti gli arredi (letti, armadi, comodini, poltroncine, divani) sono stati sostituiti, per rispondere alle norme di sicurezza e per fornire maggiore confort agli ospiti.

H.A.C.C.P. (Sistema di Analisi dei Rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare):

E' stato elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97, mettendo in atto un sistema di controllo sul processo di lavorazione e cottura degli alimenti.

Il Personale di cucina e socio assistenziale ha seguito corsi riguardanti nozioni generali di microbiologia, formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

E' stato redatto il manuale di autocontrollo richiesto dalla normativa vigente in materia e viene rivisto e scrupolosamente aggiornato periodicamente; costante è l'assistenza e la consulenza anche telefonica di ditte specializzate nel settore.

Attuazione D.Lgs. 81/2008:

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti residenti in struttura con la redazione di specifica analisi e valutazione dei rischi, avvalendosi della consulenza di ditta specializzata.

Dopo i lavori di ristrutturazione è stato adeguatamente aggiornato il piano di emergenza ed è stato presentato a tutto il personale operante nella struttura, secondo le norme vigenti.

Tutto il personale O.S.S. ha seguito un corso specifico in materia di prevenzione e sicurezza ed è aggiornato, qualora fosse necessario, secondo le disposizioni di legge, circa le misure preventive e le procedure da seguire in caso di emergenza.

Con tutti i lavoratori viene svolto un incontro annuale, previsto dalla normativa vigente, per l'aggiornamento sul piano di evacuazione in atto nella struttura ed è previsto, all'atto di assunzione o di inizio servizio di ogni dipendente, specifico incontro di informazione sulla sicurezza da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.). Al momento dell'assunzione, tutto il personale è adeguatamente formato per poter intervenire in caso di emergenza e viene scrupolosamente informato attraverso materiale informativo sulla sicurezza.

Attuazione D. Lgs. 196 del 2003:

La Direzione della Casa di Riposo "Regina della Pace" assicura che tutti i dati personali e sensibili forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in istituto e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato.

Cartelle e documenti personali e di lavoro (consegne, avvisi, ecc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto obiettivo individuale di ogni ospite.

Quando entra in istituto l'ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e in qualunque momento ha diritto di conoscere come vengano utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e, ricorrendo gli estremi, la cancellazione o il blocco.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e d'ufficio.

Implementazione della qualità tecnica

Accoglienza:

Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità già presenti	Standard di qualità che si vuole raggiungere	Tempi previsti di realizzazione	Modalità e tempi intermedi di verifica
<p>L'ingresso in struttura è un momento delicato e importantissimo. Buona parte dei risultati positivi dell'inserimento di un ospite nella vita della struttura dipende da come si è sentito accolto al suo ingresso.</p> <p>La responsabile di Reparto accompagna il nuovo ospite in stanza. Con cura e attenzione aiuta l'ospite a riporre il vestiario negli armadi a sua disposizione con un criterio definito con l'ospite stesso in base alle sue caratteristiche ed esigenze.</p> <p>Se è presente uno o più familiari dell'ospite la responsabile Adest sorveglia perché l'operazione venga svolta con ordine e cura mettendo a disposizione materiale (etichette, carta per coprire i ripiani degli armadi...) o predisponendo con criterio le suppellettili in dotazione. Colloquiando e discorrendo con il nuovo ospite, la responsabile avrà cura anche di far presente dove si trovano i bagni più vicini, di informarlo con chiarezza e semplicità sui principali orari e attività della giornata e servizi a disposizione tra cui la locazione della doccia e della vasca per il bagno (con accordo per l'aiuto dei parenti o l'assistenza diretta del personale), l'orario dei pasti, gli orari della <u>S. Messa in cappella</u>, le attività di animazione e le altre attività di gruppo, l'orario di ricevimento parenti e gli orari e regolamento sulle uscite.</p>	<p>- <i>Presenza di un clima familiare e sereno all'interno della Casa di Riposo.</i></p> <p>- <i>Dimensione medio - piccola della struttura, con facilitazione nella costruzione dei rapporti interpersonali.</i></p> <p>- <i>Bacino di provenienza degli ospiti concentrato soprattutto nel saluzzese. Per questo motivo, in diversi casi, gli ospiti, alla loro entrata, hanno trovato vecchi amici compagni o addirittura vicini di casa.</i></p>	<p>Viene compilata una <u>scheda</u> relativa alle abitudini di vita, alle occupazioni e, a grandi linee, alla storia passata della persona per una conoscenza più approfondita dell'ospite e per il suo più facile e adeguato inserimento in struttura. A tal fine viene redatto un <u>progetto mirato</u> di inserimento tenendo conto delle aspettative espresse e latenti della persona.</p> <p>La responsabile e le colleghe nei turni successivi <u>verificano</u> con attenzione e accortezza le capacità dell'ospite di comprendere, le informazioni ricevute e la sua capacità di orientamento nella struttura provvedendo a far visitare i diversi ambienti della struttura a partire dai bagni diversi locati anche sugli altri piani, alla sala da pranzo e al soggiorno per le visite, per la ricreazione e l'uso del televisore. Ogni volta fosse necessario, vengono ripetute le indicazioni principali.</p> <p><u>Si definisce la persona</u> o le persone di riferimento per la giornata: l'O.S.S. di "accoglienza", la collega del turno successivo e il parente che starà a stretto contatto dell'ospite, accompagnandolo nelle diverse attività e occupazioni che si succederanno lungo il corso di tutta la giornata fino al momento del rientro serale in camera, per la notte.</p>	<p>In funzione</p> <p>In funzione per ospiti in difficoltà</p> <p>In funzione</p> <p>In funzione</p>	

Ricoveri e visite ospedaliere:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>Il ricovero ospedaliero di un anziano è un evento delicato per l'incidenza psicologica e anche fisica sulla persona. Spesso può essere traumatico subire un ricovero, ma per gli anziani che rifiutano qualsiasi forma di ospedalizzazione la situazione è ancora più delicata perché gli interventi sanitario e farmacologico rischiano di essere vanificati o, almeno, ridotti nell'efficacia a causa del disorientamento che il cambiamento d'ambiente provoca nell'anziano e dell'abbattimento morale che ne consegue. Anche l'effettuazione di visite ospedaliere è un evento delicato, anche perché, purtroppo, può essere abbastanza ricorrente per un anziano e, quindi, faticoso, ansiogeno e, già in sé, difficile da accettare.</p>	<p>- Le piccole dimensioni della struttura permettono la strutturazione di un rapporto diretto e frequente con ogni ospite, per cui è informato tempestivamente dal medico stesso e dall'O.S.S. quando fosse necessaria l'effettuazione di visite o si disponesse il ricovero.</p> <p>- Quando non possono essere presenti i parenti per seguire direttamente il proprio congiunto in ospedale interviene il servizio delle volontarie che sono frequentemente presenti in struttura (e che l'ospite ben conosce), o, altrimenti, un operatore del servizio civile volontario provvede a sostituire le volontarie qualora non possano presentarsi al momento di accompagnare l'ospite in ospedale.</p>	<p>- Incrementare il coinvolgimento di tutti i parenti nel seguire i propri congiunti in ospedale. Non tutte le famiglie si rendono disponibili: l'attuazione di un protocollo d'azione oggettivo e chiaro a tutti servirebbe a rendere più equilibrata l'assistenza agli ospiti anche in queste circostanze.</p> <p>- Sottoporre periodicamente il questionario di raccolta di informazioni sulla valutazione della qualità del servizio prevedendo, di conseguenza, di programmare eventuale incontro per il confronto diretto.</p>	<p>In funzione</p> <p>Nel caso il ricovero si protragga oltre gli otto giorni viene programmata una visita in ospedale da parte della responsabile di reparto</p> <p>In preparazione</p>	

Animazione:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>- Nell'anno vengono svolti diversi momenti di festa, di incontri conviviali, ascolto di musica e canto.</p>	<p>- <i>Presenza di numerose volontarie e volontari che collaborano con grande generosità e costanza</i></p> <p>- <i>Un clima sereno e familiare nella struttura</i></p> <p>- <i>Buona disponibilità anche del personale O.S.S. nel collaborare alle iniziative</i></p> <p>- <i>Disponibilità al volontariato da parte di molti operatori</i></p> <p>- <i>Buona relazione con le risorse soprattutto informali presenti sul territorio (gruppi catechistici, scuola materna, gruppi dell'oratorio parrocchiale..).</i></p>	<p>- Sviluppare in modo più organico e preciso il rapporto con <u>le strutture formali del territorio</u> (Parroco, gruppo di volontariato...) e interagire di più con le risorse del territorio stesso (Pro.loco, Circolo A.C.L.I...)</p> <p>- Interagire con maggiore frequenza con le altre strutture presenti sul territorio per creare una rete di risorse e una reciproca collaborazione continuativa e finalizzata al migliore utilizzo delle risorse di ogni struttura.</p> <p>- Prendere contatto con <u>con professionisti dell'animazione</u> presenti sul territorio e già operanti presso altre strutture.</p>	<p>Già attivo</p> <p>Da attivare.</p>	

Dieta:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>- Si è strutturato un rapporto specifico con il medico di base anche per la valutazione della dieta più equilibrata per l'anziano.</p> <p>- Il S.I.A.N. (Servizio di Igiene Alimentare e Nutrizionale) approva e valida la definizione dei menù settimanali predisposti dall'Ente.</p> <p>- Per gli ospiti che necessitano di dieta particolare (diabetici, dislipidemic...) è previsto un servizio a tavola più mirato e specifico.</p> <p>- In applicazione del sistema di controllo dell'igiene (H.A.C.C.P.), nella cucina vengono effettuati tamponi sulle superfici di lavorazione degli alimenti da parte di ditta specializzata nel settore, la quale effettua anche controlli durante l'anno in tutti gli ambienti interessati allo stoccaggio, alla lavorazione e alla ristorazione, più il controllo dei macchinari di lavorazione in cucina con la stesura di relazione finale debitamente conservata agli atti presso gli uffici amministrativi. Controlli periodici vengono effettuati da altra ditta specializzata in materia di derattizzazione e deblattazione nei magazzini e negli ambienti di stoccaggio dei prodotti di vitto per assicurare l'ordine e l'idoneità di ogni ambiente che interessa gli alimenti e il servizio del vitto.</p>	<p>- <i>Fornitura, per quanto possibile, di prodotti genuini di cui si conosce la provenienza e di produzione locale (carne, mele...).</i></p> <p>- <i>Grande disponibilità dei medici di base per fornire consigli e indicazioni anche in merito ai menù.</i></p> <p>- <i>Buona capacità di variare la lavorazione dei piatti da parte del personale di cucina.</i></p> <p>- <i>Pasti preparati direttamente da personale di cucina della struttura.</i></p>	<p>- Abituare gli ospiti a gustare piatti e cibi più diversificati in base alle qualità specifiche degli alimenti e alle necessità dei singoli.</p> <p><u>- Prevedere in menù un piatto alternativo ad ogni pasto.</u></p>	<p>Già attivo</p>	

Implementazione della qualità nei rapporti interpersonali

Rapporti tra il personale:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>Attraverso il confronto diretto e anche informale, in caso di necessità, il personale socio assistenziale ha sempre ottenuto la collaborazione dei colleghi, l'accordo col personale amministrativo e la comprensione del Collegio Commissariale.</p> <p>Il passaggio di consegne sulla situazione degli ospiti e sull'andamento del servizio, è effettuato attraverso la compilazione di diari giornalieri distinti per i vari reparti.</p> <p>Le indicazioni pratiche sul servizio di assistenza sono disposte dalla responsabile di reparto attraverso agenda giornaliera di consegna. I programmi di lavoro e la loro suddivisione in base ai turni sono predisposti per iscritto attraverso la definizione chiara di schemi e procedure di azione.</p>	<p>- <i>Il rapporto interpersonale tra i dipendenti è sano, corretto e di buona collaborazione oltre che familiare e schietto.</i></p> <p>- <i>Tra il personale amministrativo e i dipendenti c'è dialogo aperto e franco.</i></p>	<p>- Puntare a sviluppare un rapporto di fiducia reciproca e di equilibrio interpersonale che evitino favoritismi o rapporti di preferenza tra il personale.</p> <p>- Sottoporre periodicamente il questionario di valutazione sulla qualità del servizio in modo che le impressioni relative alla gestione della struttura risultino come riscontro diretto e formale.</p>		

Rapporto tra personale e ospiti:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>- Il personale è suddiviso in gruppi a seconda del reparto a cui è assegnato. La I.P. referente per il reparto R.A.F. ha un rapporto di circa due ore al giorno con gli ospiti ed è in costante collegamento con la responsabile di reparto per gli aggiornamenti quotidiani sull'assistenza e settimanali delle cartelle personali di ogni ospite.</p> <p>- Le O.S.S. di reparto tengono costantemente aggiornate le agende di piano per il passaggio di informazioni reciproche, rilevando i comportamenti degli ospiti e i loro bisogni e aggiornano continuamente la situazione sul servizio.</p>	<p>- <i>Nel rapporto tra personale e ospiti c'è buona familiarità e, al tempo stesso, rispetto ed equilibrio nel rapporto.</i></p> <p>- <i>Tutto il personale conosce in modo approfondito gli ospiti del proprio reparto e c'è rapporto continuo anche tra gli ospiti e responsabile di reparto</i></p>	<p>- Definire nella R.A.A. e R.A. una gestione che preveda la suddivisione degli ospiti in piccoli gruppi in modo da sviluppare un rapporto più individualizzato tra personale e ospiti.</p> <p>- Puntare ad un rapporto non assistenzialistico ma di sostegno alla persona, di valorizzazione delle sue capacità e risorse residue.</p> <p>- Sviluppare il <u>"patronage"</u> ossia la compagnia degli ospiti durante il corso della settimana, soprattutto per coloro che sono più soli o sono meno seguiti dai propri familiari.</p> <p>- Sottoporre periodicamente agli ospiti <u>il questionario di valutazione</u> sulla qualità del servizio per avere un riscontro preciso e personale sull'andamento e la gestione della struttura.</p>	<p>Attivo tramite volontari e personale O.S.S.</p> <p>In preparazione, entro maggio 2012</p>	

Rapporto tra personale e familiari:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>- C'è una buona collaborazione tra il personale e un buon gruppo di familiari che si rende presente nella struttura per seguire il proprio congiunto e si informa costantemente della situazione.</p> <p>- E' definito un regolamento interno del servizio ma non è totalmente seguito da parte di tutti i familiari che, in certi casi, si dimostrano latitanti nei confronti del proprio congiunto e non assolvono completamente ai punti che li riguardano.</p>	<p>- <i>Le dimensioni non troppo grandi della struttura permettono il rapporto diretto tra personale e parenti.</i></p> <p>- <i>La responsabile di reparto così come il personale amministrativo dell'ufficio è costantemente a disposizione per informazioni, chiarimenti e accordi secondo i turni e gli orari di lavoro.</i></p> <p><i>La struttura è ubicata su un territorio non molto ampio e rurale e ciò permette di poter instaurare facilmente rapporti interpersonali diretti, familiari e frequenti con una grossa percentuale di parenti.</i></p>	<p>- Ottenere la presenza accanto al congiunto, nei momenti di necessità, da parte di tutti i familiari.</p> <p>- <u>Stabilire appuntamenti per l'incontro tra parenti e responsabile</u> di reparto, qualora ci siano esigenze specifiche per il servizio.</p> <p>- Sottoporre periodicamente il <u>questionario di valutazione</u> sulla qualità del servizio ai parenti, in modo che le impressioni relative alla gestione della struttura risultino come riscontro diretto e formale.</p>	<p>Già attivo</p> <p>In preparazione, entro maggio 2012</p>	

Rapporto col territorio:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>La Casa di riposo è una struttura aperta sul territorio. Ci sono numerose occasioni di collegamento col territorio attraverso feste, ritrovi, incontri che coinvolgono associazioni, gruppi informali, volontariato, parrocchia e oratorio.</p> <p>La "Festa degli anziani" nel giardino della Casa di riposo nel mese di ottobre è motivo di incontro particolare tra gli anziani, ospiti della Casa, e quelli sul territorio.</p> <p>La festa patronale crea altra occasione di incontro e di festa.</p> <p>Il periodo natalizio, di carnevale e pasquale creano, poi, altre occasioni di incontri conviviali e di festa con gruppi catechistici, con l'associazione della S. Vincenzo, la Pro Loco scarnafigese, le maschere di tutto il territorio saluzzese e con altri gruppi informali o persone provenienti anche dai paesi limitrofi.</p> <p>Con i servizi socio assistenziali c'è un contatto diretto, attraverso le assistenti domiciliari del territorio o le assistenti sociali. Se c'è un posto letto libero e l'urgenza di un ricovero o necessità, viene data immediata disponibilità alle richieste di ricovero urgenti delle stesse assistenti sociali.</p> <p>Con il servizio sanitario è in atto convenzione per l'integrazione della retta per gli ospiti del reparto R.A.F. Ogni ospite della Casa di Riposo ha diritto al trasporto gratuito in ospedale per ogni visita specialistica e per gli eventuali ricoveri anche presso sedi ospedaliere differenti da quella di Saluzzo, se debitamente documentati. E' a pagamento, invece, il trasporto per le visite fiscali.</p>	<p>- Una buona sensibilità individuale da parte di molte persone (sono costanti anche se non sempre numerosissime le offerte in natura e in denaro per la Casa).</p> <p>- Presenza di alcuni volontari che, su richiesta, danno la loro disponibilità all'aiuto o collaborano già più o meno costantemente per le necessità concrete della Casa (cucito, accompagnamento all'ospedale per gli ospiti che si trovano nella necessità).</p> <p>- Una certa facilità nell'individuare occasioni di accordo e di incontro con le risorse del paese per la conoscenza diretta anche degli stessi membri del Collegio Commissariale della realtà del territorio.</p>	<p>- Incrementare l'interesse sul territorio per la presenza della struttura come risorsa del territorio stesso promuovendo una campagna di sensibilizzazione nelle scuole, <u>attivando momenti di attività, di incontri e di ritrovi</u> reciprocamente stimolanti.</p> <p>- Incentivare gli ospiti incrementando <u>gite e uscite</u> che coinvolgano il grande gruppo e le occasioni di brevi passeggiate con singoli ospiti.</p> <p>Incentivare la <u>collaborazione col volontariato</u> come risorsa importante anche per il collegamento col territorio e creare maggior contatto con la realtà parrocchiale.</p> <p>- <u>Organizzare col personale periodiche attività di animazione</u> per gli ospiti coordinandole in collaborazione col volontariato (tombolate, proiezioni...)</p>	<p>Già attivo</p> <p>Attivo</p> <p>Attivo</p> <p>Attivo</p>	

Valorizzazione della persona:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>Il rispetto della persona è considerato alla base di qualsiasi prestazione di assistenza da parte del personale ed è elemento caratterizzante ogni rapporto interpersonale all'interno della struttura.</p> <p>Il rapporto diretto e continuo con tutti gli ospiti della casa, permette al personale di instaurare un clima profondo e individualizzato con ogni ospite.</p> <p>Da un punto di vista gestionale, è assicurato l'ascolto delle esigenze di ogni ospite, attraverso il contatto con il personale socio assistenziale in ogni momento della giornata o con la direzione in orario di ufficio.</p> <p>Ogni richiesta, rilievo o rimostranza viene attentamente valutata e tenuta in considerazione dando privilegio ad ogni aspetto che riguardi direttamente la salute, la gestione e il confort degli ospiti.</p>	<p>- Clima sano e corretto nella Casa di riposo nel rispetto della persona come principio fondamentale e fondante il lavoro di assistenza all'anziano.</p> <p>- Presenza settimanale di un sacerdote e di una sensibile cultura religiosa, alimentata dalla presenza anche di volontari e volontarie che contribuiscono a preservare il rispetto della persona, la cura e l'attenzione profonda verso gli ospiti.</p> <p>- Nel territorio in cui insiste la struttura esiste un senso abbastanza radicato e forte di attenzione e di solidarietà a favore dell'anziano e questa sensibilità si manifesta con una certa chiarezza anche attraverso le diverse forme di volontariato, di offerte di tempo, in natura e economiche che vengono elargite alla Casa di riposo.</p>	<p>- Formalizzare il collegamento tra gli ospiti e la direzione della Casa, per rinforzare lo scambio costruttivo, attraverso il contatto diretto svolto con un sopralluogo periodico nei reparti da parte di uno dei componenti del Collegio Commissariale.</p> <p>- Prevedere una forma di comunicazione diretta e chiara (bacheca o altro) per dare informazione agli ospiti delle decisioni della Direzione in merito alle segnalazioni da loro prodotte e sul servizio in generale.</p>	<p>Attivo</p> <p>Attivo</p>	

Accompagnamento alla morte:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>Quando una persona è gravemente ammalata o in fin di vita, è rispettata la riservatezza e il clima di serenità che deve circondare la persona stessa e i suoi famigliari. Appena fosse diagnosticata dal medico una diagnosi infausta per un ospite il personale, con cura e attenzione, attende dal medico disposizioni sul come agire a livello assistenziale nei confronti dell'ospite stesso e quale atteggiamento psicologico osservare nei suoi confronti. I parenti sono immediatamente avvertiti della situazione in base alla diagnosi medica. In caso di decesso nella notte, il personale avverte il parente di riferimento per le emergenze e collabora, su richiesta, per l'assistenza e la messa in ordine della salma e il contatto della ditta di onoranze funebri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima sereno all'interno della Casa. - In struttura ogni ospite è conosciuto e conosce gran parte degli altri ospiti, per cui c'è una solidarietà forte e profonda. - Il personale conosce, in genere, in modo piuttosto approfondito la storia e la vita di ogni ospite, grazie al rapporto diretto che è instaurato, per cui è più facilitato ad essere utile e psicologicamente più efficace nel sostenere la persona interessata e i suoi congiunti nel delicato e difficile momento del distacco. - Il clima di solidarietà che viene manifestato da tante persone anche esterne che fanno visita e che collaborano alla vita della Casa permette, sovente, il sostegno ulteriore per la famiglia del congiunto morente o per la persona stessa, soprattutto quando fosse priva di familiari, in un momento così cruciale e drammatico. 	<p>- Avere a disposizione, in ogni reparto, di una stanza in cui, in base alla necessità, si possa spostare il compagno o la compagna della persona morente. Tale opportunità permetterebbe ai parenti della persona morente di poter accompagnare con riservatezza e serenità il proprio congiunto. D'altra parte il/la compagno/a di stanza potrebbe, a sua volta, continuare il suo soggiorno senza turbamenti o disagi.</p>	<p>Già attivo.</p>	

Implementazione degli elementi di confort

Funzionalità dei locali:

<i>Fasi dell'esperienza</i>	<i>Fattori di qualità già presenti</i>	<i>Standard di qualità che si vuole raggiungere</i>	<i>Tempi previsti di realizzazione</i>	<i>Modalità e tempi intermedi di verifica</i>
<p>Dopo i lavori di ristrutturazione sono stati rimessi in ordine e riadattati, nell'impiego, i locali comuni presenti nella struttura. I soggiorni di piano sono dotati anche di televisione per gli ospiti oltre che essere a disposizione per le visite dei parenti e persone esterne.</p> <p>Nel corridoio dell'ala settecentesca del primo piano è predisposta una piccola biblioteca a disposizione per gli ospiti.</p> <p>Al piano terra dell'Ala Settecentesca è stato predisposto un nuovo salone per incontri, celebrazioni, feste e ritrovi di grandi gruppi.</p> <p>In tutti i locali della struttura è stata debitamente predisposta la cartellonistica e la segnaletica relativa al piano di evacuazione in caso di incendio e si ottempera con scrupolo a quanto predisposto dalle relazioni di valutazione del rischio di incendio anche in materia di prevenzione e protezione.</p>	<p>- I lavori di ristrutturazione hanno permesso di riadattare e abbellire i corridoi, l'entrata e diversi locali comuni.</p> <p>- Sono presenti anche più servizi a disposizione per i visitatori, oltre che al piano terra, anche nel locale di collegamento con l'Ala Settecentesca dove è presente una piccola ricezione bar.</p>	<p>- Predisporre, nel salone degli incontri e delle feste, la possibilità di proiettare diapositive e film su ampio telo, dotando la sala di video-proiettore.</p>	<p>Già attivo.</p>	

Progetti di qualità partecipata

Partecipazione degli ospiti alla qualità del servizio:

L'Amministrazione e il personale amministrativo sono a disposizione degli ospiti, ogni giorno, per ascoltare e valutare ogni forma di miglioramento della qualità del servizio. Ogni ospite è direttamente o indirettamente sollecitato a sentirsi protagonista nella realizzazione della qualità del servizio e sono molteplici le forme con le quali si può far presente la propria opinione o le proprie richieste: attraverso il colloquio diretto con il Segretario Direttore e l'impiegata amministrativa (per l'orario vedasi il paragrafo "orario di apertura degli uffici amministrativi" nella parte seconda di questo documento), o con i componenti del Collegio Commissariale (su appuntamento), con le Responsabili di piano o con il personale socio sanitario, il quale comunicherà fedelmente la richiesta prodotta agli uffici amministrativi; inoltre è possibile produrre uno scritto o richiedere un colloquio attraverso parenti o terza persona di fiducia.

Ogni puntualizzazione o rilievo relativo all'organizzazione del lavoro può essere direttamente comunicato al Segretario Direttore o all'impiegata amministrativa, così come ogni aspetto relativo allo stato manutentivo della Casa, mentre ogni appunto relativo al servizio diretto verso la propria persona, al confort, agli orari e alle attività può essere espresso alla Responsabile di piano.

Tutto il personale, comunque, è a disposizione per rilevare necessità, disfunzioni e bisogni relativi al servizio, oltre a curare ogni necessità specifica degli ospiti.

Coinvolgimento dei familiari alla qualità del servizio:

All'interno della struttura è presente, per alcuni ospiti, personale volontario, a titolo gratuito, proposto specificamente dai parenti. Il rapporto con i parenti è diretto e frequente, anche in base alla necessità dell'ospite stesso.

Spetta alla Responsabile di piano organizzare il rapporto con i parenti e prevedere i piani di intervento nell'assistenza agli ospiti con i familiari stessi. Non c'è, da parte di tutti i parenti, lo stesso grado di coinvolgimento nell'assistenza al proprio congiunto: con qualche parente è necessario insistere ed effettuare diverse ricerche per poterlo rintracciare e ottenere il suo intervento o, perlomeno, accordarsi per un colloquio che serva a fornire i necessari aggiornamenti circa la salute del proprio congiunto (si cerca di evitare di dover fornire informazioni per telefono). Con altri parenti risulta estremamente stretta ed efficace la collaborazione per la cura dell'ospite. Si evince, da ciò, la necessità di un equilibrio maggiore nella prestazione dei servizi a favore delle persone anziane all'interno della Casa. Ciò permette anche una formalizzazione migliore e più efficace degli interventi e l'implementazione della qualità del servizio anche nelle situazioni di ordinaria "routine".

Per valutare la qualità dei servizi erogati, l'Ente intende sottoporre periodicamente un questionario di valutazione ai parenti. In base ai risultati ottenuti la Direzione, previo il consenso e l'accordo con il Collegio Commissariale, valuta la necessità di ridefinire gli obiettivi, le priorità da assecondare e le modalità di realizzazione dei progetti del servizio.

APPENDICE

1 - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Diritti fondamentali garantiti dalla struttura

A. Diritto al tempo:

Si ritiene importante, nel rispetto della persona, assicurare il più possibile il rispetto dei tempi specifici di ogni ospite.

La colazione viene servita con degli orari il più possibile dilatati e questo permette di dar modo agli ospiti di poter organizzare con più autonomia e con più calma i tempi della sveglia.

Il pranzo e la cena sono serviti nei refettori di piano secondo adeguati orari e sono il più possibile corrispondenti ai ritmi della vita quotidiana.

L'igiene della persona viene svolta in collaborazione con l'ospite accordandosi preventivamente con lui in base alle sue esigenze ma anche assecondando il più possibile le sue abitudini.

La pulizia della camera viene svolta in accordo con gli ospiti se, in base all'organizzazione della loro giornata, presentassero esigenze particolari.

Si cerca di rispettare sempre i tempi e le esigenze degli ospiti (appuntamento, uscite, visite che dovessero effettuare...) cercando di commisurarle e renderle compatibili ai servizi erogati dal personale di assistenza.

B. Diritto all'informazione:

Ogni ospite ha diritto di ricevere dal medico curante o da altro medico specialista interpellato tutte le informazioni circa il suo stato di salute.

Presso gli uffici della struttura ogni ospite può richiedere informazioni di carattere generale legate ad iniziative sociali e culturali proposte dal territorio, così come ogni altra indicazione legata a iter burocratici per domande di invalidità, ingressi in strutture protette. Gli uffici sono a disposizione, per le informazioni di settore, anche per ogni richiesta da parte dei familiari od utenti esterni, coi seguenti orari:

- tutte le mattine dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- al pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Pur nella salvaguardia della "privacy" di ogni persona, la struttura tutela ogni ospite affinché possa ricevere, dalle persone preposte, le informazioni richieste, salvaguardandolo dalla "protezione sociale" che tende a coprire o negare la verità. Ha diritto, inoltre, di essere informato e di partecipare alla stesura dell'eventuale progetto individualizzato, di modificarlo o sospenderlo se ritenuto necessario, nonché di accedere alla sua documentazione.

Ogni ospite, poi, ha diritto a ricevere ogni informazione circa il servizio che viene erogato nella struttura (orari di visita dei medici, prestazioni infermieristiche di ambulatorio, orario dei pasti, delle visite esterne, delle attività interne programmate...) e all'aiuto per le informazioni riguardanti i servizi al cittadino presenti sul territorio (orario trasporti servizi pubblici, iniziative sociali e culturali promosse dalle risorse del territorio...).

C. Diritto alla sicurezza:

Il personale tutela la sicurezza fisica di ogni ospite. La struttura è controllata in ogni suo ambiente perché rispetti le norme di sicurezza previste dalle leggi vigenti.

Il personale vigila anche affinché sia rispettata la serena convivenza tra gli ospiti e tra tutte le persone operanti nella struttura. Sorveglia, altresì, l'ingresso dei visitatori e tutela, all'interno della Casa di Riposo, gli ospiti qualora siano avvicinati da persone estranee.

Più che in altre situazioni e stadi della vita, l'anziano può trovarsi in uno stato di bisogno ed è più esposto a situazioni di rischio di malattie, pericolo di cadute con conseguenti fratture, stati emotivi di depressione o di squilibrio psicologico. La prevenzione, quindi, è considerata elemento determinante nella prestazione sanitaria a favore delle persone anziane. Anche l'intervento assistenziale che il servizio deve assicurare ad ogni persona ospite della struttura, richiede l'intervento tempestivo per ogni situazione di rischio in cui si potrebbe trovare l'ospite.

D. Diritto alla certezza:

Ogni ospite deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento dell'ingresso ed ottenere il trattamento sanitario, assistenziale, di aiuto, di accompagnamento e di sostegno che gli spetta secondo le specifiche necessità e caratteristiche, nel tempo e negli spazi adeguati per tali prestazioni sia presenti all'interno della struttura sia sul territorio.

E. Diritto alla fiducia:

Il rapporto di fiducia tra ospite e operatori, tra operatori e familiari, tra gli stessi operatori e tra le diverse figure professionali operanti nella struttura è elemento essenziale per sviluppare un clima sereno, prestazioni efficaci e gestire con efficienza il servizio.

La fiducia tra gli operatori e l'ospite non è scontata, ma si deve creare e questo per i seguenti motivi:

1. la vita all'interno della struttura è, di norma, molto più complessa rispetto a quella di casa propria per la presenza di molti operatori e per la convivenza con altre persone che hanno stili e comportamenti diversi.
2. La vita di comunità prevede necessariamente regole comuni di convivenza diverse da quelle di casa propria e, quindi, non sempre immediatamente assimilabili e facili da accettare.

Nel rapporto, poi, con l'ospite malato o che necessita di particolari cure assistenziali o sanitarie, è previsto che ogni operatore agisca secondo modalità che non definiscano la persona solo come un "oggetto di una prestazione" sanitaria o assistenziale (art. 32 della Costituzione). All'interno della struttura è previsto che il rapporto tra medico e ospite si sviluppi tutelando al massimo grado la visione globale della persona e, da parte di tutte le professionalità, si richiede attenzione, sensibilità e pazienza, privilegiando la definizione di un rapporto equilibrato e profondo di empatia affinché l'ospite si senta sempre a proprio agio e ben accolto sin dal suo ingresso nella Casa di Riposo.

F. Diritto alla qualità:

Ogni ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento del suo soggiorno nella struttura, un servizio adeguato ed affidabile, la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori, in modo da realizzare concretamente l'obiettivo principale che è il mantenimento del miglior stato di salute fisico e psichico della persona.

G. Diritto all'eguaglianza:

Ogni persona ha il diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli ospiti della struttura. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette alla radice la serietà e la qualità stessa della struttura.

H. Diritto alla diversità:

Partendo dall'assunto che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattato in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta, compatibilmente con il trattamento che deve essere erogato a tutti gli ospiti.

I. Diritto all'imparzialità:

Si evince da quanto sopra detto che il servizio erogato nella Casa di Riposo deve essere imparziale, obiettivo ed equilibrato per tutti gli ospiti, in base a quanto previsto nelle finalità della struttura e in base a quanto l'organizzazione del servizio può assicurare.

J. Diritto alla normalità:

Il servizio che viene erogato nella struttura deve corrispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita familiare, assicurando anche quella sfera di "privacy" personale imprescindibile. Le situazioni di emergenza strutturali del servizio sono ridotte al minimo e affrontate con modalità di intervento rispondenti a protocolli d'azione ben definiti ed efficaci, in modo tale da ripristinare tempestivamente l'equilibrato standard delle prestazioni.

K. Diritto alla continuità:

Conservare le abitudini di vita della persona è un principio di base imprescindibile. L'ingresso in struttura comporta una destabilizzazione e un cambiamento molto grande per cui l'accoglienza deve essere regolamentata e predisposta con grande attenzione e con il coinvolgimento pieno dell'ospite interessato e dei familiari.

In base a quanto enunciato al punto precedente, il servizio, poi, deve assicurare continuità nelle prestazioni sanitarie, infermieristiche, di ambulatorio e assistenziali previste nei canoni ordinari della vita della struttura. La Casa di Riposo deve fungere da luogo che assicura con continuità anche la necessaria “protezione” per gli ospiti più esposti a situazioni di rischio e più soli.

L. Diritto alla famiglia:

Ogni persona ospite della Casa di Riposo ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, anzi si auspica e si privilegia il mantenimento del legame affettivo della persona con i propri familiari ed amici, ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio.

In caso di necessità la struttura può venire incontro alle esigenze contingenti dei familiari offrendo il vitto e assicurando gli adeguati spazi per assicurare la compagnia al proprio congiunto.

M. Diritto alla scelta:

Ogni ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione delle suppellettili nella propria camera, di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze del servizio. Allo stesso modo ha diritto di scelta nel menù di base proposto dal servizio e, soprattutto, ha diritto di scegliere il proprio medico di fiducia; l'Ente incentiva e favorisce ogni attività volta ad assicurare il più possibile l'autonomia della persona.

N. Diritto alla decisione, all'autonomia, all'autodeterminazione:

In base a quanto appena detto al punto precedente e in rispondenza al diritto alla diversità che deve essere assicurato da parte del servizio, il rapporto con l'ospite deve svilupparsi assicurando il pieno rispetto della sua persona da un punto di vista fisico, psichico, affettivo e morale.

Nel delicato rapporto con persone dementi sarà la profonda ed equilibrata relazione con i parenti ad assicurare il pieno rispetto dell'ospite.

O. Diritto alla partecipazione:

Ogni ospite ha diritto di esprimersi, nel clima di dignitosa e rispettosa convivenza, nella comunità delle persone presenti nella Casa di Riposo, di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della struttura e di rapportarsi e chiedere udienza al Collegio Commissariale che valuterà con attenzione ogni segnalazione o proposta eventualmente prodotta dalla persona.

La Casa di Riposo acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

P. Diritto all'efficienza e efficacia:

Ogni persona, ha diritto di veder assicurate, in un clima di effettiva e onesta collaborazione, l'efficienza del servizio e l'efficacia dei risultati per cui la struttura è preposta.

Q. Diritto al volontariato:

Il servizio favorisce e sviluppa varie forme di volontariato all'interno della struttura, ritenendolo valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone.

Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della Casa di Riposo in accordo con il personale e l'Amministrazione dell'Ente.

R. Diritto al futuro:

Ogni ospite, anche se in precarie situazioni di salute o in stato pienamente compromesso, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità di persona, soffrendo il meno possibile e ricevendo tutta l'attenzione e l'assistenza necessaria. In fasi delicate come quello precedente alla morte, l'accompagnamento e la vicinanza diventano elementi essenziali a supporto e, talvolta, in sostituzione delle stesse prestazioni sanitarie. Per tale motivo deve essere garantito alla persona ogni spiraglio di vita e di serenità possibile.

S. Diritto alla riparazione dei torti:

In virtù di quanto detto in precedenza in diversi altri punti, è essenziale assicurare un rapporto di piena correttezza e di giustizia fra tutte le persone che vivono ed operano nella struttura. Qualora si sviluppasse situazioni di diverbio o ci fossero eventi tali da determinare asti, discussioni o semplici equivoci fra gli operatori, fra gli operatori e gli ospiti, fra il personale e i familiari o altre persone presenti o intervenute in struttura, si dovrà immediatamente operare per ripristinare l'adeguata serenità, dipanando i problemi sorti nella ricerca e nella definizione del clima migliore per una struttura assistenziale e di convivenza come quella della Casa di Riposo.

Principi fondamentali ispiratori del servizio

1. Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini. All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo, però, non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'*unicità* di ciascuno che dimora all'interno della Casa di Riposo. La vita nella Casa di Riposo è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

2. Principio dell'imparzialità e obiettività:

Ogni persona che presta servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito ventiquattro ore su ventiquattro per assicurare la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente nel reparto R.A.F. è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene sistematicamente verificato e i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

3. Diritto di scelta:

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Con questo termine, nel nostro contesto, si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte e, perciò, l'autonomia maggiore possibile nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.

4. Principio di continuità

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente nel settore, sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni per tutto l'anno.

Non si verificano casi di interruzione del servizio e per le situazioni episodiche di emergenza (legate esclusivamente ad assenze giustificate singole o multiple) sono previste specifiche modalità di "tamponamento" tali da assicurare il ripristino tempestivo della normalità del servizio.

5. Principio di partecipazione:

La persona è protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Casa di Riposo; la partecipazione deve coinvolgere anche i familiari, per renderli protagonisti, attraverso l'informazione, sul raggiungimento degli obiettivi del servizio. E', sempre, garantita la corretta *informazione* e il rispetto della "privacy" nella relazione tra operatori e professionisti, da un lato, ospiti e famigliari dall'altro.

6. Principio di efficacia ed efficienza:

Sia il criterio di *efficacia* (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) sia quello di *efficienza* (il migliore utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Casa di Riposo. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello della qualità delle prestazioni socio sanitarie e assistenziali.

7. Principio di affidabilità:

Il Collegio Commissariale è disponibile allo scambio e al confronto con gli ospiti, i loro famigliari e il territorio, al fine di poter erogare sempre nel modo più specifico ed esauriente i servizi che, per istituzione, si prefigge.

QUESTIONARIO

Telefono 0175 - 74166

Fax 0175 - 274929

e-mail: ospedale.scarnafigi@libero.it

info@casadiriposoreginadellapace.it

Caro Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra struttura ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso l'Ospite non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato da un parente.

Ospite

Parente

Grado di parentela _____

1. Come giudica l'accoglimento in struttura?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

2 Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

Personale socio assistenziale:

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

Personale sanitario:

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

3 Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

4 Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

5 Come giudica l'attività svolta dai medici nei confronti suoi o di un suo congiunto nostro ospite?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

6 Come giudica gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute e le informazioni (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici) che le hanno fornito?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

7 Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

8 Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

9 Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

10 Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni, infermeria, studio medico, sala fisioterapia) ?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

11. Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

12. Come giudica l'assenza dei limiti agli orari di visita (al di fuori degli orari dei pasti)?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

13. Come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure, TV, telefono, servizi religiosi)?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

14. Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o freddo)?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

15. Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

16. Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

17. Come giudica la professionalità del personale durante la dispensa dei pasti?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

18 In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene)?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

19 Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è stato:

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

20 Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

21 Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

22 Come giudica il servizio Amministrativo (comunicazioni, disponibilità, professionalità, cortesia)?

- . Molto buono
- . Buono
- . Sufficiente
- . Insufficiente
- . Molto scarso

A. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

B. Cosa ha apprezzato maggiormente?

C. Quali cose considera negative?

MODULO PER SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI

Cognome

Nome

Via

Città

Tel.

Oggetto della segnalazione:

Eventuali suggerimenti:

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 autorizzo la Casa di Riposo "Regina della Pace " al trattamento dei dati personali.

Data,

Firma