

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni sulla Residenza Protetta Serena, al suo interno troverà le indicazioni sui servizi che possiamo offrirLe e sulla nostra attività.

L'intento è offrire un'assistenza completa e personalizzata volta a soddisfare ogni esigenza dell'ospite anziano. Gli obiettivi di cura prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in progetti mediante Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) gestiti da un'equipe socio-sanitaria composta dal Direttore Sanitario, Medico, Infermiere, Logopedista, animatore geriatrico, Terapista della Riabilitazione e Operatore socio-sanitario.

Tali progetti sono monitorati in maniera costante attraverso le verifiche dei risultati effettuata dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare.

Residenza Protetta Serena si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere e, se possibile, migliorare lo standard di servizio garantito.

I servizi erogati sono volti a:

- Garantire l'assistenza medica quotidiana ed infermieristica full-time, con preparazione e distribuzione delle terapie prescritte dal medico
- Garantire l'assistenza nell'igiene personale, vestizione, cambio della biancheria e dei pannoloni, con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito
- Dare un servizio di ristorazione con pasti confezionati nella cucina interna ad opera di personale qualificato con particolare attenzione alle diete personalizzate
- Dare un servizio di pulizie delle camere, dei bagni, degli arredi, delle attrezzature, rifacimento dei letti e di pulizia delle parti comuni
- Dare un servizio di lavanderia svolta a richiesta anche per i degenti
- Garantire l'attività di riabilitazione, la sorveglianza logopedica e l'attività di animazione quotidiane, volte a favorire la socializzazione dei pazienti e la loro mobilità
- I servizi sono erogati in maniera continuativa nel rispetto della dignità e della privacy dell'ospite, con educazione, cortesia, disponibilità e sollecitudine.

Politica della qualità

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, le attrezzature e l'operatività della struttura.

I valori aziendali alla base della politica perseguita sono:

- la centralità e l'unicità della persona in quanto il rispetto dell'individualità di ogni anziano implica riconoscerne i bisogni e realizzare gli interventi più adeguati e personalizzati
- la valorizzazione del ruolo sociale e culturale della persona anziana: pur essendo spesso in condizioni di fragilità, è necessario creare le condizioni per cui gli ospiti si sentano appartenenti alla comunità locale, partecipi alla vita sociale, culturale e politica (possano continuare ad esercitare il diritto di cittadinanza)
- la relazione intesa come condizione per sostenere l'identità personale e sociale
- il benessere della persona sotto l'aspetto psichico-fisico e relazionale come obiettivo fondamentale da raggiungere
- la tutela e promozione della dignità umana
- l'orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale
- la responsabilizzazione e la crescita del personale
- la valutazione della qualità e il miglioramento continuo

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie

In questo quadro si inserisce la nostra **Mission**: *garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.*

Descrizione della struttura

PIANO TERRA <ul style="list-style-type: none"> - Sale soggiorno - Sala pranzo - palestra - infermeria - 2 stanze bagno ospiti - segreteria - Camere ospiti n. 3 e n. 4 (4 letti) - Cucina - Lavanderia - Giardino attrezzato 	SECONDO PIANO <ul style="list-style-type: none"> - Camere ospiti da A ad F e da n. 18 a 20 (14 letti) - Bagno assistito - Saletta tv/biblioteca
PRIMO PIANO <ul style="list-style-type: none"> - Camere ospiti da n. 5 a n. 16 (15 letti) - Bagno assistito 	TERZO PIANO <ul style="list-style-type: none"> - Camere ospiti da n. 21 a n. 27 (15 letti) - 2 bagni assistiti - Saletta

La Residenza è situata nel centro di Genova, in Vico della Cittadella 1/a (traversa di Via Balbi) in zona Principe. E' ubicata in luogo abitato, ma in ambiente silenzioso, luminoso e facilmente raggiungibile. I collegamenti sono garantiti dagli Autobus della AMT e dalle Ferrovie dello Stato.

le funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico (URP) sono svolte dalla direzione e dalla segreteria, presenti alternativamente nei seguenti orari:

Dal Lunedì al Sabato 10.30 - 11.45 e 14.30 - 17.45

Si forniscono informazioni sui servizi, la disponibilità di posti, i tempi di attesa e le rette. Si risponde altresì alle segnalazioni, suggerimenti e reclami. L'accoglienza nella struttura può essere temporanea o definitiva.

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

Diritto di reclamo

E' attribuito a ciascun ospite il diritto di presentare reclamo per lamentare eventuali carenze sui punti di cui si è parlato sopra. Detto reclamo dovrà essere presentato alla direzione o verbalmente o utilizzando il modulo reclami che potrete richiedere nei giorni e orari indicati nel modulo ricevimento responsabili, appeso nel salone in bacheca. I Responsabili analizzeranno la questione e provvederanno, nei modi e tempi opportuni, a dare una risposta risolutiva al problema verificatosi.

REGOLAMENTO GENERALE

I familiari e i conoscenti degli ospiti possono intrattenersi con gli ospiti nei seguenti orari: dal Lunedì alla Domenica 10.30 – 11.45 14.30 – 17:45

L'orario di visita consigliato è fissato per garantire la tranquillità degli ospiti e lo svolgimento delle attività di reparto. La presenza di visitatori in orari diversi deve essere concordata con la Direzione.

I visitatori possono intrattenersi nei locali comuni ed entrare nelle camere avendo cura di non arrecare disturbo agli altri ospiti e senza ostacolare l'attività degli operatori.

- ✓ *I visitatori sono pregati di non introdurre alimenti, di non fumare.*
- ✓ *I familiari devono fornire all'ingresso dell'ospite i dati per la tempestiva reperibilità fornendo numeri telefonici e dare informazioni anche nei periodi festivi e di vacanza.*
- ✓ *Ai fini di una corretta programmazione dell'attività, i familiari devono comunicare alla Direzione gli appuntamenti e le visite in struttura di medici specialisti e/o consulenti diversi.*
- ✓ *I familiari devono verificare che l'ospite disponga di vestiario in buone condizioni e consono alle varie stagioni e per gli ospiti che usufruiscono del servizio lavanderia interna ogni capo deve essere siglato con pennarello nero indelebile o marcato con le cifre*
- ✓ *E' consentito personalizzare la propria camera con oggetti e suppellettili personali, solo se non di valore e nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti e di igiene e pulizia.*
- ✓ *E' vietato agli ospiti, ai parenti o visitatori, nonché al personale tutto di fumare nelle camere o in qualunque altro locale della struttura.*
- ✓ *Non è consentito l'utilizzo nelle camere di stufette elettriche, condizionatori o altro.*
- ✓ *Il personale non è autorizzato a gestire e conservare denaro, valori ed oggetti preziosi, per conto dell'ospite e quindi la Direzione non risponde per eventuali furti o smarrimenti dei suddetti.*
- ✓ *L' Ospite dal momento in cui è alloggiato nella camera assegnatagli si impegna ad osservare le regole di ordine ed igiene dell'ambiente e mantenere in buono stato le attrezzature che vi si trovano.*

RETTA di DEGENZA

La retta giornaliera è pagata dall'ospite a mensilità anticipata entro il giorno 5 del mese per il mese di riferimento. In caso di risoluzione anticipata per dimissioni vengono richiesti 15 giorni di preavviso.

La retta di degenza comprende le seguenti prestazioni:

- a) Assistenza e ospitalità di tipo alberghiero in camera ammobiliata e godimento dei normali servizi complementari (telefono, luce, riscaldamento, aria condizionata ecc). Pulizia delle camere con cambio lenzuola ed asciugamani
- b) Servizio di ristorazione conforme alle esigenze dietetiche dell'ospite su indicazione del Direttore Sanitario: Colazione, pranzo e cena.
- c) Servizio di animazione e intrattenimento ricreativo dell'ospite

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

- d) Assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, logopedica e socio-assistenziale.
- e) La lavanderia della biancheria intima della persona

Le spese per esami, indagini radiologiche, protesi, occhiali ecc. nonché per visite specialistiche e trasporto con ambulanza, servizi di accompagnamento del nostro personale all'esterno, sono escluse dalla retta. E' esclusa dalla retta la lavanderia degli indumenti personali.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del servizio offerto, coloro che si trovino in condizione di anticipata senescenza. Sono accolti ospiti con diversi gradi di autosufficienza e con diversi tipi di patologie che necessitino di assistenza materiale e morale e di un programma di riabilitazione. L'accesso alla residenza avviene sia telefonicamente che personalmente. Il personale amministrativo fornisce tutte le informazioni necessarie. Nella R.P. sono ammessi anziani, per un numero massimo di 48 ospiti.

CRITERI DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore. L'accesso alla struttura avviene in funzione della capacità ricettiva della stessa ed in base alla graduatoria determinata dal registro di attesa. Il posto letto viene prenotato attraverso il versamento di una cauzione.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

All'atto dell'ammissione ai servizi è necessario produrre la seguente documentazione:

- Carta d'identità in corso di validità, codice fiscale, Tessera sanitaria
- Dichiarazione trattamento dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy
- Sottoscrizione della domanda di accettazione
- Attestato di invalidità (per chi ne è in possesso)
- Cartella clinica e/o dimissioni ospedaliera o certificato del proprio medico di base attestanti le patologie, la terapia, la presenza o meno di allergie/intolleranze a farmaci o alimenti, l'assenza di malattie infettive

AMMISSIONI E DIMISSIONI

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico ma anche psicologico e sociale da parte dell'anziano. Nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e spesso il cambiamento presenta diverse resistenze e difficoltà. Gli ingressi vengono programmati, quindi viene indicato un orario di massima nel quale presentarsi alla nuova "Casa".

Al momento del ricovero dell'ospite saranno richieste le seguenti informazioni:

- i dati dell'ospite in questione (cognome, nome, data di nascita e luogo di residenza)
- la provenienza
- il motivo del ricovero (solievo, mantenimento, etc...)
- la diagnosi
- il livello di autosufficienza (tramite punteggio scheda AGED)
- la terapia seguita a domicilio oppure consigliata alla dimissione dall'ospedale (o altra struttura)
- il recapito dei parenti (se possibile anche quello del medico curante)
- la data di ingresso

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

Ammissione e dimissione degli ospiti sono assunte in conformità ai protocolli adottati dal Direttore Sanitario in collaborazione con la Direzione Amministrativa ed il personale medico e sanitario della struttura.

Si procede alla fotocopia della Carta Identità, Codice Fiscale e Tessera Sanitaria, conservate in classificatori situati nel reparto amministrativo. Il recapito dei parenti è registrato in apposito elenco a disposizione del personale amministrativo e sanitario.

La dimissione di un ospite è determinata:

- dalla richiesta dello stesso
- dalla richiesta di un familiare, in caso di anziano non più in grado di decidere autonomamente, o del tutore
- dal riconoscimento dal parte del servizio sanitario di uno stato di pericolosità per sé e per gli altri, previa attivazione degli organi di competenza
- dal decesso dello stesso

In caso di dimissione (tranne il caso d) le informazioni in uscita dalla struttura e fornite all'ospite od a un suo parente sono le seguenti:

- dati anagrafici
- la provenienza
- la diagnosi di ingresso e alla dimissione
- le terapie consigliate
- le indicazioni per la medicazione di eventuali piaghe da decubito (o altre lesioni cutanee), e le indicazioni sull'utilizzo di eventuali presidi antidecubito
- il livello di autosufficienza indicando, anche in questo caso eventuali ausilii (es.bastone, girello, etc...) o presidi (es. pannolone), che si siano nel frattempo resi necessari per contenere il declino funzionale del soggetto
- eventuali note a completamento del quadro

CUSTODIA VALORI

Gli ospiti possono depositare nella cassaforte della Residenza oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di € 1.000,00, della cui conservazione risponderà la Direzione. Residenza Serena non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli ospiti.

All'atto del deposito del denaro o degli oggetti di valore verrà stilato in duplice copia l'elenco dei beni consegnati che sarà controfirmato dal depositante e dal consegnatario ed aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento.

In caso di decesso i beni depositati verranno restituiti agli eredi. Eventuali oggetti preziosi e/o somme di denaro rinvenuti all'interno della Struttura e dei quali non si possa risalire ai proprietari saranno registrati e custoditi dalla Direzione della struttura.

VITA COMUNITARIA

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, può infatti:

- svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri ospiti
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio
- ricevere visite tutti i giorni
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

- assentarsi dalla Residenza solo se accompagnati, previo avviso ai responsabili e fornendo un recapito provvisorio

All'ospite che ne faccia richiesta è garantita ogni forma di assistenza spirituale, sociale e di ogni altra natura. Sono previste attività motorie, ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell' anziano alla vita sociale; dette attività possono essere svolte sia negli spazi della struttura sia all'esterno.

Nello stabilire gli abbinamenti tra ospiti nelle camere il personale socio-assistenziale si basa, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Direttore Sanitario, dal progetto individualizzato e dalle particolari caratteristiche psico-sociali di ognuno.

L'assegnazione di una determinata camera e/o abbinamento non costituiscono per l'ospite un diritto e possono essere modificati a giudizio insindacabile dei Responsabili ogni qual volta si renda necessario. Gli ospiti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla comunità.

I NOSTRI SERVIZI

Alloggio

Ciascun ospite è accolto in una camera personalizzata, nella quale dispone di letto ortopedico dotato di campanello di chiamata e luce notturna, ideale anche per persone allettate, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali.

Assistenza quotidiana

Per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite passo dopo passo cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana e ponendo particolare attenzione all'ascolto ed al dialogo. Al fine di garantire la continuità assistenziale sono presenti "quaderni di consegne" (divisi per funzione) che assicurano un'assistenza puntuale e personalizzata, nonché i nominativi dei sostituti delle funzioni apicali.

Assistenza medico infermieristica

Il Direttore Sanitario coadiuvato dalla equipe infermieristica garantisce una personalizzata cura della situazione sanitaria di ciascun ospite; ogni giorno effettua visite e colloqui cercando di prevenire particolari complicanze e di curare adeguatamente le patologie riscontrate.

Nel caso in cui il paziente necessiti di un approfondimento specialistico la struttura si occupa dell'accoglimento dello specialista contattato dai familiari dell'ospite. Qualora i familiari lo richiedano, il Direttore Sanitario si avvale di specialisti di propria fiducia. In entrambe i casi il Direttore Sanitario instaura un rapporto di collaborazione e continuità con lo specialista stesso in modo da poter ottimizzare l'approccio diagnostico-terapeutico.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di un controllo diagnostico in ambiente ospedaliero, la struttura si preoccupa di prenotare la visita e/o l'esame da effettuare tramite richiesta fatta dal Direttore Sanitario. Nel caso di paziente non deambulante ci si avvale del trasporto a mezzo ambulanza previa richiesta compilata dal Direttore Sanitario e la prenotazione per il giorno e l'ora prestabiliti. Queste operazioni vengono effettuate dal personale di segreteria.

Servizio amministrativo

È offerto un servizio di accoglienza secondo il protocollo previsto per le procedure di accesso dell'ospite. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

Attività- riabilitativa

Viene garantita attraverso un piano riabilitativo eseguito da terapisti della riabilitazione qualificati, che si occupano del recupero motorio e delle attività di riabilitazione di mantenimento dell'ospite.

Attività ricreativa

Il servizio di animazione è impegnato ad inventare attività indirizzate a far emergere e sviluppare le capacità intellettive e pratiche di ciascun ospite con la prioritaria attenzione ad ascoltare le esigenze e le storie degli anziani residenti. Vengono predisposti programmi settimanali, avvalendosi degli spazi e delle attrezzature offerte dalla struttura.

Servizio religioso

E' previsto un servizio religioso officiato periodicamente dal parroco della chiesa di San Carlo, soprattutto in occasione delle festività principali.

Servizio lavanderia

All'interno della struttura, su richiesta, è possibile effettuare il lavaggio e la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite.

LA PRIVACY DEGLI OSPITI

In osservanza a quanto stabilito dalla normativa in vigore per garantire la privacy degli ospiti, sono state adottate le seguenti modalità operative:

- visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'ospite) che possa garantire, da un lato, il massimo comfort possibile per il paziente (letto o lettino che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto) e, dall'altro, la dovuta privacy (l'attività assistenziale sanitaria sul paziente è eseguita in ambiente chiuso o riparato da altri ospiti - soluzione adottata anche in caso di un ospite che versa in condizioni critiche)
- Certificazioni, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari potranno essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta
- il personale infermieristico non può comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un paziente, tranne che al personale sanitario interessato alla cura del paziente o ai suoi famigliari, se legittimati.

Residenza Serena garantisce all'anziano ospite il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana" (d.g.r. 14/12/2001 n° 7435).

In particolare sono salvaguardati:

- Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)
- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà
- Il Diritto alla riservatezza: deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dalla normativa sulla Privacy in vigore
- Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

- Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile

Residenza Serena assicura, inoltre, equità ed uguaglianza nel trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o ceto sociale.

QUALITA' DEL SERVIZIO

La Direzione ha l'obiettivo prioritario di erogare servizi nel rispetto delle leggi e secondo standard di qualità definiti e monitorati, al fine di soddisfare le esigenze degli ospiti della Residenza e delle loro famiglie.

La regolare applicazione del Sistema di Qualità interno permette alla Direzione di controllare fattori essenziali alla vita della RP quali:

- il livello di soddisfazione del Cliente
- le esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- le opportunità di miglioramento continuo
- le risorse necessarie al miglioramento continuo
- il contributo dato ai fornitori e dagli altri partner dell'azienda

A tale scopo la Direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema documentale
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo

La Direzione, con cadenza almeno annuale, in sede di Riesame, si assume la responsabilità di verificare il raggiungimento degli obiettivi pianificati.

STANDARD DI QUALITÀ

La Direzione intendendo stabilire un vero e proprio patto con gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Il nostro impegno di trasparenza è insito nel modus operandi della Residenza che, essendosi dotata di un sistema per la gestione della qualità aziendale, dispone di dati oggettivi derivanti dai report di controllo interno dei processi che consentono di verificare il livello di raggiungimento degli obiettivi pianificati.

Gli standard che intendiamo formalizzare si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale	entro 30 giorni dall'ingresso
Bagno completo assistito con compilazione della relativa documentazione	ogni 7 giorni
Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività	sempre

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

assistenziali	
Visita medica programmata	almeno una volta al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute
Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari	ogni 30 giorni
Prestazione di pedicure (con particolare attenzione ai soggetti diabetici), barbiere, parrucchiera e podologo	Su richiesta
Prescrizione di diete personalizzate	Al bisogno
Attività collaterali di vita sociale, relazionale e culturale	Quotidianamente

MECCANISMI DI TUTELA

Per verificare il grado di soddisfazione degli utenti viene annualmente redatta una statistica riferita ai questionari di soddisfazione distribuiti nel corso dell'anno ai pazienti e famigliari per avere un riscontro sulla qualità del servizio erogato. La Struttura garantisce inoltre la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni sono utilizzate per conoscere e per meglio comprendere meglio eventuali problematiche esistenti. Sulla base di tali segnalazioni possono essere intraprese azioni correttive.

L'utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ✓ compilazione e sottoscrizione del modulo "Reclami" che può essere ritirato in segreteria ed ivi riconsegnato
- ✓ lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Struttura
- ✓ segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Segreteria
- ✓ inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria

La Segreteria, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avvia un'indagine con i Responsabili di funzione interessati e fornisce la risposta scritta al cittadino/cliente entro 20 giorni.

In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari di soddisfazione da parte dei pazienti/familiari, e le sottopone all'attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si può provvedere alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative. I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari.

Residenza Serena Residenza Protetta	Revisione 4	Data emissione: 08/04/19
	Titolo: CARTA DEI SERVIZI	
		modulo: Acc-mns-mod06

SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua: i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini e i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Residenza presenta gli standard operativi e qualitativi, che intende garantire nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli ospiti attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ)
- garantire azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso sia inferiore agli standard garantiti

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il paziente, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni

Diritto di scelta: l'utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico.