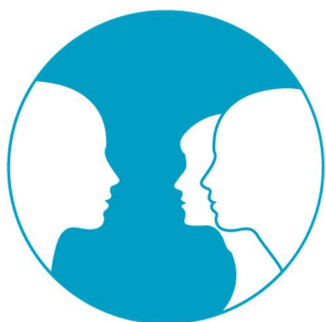


# Carta dei Servizi



la  
Trinité  
residenza

R.S.A. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

LA TRINITE' SRL | RESIDENZA

Gentile Ospite,

Benvenuto nella residenza "La Trinité".

La carta dei servizi oltre ad essere una presentazione dei servizi offerti vuole testimoniare che la dignità dell'individuo e la sua personalità devono essere salvaguardati in ambiente familiare attraverso servizi di qualità.

## Chi siamo

La residenza Sanitaria Assistenziale "LA TRINITE" (RSA) è ubicata a TORINO in via Amerigo Vespucci n°. 33, angolo Corso Galileo Ferraris a poca distanza dal centro storico, zona residenziale "LA CROCETTA".

## Scopi e finalità

La Residenza è finalizzata all'accoglienza, assistenza e recupero funzionale di persone non autosufficienti, per lunga degenza o per brevi periodi.

Il modello organizzativo della Residenza si basa su quanto previsto da disposizioni legislative previste dalle DGR regionali, personalizzate ed adeguate all'insieme dei bisogni di assistenza e di salute dell'anziano.

## Impegni

I nostri impegni, supportati da principi e valori sono:

- La centralità dei bisogni degli ospiti.
- La tutela della salute e l'importanza sociale dell'Anziano.
- La qualità dei servizi proposti.
- Il recupero o mantenimento delle capacità funzionali dell'anziano non autosufficiente.
- La Partecipazione dei famigliari per rendere più incisivi e personalizzati gli interventi sugli anziani (PAI).
- L'aggiornamento formativo continuo del Personale.

## Obbiettivi generali

- I diritti dell'ospite sono inviolabili, pertanto il servizio reso deve rispettare i principi di obbiettività, giustizia e imparzialità, di trattamento.
- Nessuna discriminazione può essere attuata relativamente al sesso alla razza, alla religione o ideologia politica.
- Le prestazioni assistenziali che la Residenza garantisce sono continuative nelle 24 ore.
- Vengono messi a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari appositi moduli affinché i medesimi possano segnalare eventuale disservizi o doglianze o suggerimenti, che la Direzione accoglie e considera opportuni per il miglioramento e l'efficienza dell'organizzazione.

## Organizzazione

La direzione interna è il riferimento per la gestione complessiva della Residenza il cui staff è composto da:

- Direttore di struttura, Direttore Sanitario e coordinatore dei servizi. Le figure dirigenziali nell'ambito delle singole competenze hanno la responsabilità della Struttura e sono i diretti interlocutori per la gestione sanitaria e socio assistenziale.
- Il personale assunto regolarmente presso la struttura è riconoscibile dal cartellino di identificazione, viene applicato il contratto UNEBA.

## Direttore di Struttura

Le principali competenze sono:

- La responsabilità complessiva della Struttura.
- In collaborazione con il Direttore Sanitario, la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti.
- La definizione dei bisogni dell'ospite.
- Le direttive sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali.
- L'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura.
- Il controllo sull'espletamento dei servizi appaltati all'esterno.
- Le relazioni con gli Enti istituzionali (Regione, Provincia, Comune, ASL).

- La calendarizzazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale.
- I contatti quotidiani per la valutazione delle richieste e delle segnalazioni degli Ospiti e/o familiari, sia direttamente che attraverso i Coordinatori dei Servizi.
- Valutazioni ed organizzazione per il raggiungimento degli obiettivi prefissati per l'anno in corso.

Alla Direzione della Struttura è possibile accedere in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## Direttore Sanitario

Le sue principali competenze sono:

- La responsabilità per le funzioni sanitarie, relative alla struttura.
- In collaborazione con il Direttore della Struttura, la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti.
- La presa in carico dell'Ospite e, con i Medici Curanti, la gestione clinica nonché la cura e l'aggiornamento del fascicolo socio-sanitario secondo quanto richiesto dalla Regione Piemonte e ASL di competenza.
- Il coordinamento operativo dell'assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa.
- La responsabilità e il controllo della gestione dei farmaci, dei materiali e delle attrezzature sanitarie.
- La responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali.
- La supervisione ed il controllo della ristorazione.
- L'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza
- degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori.
- L'applicazione e il rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL.

La Direzione Sanitaria è sempre disponibile nella giornata di lavoro su appuntamento.

## Coordinatori dei Servizi alla Persona

Collabora con i Direttori di Struttura e Sanitario per il buon funzionamento organizzativo della R.S.A.

Tra le principali competenze si evidenzia:

- L'accoglienza e l'inserimento dell'Ospite.
- L'organizzazione dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici.
- La stesura ed il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione della turnistica.
- L'organizzazione e il coordinamento del personale nei vari Piani.
- La corretta stesura ed applicazione dei P.A.I..
- La programmazione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza.
- Il mantenimento dei rapporti con i familiari.

## Servizio Amministrativo e Reception

Il servizio Amministrativo e reception è attivo indicativamente dalle ore 09,00 alle ore 17,00. In sua assenza interviene la Direzione di Struttura.

Il Servizio è responsabile di:

- Richieste, rilievi e suggerimenti per diversi settori di attività.
- Fatturazione ai Clienti.
- Pagamenti e rimborsi.

Tra i vari compiti della Reception, si evidenziano quelli più utili all'Ospite:

- Accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativamente alla struttura e alle pratiche di ingresso.
- Consegna della modulistica.
- L'accesso alla Struttura ed ai suoi Servizi compresi gli uffici direzionali.
- Indicazioni sull'utilizzo e dei diversi spazi della Residenza.
- Prenotazione per ristorante, parrucchiere e servizi vari.

## Referenti di Struttura Infermieristico ed Assistenziale

L'organizzazione della R.S.A. prevede un Coordinatore del personale Infermieristico e due Coordinatori del Personale assistenziale.

Sono punto di riferimento per tutti gli Operatori e gli Infermieri della Struttura contribuendo a garantire il buon andamento del Servizio ed a creare un clima accogliente e familiare.

Tra le loro principali competenze, pertanto, si evidenzia:

- L'organizzazione e la conduzione di tutti i Nuclei, con l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite.

# INGRESSO

## Informazioni

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la domanda d'ingresso presso la Reception.

Il Direttore di Struttura e/o personale delegato è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla struttura, su appuntamento o su richiesta anche al Personale della Reception.

## Modalità di ammissione alla struttura

Sono previste due procedure di ammissione alla Struttura:

1. Per Anziani in rapporto di convezione totale o parziale con il Comune di Torino e con le ASL di competenza.
2. Per Anziani in rapporto diretto e privatistico con la Residenza "La Trinitè".

I moduli per presentare la richiesta di ammissione possono essere ritirati presso la Reception e devono essere riconsegnati, debitamente compilati, per permettere una valutazione da parte del Direttore di Struttura, del Direttore Sanitario e dello Psicologo.

L'ammissione degli Ospiti è disposta dalla Direzione della Struttura, accertato il pieno consenso dell'anziano.

## Preliminari di ingresso

L'inserimento dell'ospite è preceduto da un colloquio con i familiari, finalizzato ad acquisire le informazioni necessarie per la definizione di un progetto d'intervento socio-sanitario. E' in questa occasione che vengono fornite le informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti richiesti e si concorda il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Nel contempo la Direzione della Struttura prepara il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare, stabilendola la retta giornaliera.

All'ingresso si richiede la sottoscrizione del Contratto e la firma per ricevuta e accettazione del regolamento interno. Il contratto in regime privatistico con la Residenza stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso), assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per quanto riguarda gli aspetti della Privacy, che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Per gli Anziani in rapporto di convezione, con l'inserimento in Struttura (sia per le lunghe degenze che per i periodi di ricovero temporanei), viene revocato il Medico di Medicina Generale e l'Ospite viene preso in carico dal Servizio medico della R.S.A., laddove esiste una convenzione con le ASL.

Diversamente, l'Ospite in rapporto diretto e privatistico con la Residenza "La Trinitè", potrà mantenere il proprio Medico di Medicina Generale, oppure sceglierlo nella lista dei Medici dell'ASL Città di Torino.

Nel giorno concordato per l'ingresso i Direttori o i coordinatori del servizio Infermieristico e dell'Assistenza accolgono l'Ospite e i propri familiari avendo cura di:

- Spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività...).
- Mostrare l'ubicazione dei vari servizi.
- Raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza.
- Compilare la Scheda socio-assistenziale d'ingresso.
- Controllare i documenti preventivamente richiesti e precisamente:
  - carta d'identità in corso di validità dell'ospite e del parente che sottoscriverà il contratto di ospitalità;
  - codice Fiscale sia dell'ospite sia del parente/ tutore/garante;
  - tessera sanitaria;
  - copia dell'invalidità civile, se posseduta, e di accompagnamento;
  - decreto di nomina dell'amministratore di sostegno e/o tutore;
  - copia esenzione ticket;
  - documentazione sanitaria;
  - copia UVG per la richiesta di convenzionamento e/o riconoscimento alla convenzione;
  - assistente sociale di riferimento;
  - recapito telefonico dei familiari;
  - prescrizione medica delle terapie in corso;
  - farmaci in uso (posologia e orari);
  - compilazione del questionario medico e di accoglienza rilasciato dalla struttura;
  - certificato medico di assenza di malattie contagiose;
  - certificato da parte del medico curante dal quale risulti l'autorizzazione all'uso di mezzi di

contenzione (spondine letto, divaricatore, tavolino, carrozzina, cinghie e/o fasce di contenzione per carrozzine e/o letto), per i ricoveri temporanei.

Tutta la documentazione, che può essere prodotta in originale o in fotocopia, sarà conservata a cura dell'amministrazione della struttura.

All'Ospite verrà comunicato quanto segue:

- Recepimento della documentazione predisposta dall'UVG e verifica PAI con ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente e sottoscrizione del "contratto di ospitalità".
- Indicazione della figura responsabile del PAI (Tutor).
- Consegna regolamento e carta dei servizi.
- Scheda accettazione cambio camera.
- Impegno da parte della Struttura a rilasciare documentazione necessaria in caso di trasferimento, allontanamento, decesso.
- La sottoscrizione facoltativa di alcuni moduli (autorizzazione alle uscite, alle riprese fotografiche, alla fruizione di prestazioni accessorie, ecc.).

L'accompagnamento in struttura per l'inserimento è a carico dell'anziano o dei suoi familiari.

Quindi, l'Ospite verrà accompagnato nella stanza assegnata dal Referente di Nucleo e preso in carico dal Direttore Sanitario, che previa visita clinica provvede alla stesura della Cartello Clinica ed alla formulazione del programma individuale di assistenza.

Ogni notizia ed ogni informazione che riguardano le richieste e le abitudini dell'Ospite vengono registrate in una cartella di osservazione.

Il lavoro multi professionale, nella fase iniziale di osservazione è condotto dagli Operatori di Nucleo.

L'osservazione si conclude entro un mese; dopo questo periodo viene decisa, a cura del Direttore di Struttura e del Direttore Sanitario, la collocazione dell'Ospite.

Può esserci la conferma della sua permanenza nello stesso Nucleo oppure si può decidere, previo accordo con l'Ospite e i suoi Familiari, l'inserimento in un altro Nucleo se ritenuto più consono alle sue condizioni, e necessità.

## DIMISSIONI

### Per ospiti in lungo degenza

In caso di Ospiti privati, il Contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con la Direzione della Struttura.

### Per ospiti per periodi di tempo programmati

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza dell'Ospite almeno 8 giorni prima della scadenza.

Al termine l'Ospite riceve una relazione di dimissioni rappresentante un quadro sintetico informativo degli aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici, relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A.

Vengono restituiti i documenti personali in originale e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano, ricordando all'Ospite o al Garante, tramite promemoria, di provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale.

### Decesso

Nei limiti del possibile, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dalla Direzione della Struttura.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge.

Tutti gli effetti ed i documenti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

I familiari inoltre provvederanno al saldo di eventuali somme a credito o a debito della R.S.A.

# SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

La Residenza garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura.

## Servizi garantiti dal SSNN

- Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI secondo quanto stabilito nella Tabella A della DGR 17-15226/2005 e s.m.i.
- Farmaci: ai sensi della DGR n. 39-9365/2008, la Residenza rendiconta mensilmente all'utente ed all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, allegando fotocopia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali in originale. Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 17-15226/2005 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime domiciliare/residenziali, sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente.
- Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza, ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli ospiti, secondo quanto precisato nel Contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'ASL ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.
- Altri presidi: la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, è erogato dal SSR, previa prescrizione specialistica.
- Trasporti: i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL solo per gli ospiti inseriti in regime di convenzione e come stabilito dalla DGR 45-42-48 del 30 luglio 2012.

È vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli ospiti.

## Assistenza Medica

L'assistenza medica è sempre garantita dal Medico di Medicina Generale sulla base delle disposizioni vigenti, per quanto riguarda gli Ospiti inseriti in convenzione con le ASL di riferimento. Inoltre, gli ospiti inseriti privatamente usufruiscono del Medico di Medicina Generale e del Direttore Sanitario. I nomi e l'orario dei Medici sono esposti al pubblico, nei locali della Residenza, e i parenti possono rivolgersi a loro, per avere informazioni sulla salute dell'Anziano congiunto.

I principali compiti del Medico sono:

- Assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali).
- Compilazione della documentazione sanitaria,
- Partecipazione alla stesura del PA.I. e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare.
- Collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermieri, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale, Psicologo, Educatore Professionale e Animatore) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee.
- Tenuta e aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Piemonte e dall'ASL di competenza.

Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 del giorno successivo presso la R.S.A., la Guardia Medica viene allertata dagli operatori della Residenza, in caso di visite urgenti.

## Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il PAI pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. I familiari vengono coinvolti in questo progetto poiché raccontando la storia, gli affetti, le abitudini domestiche, aiutano gli operatori al raggiungimento degli obiettivi.

Il PAI diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni.

## Assistenza Infermieristica

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna, notturna o entrambe:

- L'assistenza infermieristica si caratterizza per piani di lavoro individuali dal punto di vista infermieristico/assistenziale.
- La somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali.
- Le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito.
- L'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## Prestazioni degli Operatori Socio-Assistenziali

Gli Operatori Socio-Assistenziali (O.S.S.) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa, nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta, tenendo conto del profilo medico, comportamentale, relazionale di ogni singolo Ospite.

Gli operatori O.S.S., devono non solo garantire la pulizia e il decoro della Persona, ma anche mantenere ogni possibile autosufficienza e ridurre le conseguenze di una condizione di dipendenza.

Al pari dell'infermiere, l'O.S.S. opera all'interno di un piano gestionale formalizzato dalla Direzione che definisce protocolli specifici sulla contenzione, l'incontinenza, la mobilitazione e la pulizia dell'ambiente secondo un programma giornaliero, settimanale o mensile, sia per la cura della Persona che per il decoro dell'ambiente.

## Servizio di riabilitazione/terapia occupazionale

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare e migliorare fino all'ultimo e il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che il lavoro riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilitazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione. Tutto quanto sopra in piena condivisione con tutti i membri dell'équipe e dei familiari.

A questo scopo i Terapisti della Riabilitazione collaborano con il Personale socio assistenziale ed infermieristico per impostare il piano di mobilitazione degli Ospiti.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

In collaborazione con gli Educatori, vengono inoltre organizzati interventi di stimolazione al movimento nei Nuclei.

L'indicazione del trattamento riabilitativo individuale o di gruppo è prescritta dal Medico in collaborazione con il Medico Fisiatra e l'Ortopedico.

## Fornitura ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

## Servizio di consulenza psicologica

Al centro dell'intervento psicologico è la Persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari.

Lo Psicologo accompagna il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

Lo Psicologo è disponibile all'incontro con i parenti, previo appuntamento telefonico.

## Servizio di animazione

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero garantito da Educatori Professionali.

L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite, promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza, vengono organizzate attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento; per quegli ospiti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

I progetti annuali di animazione, redatti dagli Educatori, sono disponibili per i familiari in Reception. Nei diversi saloni e in ogni nucleo è esposto settimanalmente il programma delle attività predisposte dagli Operatori.

Tutte le attività non vengono mai imposte all'anziano ma rispettano la sua capacità decisionale, i ritmi, le abilità, gli interessi, gli stili e le diversità di temperamento e di carattere.

Vengono organizzati:

- Attività di laboratorio (cucito, cucina, addobbi, disegno, cartonaggio...).
- Attività di stimolazione cognitiva.
- Passeggiate e uscite di persone al fine di mantenere il contatto con il territorio e far nascere e/o saldare i rapporti sociali.
- Eventi ludici (tombola settimanale, tornei di carte...).
- Attività religiosa (Messa e rosario settimanale).
- Musicoterapia (strumenti musicali, coro).
- Cineforum.
- Eventi che promuovono la collaborazione con le associazioni del territorio.
- Feste di compleanno e occasioni di incontro con i familiari e gli amici.

Per lo svolgimento delle attività sopra elencate la presenza dei volontari e delle associazioni di volontariato è fondamentale anche per l'approccio con il mondo esterno.

## Assistenza Religiosa

All'interno della struttura è prevista una cappella per le funzioni religiose, espletate settimanalmente con la funzione della Santa Messa e con il sostegno spirituale agli ospiti.

Alla funzione possono partecipare anche i parenti.

Gli aderenti a religioni diverse da quella Cattolica, possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.



# SERVIZI ALBERGHIERI

## Ristorazione

Il vitto consiste nella prima colazione (ore 7,30 - 9,00), pranzo (ore 12,00 - 13,00), merenda (ore 15,30 - 16,00) e cena (ore 18,30 - 19,30).

In generale il pranzo e la cena sono composti di diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono il vino proposto dalla casa, l'acqua mineralizzata ed il caffè, serviti a tavola.

Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione sulla base delle tabelle dietetiche approvate dall'A.S.L. e reso noto a tutti gli Ospiti con sufficiente anticipo, mediante esposizione in bacheca, per permettere una scelta anticipata da parte degli stessi.

Le diete particolari devono essere proposte dal medico o dal dietologo di fiducia dell'Ospite.

Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, e previo precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale.

Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della sistemazione, ed in camera in caso di provata necessità.

## Bar

La Struttura è dotata di macchine erogatrici di bevande calde e fredde situato al piano terra, aperte tutti i giorni, facilmente accessibili da Ospiti e familiari.

## Pulizia e sanificazione

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da personale specializzato o dagli addetti alla sanificazione.

Vengono inoltre effettuati interventi straordinari programmati con cadenza settimanale, mensile e trimestrale.

## Lavanderia

Il servizio di lavaggio e stiraggio della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, tovagliato ecc.), della biancheria ed abbigliamento degli Ospiti è affidato al personale della struttura che provvede tramite una lavanderia interna.

Per gli Ospiti della Struttura il Servizio di lavanderia della biancheria piana e della biancheria intima è compreso nella retta; il servizio di lavanderia dell'abbigliamento degli ospiti è a pagamento.

I capi per il lavaggio a secco vengono inviati all'esterno e sono a carico dell'ospite.

Il Servizio di lavanderia centrale cura poi il riassetto e lo smistamento ai guardaroba di Nucleo.

Tutti i capi gestiti devono essere etichettati al fine della loro individualizzazione ed identificazione, differenziando i capi lavati dalla lavanderia interna, rispetto ai capi delicati lavati da lavanderia esterna.

## Parrucchiere ed estetista

Nella Residenza La Trinitè è attivo il Servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari.

Per il Servizio è necessaria la prenotazione presso la Direzione della Struttura.

## Podologo

Il Podologo è presente in Struttura una volta alla settimana (o in base alle richieste), secondo un calendario esposto in Reception, e tratta gli Ospiti ambulatorialmente.

Gli Ospiti allettati o impossibilitati nel cammino vengono trattati nella propria camera.

## La Biblioteca

Sono a disposizione degli ospiti libri di vario genere letterario, oltre ad un quotidiano e riviste settimanali e mensili; per la loro lettura è sufficiente rivolgersi agli animatori o al personale di servizio.

# INFORMAZIONI UTILI

## Nuclei e confort delle stanze

La R.S.A. "La Trinitè" è costituita da n.6 nuclei. Le stanze sono a due letti, tre letti, oppure ad un letto; ogni camera è fornita di bagno autonomo dotato di ausili, corredato da doccia, lavandino, water e ricambio d'aria mediante aspiratore. Ogni camera è climatizzata.

Particolare attenzione è stata posta alla ottimizzazione degli spazi e alla personalizzazione delle camere, che possono essere arricchite con effetti personali dell'Ospite.

La struttura accoglie 104 anziani non autosufficienti.

L'Ente ha adottato il sistema organizzativo incentrato sul principio base del "nucleo" a tipologia tendenziale omogenea.

La tipologia di ogni nucleo è correlata alle caratteristiche degli anziani ospitati in modo tale che a condizioni di bisogno maggiori e diversi possano corrispondere risorse maggiori o diversamente organizzate secondo programmi di lavoro differenziati

I nuclei sono sei e precisamente:

1. Nucleo Fiore di Rosa 18 posti disponibili, collocato al piano terra
2. Nucleo Fiore di Loto 14 posti disponibili, collocato al primo piano
3. Nucleo Fiore di Arancio 19 posti disponibili, collocato al primo piano
4. Nucleo Fiore di Pesco 13 posti disponibili, collocato al secondo piano
5. Nucleo Fiore di Ciliegio 20 posti disponibili collocato al secondo piano
6. Nucleo Fiore di Anemone 20 posti disponibili, collocato al terzo piano

I nuclei offrono agli ospiti un clima accogliente e familiare. Gli ospiti possono usufruire dei servizi di fisioterapia e animazione opportunamente organizzati negli spazi comuni. Sono presenti presso ogni nucleo un'ampia sala da pranzo e una sala soggiorno-TV. I reparti dispongono di accessi allarmati al fine di evitare il vagare degli Ospiti all'interno o all'esterno della struttura. Questo per garantire la massima sicurezza.

## Orario di Visita

La Residenza è un attivo centro di vita sociale.

La struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 11:45 e dalle 13:00 alle 17:45.

Non vi sono orari di visita definiti, anche se è opportuno che non si interferisca con le esigenze di servizio e che non venga arrecato disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti residenti.

L'accesso ai Nuclei abitativi, al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è consigliato nei giorni feriali e festivi la mattina dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.30 (eventuali eccezioni dovranno essere valutate ed autorizzate direttamente dalla Direzione della Struttura). Pertanto, si invita ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

Parenti ed Amici potranno intrattenersi con gli Ospiti nei soggiorni, pranzare con loro nel ristorante, partecipare attivamente alla vita sociale.

Gli unici appuntamenti fissi della giornata sono quelli per il pranzo e la cena; a questi possono aggiungersi la colazione e la merenda nel pomeriggio.

In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare o badante, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria e della Struttura.

## Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nel Nucleo; è consentito altresì l'utilizzo del cellulare personale.

## Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza, possono consegnarla al Responsabile di Piano o direttamente alla Reception; quindi, sempre attraverso il personale della Reception, verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

## Trasferimenti ed uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari. Ogni uscita superiore ai 3 giorni deve essere concordata con la Direzione della R.S.A.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura è consentita, purché non sussistano controindicazioni cliniche, e viene autorizzata dalla Direzione Sanitaria e dalla Struttura, pertanto, deve essere segnalata preventivamente al Responsabile di Piano. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo.

Presso la Reception è necessario compilare la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

## Trasporti assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. ed eventuali visite specialistiche richieste dall'Ospite o dal garante /familiare è a carico di quest'ultimi, ad eccezione delle urgenze sanitarie in rientro dall'ospedale.

## Giornata Tipo

7,00/8,30	Alzata e cure igieniche e Somministrazione delle terapie
7,30/9,00	Colazione
9,30/11,30	Attività varie
11,30/12,00	Preparazione al pranzo
12,00/13,00	Pranzo
13,00/14,30	Riposo a letto o in poltrona
14,30/15,30	Alzata, cure igieniche, attività varie
15,30/16,00	Merenda
16,00/17,30	Attività varie
17,30/18,00	Preparazione per la cena
18,30/19,30	Cena
19,30/21,30	Preparazione per il riposo notturno
21,30/7,00	Riposo notturno

La giornata presso la R.S.A. "La Trinitè" inizia alle ore 07.00, allorché gli Operatori cominciano ad alzare gli Ospiti occupandosi della loro igiene, curando l'abbigliamento, seguendo anche in questi primi interventi, il piano di trattamento individuale.

Gli Ospiti parzialmente autosufficienti, stimolati per il mantenimento delle proprie autonomie, vengono supervisionati nelle fasi di igiene e di vestizione.

La colazione preparata nel Nucleo, viene distribuita dalle ore 07.30 alle ore 09.00 nelle sale da pranzo o in camera per gli Ospiti che, per prescrizione medica, non possono alzarsi.

Durante la mattinata, nella piccola palestra, gli Ospiti usufruiscono dei trattamenti riabilitativi, eventualmente prescritti.

All'interno dei Nuclei, settimanalmente, sono previste attività di Riabilitazione di gruppo.

Gli Animatori propongono attività di socializzazione, ricreazione, attività culturali, lettura del giornale, musicoterapia. Sono previsti laboratori di attività manuali, aperti a chi lo desidera.

A metà mattinata, vengono servite bevande calde o fredde per l'idratazione.

Il pranzo, alle ore 12.00 circa, viene servito nella sala pranzo dei Nuclei; al termine, chi lo desidera, può recarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio viene servita la merenda e riprende l'attività di animazione con programmi di intrattenimento che seguono un calendario settimanale. Proseguono inoltre le attività di riabilitazione.

La cena viene consumata alle 18.30 e, al termine di questa, inizia per gli Ospiti non autosufficienti la preparazione per il riposo notturno.

Gli Ospiti possono restare alzati per rimanere a guardare la televisione nel soggiorno o in camera, senza arrecare disturbo agli altri degenti.

## Come raggiungerci

Con le linee urbane 64 oppure 5 oppure 42 (fermata 332-Colombo) GTT oppure con le linee 63 o 14 (fermata 263 – VESPUCCI).

La Struttura si trova nelle immediate vicinanze del centro storico e può essere raggiunta facilmente anche con mezzi propri.

## La retta

### *Ospiti in rapporto di convenzione*

La retta viene contabilizzata in base al livello assistenziale definita dalla commissione U.V.G., secondo le normative vigenti e secondo gli adeguamenti annuali.

### *Ospiti in rapporto diretto e privatistico con la R.S.A.*

Le rette di degenza partono da Euro 85,00 al giorno, a seconda del livello assistenziale richiesto dall'Ospite. Ogni anno le rette possono essere adeguate agli aumenti ISTAT o aumentate per l'acuirsi delle patologie dell'ospite.

*Per tutti gli Ospiti la sistemazione in camera doppia comprende:*

#### **Servizi alberghieri:**

- Colazione.
- Pranzo con la possibilità di consumarlo al ristorante con amici e familiari.
- Merenda.
- Cena.

#### **Servizi assistenziali e sanitari garantiti da:**

- Personale ausiliario qualificato (O.S.S.).
- Personale Infermieristico.
- Personale riabilitativo (FKT).
- Personale medico di medicina generale.
- Personale di animazione e spettacolo.
- Psicologo.

#### **Spazi Collettivi:**

- Ambulatori medici.
- Palestra di Riabilitazione.
- Ristorante aperto a Ospiti e visitatori.
- Servizio religioso.
- Giardino interno.

#### **Servizi accessori (a pagamento):**

- Farmaci e parafarmaci.
- Ausili per l'incontinenza.
- Parrucchiere (ad eccezione delle attività connesse all'igiene personale, ovvero il lavaggio e asciugatura almeno settimanale e il taglio mensile per gli ospiti convenzionati che sono ricomprese nella retta).
- Podologo e pedicure.
- Trasporti assistiti.
- Rilascio di certificati per Invalidità, Assicurazioni e Organi Ufficiali; verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico certificatore, in base all'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici.
- Camera singola.

#### **Versamento deposito cauzionale**

Il Garante e/o Ospite firmatario del Contratto, in caso di rapporto diretto e privatistico con la R.S.A., al momento della definizione del periodo di soggiorno dell'Ospite nella Residenza versa un deposito fruttifero a garanzia pari a Euro 1.200,00 (o importo inferiore se la retta mensile fosse inferiore) mediante assegno bancario o binifico.

Tale deposito, sarà reso entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto.

#### **Convenzioni, sconti**

La direzione si riserva di stipulare convenzioni con enti, aziende ed organizzazioni o di applicare sconti in situazioni di grave disagio, ad insindacabile giudizio della Direzione stessa.

# TUTELA DELLA PRIVACY E ASSICURAZIONE

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici, nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m.i. e delle disposizioni nazionali in materia di protezione dei dati personali.

All'atto della raccolta dei dati personali e "sensibili" degli ospiti, viene fornita una completa informativa sul trattamento dei dati e richiesto all'ospite e al garante/tutore il consenso.

## Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali attuate presso la Residenza

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico della Struttura il consenso scritto a procedere.

## Polizza assicurativa

Il Direttore della R.S.A. provvede a stipulare la polizza assicurativa, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

# GARANZIA DI QUALITÀ

La Società La Trinitè ha fatto della Qualità e degli strumenti utilizzabili per erogarla e controllarla, uno dei punti di forza della propria mission.

E' presente un gruppo di studio composto da personale interno e da consulenti esterni per la raccolta di indicatori di qualità.

Alcuni Indicatori di Qualità sono tra gli aspetti rilevanti del Servizio che elenchiamo in quanto parametri del nostro standard qualitativo.

## Indicatori di qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'espletamento delle pratiche burocratiche	Ampia possibilità di accedere all'Ufficio di Direzione amministrativa e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari	E' presente la Direzione. Reception: tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.00.
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto	Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica. Per verificare la soddisfazione dell'Ospite vengono realizzate periodicamente indagini specifiche. Una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti	Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo.  Somministrazione periodica (almeno due volte all'anno) ai Familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Soddisfazione
INTERVENTI PERSONALIZZATI	Dopo l'ingresso in Struttura viene	Numero Piani di Assistenza

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.	steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati	Individuali: 100%. Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.
FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI E' ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.	Sono previsti corsi dedicati alla formazione ed aggiornamento degli Operatori. Per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione	Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori della struttura.
SERVIZIO ASSISTENZIALE Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.	Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana. Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli). Gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati.	Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%. 1 bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100% Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.
SERVIZIO ASSISTENZIALE Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.	Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda. Supervisione e controllo del Servizio. Assistenza continua garantita da ausiliari socio-assistenziali assegnati ai piani.	Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti: 100 %.  Il controllo è affidato al Coordinatore dei Servizi alla Persona e ai Responsabili di Piano. Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da Ausiliari Socio-Assistenziali.
SERVIZIO SANITARIO Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.	Assistenza infermieristica.  Assistenza medica. Assistenza farmacologica.          Prelievi ematici.    Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito. Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori...) forniti dall'ASL.	Garantita 24 ore su 24 da infermieri professionali. Garantita 24 ore su 24 da Medici. La struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno. La Struttura fornisce inoltre l'ossigeno terapia. Esecuzione di elettrocardiogrammi in struttura per le situazioni di emergenza. Servizio garantito dal personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi convenzionato. La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate. Garantita dalla Struttura attraverso il proprio Personale medico e FKT
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO RIABILITATIVO La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.	Servizio riabilitativo	Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con prescrizione specialistica (Fisiatra). Attività di mobilizzazione

		passiva per gli Ospiti allettati.
<p>SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO RIABILITATIVO</p> <p>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</p>	<p>Servizio di Animazione,</p> <p>Viene predisposto annualmente un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione.</p> <p>Servizio Psicologico</p>	<p>Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati.</p> <p>Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero. E' organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese.</p> <p>Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.</p> <p>Progetto accoglienza e inserimento. Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari.</p> <p>Sostegno agli Ospiti allettati.</p> <p>Incontri con gli Operatori.</p>
<p>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</p> <p>Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo.</p> <p>I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.</p>	<p>Camere di degenza.</p> <p>Climatizzazione.</p> <p>Televisore.</p> <p>Servizio telefonico.</p> <p>Parrucchiere, manicure e pedicure.</p> <p>Bar (machinette automatiche)</p> <p>Servizio lavanderia vestiario personale</p> <p>Servizio di pulizia degli ambienti.</p> <p>Possibilità di scelta del menù.</p>	<p>Le camere sono a uno/due/ tre letti con servizio igienico.</p> <p>Aria primaria in tutta la Struttura.</p> <p>Presente in tutte le camere di degenza oltre che nei soggiorni di piano.</p> <p>E' permesso l'utilizzo del cellulare.</p> <p>Presenza del parrucchiere e del podologo una volta alla settimana o in base alle richieste.</p> <p>Aperto tutti i giorni.</p> <p>Garantito dalla lavanderia interna della Residenza</p> <p>Gestito dal Personale specializzato.</p> <p>Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, frutta o dessert.</p> <p>È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel fascicolo socio-sanitario.</p>

# MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

## Operatori e Operatrici

Gli Operatori e le Operatrici sono considerati fruitori interni di molti processi all'interno della Residenza.

Riteniamo, pertanto, che il benessere degli operatori sia fondamentale per una corretta e attenta gestione del clima relazionale tra le persone che collaborano con la struttura e per un miglioramento del servizio rivolto agli Ospiti che vivono all'interno della Residenza.

Annualmente viene misurata la soddisfazione del personale, attraverso la somministrazione di un questionario, colloqui con la Direzione sugli aspetti organizzativi e sul proprio approccio al lavoro.

E inoltre previsto un supporto psicologico, per prevenire fenomeni di stress o burn out.

### 1. SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE:

E' necessario un costante aggiornamento di tutti gli operatori per migliorare le loro capacità tecniche, le loro conoscenze e competenze professionali. Parte della formazione viene eseguita in equipe, cioè con la partecipazione contemporanea di tutte le figure assistenziali. Questo permette l'elaborazione di linee di condotta comuni nell'affrontare le principali problematiche assistenziali. Sono previsti corsi specifici per le varie categorie professionali.

### 2. PREVENZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE

La struttura ha adeguato la propria struttura, l'organizzazione del lavoro gli strumenti alla vigente normativa riguardante la sicurezza e la salute del lavoratore.

Dopo l'approvazione del D.L. 626/94 e in virtù del nuovo Testo Unico Decreto 81/2008, si è creata una struttura Funzionale, con l'identificazione della figura chiave del Responsabile della Sicurezza, che ha promosso una nuova mentalità tra il personale, volta a favorire atti e comportamenti tendenti a minimizzare i rischi dell'attività lavorativa sulla salute. Verranno organizzati Corsi di Formazione relativi a rischi specifici (rischio di incendio, tecniche di primo soccorso). Periodicamente i corsi verranno ripetuti per fornire informazioni su nuove tecniche o programmi di intervento.

Tutti i dipendenti verranno sottoposti periodicamente a visite mediche da parte del medico del lavoro, che collabora anche alle definizioni di piani e protocolli operativi diretti a ridurre sempre di più i rischi lavorativi.

## Organigramma delle emergenze

RESPONSABILE EMERGENZA DIRETTORE DI STRUTTURA RESPONSABILE SOCCORSI INTERNI
---

ADDETTI SQUADRA ANTINCENDIO	ADDETTI PRONTO SOCCORSO	ADDETTI SQUADRA EVACUAZIONE
	Altro personale della residenza coordinato nelle operazioni dal Responsabile Emergenza	



# Incontri con ospiti e familiari

## Relazioni con il pubblico

Almeno una volta all'anno viene organizzato un incontro con gli Ospiti e i Familiari.

Al fine di garantire agli ospiti il corretto adempimento delle procedure comportamentali e delle prestazioni erogate, per la comunicazione di eventuali disservizi, **la Direzione della struttura** è disponibile a:

Ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami allo scopo di tutelare l'ospite da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale:

- Fornire agli ospiti e loro familiari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- Analisi dei questionari per rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- Predisporre verbale di reclamo e classificazione;
- Garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

## Questionario di soddisfazione

Due volte all'anno (uno per semestre) viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e Familiari. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate le azioni di miglioramento.

## Reclami, segnalazioni ed apprezzamenti

Una scheda reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione alla Reception della Struttura. La Direzione della Struttura, la Coordinatrice dei Servizi e le Referenti di piano sono a disposizione per colloqui, anche su appuntamento.

Ad ogni reclamo scritto la Direzione della Struttura, risponde singolarmente entro 3 giorni.

# MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

## Operatori e Operatrici

Gli Operatori e le Operatrici sono considerati fruitori interni di molti processi all'interno della Residenza.

Riteniamo, pertanto, che il benessere degli operatori, sia fondamentale per una corretta e attenta gestione del clima relazionale tra le persone che collaborano con la struttura e per un miglioramento del servizio rivolto agli Ospiti che vivono all'interno della Residenza.

Annualmente, viene misurata la soddisfazione del personale, attraverso colloqui con la Direzione sugli aspetti organizzativi e sul proprio approccio al lavoro. È inoltre previsto un supporto psicologico, per prevenire fenomeni di stress o burn out.

## Incontri con ospiti e familiari

### RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Almeno una volta all'anno viene organizzato un incontro con gli Ospiti e i Familiari.

Al fine di garantire agli ospiti il corretto adempimento delle procedure comportamentali e delle prestazioni erogate, per la comunicazione di eventuali disservizi La Direzione della struttura è disponibile a:

- Ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami allo scopo di tutelare l'ospite da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.
- Fornire agli ospiti e loro familiari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente.
- Analisi dei questionari per rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

- Predisporre verbale di reclamo e classificazione.
- Garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

## CONCLUSIONI

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato. Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i suoi suggerimenti che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante di assicurare un Servizio di qualità!

Per presa visione e accettazione:

Data \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_

L'Ospite\_\_\_\_\_

Il Contraente/Garante/tutore\_\_\_\_\_