

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

CARTA DEI SERVIZI

Sede operativa in Via degli Annali 8 - Cineto Romano (Rm)
Tel. (0774) 928262 – Fax (0774) 928263
Mail : info@gliannali.it
Sito web: www.gliannali.it

DATI GENERALI AZIENDALI

Denominazione	*Residenza Sanitaria Assistenziale "**GLI ANNALI**"*
Indirizzo sede operativa	*Via degli Annali n.8 - Cineto Romano (Rm)*
Indirizzo sede legale	*Via S. Quintino, 33 – 00185 Roma*
Ragione Sociale	*Gli Annali srl*
CF P.IVA	*06054921009*
Tel.	*(0774) 928262*
Fax	*(0774) 928263*
SITO WEB	*www.gliannali.it*
E-MAIL	*info@gliannali.it*
PEC	*gliannalisrl@legalmail.it*
Amministratore Unico	*Ing. Massimo Forti*
Ufficio Personale	*Dott.ssa Giorgia Forti*
Resp. Serv. Prev. Protez.	*Geom. Marco Cassetti*
Ufficio Ragioneria	*Rag.ra Antonella Marinucci*
Figure Coordinatrici Nuclei R.S.A.	
Medico Responsabile	*Dott.ssa Paola Assennato*
Coord. Infermieristico	*I.P.D. Eleonora Puccinelli*
Amministrazione	*gliannali@libero.it*
Figure Coordinatrici Presidio Riabilitazione Estensiva	
Medico Responsabile	*Dott.sa Isabella Canale*
Psicologo	*Dott.ssa Giorgia Napoleone*
Fisioterapista	*Dott. Fabrizio Forti*
Assistente Sociale	*Dott.ssa Ana Pascu*

INDICE

LETTERA AI CLIENTI 4
PREMESSA 5
1. ..... PRESENTAZIONE DELLA R.S.A. "Gli Annali" 5
1.1 LA STRUTTURA RESIDENZIALE 5
1.2 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE 6
1.3 ORGANIGRAMMA 6
1.4 FINI ISTITUZIONALI 6
2. ..... PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO 7
3. ..... VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI 8
SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI 9
3.1 SERVIZI OFFERTI 9
3.2 SERVIZI PERSONALIZZATI 9
3.3 SERVIZI GENERALI 11
3.4 PRESENZA DI VOLONTARI NELLE STRUTTURE 12
4. ..... MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI 12
4.1 RESIDENZA SANITARIA 12
4.2 PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A FAVORE DI PERSONE PORTATRICI DI DISABILITÀ FISICHE PSICHICHE E SENSORIALI - EX ART.26 LEGGE N.833/78 13
4.3 COSA PORTARE IN CLINICA: 13
5. ..... MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI 13
6. ..... STANDARD DI QUALITA' 15
6.1 Impiego di procedure e protocolli 15
6.2 Lavoro per progetti individualizzati 16
6.3 Formazione del personale 16
6.4 Corretto utilizzo delle risorse 16
6.5 Sistemi informativi scritti e informatizzati 16
6.6 HACCP 17
6.7 Attuazione D.Lgs. 81/08 18
*6.8 Attuazione D.Lgs. 196/2003 ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.***
6.9 Servizio gestione reclami 18
6.10 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI 19
7. ..... ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI 20
7.1 IL COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI 20
7.2 ..... OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 20
Allegato A – Diritti del Malato 21
Allegato B – Norme generali di comportamento per gli ospiti 22
Allegato C - Scheda segnalazioni e suggerimenti 23
Allegato D - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 24

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi o rispetto ad eventuali atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni. Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente un facsimile del modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti – disponibile presso l' Ufficio Accettazione – da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Per ulteriori informazioni si può telefonare al n. 0774 928262, l' Ufficio Accettazione è a disposizione tutti i giorni dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

L' Amministratore

GLI ANNALI SRL
Via San Quintino, 33 - 00185 Roma
C.F./P. IVA 06054921009

_____

PREMESSA

Ai sensi dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti».

A tal fine, la R.S.A. "Gli Annali" ha predisposto la presente Carta dei Servizi, redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

1. PRESENTAZIONE DELLA R.S.A. "Gli Annali"

1.1 LA STRUTTURA RESIDENZIALE

Residenza Sanitaria Assistenziale

La RSA Gli Annali nasce come tale nel 1995 ed è stata accreditata al Servizio Sanitario Nazionale con DCA n. UO 00262 del 26/6/2013. La RSA è organizzata in 6 nuclei per un totale di 114 posti letto ed i servizi erogati si rivolgono a:

- ✓ *anziani o persone non autosufficienti con elevata necessità di tutela sanitaria: cure mediche e infermieristiche quotidiane, trattamenti di recupero funzionale, somministrazione di terapie e.v., nutrizione enterale, lesioni da decubito profonde;*
- ✓ *anziani con demenza senile nelle fasi in cui il disturbo amnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività che richiedono trattamenti estensivi di carattere riabilitativo, orientamento e tutela personale in ambiente "protesico";*
- ✓ *Prestazioni di lungo - assistenza e di mantenimento, anche di tipo riabilitativo, erogate a persone non autosufficienti con bassa necessità di tutela sanitaria;*
- ✓ *Prestazioni di cure estensive erogate modalità diurna diurni a persone con demenza senile che richiedono trattamenti di carattere riabilitativo, ri-orientamento e tutela personale (SRD);*

Nucleo Residenziale di Riabilitazione Estensiva

PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A FAVORE DI PERSONE PORTATRICI DI DISABILITA' FISICHE PSICHICHE E SENSORIALI accreditato al Servizio Sanitario Nazionale con DCA n. UO375 del 29/8/2017. Nucleo di 20 posti letto autorizzati per attività di recupero e rieducazione dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da menomazioni fisiche, psichiche o sensoriali.

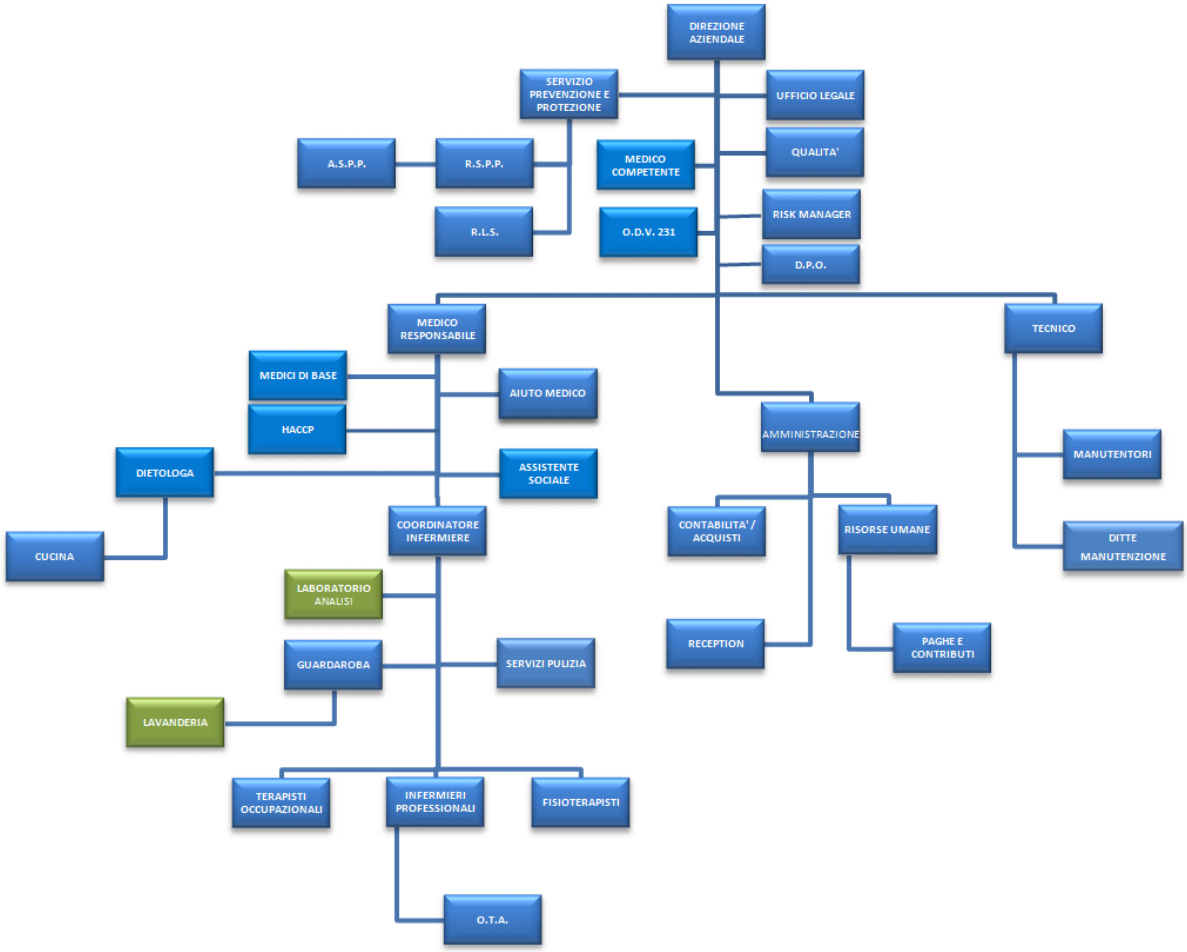
Come arrivare

La struttura si raggiunge in auto percorrendo l 'Autostrada A24 (Autostrada Roma – L'Aquila) uscendo a Vicovaro Mandela, direzione Subiaco e seguendo le indicazioni per Cineto Romano. Arrivati a Cineto Romano seguire le indicazioni per la "RSA Gli Annali"

1.2 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE

La RSA "Gli Annali" è certificata con modello Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 numero 10363–A del 20/12/2017 rilasciato dall'Ente Certificatore KIWA che consente di mantenere sotto controllo i principali processi aziendali, al fine di ridurre il più possibile i servizi non conformi e massimizzare la soddisfazione del cliente, nonché di operare nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione.

1.3 ORGANIGRAMMA



1.4 FINI ISTITUZIONALI

La RSA "Gli Annali" assicura un servizio di accoglienza residenziale o semiresidenziale a persone prevalentemente anziane o non autosufficienti, garantendo prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche specialistiche, e riabilitative in regime di accreditamento con la Regione Lazio. Il presidio di riabilitazione estensiva a favore di persone portatrici di disabilita' fisiche psichiche e sensoriali (ex art. 26 l.833/78) è accreditato per 20 posti con D.C.A. n°U375 del 29/08/2017.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La RSA "Gli Annali" intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza : *L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti. La RSA "Gli Annali" fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.*

Imparzialità *: I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La RSA "Gli Annali" fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.*

Continuità : *L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La RSA "Gli Annali" fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.*

Diritto di scelta : *L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La RSA "Gli Annali" fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.*

Partecipazione : *I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La RSA "Gli Annali" fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolgendo e informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti, da un lato, e ospiti e famigliari, dall'altro. Inoltre i familiari possono formulare, anche attraverso il Comitato dei Familiari ed i Sindacati Pensionati, suggerimenti per il miglioramento del servizio o segnalazioni sugli eventuali disservizi, mediante appositi moduli. Infine, gli utenti possono accedere ad informazioni che li riguardano nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento*

amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, nonché in materia di protezione dei dati personali.

Efficacia ed Efficienza :*Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La RSA "Gli Annali", in quanto struttura accreditata, fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, La RSA "Gli Annali"mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nel paragrafo seguente.*

3. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI

La RSA "Gli Annali" ha scelto di intraprendere il cammino, a volte assai impervio, della ricerca della migliore qualità nell'assistenza, intesa sia come qualità dell'intervento socio-assistenziale e sanitario, sia come qualità nella gestione aziendale. Questa filosofia si traduce in specifici valori e obiettivi strategici.

Massimizzazione della qualità di vita *(MISSION della RSA "Gli Annali") : la RSA "Gli Annali" intende garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, autosufficiente o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. La RSA "Gli Annali" fonda il suo operato sulla trasparenza, l'etica professionale e il miglioramento continuo delle prestazioni.*

Valorizzazione delle capacità residue: *si perseguono livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, cercando di conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell'ospite.*

Interventi assistenziali e terapeutico-riabilitativi personalizzati: *la RSA "Gli Annali"definisce e aggiorna, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite.*

Lavoro per «obiettivi e risultati» : *la metodologia di intervento sull'ospite è coerente ad una tipologia di organizzazione del lavoro che, sulla base di precisi obiettivi, punta al conseguimento di risultati di salute per l'ospite. Viene superata, quindi, l'organizzazione "per mansioni", caratterizzata, invece, da un approccio lavorativo di tipo "burocratico".*

Formazione continua del personale : *la RSA "Gli Annali" garantisce una formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.*

Apertura al territorio : *la RSA "Gli Annali"intende incrementare l'apertura al territorio, potenziando l'integrazione con le AUSL e i Comuni di riferimento, promuovendo incontri, anche con le Associazioni ed Organizzazioni Sindacali, per identificare obiettivi comuni e realizzare progetti di fattiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.*

Razionalizzazione delle spese : *la RSA "Gli Annali" intende razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili nel rispetto degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.*

SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

3.1 SERVIZI OFFERTI

Prestazioni sanitarie e socio-sanitarie

- *Rivolte ad ospiti autosufficienti o meno, che per le condizioni psico-fisiche o sociali non sono idoneamente assistibili a domicilio. Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dalle Unità preposte delle AUSL di riferimento. Successivamente, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dello staff della RSA "Gli Annali".*
- *Dirette al recupero funzionale a favore di persone portatrici di disabilità fisiche psichiche e sensoriali (ex art. 26 legge 833/78).*
- *Tutte le notizie, diagnosi, terapie, diarie mediche ed infermieristiche, attività di fisioterapia e occupazionali, i piani di assistenza personalizzati ecc. vengono registrati su supporto informatico che permette una visione immediata e generale del quadro clinico dell'ospite da parte di tutti gli operatori sanitari secondo le rispettive competenze ed autorizzazioni.*

3.2 SERVIZI PERSONALIZZATI

Alloggio : *sono garantiti servizi igienici adeguati ad ospiti non autosufficienti con possibilità di accesso e rotazione completa delle carrozzine. In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite. Tutti i letti hanno lo schienale regolabile, luce individuale, dispositivo di chiamata individuale. Gli ospiti sono normalmente alloggiati in stanze doppie o da tre posti letto, per necessità assolutamente particolari sono disponibili anche alcune stanze singole.*

Vitto : *nella RSA "Gli Annali" il servizio ristorazione è interno. Per la produzione dei pasti, utilizza la cucina presente nella RSA ed Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo predisposte. Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, per 4 settimane e prevede variazioni stagionali. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità (anche quelle indotte da differenze di credo e religione).*

Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati : *Per ogni ospite viene definito un Piano assistenziale individualizzato (PAI) ed eventualmente un Piano terapeutico riabilitativo*

individualizzato (PTRI), grazie ad una valutazione multidimensionale effettuata all' interno della RSA da un équipe multiprofessionale che si riunisce periodicamente.

Progetti riabilitativi *: per il mantenimento ed il miglioramento delle abilità in relazione alle specifiche disabilità mediante classificazione delle stesse eredazione di programmi specifici personali con individuazione degli obiettivi e valutazione periodica degli esiti.*

Assistenza infermieristica : *gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.*

Assistenza medica e specialistica : *gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte di medici di medicina generale secondo criteri definiti dalle singole AUSL. Gli ospiti possono continuare ad essere assistiti dal loro medico di base oppure devono effettuare una nuova scelta a favore di medici convenzionati con l'AUSL territorialmente competente che operano presso le singole strutture. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate).*

Assistente sociale: *svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione dei clienti nella struttura in collaborazione con la rete territoriale dei servizi.*

Igiene e cura della persona : *è garantita dagli operatori socio sanitari che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.*

Assistenza alberghiera : *attività connesse con l'alimentazione, l'abbigliamento, la pulizia e la funzionalità degli spazi garantite da personale qualificato*

Assistenza religiosa : *il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti delle parrocchie di zona nonché si mette a disposizione un locale per fedeli di altre religioni.*

Parrucchiere e barbiere: *a tutti gli ospiti è assicurato un servizio di barbiere e/o di parrucchiere non compreso nella retta.*

Guardaroba, lavanderia e stireria : *il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna. L'ospite può usufruire del servizio di lavanderia dei propri indumenti con la stessa ditta esterna non compreso nella retta.*

Servizio di trasporto: *al fine di facilitare il trasporto delle persone assistite (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro) è possibile usufruire del servizio di trasporto effettuato tramite l'automezzo interno o fornitori esterni a scelta dell'ospite. Per maggiori informazioni su tariffe e costi, sarà sempre possibile rivolgersi all' Ufficio Accettazione.*

Televisione in camera: *è possibile richiedere tale servizio all' Ufficio Accettazione , ove verranno date tutte le informazioni relative ai costi.*

Servizi terapeutico-riabilitativi : *i seguenti servizi sono resi agli ospiti in maniera differenziata, in base a quanto stabilito nei Piani Terapeutico-Riabilitativi Individualizzati (PTRI). La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute.*

Sostegno psicologico : *su richiesta degli ospiti (o dei loro familiari) o su indicazione dei Medici, la RSA "Gli Annali" assicura la presenza di Psicologi professionisti per dare idoneo supporto.*

Attività educativo-animativa e occupazionale : *educatori Professionali e Terapisti Occupazionali garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative quali intrattenimento, ludiche, cinema, TV, discussione, cucina, laboratorio ecc. Periodicamente gli ospiti vengono intrattenuti da cantanti che offrono musica dal vivo con possibilità di ballare.*

Gite/Uscite : *fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, oppure in occasione di particolari ricorrenze (festività) o qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).*

3.3 SERVIZI GENERALI

Palestra : *la RSA "Gli Annali" è dotata di palestra per le attività fisioterapiche e ginnastica dolce.*

Sale da pranzo : *la RSA "Gli Annali" è dotata di salette da pranzo per ogni nucleo e di una grande sala da pranzo al piano soggiorno.*

Sala TV- Cinema : *La RSA è dotato di varie salette TV per ogni nucleo, di una sala TV più ampia ed una sala cinema – sala da ballo.*

Chiesa : *è presente una chiesa per le funzioni religiose cattoliche settimanali.*

Luogo di culto: *Per fedeli di altre religioni si mette a disposizione un locale appositamente dedicato.*

Servizio pulizia e sanificazione ambientale: *Il servizio è svolto direttamente e quotidianamente dagli operatori della RSA "Gli Annali".*

Ufficio Accettazione: *ha il compito di fornire informazioni amministrative a chi accede personalmente o contatta telefonicamente la struttura.*

Giardino interno: *è presente un giardino, arredato con panchine e tavoli a disposizione degli ospiti, piacevolmente ombreggiato nella stagione estiva da grandi alberi e da una pergola. Il giardino è utilizzato anche per attività occupazionali dove godere del fresco anche nella bella stagione.*

Servizio di ristorazione per parenti degli ospiti : *Attualmente il servizio è sospeso causa emergenza COVID-19 al fine di ridurre il rischio di ingresso del virus da personale esterno.*

Servizio telefonico: *è possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'Ufficio Accettazione provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.*

3.4 PRESENZA DI VOLONTARI NELLE STRUTTURE

Attualmente il servizio è sospeso causa emergenza COVID-19 al fine di ridurre il rischio di ingresso del virus da personale esterno..

4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

4.1 RESIDENZA SANITARIA

Dopo aver ritirato il "Modulo di accesso in R.S.A." presso il CAD (Centro Assistenza Domicilliare) della propria ASL di appartenenza, recarsi dal proprio medico curante e farlo compilare. Riportare il modulo compilato al CAD che fisserà un appuntamento per una visita di valutazione medico/economica del paziente a seguito della quale rilascerà un'autorizzazione al ricovero in RSA. Con la suddetta autorizzazione ci si dovrà recare presso l'Ufficio Ricoveri della ASL RM/5. L'ufficio Ricoveri della ASL contatterà il paziente non appena si renderà disponibile un posto letto presso la nostra R.S.A. Al momento dell'accettazione dovranno essere chiaramente indicati alla struttura il nominativo, il grado di parentela ed il recapito di una persona alla quale fare riferimento in caso di necessità.

<u>Documentazione da esibire al momento del ricovero:</u>

- Autorizzazione della ASL
- Impegnativa di ricovero
- un documento d'identità valido
- codice fiscale
- eventuali esenzioni
- verbale di invalidità -se esistente-
- Certificato di stato di famiglia
- Certificato di residenza
- Modello ISEE ad uso sanitario debitamente compilato
- Fotocopia di un documento valido della persona che ha sottoscritto la "Dichiarazione di impegno"presso la ASL
- Tessera sanitaria con il codice sanitario regionale, rilasciata dall'azienda ASL d'appartenenza

4.2 PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A FAVORE DI PERSONE PORTATRICI DI DISABILITÀ FISICHE PSICHICHE E SENSORIALI - EX ART.26 LEGGE N.833/78

Attività assistenziale complessa per ospiti che hanno superato l'eventuale fase di acuzie e di immediata post-acuzie e che necessitano di interventi orientati a garantire un ulteriore recupero funzionale in un tempo definito e attività di assistenza rivolta ad ospiti affetti da esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenere il deterioramento.

Per tutti gli ospiti è consigliabile portare con sé gli esami, gli accertamenti diagnostici e le eventuali cartelle cliniche pregresse, programmi e progetti riabilitativi eventualmente già in essere nonché, informare tempestivamente i sanitari del reparto, delle terapie farmacologiche in atto.

4.3 COSA PORTARE IN CLINICA:

L'occorrente per l'igiene della persona (bagnoschiuma, sapone liquido, shampoo, schiuma da barba, lamette, dentifricio, spazzolino da denti, una spugna per il corpo ed una più piccola per il viso)

- ✓ *Biancheria intima*
- ✓ *Pigiama o camicia da notte*
- ✓ *Vestaglia*
- ✓ *Pantofole - ciabatte da bagno*
- ✓ *Magliette di cotone, felpe e maglioni*
- ✓ *Calze di cotone*
- ✓ *Tuta da ginnastica*
- ✓ *Scarpe comode*

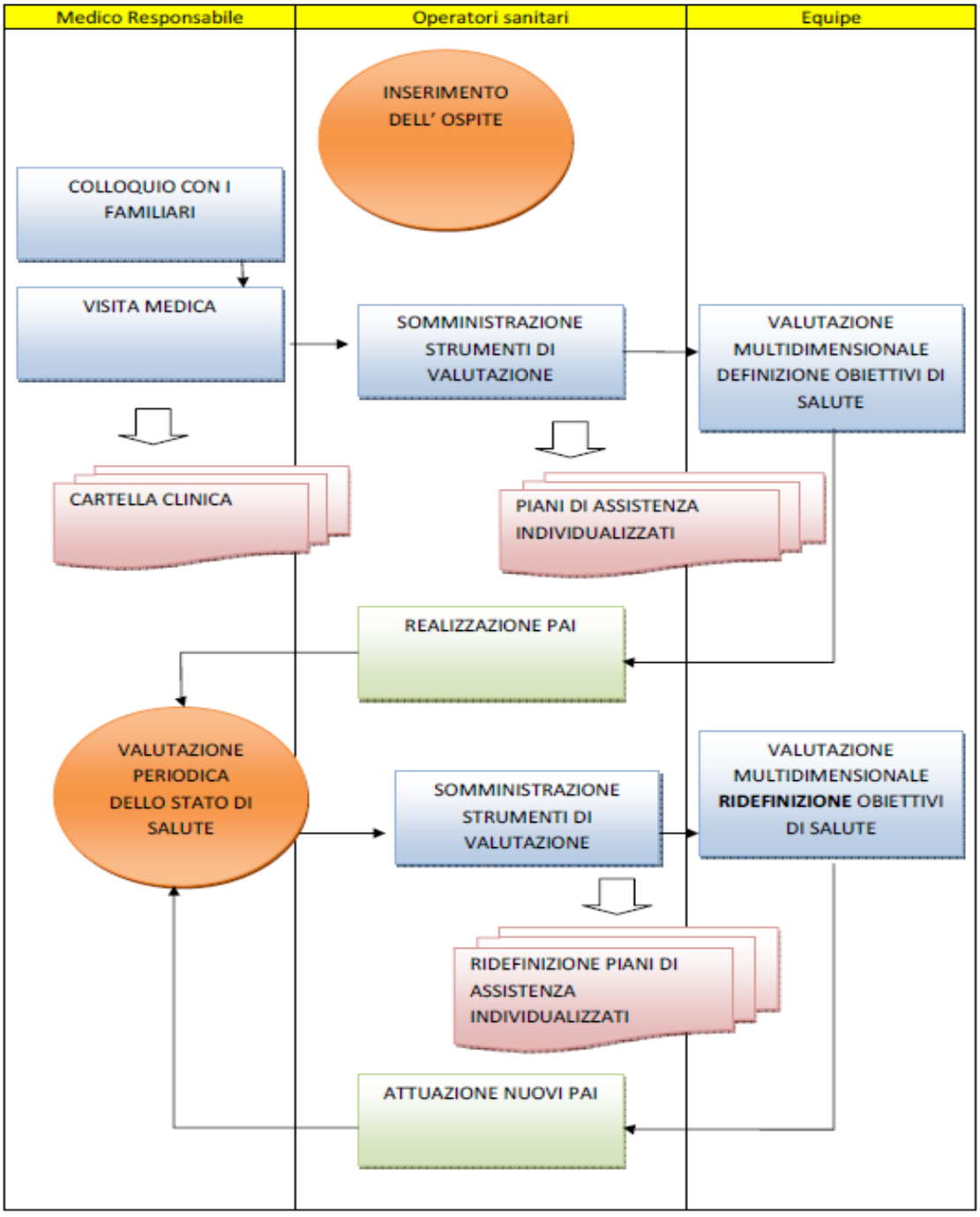
Tutti i capi devono essere marcati con il nominativo dell' ospite: L'elenco numerico dei capi minimi necessari sarà consegnato al momento dell'accettazione.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal personale infermieristico o socio-assistenziale che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. L'ospite viene sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici. Per i familiari è previsto un colloquio per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento dell'ospite. Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo definendo un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato, stabilendo un risultato di salute atteso per l'ospite. Periodicamente il personale effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti, confermando o riformulando i piani individualizzati. In caso di dimissione dell' ospite, i familiari, se presenti, vengono informati sull'importanza della continuità delle cure domiciliari per il mantenimento dello stato di benessere dell'ospite. Il Medico

Responsabile della RSA "Gli Annali" informa il medico di base sulle condizioni dell'ospite e sulla necessità di eventuali cure a domicilio mediante idonea relazione medica che viene consegnata all'ospite stesso o ai familiari. Nel diagramma di flusso seguente sono raffigurati i processi di inserimento e di valutazione periodica dei risultati di salute, con sintetica descrizione delle attività, della documentazione prodotta e delle figure professionali coinvolte.

FLUSSO ASSISTENZA R.S.A.



Per il Presidio di riabilitazione funzionale *a favore di persone portatrici di disabilità fisiche psichiche e sensoriali - ex art.26 legge n.833/78, oltre a quanto evidenziato sopra, si applicano i già menzionati progetti e programmi riabilitativi.*

6. STANDARD DI QUALITA'

La RSA "Gli Annali" ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'ospite è parte del processo erogativo – potendolo modificare continuamente – risulta difficile individuare degli indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato, fermo restando che la struttura si impegna a somministrare periodicamente appositi questionari di soddisfazione dell'utente (familiare, ospite, ecc.), nonché dispone di apposito servizio di gestione dei reclami (vedi § 6.9).

6.1 Impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti aggiornati progressivamente.

Di seguito descritti alcuni dei ***protocolli assistenziali e infermieristici*** *in vigore :*

Protocollo per la mobilizzazione	***Protocollo prevenzione eventi avversi***
Protocollo per la riduzione contenzione fisica	***Protocollo prevenzione incontinenze***
Protocollo prevenzione colpi di calore	***Protocollo corretta idratazione degli ospiti***
Protocollo per la prevenzione delle cadute	***Protocollo controllo infezioni parassitosi***
Protocollo per la prevenzione delle lesioni da decubito	***Protocollo prevenzione sindrome immobilità***
Protocollo gestione farmaci	***Protocollo gestione decesso***
Protocollo pulizia e sanificazione ambientale	***Protocollo prevenzione della legionella***
Protocolli e Decreti emergenza COVID-19	

alcune delle ***procedure*** *ed* ***istruzioni operative*** *in vigore :*

Gestione documenti e registrazioni	***Gestione Cartella Clinica***
Gestione delle risorse umane	***Accettazione / Inserimento dell' Ospite***
Misurazioni, analisi e miglioramento	***Erogazione delle prestazioni sanitarie***
Taratura strumenti e manutenzione attrezzature	***Dimissione / Valutazione obiettivi***
Approvvigionamento e monitoraggio dei fornitori	***Redazione P.A.I.***
PREVENZIONE RISCHIOINFEZIONE DA COVID-19	
MODALITA' NUOVA ACCETTAZIONE OSPITE IN PERIODO COVID	
MISURE PER LE USCITE DEGLI OSPITI IN PERIODO COVID	
MISURE PREVENTIVE COVID-19 PRIMA DI RICOVERO PAZIENTE	
CASO DI SOSPETTA MANIFESTAZIONE DEL VIRUS COVID-19	
PREVENZIONE COVID-19	

6.2 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni». Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli ospiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Equipe multi professionale interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

6.3 Formazione del personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La RSA "Gli Annali" promuove la partecipazione del personale a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità, mediante formale approvazione del Piano di Formazione annuale. Causa emergenza COVID-19 le attività formative sono eseguite in videoconferenza.

6.4 Corretto utilizzo delle risorse

Al fine di sostenere un adeguato livello qualitativo del servizio e controllare i costi ad esso collegati, sono state adottate specifiche procedure per monitorare i processi assistenziali. L'elaborazione dei dati per il controllo operativo viene realizzata da ciascun Responsabile, con il supporto degli operatori. Il Responsabile produce periodicamente alcuni report informativi per la Direzione, volti a documentare un impiego efficiente ed efficace delle risorse e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti. La Direzione decide in merito ad eventuali interventi correttivi.

6.5 Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione informatici, con possibilità di essere stampati, aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali. In infermeria sono a disposizione del personale per la consultazione e/o stampa, oltre i suddetti documenti, anche il libro delle consegne socio assistenziali ed i verbali delle riunioni dell'Equipe. La RSA "Gli Annali" si è dotata, inoltre, di un sistema di computer in rete che consentono uno scambio multidimensionale delle informazioni rapido, aggiornato e sicuro.

6.6 HACCP

La RSA "Gli Annali" ha definito un sistema di autocontrollo dei punti di controllo critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (così come previsto dal D.Lgs. 155/97). E' operativo un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni e/o azioni correttive più idonee. Il personale addetto è formato annualmente, da biologo esperto, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

6.7 Attuazione D.Lgs. 81/08

La RSA "Gli Annali" ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, organizzando un servizio di prevenzione e protezione interno che ha elaborato uno specifico documento di valutazione dei rischi ed un idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Il DVR è stato aggiornato con le misure di prevenzione del rischio COVID-19.

6.8 Regolamento 679/2016 (privacy)

La RSA "Gli Annali" ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (ex D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali). In particolare, la struttura ha nominato il D.P.O., informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei loro dati personali, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati di salute per finalità di tutela della salute, garantisce misure di sicurezza idonee, predisponendo annualmente un documento programmatico sulla sicurezza dei dati sensibili e giudiziari, forma il personale relativamente alle novità legislative in materia, specialmente, in merito al trattamento dei dati effettuato con strumenti elettronici, dispone verifiche ispettive periodiche sul rispetto della normativa. Il modello è attualmente in fase di implementazione.

6.9 Servizio gestione reclami

Presso gli uffici è attivo un servizio per la gestione dei reclami. Il cliente può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'Ente di adeguare i propri servizi alle aspettative dei clienti e di rendere un servizio migliore. Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti o anche persone esterne, devono compilare un apposito modulo (un facsimile è allegato alla presente C.d.S.), disponibile presso l' Ufficio Accettazione o all'ingresso della struttura. Sarà cura della Direzione , dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta al reclamo entro il termine di 15 giorni dalla data del modulo. E', in ogni caso, possibile per gli ospiti e i familiari rivolgersi direttamente all' Ufficio Accettazione per eventuali chiarimenti o informazioni.

6.10 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

PROCESSO	CRITERI ADOTTATI	STANDARD	INDICATORE
Accesso degli ospiti	Completa occupazione dei posti letto	Assenza di posti letto liberi	Media delle percentuali mensili di occupazione
Accettazione Amministrativa	Chiarezza e trasparenza delle condizioni contrattuali. Completezza ed esattezza dei dati per l' espletamento delle procedure contabili	Assenza di non conformità	Numero di non conformità
Progettazione assistenza socio-sanitaria e riabilitativa	Definizione del percorso clinico atto a ristabilire o mantenere le condizioni di salute dell' ospite	Raggiungimento obiettivi PAI	Numero di PAI soddisfacenti su numero totale PAI
Progettazione assistenza sanitaria	Gestione degli stati patologici	Assenza di ricoveri ospedalieri per carenze imputabili alla struttura	Numero di ricoveri ospedalieri per carenze su totale di ricoveri
	Prevenzione delle complicanze	Assenza di lesioni da decubito	Percentuale di casi sul totale degli ospiti
		Assenza di infezioni da COVID-19	Numero casi infezioni in contratte in struttura
		Assenza di traumi	Percentuale di casi sul totale degli ospiti
	Informazione ed aggiornamento sullo stato clinico dell' ospite	Completezza delle informazioni fornite ad ospiti e familiari	Item specifico nella Customer Satisfaction
	Benessere sociale dell' ospite	Contatti con l' esterno , rapporto con gli altri ospiti, partecipazione ad attività ludiche e ricreative	Item specifico nella Customer Satisfaction
	Per tutte le attese	Assenza di non conformità e reclami	Numero di Non conformità e reclami
Pulizia e sanificazione	Unità residenziale ed aree comuni pulite	Assenza di carenze igieniche	Numero di non conformità e reclami
Alimentazione degli ospiti	Corretta alimentazione	Quantità dei pasti somministrati	Item specifico nella Customer Satisfaction
		Qualità dei pasti somministrati	Item specifico nella Customer Satisfaction
		Assenza di condizioni di rischio	Numero di non conformità nel sistema HACCP
Gestione magazzino	Corretta gestione delle scorte, disponibilità dei prodotti necessari, rintracciabilità e corretta conservazione	Assenza di non conformità nel processo di gestione del magazzino	Numero di non conformità riguardanti il processo di gestione del magazzino
Approvvigionamenti	Tempestiva emissione degli ordini, chiara definizione delle condizioni contrattuali e completezza della documentazione di acquisto	Assenza di non conformità nel processo acquisto	Numero di non conformità riguardanti il processo di acquisto
Gestione del personale	Correttezza e completezza documentazione	Assenza di non conformità nel processo di gestione del personale	Numero di non conformità riguardanti il processo di gestione del personale

7. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI

La RSA "Gli Annali" favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari

7.1 IL COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI

Attualmente il Comitato non è attivo causa emergenza COVID-19.

7.2 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento nel corso degli anni 2021-2022 sono:

Ulteriore implementazione del sistema informativo ed informatico già presente, in grado di monitorare e rendicontare alla Direzione, tramite apposita reportistica, circa i livelli di qualità ed efficienza espressi dalla struttura.

Tenere alto il livello di protezione/prevenzione del rischio di infezioni da COvid-19.

Implementazione di un portale Web valido anche come strumento informativo per ospiti, familiari e cittadini.

Allegato A – Diritti del Malato

Il paragrafo che segue costituisce sintesi ed integrazione dei principi delle norme di diritto internazionale recepite ed applicate, solo per quanto attinente alla tipologia di assistenza erogata, dalla RSA Gli Annali:

"Carta dei diritti del paziente'', approvata nel 1973 dalla American hospital Association.

"Carta dei diritti del malato", adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979.

"Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato in Roma il 29 giugno 1980.

Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32).

Art. 1 : Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

Art. 2 : In particolare, durante la degenza ospedaliera, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei''.

Art. 3 : Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4 : Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5 : In particolare salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il maturato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6 : Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7 : Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8 : Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato in merito all'esito degli stessi.

Allegato B – Norme generali di comportamento per gli ospiti

L'ospite che accede alla struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti. La volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura residenziale-assistenziale nella quale si trova è presupposto indispensabile per gli ospiti che si affidano alle cure della R.S.A.

Ambienti ed attrezzature : gli ospiti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della RSA, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

Effetti personali: Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. Ogni ospite ha a sua disposizione un armadio in cui riporre gli effetti personali. La RSA declina ogni responsabilità per oggetti di valore e/o soldi che non vengano consegnati all'Amministrazione.

Fumo: nella RSA, ad eccezione degli spazi esterni, come previsto dalla normativa, non è consentito fumare. Il divieto è indicato da appositi cartelli, affissi nei locali accessibili al pubblico, riportanti anche le sanzioni.

Riposo: È un dovere di tutti gli ospiti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri ricoverati. È inoltre da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri ospiti (rumori, luci accese, radio o tv ad alto volume, etc.).

Servizi igienici: L'ordine del bagno, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. È buona norma igienica smaltire negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

Vitto: Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per gli ospiti deve essere esclusivamente quello fornito dalla RSA. È proibito portare agli ospiti cibi, dolci e bevande, salvo eccezioni concordate con il personale di assistenza, in quanto il loro uso potrebbe risultare dannoso per la salute dell'ospite, come pure è vietato conservare in stanza cibi deperibili per ovvi motivi di igiene.

Allegato C - Scheda segnalazioni e suggerimenti

Con il presente modulo può segnalare alla RSA "Gli Annali" eventuali disservizi avvenuti rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi o suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti.

Cognome e nome _____

Numero di telefono _____

- ☐ *Ospite*
- ☐ *Familiare*
- ☐ *Altro _____*

Disservizio da segnalare (precisare data, momento e luogo, soggetti presenti ed eventuale mancato rispetto allo standard) :

Suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti :

Data _____

Firma_____

Inserire il presente modulo nell'apposita cassetta presso l'atrio d'ingresso

Allegato D - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gentile Signora, Gentile Signore,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto presso la nostra struttura. Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla cittadinanza. Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati. Riconsegni per favore il questionario imbucandolo nell'apposita cassetta .

La Direzione

Chi compila il questionario e':

□ l'ospite stesso	□ Parente, familiare o altro

L'ospite è:

□ maschio	□ femmina
□ nazionalità italiana	□ nazionalità straniera
età: _____ anni	

Titolo di studio dell'ospite:

□ Elementare	□ Media inferiore	□ Scuola superiore	□ Laurea

Professione dell'ospite prima del ricovero:

□ Operaio/a	□ Impiegato/a	□ Dirigente/Professionista	□ Artigiano/ Commerciante	□ Pensionato/a
□ Disoccupato	□ Studente	□ Casalinga	□ Altro _____	

E' la prima volta che si rivolge a questa Struttura?

□ Sì

□ No

Per quale motivo ha scelto questa Struttura Sanitaria?

□ consigliata dal medico
□ consigliata da amici/famigliari
□ Conosco gli operatori e ho fiducia in loro
□ E' vicino a casa
□ Altro (specificare)

ACCESSIBILITA'

Indichi, con una X, la sua valutazione su:	si	no	Non ho usufruito del servizio
È stato facile accedere alla struttura (parcheggio, mezzi pubblici)?			
Vi è sufficiente attenzione all'acceso per ospiti portatori di handicap?			
È stato facile orientarsi nella struttura?			

COMFORT

Indichi la sua valutazione su:	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Adeguatezza degli ambienti, servizi igienici, arredi dei locali della struttura					
Pulizia dei locali della struttura					
La tranquillità e il comfort degli ambienti di visita /ricovero					
Qualità del cibo					
Varietà del cibo					
Gradevolezza del cibo					
Quantità del cibo					

Rapporto con gli operatori

Indichi la sua valutazione su:	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Cortesia e sollecitudine del personale di contatto (prenotazione, accettazione e portinerie)					
Accoglienza ed assistenza del personale infermieristico/tecnico					
Ascolto e disponibilità del personale medico					
Ascolto e disponibilità dei Fisioterapisti					
Ascolto e disponibilità dei Terapisti occupazionali					

QUALITA' DELLA ASSISTENZA

Indichi la sua valutazione su:	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Le informazioni ricevute prima del ricovero					
Il rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite, le cure e la degenza					
Le informazioni ricevute dai medici sulla malattia					
Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo il ricovero/esame					
L'organizzazione nel suo insieme per l'efficiente risoluzione del suo problema di salute					
Personale Amministrativo					
Personale Medico/Sanitario					
Personale Infermieristico/tecnico					
Personale Fisioterapia					
Personale Terapia Occupazionale					

SECONDO LA SUA ESPERIENZA, COSA ANDREBBE MIGLIORATO NEI SERVIZI ?

(scegliere fino a 3 aspetti ritenuti più importanti)

□ i locali (sale d'attesa, camere, ambulatori, servizi, ecc.)
□ attrezzature tecniche (macchinari per esami, ecc.)
□ comfort alberghiero
□ i tempi di attesa
□ la disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste
□ la disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute
□ la cortesia degli operatori
□ l'attenzione per la mia riservatezza (o privacy)
□ gli aspetti tecnico-professionali degli operatori
□ l'assistenza religiosa per le religioni non cattoliche
□ altro (specificare)_____

CHE COSA HA GRADITO DI PIU' NEI SERVIZI DELLA STRUTTURA ?

(scegliere fino a 3 aspetti ritenuti più importanti)

□ i locali (sale d'attesa, camere, ambulatori, servizi, ecc.)
□ attrezzature tecniche (macchinari per esami, ecc.)
□ comfort alberghiero
□ i tempi di attesa
□ la disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste
□ la disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute
□ la cortesia degli operatori
□ l'attenzione per la mia riservatezza (o privacy)
□ gli aspetti tecnico-professionali degli operatori
□ altro (specificare)_____

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA PER I PROPRI PROBLEMI DI SALUTE?

□ Si	□ NO	□ Non saprei

SODDISFAZIONE GENERALE

NEL COMPLESSO, sulla base della sua esperienza di ricovero esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto Il servizio è stato:

□ Ottimo	□ buono	□ Accettabile	□ scarso	□ Pessimo

Ritiene che il Suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?

□ Si	□ NO	□ Non saprei

EVENTUALI OSSERVAZIONI

Può aggiungere, se lo desidera, osservazioni in merito al servizio che la struttura Le ha prestato:
