



SantoStefano

RIABILITAZIONE

Residenza Dorica

Santo Stefano Riabilitazione
Residenza Dorica

Carta dei Servizi





SantoStefano

RIABILITAZIONE

Residenza Dorica



Carta dei Servizi

INDICE



PREMESSA

NOTA DI ACCOGLIENZA _____	5
CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI _____	6

PRIMA PARTE

PRESENTAZIONE _____	7
COME RAGGIUNGERCI _____	7
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA _____	8
MISSION _____	9
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITÀ _____	10
RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA _____	13
POLITICHE COMPLESSIVE _____	15

SECONDA PARTE

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI _____	16
CHI SIAMO _____	17
CHE COSA FACCIAMO _____	18
SERVIZI PRINCIPALI EROGATI _____	20
SERVIZI ACCESSORI EROGATI _____	22
MODALITÀ DI ACCESSO _____	25
ORARI E MODALITÀ DI INTERRELAZIONE CON I RESPONSABILI DEI SERVIZI _____	28
INFORMAZIONI IMPORTANTI PER GLI OSPITI _____	30

TERZA PARTE

INFORMAZIONI SU IMPEGNI E PROGRAMMI DELLA STRUTTURA _____	33
SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI _____	35
MECCANISMI DI TUTELA DELL'OSPITE _____	36
LA PROTEZIONE SANITARIA E LE EMERGENZE MEDICHE _____	36
IL RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA _____	37
IL CONSENSO INFORMATO _____	38
LA GARANZIA DELLA PRIVACY _____	39

QUARTA PARTE

ALLEGATI	
CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI _____	41
CUSTOMER SATISFACTION OSPITI _____	47

NOTA DI ACCOGLIENZA



Gentile Ospite,

nell'augurarle il benvenuto ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Struttura avvenga nei migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi, un valido strumento di tutela dei diritti e uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità della nostra offerta.

La preghiamo di leggere con attenzione quanto illustrato nel presente documento ma, in particolare, ci permettiamo di ricordare che la Direzione della Struttura è consapevole degli impegni per la qualità del servizio già presenti e che intende proseguire in un percorso di miglioramento continuo.

Le informazioni che troverà Le saranno utili per conoscere meglio quanto offerto dalla nostra Struttura per un sereno soggiorno ma anche per aiutarci, con il Suo indispensabile contributo, ad indirizzare meglio il lavoro e l'assistenza di ogni nostra professionalità.

Ogni Sua considerazione sarà presa in esame per soddisfare, nel modo più completo possibile, le attese e le esigenze espresse.

Per segnalarci disfunzioni o reclami Le richiediamo o di compilare l'apposito questionario di gradimento annualmente a Voi consegnato, o di rivolgersi alla Direzione della Struttura, mentre per qualunque necessità o informazione basterà rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Cordialmente.

La Direzione

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'Utente trova:

- la presentazione della Struttura e la dichiarazione dei fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le modalità di accesso;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della Struttura
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che la Struttura intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura di tutelare il cittadino Utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dalla Struttura.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-Utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che la Struttura è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi Residenza Dorica mette a disposizione dell'Utente (Ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della Struttura.

La Direzione della Struttura vuole, attraverso la Carta dei Servizi, fare una corretta informazione di quanto viene offerto e garantito ai propri Ospiti.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale impegnato nella Struttura deve ed è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi di miglioramento che si intendono raggiungere.

La qualità della vita dell' Ospite è al centro del nostro operato.

Tutto il personale impegnato nella Struttura lavora per svolgere al meglio la propria attività in sintonia con le esigenze dell'Utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti ed ai consigli di ogni singolo Utente.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica cui seguirà il suo periodico aggiornamento.

PRESENTAZIONE

RESIDENZA SANITARIA RIABILITATIVA ED ASSISTENZIALE

Via Primo Maggio, 152 - 60131 ANCONA - Tel. 071 – 2902601 Fax 071 -2868012

Una residenza confortevole ed accogliente, completamente orientata alla valorizzazione della persona umana, dove si propone all'ospite un piano individualizzato di assistenza (p.a.i.) ad alta professionalità e tutela, perfettamente integrato con la rete territoriale pubblica dei servizi socio sanitari ed assistenziali

COME RAGGIUNGERCI

Via Primo Maggio, 152

ANCONA - Località Baraccola



La Struttura ha sede in località Baraccola Sud, facilmente localizzabile nella mappa sopra indicata, Via Primo Maggio n° 152.

Arrivando da Ancona centro, ci si trova già direttamente immersi sulla corsia a senso unico della statale Adriatica, in direzione Osimo e Aspio Terme, che porta tranquillamente all'incrocio con Via primo Maggio 152, sulla destra.

Arrivando dall'Autostrada Adriatica, l'uscita utile è ANCONA SUD, uscendo dal casello proseguire dritto sul cavalcavia e alla seconda uscita a destra seguire le indicazioni Baraccola Sud .

Lo svincolo passa sotto il cavalcavia stesso e si innesta sulla Statale Adriatica 14, in direzione Ancona centro, seguendo la strada, dopo circa 300 mt. il percorso (obbligato) costringe a piegare a destra con proseguimento su strada di scorrimento a senso unico.

Dopo circa altri 300 mt. la Struttura appare in tutta la sua mole sulla sinistra, ma per potervi accedere occorre portarsi sulla corsia opposta, che è a senso unico inverso a quello percorso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Struttura è di recente costruzione (2002) ed offre un livello di confort alberghiero elevato e molto curato, in conformità e nel rispetto delle norme di legge vigenti e regolanti la materia socio-sanitaria ed assistenziale.



Particolare attenzione è stata posta alla ergonomia in favore degli Ospiti, sia nelle camere che nei locali tecnici e di riabilitazione nonché nelle attrezzature e nel confort alberghiero.

La presenza di Medici qualificati e di personale tecnico assistenziale e infermieristico professionalmente preparato garantisce il soddisfacimento di elevati livelli assistenziali e di sorveglianza Medico sanitaria.

Il posteggio privato e il grande parco antistante ne completano il piacevole confort d'utilizzazione.

Residenza Dorica è strutturata su quattro livelli: 3 piani di degenza dove si trovano le stanze degli Ospiti, e il piano terra dove sono situati un ampio salone ristorante a disposizione degli Ospiti e delle loro famiglie, le palestre, la stanza per il servizio spirituale, gli Uffici, lo Studio Medico, la parrucchiera e il laboratorio.

Si caratterizza sul territorio del Comune di Ancona come affidabile Struttura per Ospiti anziani semiautosufficienti e non autosufficienti, dove vengono coniugati in maniera esperta ed evoluta i servizi di residenzialità alberghiera, di assistenza alla persona, di assistenza medica, infermieristica, di riabilitazione e psico-socio-educativa.

La Residenza svolge la propria attività sia per i cittadini convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale sia per i cittadini solventi in proprio.

I 129 posti letto sono suddivisi tra le seguenti Unità Operative:

- Riabilitazione Estensiva;
- Residenza Sanitaria Assistenziale – RSA;
- Residenza Protetta per pazienti affetti da demenza – RPD;
- Residenza Protetta – RP;
- Residenza Sanitaria Assistenziale INRCA – RSA INRCA
- Privati.

Le attività sono da sempre realizzate con professionalità, e i servizi agli Utenti sono erogati con cura, attenzione e cortesia, lo testimoniano i positivi risultati dei reports che la clientela ogni anno compila.

La Residenza tiene in estrema considerazione i livelli di soddisfazione della clientela, così come quelli relativi alla sua sicurezza e alla affidabilità della assistenza. I dati personali sensibili di ogni cliente sono coperti dal più stretto riserbo e protetti dalla rigorosa applicazione della legge sulla privacy. Gli Ospiti sono completamente tutelati sotto il profilo della sicurezza e della prevenzione dagli infortuni nonché dalle infezioni ospedaliere.

La Residenza si è posta, fin dall'inizio della propria attività, al fianco della rete socio-sanitaria e assistenziale pubblica regionale, mettendo a disposizione la propria Struttura funzionale sia con le ASL territoriali che con le Strutture convenzionate e accreditate e con i Medici di Medicina Generale, per soddisfare la domanda di servizi proveniente dai bisogni epidemiologici e sociali del territorio, sentendosi da sempre parte integrante della rete dei servizi sanitari pubblici e mai in antagonismo o in concorrenzialità con essi.

MISSION

Residenza Dorica si propone l'obiettivo di garantire la possibilità agli Ospiti di essere ancora i protagonisti del proprio tempo con il migliore livello possibile di qualità della vita indipendentemente dalle condizioni di disabilità fisiche, psichiche o sensoriali di ciascuno.

La centralità dell'individuo, inteso come soggetto del proprio iter di recupero e/o di tutela, e l'umanizzazione della presa in carico sono elementi imprescindibili per l'ottenimento del risultato qualitativo proposto.

Il rispetto della persona, qualsiasi sia lo stato fisico, psichico o sensoriale e qualunque siano i margini di reversibilità del suo status patologico, unito alla professionalità degli operatori ed al rispetto della normativa vigente per la presa in carico, cura e tutela di soggetti "deboli" sono i cardini su cui impennare il processo socio sanitario mirato al mantenimento del livello di autosufficienza raggiunto ed alla prevenzione delle complicazioni.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITÀ

L'attività di Residenza Dorica si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della Medicina in tutte le sue articolazioni. Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, la più completa conoscenza di problemi del rapporto tra Strutture sanitarie e pazienti.



L'erogazione dei servizi agli Ospiti avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali che, seppur suggeriti dalla normativa specifica, sono alla base dei valori ai quali Residenza Dorica si ispira :

EGUAGLIANZA: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. Il personale della Struttura ha il preciso incarico di considerare l'Ospite come "persona" cui prodigare la dovuta assistenza socio-assistenziale, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

IMPARZIALITÀ: i comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ: i servizi e le prestazioni vengono forniti in modo continuativo e regolare, assicurando livelli omogenei per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. In caso di funzionamento o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Inoltre la persona assistita deve essere certa che i sanitari che la hanno seguita durante la sua degenza siano sempre a sua disposizione anche dopo la dimissione.

UMANITÀ: L'attenzione centrale degli operatori della Struttura è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori devono rivolgersi agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

PARTECIPAZIONE: la Struttura garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tale relazione non deve confondersi con l'informazione atta al conseguimento del consenso informato ma una comunicazione discreta, attenta e costante sullo stato della malattia. L'assistito può rivolgersi al personale preposto per ottenere ogni chiarimento circa la sua condizione di salute e sulla terapia erogata.

EFFICIENZA, EFFICACIA ed ECONOMICITÀ: Residenza Dorica garantisce l'efficienza organizzativa attraverso attivazione di percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche e l'efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione scientifica.

La Direzione di Residenza Dorica si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi per garantire agli Utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Partecipazione**

Siano esse rivolte all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) sia all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione

Le attività di informazione vengono attuate con tutti i mezzi attualmente a disposizione (Internet, pieghevoli, cartelli, lettere) oppure direttamente presso la Struttura dal personale della Reception dalla Direzione o dall'Assistente Sociale.

Questa assicura all'Utente (Ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Struttura.

Accoglienza

L'accoglienza all'interno della Struttura viene svolta da tutto il personale: Direzione, Personale Medico, Coordinatori, Terapisti, Equipe psico-socio-educativa, personale oss-infermieristico, reception e amministrazione ognuno per le proprie competenze.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'Utente a garantire un'adeguata assistenza all'interno della Struttura 24 ore su 24 e si impegna al fine di garantire una eccellente qualità della vita dell'Ospite ed instaurare con lui una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, ascoltando e comprendendo le sue aspettative.

Partecipazione

Residenza Dorica pone in essere una serie di iniziative atte a favorire l'interazione tra la Struttura e l'utenza (riunioni, incontri informativi, feste e momenti ricreativi...); favorisce inoltre all'interno della propria Struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli Utenti.

RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA



La Direzione di Residenza Dorica si è impegnata ad adottare la “Carta dei Diritti della Persona” di seguito riportata integralmente.

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, esigenze fisiologiche, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall’ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati attività, strumenti, presidi sanitari, informazione e tutto quanto in atto a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 196/2003 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

POLITICHE COMPLESSIVE

L'attività di Residenza Dorica si inserisce nel sistema Socio Sanitario Regionale Marchigiano con le cui Strutture coopera per la piena realizzazione dei programmi assistenziali individuali.



All'interno della Struttura, il lavoro è organizzato per obiettivi e gestito da equipe multiprofessionali coordinate da figure apicali.

La dinamica di aggiornamento globale della Struttura, delle procedure organizzative e dei protocolli di trattamento viene promossa attraverso l'aggiornamento e la formazione continua del personale, l'adozione di indici di processo e di outcome, il coinvolgimento degli operatori in ogni settore e livello funzionale, nella individuazione dei problemi e delle soluzioni possibili, l'accoglimento delle critiche e dei suggerimenti liberamente espressi dagli Utenti (pazienti, familiari, organizzazioni di tutela del malato).

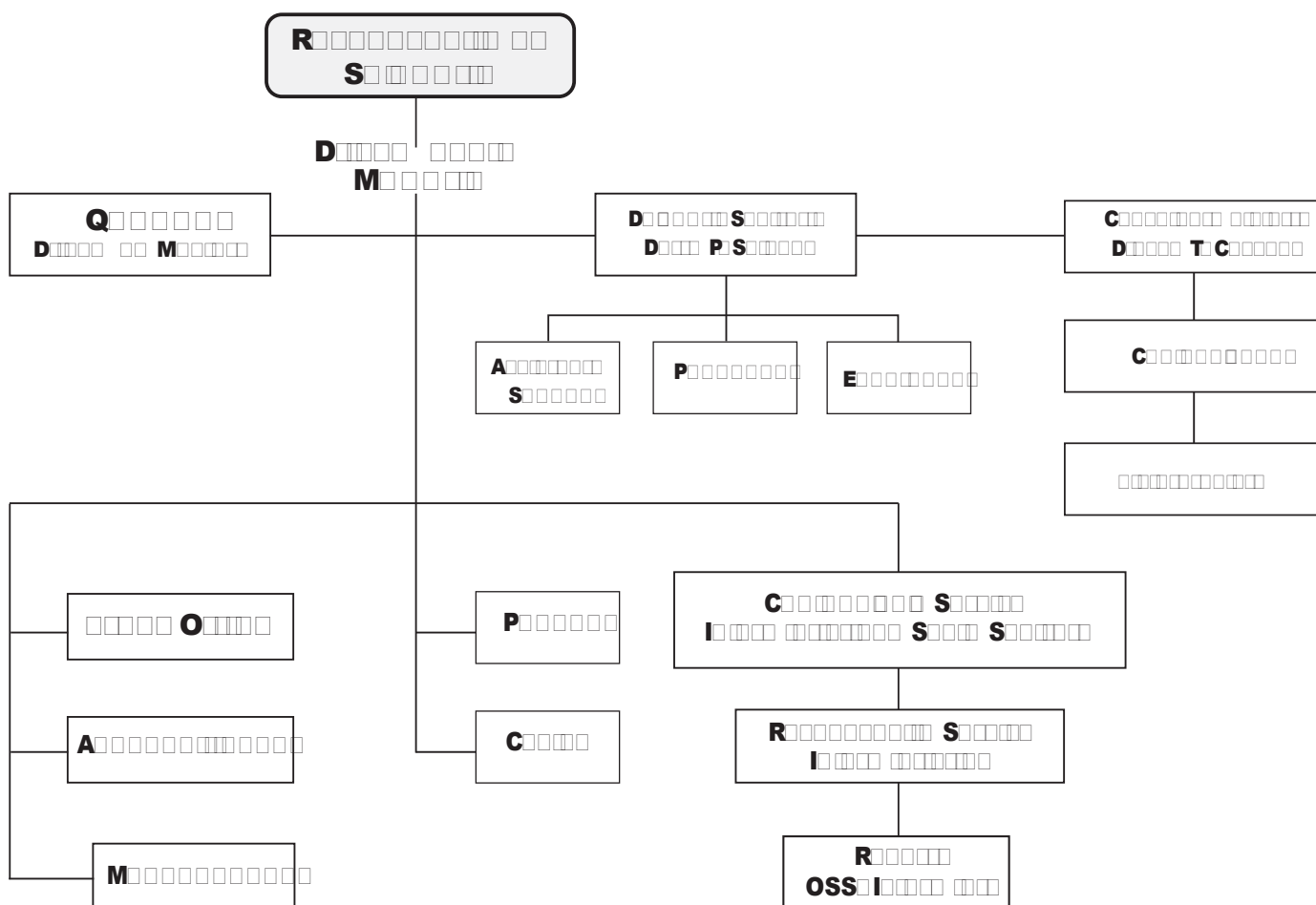
Per l'aggiornamento e la formazione continua del personale sono anche attive forme convenzionali con l'Istituto Santo Stefano di Porto Potenza Picena, settore Formazione, da decenni impegnata nella formazione ed aggiornamento scientifico nel settore dell'assistenza e riabilitazione ai disabili.

Residenza Dorica eroga prestazioni di assistenza sanitaria riabilitative, assistenziali e sociali in regime Residenziale.

La Struttura è autorizzata dal Comune di Ancona, a seguito del Decreto del Dirigente del Servizio Salute della Regione Marche e risponde a tutti i requisiti igienico sanitari, funzionali e dimensionali previsti dalla normativa vigente per le istituzioni sanitarie e socio sanitarie che esplicano attività assistenziale ed è accreditata senza prescrizioni ai sensi dell'art. 16 della L.R. n° 20/2000 e L.R.20/2002.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA



CHI SIAMO

AREA DIREZIONALE:

Direttore Responsabile della Struttura:

Dott.ssa Lucia Masiero



AREA SANITARIA:

Direttore Sanitario: Dott. Pietro Spinaci

Consulente Fisiatra: Dott.ssa Teresa Cassano

Coordinatore dei Servizi Infermieristici e Socio Sanitari: Alessandro Romagnoli

Coordinatrice del Servizio Fisioterapia: Baldini Sabrina

Responsabile dei Servizi Infermieristici: Maria Natalina Cicchetti

Psicologa: Dott.ssa Alessandra Novelli

Assistente Sociale: Dott.ssa Valentina Bartolo

Fisioterapisti: Elena Budano; Cristiano D'Argenio, Giorgetti Renato

Educatrice: Ilaria Collu



AREA AMMINISTRATIVA

Ufficio Amministrativo: Beatrice Re e Filomena Aliota

Front-Office: Raffaella Castagnani , Paola Orlandini, Gabriella Tosi



CHE COSA FACCIAMO



RESPONSABILE DI STRUTTURA: Si occupa delle relazioni esterne ed interne della Struttura. Gestisce le relazioni con Enti Pubblici e Privati (Asur, Amministrazioni locali, Ospedali, etc), tiene i rapporti con il personale interno della Struttura, si relaziona con l'utenza ed i familiari.

DIRETTORE SANITARIO: Svolge mansioni di rapporti con Ospiti e Pazienti. Si occupa inoltre delle ammissioni dei pazienti, delle valutazioni, dei protocolli sanitari, dell'accoglienza dei familiari. Coordina Medici e paraMedici, gestisce le urgenze, controlla le cure.

FISIATRA: Il Fisiatra valuta e affronta le problematiche relative alla limitazione dell'autonomia e partecipazione della Persona in relazione al proprio ambiente fisico, familiare, lavorativo e sociale. Mira al massimo recupero delle funzioni ed abilità con un approccio completo al paziente. Lavora e coordina il team riabilitativo interdisciplinare nella realizzazione del progetto riabilitativo avendo come obiettivo l'outcome attraverso il massimo recupero delle funzioni e abilità della persona, gestisce i rapporti con il malato ed i suoi familiari.

COORDINATORE DEI SERVIZI INFERMIERISTICI E SOCIO SANITARI: Si occupa, in collaborazione con la Responsabile dei servizi infermieristici, dell'organizzazione e del controllo di tutte le attività e delle procedure sanitarie della Residenza. Coordina il personale OSS ed Infermieristico. Particolare attenzione viene volta alle terapie in corso, alla salute e al benessere degli Ospiti e dei Pazienti attraverso una attenta supervisione di tutti i processi in atto.

EQUIPE PSICO-SOCIO-EDUCATIVA: L'Equipe è composta dalla Psicologa, l'Educatrice e l'Assistente Sociale che collaborano nel processo di accoglienza dell'Ospite e dei suoi familiari dalla programmazione del ricovero - acquisendo le sostanziali informazioni - alla presa in carico all'interno della Residenza, anche attraverso il piano assistenziale individualizzato (PAI). L'Equipe, in collaborazione con personale O.S.S., infermieristico e riabilitativo, lavora quotidianamente accanto all'Ospite in una relazione di cura volta all'ascolto e alla realizzazione di attività finalizzate al benessere, alla prevenzione ed alla riabilitazione, favorendo il mantenimento delle autonomie, lo sviluppo delle potenzialità e delle relazioni interpersonali.

FISIOTERAPISTI: Si occupano della fisioterapia finalizzata al recupero del movimento e delle abilità funzionali dei vari pazienti, alla prevenzione dei danni legati all'immobilità, al mantenimento e alla valorizzazione delle capacità residue.

I fisioterapisti collaborano con infermieri, O.S.S. e con l'equipe psico-socio-educativa al fine di mantenere la dignità all'Ospite promuovendo il suo benessere fisico, psicologico, emozionale e sociale.

SERVIZIO INFERMIERISTICO ED ASSISTENZIALE (OSS): Presenti nelle 24h, si occupano degli interventi di tipo infermieristico ed assistenziale degli Ospiti, in collaborazione con il servizio Medico, la responsabile dei servizi infermieristici e le altre figure professionali. Svolgono compiti al fine di recuperare o mantenere le risorse in una prospettiva di autonomia della persona anziana. Le loro funzioni sono di grande importanza, non solo dal punto di vista tecnico, ma anche di relazione: essi sono gli operatori costantemente presenti nei nuclei, dove molto spesso, oltre al problema della non autosufficienza, si associa anche quello esistenziale.

UFFICIO AMMINISTRATIVO: Svolgimento di mansioni amministrative, contabili e tecniche del ciclo attivo e passivo. La funzione comporta anche attività di informazione e ricezione di documenti, disimpegno di mansioni di segreteria e di collaborazione con figure professionali più elevate.

FRONT-OFFICE: Svolge mansioni di accoglienza, accettazione Ospiti e gestione della documentazione (contratti, inserimento check-in, check-out). È a disposizione di Ospiti e/o familiari per informazioni sulla Struttura e per eventuali reclami. Collabora con l'Amministrazione nello svolgimento della loro attività.

SERVIZI PRINCIPALI EROGATI



La Residenza assicura un efficiente servizio di soggiorno a carattere residenziale-alberghiero unito ad un servizio di assistenza alla persona, infermieristico e sanitario continuativo, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza e di collegamento ai Servizi Sanitari e Sociali Zonali per le esigenze di carattere sanitario curativo e per esigenze di tipo socio-assistenziali.

Durante il giorno viene fornito un adeguato servizio alberghiero e sono attuati programmi riabilitativi e socializzanti mediante l'insieme di prestazioni sanitarie e socio-assistenziali.

Residenza Dorica è una Struttura socio-assistenziale che opera in regime di Residenza Protetta, di Residenza Sanitaria Assistenziale e come Centro di Riabilitazione Estensiva. Da ospitalità ed assistenza a persone anziane di ambo i sessi, parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Al fine di garantire l'equilibrio e l'armonia dei vari nuclei della Struttura ricettiva, l'Ospite deve essere in possesso dei requisiti stabiliti dalle disposizioni di legge vigenti in materia, nonché di quelli stabiliti dalla Direzione della Residenza in ordine alla specificità della tipologia dei bisogni.

La Struttura è suddivisa in 3 nuclei operativi:

RESIDENZA PROTETTA (RP)/RESIDENZA PROTETTA PER PAZIENTI AFFETTI DA DEMENZA (RPD): accoglie Ospiti non autosufficienti e/o affetti da demenza, non in grado di gestire la propria vita quotidiana in maniera autonoma. Pertanto vengono supportati dal nostro personale nell'alimentarsi, negli spostamenti, nella cura della propria persona e nell'orientamento. Oltre a questo vengono stimolati al fine di instaurare delle relazioni sociali utili e non perdere le capacità cognitive residue, attraverso momenti di socializzazione ed educativi guidati. Tali Ospiti richiedono un elevato livello di assistenza sanitaria e di supporto socio-educativo, in contrapposizione ad un "non elevato" impegno di intervento Medico.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA): accoglie soggetti non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, che esigono prestazioni con elevata necessità di tutela sanitaria: cure mediche e infermieristiche quotidiane, trattamenti riabilitativi e di recupero funzionale, somministrazione di terapie endovenose, nutrizione entrale etc.

CENTRO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA (EEX): accoglie soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, intervenendo nella fase immediatamente post-acuta (anche dopo la dimissione ospedaliera) attraverso l'offerta di tutela sanitaria finalizzata al recupero degli esiti derivanti da episodi acuti o di funzioni lese o menomate attraverso prestazioni residenziali a ciclo continuativo. La durata della degenza è al massimo di 240 giorni rinnovabili ed alla fine del trattamento riabilitativo, a seconda delle condizioni dell'Ospite, può essere previsto il rientro a domicilio o il passaggio ad altra tipologia di Struttura Residenziale.

SERVIZI ACCESSORI EROGATI

La Residenza assicura un efficiente servizio di soggiorno a carattere residenziale-alberghiero.



PARTI E SERVIZI COMUNI

L'Ospite ha diritto di uso delle parti e dei servizi comuni della Residenza, in base a regole qui di seguito riportate o successivamente emanate.

La Struttura è aperta tutti i giorni. Durante questo orario: lunedì - venerdì dalle ore 8,30 alle ore 19.30; sabato, domenica e festivi dalle ore 09.00 alle ore 13.00 - dalle ore 15.30 alle ore 19.30 l'Ospite è libero di ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri Ospiti.

In caso di uscita dalla Residenza, l'Ospite è tenuto ad informare la Direzione della propria assenza, ancorché temporanea.

SERVIZIO DI REFEZIONE

Il vitto consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena, secondo le seguenti specificazioni:

- il pranzo e la cena sono composti di diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono il vino proposto dalla Residenza e l'acqua, serviti a tavola;
- il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione di Struttura e dalla Direzione Sanitaria, in collaborazione con una Dietista dell'Istituto di Riabilitazione Santo Stefano 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 da un Medico o da un Nutrizionista. Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina e previa richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale. In caso di specifica richiesta di menù separati per bisogni di ordine religioso la Direzione autorizzerà il rispetto di tale richiesta;
- l'orario di servizio del vitto sarà stabilito dalla Direzione della Residenza e potrà subire modifiche che saranno comunicate tempestivamente agli Ospiti;
- i pasti non consumati con le modalità previste contrattualmente ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso;
- I pasti sono serviti nella sala ristorante o nella sala pranzo dei nuclei di degenza.

Nel caso in cui il Medico reputi necessaria la permanenza a letto od in camera, il vitto sarà ivi servito, senza oneri economici aggiuntivi.

SERVIZIO BAR E DISTRIBUZIONE BEVANDE

Gli Ospiti ed i visitatori potranno usufruire, durante le ore di apertura della Residenza, di un servizio interno di bar, riservato a loro ed ai loro invitati, organizzato con distributori automatici di cibi e bevande.

SERVIZIO DI PULIZIA DELLE CAMERE

Per le camere il servizio di pulizia e riassetto delle stesse è effettuato con cadenza giornaliera, tra le ore 8,00 e le 19,30.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza bi-settimanale o secondo necessità.

Durante l'orario previsto, l'Ospite è invitato a lasciare libera la camera, fatta eccezione per le degenze dovute a ragioni di salute.

Ogni pomeriggio si provvederà ad un passaggio leggero di pulizia e di riassetto, ove occorra, delle camere e delle parti comuni.

PALESTRA, LABORATORI. ALTRI SERVIZI

Palestra, Laboratori: l'accesso e l'uso della palestra e dei laboratori sono consentiti agli Ospiti ritenuti idonei, con giudizio insindacabile, dalle varie figure professionali. Le modalità di utilizzo di questi servizi sono disciplinate da apposite disposizioni comunicate agli Ospiti mediante affissione nei locali comuni.

Gli altri servizi: l'uso degli altri servizi quali il telefono, la televisione comune, il servizio di lavanderia personale - guardaroba ed altro ancora è disciplinato da apposite disposizioni della Direzione della Residenza.

SERVIZIO MORTUARIO

Alle famiglie degli Ospiti deceduti è garantita la pulizia e vestizione della salma, nonché la breve permanenza nella sala mortuaria della Struttura, in attesa della celebrazione delle esequie, che restano a totale carico della famiglia stessa.

SERVIZIO PARRUCCHIERA

Vengono assicurate le prestazioni di base per uomo e donna. Il costo del servizio non è compreso nella retta giornaliera ed è quindi a carico degli Utenti. È necessaria la prenotazione presso la Reception, che informerà l'Utente circa le tariffe convenzionate praticate.

SERVIZIO PODOLOGA

Vengono assicurate le prestazioni di base al bisogno. Il costo del servizio non è compreso nella retta giornaliera ed è quindi a carico degli Utenti. È necessaria la prenotazione presso la Reception, che informerà l'Utente circa le tariffe convenzionate praticate.

SERVIZIO SPIRITUALE

È garantita la libera espressione di ogni credo religioso. Per gli Ospiti di fede cattolica un sacerdote cura la celebrazione della S. Messa una volta la settimana, l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla S. Messa, la confessione e l'amministrazione del sacramento degli infermi.

TELEFONO

Ogni camera dispone di apparecchio telefonico che gli Ospiti possono utilizzare per ricevere ed effettuare telefonate (a pagamento).

TELEVISORE

Ogni camera ed ogni sala soggiorno è dotata di apparecchio TV digitale.

MODALITÀ DI ACCESSO



IL RICOVERO

Hanno accesso alla Residenza e quindi alla fruizione dei servizi resi, tutti i cittadini che, in base al principio della libera scelta, optino per Residenza Dorica quale Struttura per la loro personale residenzialità, sia in regime di assistenza socio sanitaria e assistenziale in convenzione con la ASUR, che in regime privato.

Ricovero di Ospiti in convenzione con la ASUR (Residenza Sanitaria Assistenziale -RSA- Residenza Protetta per pazienti affetti da demenza -RPD- Residenza Protetta -RP- Riabilitazione Estensiva - EEX):

I pazienti possono accedere alla Struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico il paziente, ravvisino la necessità di ricovero presso una Struttura Socio-Sanitaria e Riabilitativa.

Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari possono esprimere la scelta del luogo di cura.

La richiesta per l'**RSA** o la **RPD/RP**, redatta su apposito modello va indirizzata al Responsabile dell'Unità Valutativa Distrettuale della Zona Territoriale della ASUR di competenza, il quale, dopo aver valutato il caso, esprime parere favorevole o non favorevole al ricovero. Nell'autorizzazione concessa viene indicato il nucleo di inserimento e la durata indicativa del trattamento richiesto.

Per i pazienti che necessitano di un trattamento di riabilitazione extraospedaliero estensivo **EEX**, la richiesta di inserimento, redatta su apposito modulo reperibile in Struttura, deve essere compilata dal Medico del Reparto Ospedaliero o dal Medico della Struttura di Riabilitazione inviante (se il paziente è ricoverato) ed inviata direttamente alla Struttura, che effettuerà la valutazione di idoneità e ne programmerà l'ingresso. Nel caso in cui il paziente sia a domicilio la richiesta va compilata dal Medico di Medicina Generale la quale dovrà essere valutata ed autorizzata dal Fisiatra responsabile della Zona Territoriale di competenza che poi inoltrerà direttamente la richiesta alla Struttura.

La Zona Territoriale di competenza si fa carico dell'intera retta solo per:

- 1) i primi 60 giorni di permanenza in **RSA** per pazienti provenienti sia dal domicilio che da reparti Ospedalieri
- 2) gli Ospiti che necessitano di un trattamento di riabilitazione extraospedaliero estensivo **EEX** per tutta la durata del periodo di ricovero.

In entrambi i casi, se l'Ospite beneficia dell'indennità di accompagnamento, dovrà comunicare all'Inps l'inserimento in regime a totale carico della ASUR, il quale provvederà alla sospensione dell'indennità economica per il periodo suddetto.

La quota sociale-alberghiera, quando dovuta, è a carico dell'Ospite o dei familiari insieme alle spese integrative sanitarie e non sanitarie (ad esempio differenza camera singola, consumazioni extra, telefonate, eventuali farmaci a pagamento, parrucchiera, podologa, ecc.)

Non sono ammessi ricoveri in urgenza. I ricoveri sono programmati dall'Assistente Sociale che tiene i contatti direttamente con i familiari o con le Unità di Valutazione delle varie Zone Territoriali, o con i colleghi delle Strutture Ospedaliere operanti sul territorio.

La Struttura, in ottemperanza al disposto di Legge n. 724 del 23 dicembre 1994 (art. 3 comma 8) e nel rispetto dei principi generali di universalità, equità ed appropriatezza, predispone una lista di attesa dove vengono protocollate tutte le autorizzazioni pervenute.

Ove le proposte di ricovero risultassero incomplete e/o lacunose l'accettazione al ricovero può essere subordinata alla raccolta di informazioni cliniche aggiornate mediante contatto telefonico con la Struttura proponente.

Tutti i pazienti devono comunque essere in fase di compenso clinico. Se il Direttore Sanitario ritiene che non sussistano i suddetti criteri, invita il proponente a rivolgersi ad altra Struttura più idonea.

Il programma dei ricoveri viene gestito secondo i seguenti criteri di priorità:

- impossibilità da parte del nucleo familiare di farsi carico del paziente;
- situazione di disagio sociale;
- necessità riabilitative;
- rientro in RSA dopo ricovero in ambiente ospedaliero;
- paziente già inserito in Struttura;
- ordine cronologico di richiesta;
- ricoveri di sollievo;
- carico assistenziale del reparto a cui il paziente viene assegnato.

Tali criteri vengono valutati caso per caso dal Direttore di Struttura, dal Direttore Sanitario e dall'Assistente Sociale previo colloquio con i familiari o con i colleghi della Struttura inviante.

Costituiscono criteri per esclusione dalla lista di attesa:

- rifiuto del ricovero da parte del familiare;
- decesso del paziente;
- ricovero del paziente presso altra Struttura.

Ricovero di Ospiti paganti in proprio.

- ricovero per trasferimento da Ospedali pubblici
- ricovero di Ospiti provenienti dal proprio domicilio
- ricovero di Ospiti provenienti da altre Strutture

Il Medico di Medicina Generale, o lo Specialista, o il Medico Ospedaliero stilano una relazione clinica sulle condizioni di salute del paziente, la terapia in atto e la motivazione del ricovero.

Il Direttore Sanitario in base alle condizioni di salute del pz. valuta l'idoneità della proposta di ricovero e stabilisce il nucleo di inserimento (**RP, RPD, RSA o EEX**).

Se idoneo, in collaborazione con l'Assistente Sociale e in base alla disponibilità dei posti letto, programmano il ricovero.

In tal caso la retta (che ovviamente è differente a seconda dei nuclei di inserimento) è a totale carico dell'Ospite o dei suoi familiari.

ORARI E MODALITÀ DI INTERRELAZIONE CON I RESPONSABILI DEI SERVIZI



Le visite dei familiari e conoscenti dei pazienti sono ammesse dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.30; sabato, domenica e giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30, rispettando gli spazi dovuti per momenti di relax, di privacy, di igiene personale e di diagnosi e cura per gli Ospiti.

La Direzione è a disposizione di ogni Ospite o dei suoi familiari, per qualsiasi necessità e informazione, dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e dalle ore 15 alle ore 17, per tutti i giorni feriali della settimana. Su richiesta motivata la Direzione è presente anche durante i giorni di sabato e domenica.

L'Amministrazione è a disposizione dal lunedì al sabato nei seguenti orari : lunedì, martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 15.00; mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 18.00; sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

La Direzione Sanitaria è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari tutti i giorni da lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

La Fisiatra è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari dal lunedì al venerdì, per gli orari rivolgersi al Front-Office.

Il Coordinatore dei servizi infermieristici e socio sanitari è a disposizione degli Ospiti e familiari dal lunedì alla domenica, per gli orari rivolgersi al Front-Office.

La Coordinatrice del servizio di fisioterapia è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari dal lunedì al sabato, per gli orari rivolgersi al Front-Office.

Responsabile dei servizi infermieristici è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 14.15, il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.15.

La Psicologa è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari il lunedì e il mercoledì dalle ore 12.30 alle ore 18.30, il martedì e il giovedì e il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00.

L'Assistente Sociale è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari il lunedì dalle 08.30 alle 14.00 e dalle 14.30 alle 18.00, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00.

L'Educatrice è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari dal lunedì al sabato, per gli orari rivolgersi al Front-Office.

Il Front-Office è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 19.30; sabato, domenica e giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30.

Il personale di assistenza infermieristica e tutelare e quello amministrativo sono costantemente a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per ogni eventuale bisogno o chiarimento.

INFORMAZIONI IMPORTANTI PER GLI OSPITI:



COSA PORTARE CON SÈ IN RESIDENZA

Al momento del ricovero ricordarsi di portare con sé:

- il necessario per l'igiene personale (dentifricio, spazzolino da denti, biancheria intima di ricambio, pantofole, tuta da ginnastica);
- documento di identificazione, codice fiscale e libretto sanitario;
- eventuale documentazione clinica precedente (lastre, referti, esami vari);
- eventuale certificazione di invalidità civile e L.104/92.

COSA NON PORTARE CON SÈ IN RESIDENZA

È vietato introdurre bevande alcoliche, alimenti e soprattutto farmaci di ogni genere senza dichiararli preventivamente al personale sanitario. È inoltre vietato portare apparecchi elettrici, quali ad esempio televisori o phon senza autorizzazione.

È vietato introdurre in Struttura armi improprie e proprie, oggetti contundenti o infiammabili e comunque pericolosi per sé e gli altri.

È fatto divieto assoluto tenere in camera farmaci o alimenti di qualsiasi genere.

Si consiglia inoltre di non portare oggetti di valore o denaro.

La Struttura non risponde in caso di furti.

Il servizio di deposito denaro è a disposizione dell'Ospite, presso la cassaforte dell'Amministrazione.

Ulteriori informazioni possono essere fornite dall'Ufficio Amministrativo attraverso il personale di reparto.

NOTIZIE DA FORNIRE AL MOMENTO DELL'INGRESSO

All'ingresso in reparto, segnalare al personale infermieristico e Medico:

- almeno un recapito telefonico di parenti ed amici;
- eventuali allergie a farmaci o intolleranze agli alimenti;
- indicazioni su terapie specifiche in corso;
- eventuali problematiche psico-fisiche o sociali/ambientali che possano richiedere interventi specifici;
- consegnare tutta la documentazione nosologica e diagnostica personale.

LA VITA NELLE UNITÀ DI RESIDENZA

La giornata tipo dell'Ospite si articola nei seguenti momenti:

- 1) visite mediche e terapie
- 2) attività riabilitative
- 3) sostegno e/o supporto psico/sociale
- 4) attività educative e di animazione
- 5) prestazioni di assistenza infermieristica e di assistenza alla persona
- 6) pasti
- 7) richieste personali
- 8) visite di amici e familiari
- 9) riposo e relax

Le visite mediche vengono effettuate dai Medici di base e dai Medici della Struttura negli orari esposti.

Alla Reception è altresì esposto l'orario di ricevimento dei Medici.

LA PULIZIA E L'ORDINE

La pulizia di armadi, letti e comodini viene effettuata da apposito personale. I degenti sono pregati di tenere in ordine gli armadi e la propria stanza. Per evitare disordine e facilitare le operazioni di pulizia si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali.

IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ

Per non arrecare disturbo agli altri Ospiti, si richiede di evitare il più possibile i rumori e di tenere a basso volume gli apparecchi radio o TV.

FUMO

È assolutamente vietato fumare all'interno della Struttura, sia per disposizioni di legge che per rispetto della salute propria e degli altri Ospiti.

ASSISTENZA PRIVATA

La presenza di personale estraneo adibito all'assistenza dei degenti deve essere concordata con il personale Medico o la Caposala, secondo il Regolamento vigente.

PASTI

I pasti vengono serviti indicativamente nei seguenti orari:

- Colazione: dalle 8,00 alle 8,30
- Pranzo: dalle 12,00 alle 13,00
- Merenda: ore 16.00
- Cena: dalle 18,30 alle 19,30

La scelta dei menù proposti avviene attraverso il Personale di Reparto.

PRESTAZIONI DI MAGGIOR CONFORT ALBERGHIERO

All'atto dell'ingresso l'Ospite che richiede un miglior comfort alberghiero sottoscrive l'apposito contratto.

DIMISSIONI

La dimissione dalla Struttura viene programmata dopo una riunione d'equipe multidisciplinare insieme ai familiari o all'Ospite stesso in cui si discutono tutte le problematiche e si valutano le alternative. Al momento della dimissione viene rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al Medico curante o al Medico della Struttura dove l'Ospite verrà trasferito. E' possibile richiedere copia della cartella clinica all'Ufficio Amministrativo.

CARTELLE CLINICHE

L'Ospite può richiedere la copia della cartella clinica di sua pertinenza all'Ufficio Accettazione, dovrà poi ritirare personalmente la documentazione o mandare un suo inviato munito di delega scritta. La consegna della copia della cartella clinica completa avviene entro 7 giorni dalla richiesta formale scritta, contro pagamento della somma prevista dal Regolamento.

INFORMAZIONI SU IMPEGNI E PROGRAMMI DELLA STRUTTURA



IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza sta sviluppando un programma di miglioramento continuo e mirato della qualità dei servizi per consentire, nel quadro legislativo, normativo, ambientale e nel rispetto dell'etica professionale, di identificare e raggiungere una serie di obiettivi specifici, quali:

- **La centralità dell'Ospite:**

a questo proposito viene posta particolare attenzione all'umanizzazione del Servizio offerto attraverso iniziative tese a tale scopo (**es. Progetto Tutor/Terapia dell'Accoglienza**), alla riduzione dei tempi di attesa, al continuo aggiornamento delle tecnologie, alla completezza e adeguatezza delle informazioni fornite agli Utenti, alle modalità di assistenza agli stessi;

- **Il potenziamento dell'efficienza della Struttura:**

attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento, in particolare viene posta molta attenzione a quelle suggerite dagli Utenti, l'individuazione e trattamento di eventuali criticità della Struttura, l'aggiornamento in funzione di modifiche alla legislazione vigente (**Customer Satisfaction**);

- **La valorizzazione delle risorse e la motivazione del personale:**

attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento e coinvolgimento nelle diverse attività (**es. Equipe multidisciplinari, PAI**).

La Struttura si impegna :

- a snellire le procedure di accoglienza in funzione di una maggiore razionalizzazione;
- a migliorare il servizio offerto dallo sportello accettazione già esistente;
- a provvedere modelli organizzativi che siano in grado di ridurre al minimo i tempi di erogazione dei servizi;
- a garantire la completezza dell'informazione all'Utente attraverso la predisposizione in tempi brevi di un opuscolo informativo sulle prestazioni erogate e sulle modalità da osservare per la fruizione di quelle richieste (**l'informazione capillare al Paziente/Utente è da considerare uno degli aspetti fondamentali della qualità del servizio offerto**);
- a definire procedure standardizzate per consegna della documentazione sanitaria relativa alla prestazione effettuata, destinata al Medico curante dell'Ospite; a predisporre un modulo per reclami ed osservazioni dell' Utente.

Quanto sopra costituisce l'insieme degli impegni che l'Azienda si è assunta rispetto alle problematiche della qualità.

Come si vede è stata imboccata una strada che privilegia la progressiva realizzazione di un "sistema aziendale per la qualità", omogeneo, confrontabile e verificabile con parametri certi rispetto a realizzazioni episodiche, ad iniziative magari interessanti ma sporadiche e senza continuità.

Si tratta della via più difficile, ma anche la via più rispondente ai bisogni del cittadino e della sanità. Una via che deve essere documentata ed oggetto di informazione alla cittadinanza, perché trae alimento da una logica di apertura delle Strutture al confronto ed alla partecipazione.

A tal fine è previsto un aggiornamento periodico della presente pubblicazione per registrare i cambiamenti intervenuti e gli standard relativi.

Lo spirito è quello della costante ricerca delle soluzioni migliori, con la capacità di verificare i risultati delle azioni intraprese e la disponibilità a cambiare e migliorare strada facendo.

Per la definizione degli impegni si è, in particolare, tenuto conto delle indicazioni del Piano Sanitario Nazionale e Regionale, degli obiettivi assegnati dalla Regione Marche alle Aziende, della riflessione interna all'Azienda sui fattori critici

Le azioni prevalenti saranno:

- valorizzare i rapporti con il cittadino e valutare la qualità percepita dagli Utenti;
- L'opinione degli Utenti è un parametro importante per capire se l'Azienda sta andando nella giusta direzione e per individuare obiettivi e priorità. L'Azienda, per conoscere le valutazioni degli Utenti sui servizi che hanno ricevuto, ha avviato un'indagine sistematica tramite un apposito questionario. La compilazione del questionario anonimo, da imbucare nell'apposita cassetta, rappresenta una collaborazione importante che si chiede all'Utente, nell'interesse di tutti;
- migliorare la qualità della documentazione sanitaria. In particolare sono state promosse iniziative in tal senso;
- l'adozione di Piani di Assistenza Individuali (PAI) in Valutazioni Multidisciplinari dirette dalla Direzione Sanitaria, con l'apporto professionale di operatori scelti; il monitoraggio della qualità per le prestazioni dirette ai pazienti, con l'obiettivo di migliorarli;
- l'elaborazione delle linee-guida e dei percorsi diagnostico-terapeutici, utili ad individuare e attuare gli interventi più idonei per i casi di più frequente riscontro;

- la formalizzazione di regole interne da adottare, per la prevenzione di eventuali disservizi in conformità con i Principi Fondamentali della Carta dei Servizi;
- promuovere la formazione ed il coinvolgimento degli operatori nella qualità, poiché l'introduzione di un "sistema qualità" non può discendere solo dall'alto ed il ruolo e la motivazione degli operatori sono fattori decisivi.

Sono state inoltre proposte iniziative per la formazione del personale in tema di qualità, accreditamento, certificazione e linee-guida.

La Residenza intende predisporre **un sistema di qualità "dinamico"** vale a dire costantemente teso al miglioramento di tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio/prodotto, in modo da assicurarne costantemente il rispetto degli standard qualitativi. A tale scopo saranno individuati **specifici indicatori di qualità** volti a monitorare tutti gli altri aspetti dei servizi erogati, percepibili dall'Utente.

Essi riguardano infatti:

Fruibilità delle prestazioni della Struttura: tempi e qualità, umanizzazione.

Modalità di erogazione delle prestazioni: puntualità, appropriatezza e completezza

Adeguatezza all'attesa del cliente: soddisfazione dell'Utente tramite questionari.

SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI



Al fine di garantire la tutela degli Utenti rispetto ad eventuali disservizi, è istituito un Servizio Segnalazioni Reclami, a cui si possono rivolgere gli Utenti, i familiari e il Medico Curante.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione degli Utenti e dei loro familiari durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per ricevere segnalazioni e reclami sia verbali che scritte che comunicherà alla Direzione.

La Direzione si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte esaustive entro 30 giorni o comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Per reclamo si intende: ogni espressione di insoddisfazione che richieda una risposta.

La Struttura garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi, comportamenti o atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'Utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

MECCANISMI DI TUTELA DELL'OSPITE

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo, sono individuati indipendentemente dai meccanismi di tutela che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla Residenza indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti.



LA PROTEZIONE SANITARIA E LE EMERGENZE MEDICHE

La Residenza è inserita a pieno titolo nella rete territoriale dei servizi socio sanitari e pertanto è integrata con i servizi di emergenza medica 118 e Continuità Assistenziale.



Inoltre i Medici di Medicina Generale, primi responsabili della salute dell'Ospite, dovranno essere presenti per le visite e le prescrizioni ai propri assistiti.

La sorveglianza sanitaria in Struttura è assicurata dai Medici di Medicina Generale, dalla presenza quotidiana del Direttore Sanitario della Residenza, e dal servizio di Continuità Assistenziale dell'ASUR, che garantisce la sorveglianza sanitaria dalle 20,00 alle 08,00 nei giorni feriali e nelle 24 ore nei giorni festivi.

Ogni Ospite ha una sua cartella clinica aggiornata e completa delle informative obbligatorie, integrata con un Piano di Assistenza Individuale, che rappresenta il programma di intervento condiviso, fra le figure professionali mediche e assistenziali, l'Ospite e i suoi familiari, per la soluzione dei problemi o l'ottimizzazione delle condizioni psicofisiche dell'Ospite stesso.

Le emergenze di natura sanitaria vengono affrontate con protocolli consolidati e integrati con quelli del servizio di emergenza medica territoriale.

Il trasferimento di un Ospite per motivi d'urgenza avviene sempre su immediata decisione del Direttore Sanitario e/o del personale infermieristico; la famiglia viene informata del trasferimento al Pronto Soccorso.

IL RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA

All'interno della Struttura e nelle attività esterne della stessa, sono osservate interamente tutte le normative di prevenzione e sicurezza vigenti, sia da parte dei degenti che del personale di servizio, dei professionisti e dei terzi che si trovano a frequentare per qualsiasi motivo la Struttura. I protocolli di sicurezza sono portati a conoscenza di tutti gli addetti al pronto intervento ed anche di tutto il personale di servizio e, per quanto concerne i comportamenti da tenere in caso di emergenza, anche di tutto il pubblico presente in Struttura.



LE COPERTURE ASSICURATIVE

la Struttura è dotata di opportune coperture assicurative, così come per gli stessi professionisti che vi operano dall'interno.

LA PREVENZIONE DELLE EMERGENZE

La prevenzione viene attuata attraverso l'innescio di procedure e di preparazione tecnica. La realizzazione e applicazione di tali procedure può essere affidata a Società esterne specializzate in questo settore.

La principale risorsa è costituita dal **PIANO DI EMERGENZA**.

Il piano di emergenza ha come scopo principale quello di stabilire procedure esperte e collaudate che, oltre ad evitare qualsiasi tipo di improvvisazione, permettano un coordinamento degli atti da compiere da parte di persone istruite appositamente, per essere capaci di adottare precisi comportamenti, studiati per fronteggiare l'emergenza in modo rapido ed efficace, in ogni settore delle attività della Struttura.

Si tratta di uno strumento che pur essendo definito e codificato risulta facilmente aggiornabile e adattabile a differenti situazioni di contesto, essendo infatti possibile che si verifichino situazioni non ipotizzate dal Piano di emergenza, che proprio per questo motivo non potrà mai essere esaustivo ma semmai dovrà fornire elementi essenziali di prevenzione, gestione e recupero di ogni situazione di difficoltà.

IL CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato è un documento che deve essere obbligatoriamente raccolto all'ingresso da parte del Direttore Sanitario quando viene proposto al paziente un percorso Medico riabilitativo, e nel caso di trasfusione di emoderivati, per la soluzione dei suoi problemi patologici.



In particolare è necessario che il paziente, o il suo tutore o familiare, sia compiutamente informato e comprenda esattamente quanto segue:

- comprendere perché il Medico gli consiglia quel percorso diagnostico terapeutico, quali sono i vantaggi e gli svantaggi;
- comprendere quali siano i rischi possibili per lui;
- comprendere esattamente a che procedura verrà sottoposto, quando, come e chi sarà l'operatore sanitario che lo assisterà, spiegandogli esattamente che cosa avverrà durante ogni fase esecutiva del procedimento;
- comprendere quali saranno le possibilità reali di soluzione della sua patologia e quale potrebbe essere le casistiche di insuccesso e perché;
- comprendere quali potrebbero essere i problemi transitori o permanenti che influiranno sulla sua vita futura a seguito della procedura effettuata.

Nel caso della riabilitazione, occorre informare i pazienti, o i loro familiari, se si propongono interventi di diagnosi e cura riferiti alle specialità riabilitative psico-motorie: spiegare quali siano le motivazioni di tali interventi, come essi avvengono, con quali rischi e per quale durata nel tempo essi sono necessari.

L'insieme delle spiegazioni e delle comunicazioni viene solitamente dato durante la prima visita di valutazione del paziente, da parte del Direttore Sanitario che deve sincerarsi di essere stato esauriente, totalmente comprensibile e che quindi il paziente, o i suoi familiari abbiano ben compreso quanto è stato loro comunicato.

LA GARANZIA DELLA PRIVACY

La Struttura garantisce l'applicazione integrale del vigente sulla Privacy, con tutta la documentazione concernente i pazienti deve essere conservata in armadi chiudibili a chiave, posti al di fuori degli spazi accessibili al pubblico.



La documentazione utilizzata quotidianamente per la routine di lavoro deve essere scrupolosamente tenuta al di fuori della portata di non addetti al reparto (siano essi degenti, parenti o anche altri operatori della Struttura non addetti al reparto)

Solamente il Direttore Sanitario oppure il Direttore di Struttura, possono autorizzare la visione o la consegna di documenti riservati a terzi, sotto la loro piena e personale responsabilità, sempre che ciò rientri in una normale prassi scientifica che abbia per obiettivo la cura e la diagnosi della persona interessata.

Alcune indicazioni operative:

Si applica la assoluta attenzione alla tutela dei dati personali relativi a chiunque entri in contatto giuridico con l'Azienda stessa: Ospiti – dipendenti – Medici – collaboratori esterni – fornitori – visitatori – parenti dei degenti – membri della Direzione – ecc. ecc

In particolare la conservazione della documentazione di servizio avviene in locali chiusi al pubblico in armadi chiusi, la cui disponibilità sia riservata esclusivamente agli addetti ai lavori.

Deve essere protetta tutta la documentazione inerente i pazienti e i dipendenti, ma anche per altre figure sarà consigliabile la protezione.

Il personale interno della Struttura deve essere munito di cartellino identificativo, completo di dati essenziali e foto. Le persone esterne, che non siano Ospiti ricoverati, devono essere autorizzati all'ingresso in Struttura. L'autorizzazione viene data alla Reception. Di norma durante l'orario di visita ai pazienti detta autorizzazione non è necessaria, durante il resto del giorno o durante la notte deve essere richiesta alla Direzione l'autorizzazione per l'accesso e la permanenza in Struttura.

L'accesso ai supporti informatici è riservato esclusivamente agli addetti ai lavori, alla Direzione e al Management autorizzato, va quindi protetto con opportune chiavi di accesso personalizzate.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite in Struttura, deve essergli data opportuna informativa sui suoi diritti e doveri correlati al D.Lgs 196/2003 e successivamente occorre raccogliere l'autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali.

Anche il personale assunto a qualsiasi titolo e i collaboratori esterni, devono essere messi al corrente dei loro diritti e doveri inerenti il D.Lgs 196/2003, raccogliendo anche da parte loro l'autorizzazione al trattamento dei loro dati personali.

ALLEGATI

CUSTOMER SATISFACTION - FAMILIARI



GUIDA ALLA COMPILAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario. A sua completa tutela questo sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri familiari e ospiti, ci aiuteranno a migliorare il servizio offerto.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

1. Il questionario composto da 35 domande richiede un massimo di trenta minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.
2. Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi:
 - a. al direttore della struttura;
 - b. ad un operatore di sua fiducia;
 - c. ad un altro familiare.
3. Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del valore numerico che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.
4. Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il n° 1 esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il n° 6 il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).

QUESTIONARIO

DATA _____ RESIDENZA _____

DATI ANAGRAFICI FAMILIARE:

Grado di parentela con l'ospite: Figlio/a Altro (Specificare: _____)

Età: _____

Sesso: Donna Uomo

Professione: _____

Residente a: _____

Km percorsi per raggiungere la residenza: _____

DATI ANAGRAFICI OSPITE:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

meno di 6 mesi Tra 6 mesi e 1 anno più di 1 anno

È autosufficiente? Sì No Parzialmente

Nucleo di degenza: RSA/ Residenza Protetta Riabilitazione

Nucleo Alzheimer Nucleo Comi Nucleo Disabili

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il benessere dell'ospite le attività assistenziali svolte dagli operatori (OTA, OSS, ecc.)?						
2. Quanto pensa che gli operatori di assistenza siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
3. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli operatori di assistenza (OTA, OSS, ecc.)?						

ATTIVITÀ FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
4. Quanto sono importanti per l'ospite le attività fisioterapiche?						
5. Quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili ed attenti ai bisogni dell'ospite?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

ATTIVITÀ INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto sono importanti per l'ospite le attività infermieristiche?						
8. Quanto pensa che gli infermieri siano disponibili ed attenti ai bisogni dell'ospite?						
9. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

ATTIVITÀ MEDICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
10. Quanto è importante l'attività del medico per l'ospite?						
11. Quanto pensa che il medico sia disponibile ed attento alle necessità mediche dell'ospite?						
12. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite?						
13. Quanto è soddisfatto delle attività mediche?						

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
14. Quanto sono importanti per l'ospite le attività di animazione?						
15. Quanto pensa che l'animatore sia disponibile ed attento?						
16. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						
17. Quanto è soddisfatto delle iniziative aperte al pubblico che periodicamente si svolgono nella Residenza?						
18. Quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività?						

ASPETTI ALBERGHIERI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
19. Quanto sono importanti per l'ospite gli aspetti alberghieri?						
20. Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti offerti dalla struttura?						
21. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia dei capi personali dell'ospite?						
22. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia della biancheria della struttura?						
23. Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia della struttura?						
24. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli aspetti alberghieri?						

ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
25. Quanto sono importanti le relazioni con il personale di struttura?						
26. Quanto è informato circa le attività che riguardano la struttura (feste, iniziative, ecc.)?						
27. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni che riguardano l'ospite?						
28. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle relazioni con il personale della struttura?						

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
29. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ospite all'ingresso in struttura?						
30. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata quando viene in Residenza o telefona?						
31. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

DOMANDE:	Numero (da 1 a 7)
32. Metta in ordine d'importanza le sette aree indagate (utilizzando i numeri da 1 a 7 , dove 1 è l'area più importante e 7 l'area meno importante)	
<input type="checkbox"/> Attività assistenziali	
<input type="checkbox"/> Attività fisioterapiche	
<input type="checkbox"/> Attività infermieristiche	
<input type="checkbox"/> Attività mediche	
<input type="checkbox"/> Attività di animazione	
<input type="checkbox"/> Aspetti Alberghieri	
<input type="checkbox"/> Aspetti Relazionali	

33. C'è qualche altro elemento - al di là delle attività e degli aspetti qui sopra analizzati - che Lei considera altamente insoddisfacente o altamente soddisfacente?

.....

.....

.....

34. Ci sono delle tipologie di servizio che riterrebbe utile suggerirci - tali da poterle inserire nella nostra offerta attuale - sia rispetto alle vostre necessità che a quelle degli ospiti?

.....

.....

.....

35. Ci sono invece dei servizi che Lei ritiene inutili nel nostro panorama di offerta rispetto alla vostra esperienza?

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

GUIDA ALLA COMPILAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore, nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario. A sua completa tutela questo sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri familiari e ospiti, ci aiuteranno a migliorare il servizio offerto.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

1. Il questionario composto da 16 domande richiede un massimo di venti minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.
2. Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi:
 - a. al direttore della struttura;
 - b. ad un operatore di sua fiducia;
 - c. ai suoi familiari.
3. Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del numero che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.
4. Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il n° 1 esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il n° 6 il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).

QUESTIONARIO

DATA _____

RESIDENZA _____

DATI ANAGRAFICI:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

meno di 6 mesi

Tra 6 mesi e 1 anno

più di 1 anno

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il suo benessere le attività assistenziali svolte dagli operatori (OTA, OSS, ecc.)?						
2. Quanto è soddisfatto delle attività assistenziali?						

ATTIVITÀ FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
3. Quanto sono importanti per lei le attività fisioterapiche?						
4. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

ATTIVITÀ INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
5. Quanto sono importanti per lei le attività infermieristiche?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

ATTIVITÀ MEDICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto è importante per lei l'attività del medico?						
8. Quanto e' soddisfatto delle attività mediche?						

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
9. <i>Quanto sono importanti per lei le attività di animazione?</i>						
10. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						

ASPETTI ALBERGHIERI (spazi, pasti, pulizia, ...)

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
11. Quanto sono importanti per lei gli aspetti alberghieri?						
12. Quanto è soddisfatto degli aspetti alberghieri?						

ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
13. <i>Quanto sono importanti per lei le relazioni con il personale di struttura?</i>						
14. Quanto e' soddisfatto delle relazioni con il personale della struttura?						

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
15. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata all'ingresso in struttura?						
16. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!



SantoStefano

RIABILITAZIONE

Residenza Dorica

Via Primo Maggio, 152 - 60131

Località Baraccola Sud (AN) - Tel. 071 2902601 Fax 071 2868012

www.sstefano.it - residenzadorica@sstefano.it