

CARTA DEI SERVIZI



**Residenza
Socio Assistenziale
Valtiberina**



.

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

I.	Premessa	4
II.	I Clienti / Utenti del Residence s.r.l.	4
1.	Principi della Carta dei Servizi	5
2.	La partecipazione del Cliente/Utente	7
3.	Presentazione del Residence	8
4.	Attività e Servizi erogati	9
5.	Il Grado di Soddisfazione del Cliente	12
6.	Validità della Carta dei Servizi	13
7.	Regolamentazione del servizio	13

I. PREMESSA

La predisposizione di questa "**Carta dei Servizi**" vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli Utenti/Clienti.

La "**Carta dei Servizi**" si applica a tutti i servizi erogati dal Residence e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con i propri Utenti/Clienti a rispettarle.

Questa iniziativa non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti gli utenti finalizzati al costante miglioramento dei servizi erogati e della nostra organizzazione.

II. I CLIENTI/UTENTI DEL RESIDENCE S.R.L.

Destinatari dei principi e dei contenuti della carta dei servizi sono tutti i Clienti/Utenti del Residence s.r.l., le loro famiglie, gli operatori dei Servizi invianti, il personale medico e specialistico, il personale laureato non medico (psicologi), il personale paramedico (Infermieri Professionali, OTA, OSS, ADEST), il personale amministrativo, il personale di supporto (cuochi, camerieri, giardinieri, manutentori).

1. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* del Residence è un impegno scritto nei confronti degli utenti/clienti sui servizi erogati che si basa sul dialogo e sul rispetto di una serie di principi generali che possono essere sintetizzati come segue:

Il rispetto dei diritti

Il Residence s'impegna ad assistere con rispetto, cortesia e riservatezza e senza alcuna discriminazione tutte le diverse categorie e fasce d'utenti assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità e legalità.

La Continuità

Il Residence s'impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di disservizio si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurne la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

L'Efficienza e l'efficacia

La Direzione del Residence è attenta ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e imparzialità.

La Trasparenza

Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d'erogazione delle attività e dei servizi, il Residence mette a disposizione per la consultazione, presso gli uffici delle diverse aree operative e del responsabile del sistema qualità, la

documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi, modulistica ed eventuali tariffari.

La Tempestività

Il Residence s'impegna a rispettare i tempi concordati per l'effettuazione del servizio.

La Condivisione

Il Residence garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa:

- essere informato circa la fruibilità del servizio;
- verificare attraverso i responsabili le ragioni dell'eventuale non conformità del servizio;
- collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'accessibilità delle informazioni e tutela della privacy

Il Residence informa l'utente utilizzando:

- la Carta dei servizi;
- il sito internet **www.ilresidencesrl.it**
- i propri uffici per informare direttamente l'utente-cliente sui servizi disponibili e sui tempi previsti di erogazione.

I dati personali degli ospiti sono tutelati ai sensi del D.Lgs 196/03. Tutti gli operatori delle varie strutture sono tenuti al pieno rispetto del segreto professionale



2. LA PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE

La *Carta dei Servizi* è un "patto con i clienti e gli utenti" che diventano quindi parte attiva nella rilevazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Gli strumenti adottati a tale scopo, oltre alla gestione dei reclami, prevedono l'effettuazione di indagini sul livello di soddisfazione raggiunto per conoscere e analizzare le esigenze dei clienti.

Il Residence garantisce la partecipazione dei clienti nell'erogazione dei servizi anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione.

In questo senso la partecipazione attiva del cliente è garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati.

L'utente attiva le procedure del reclamo o segnalazione di disservizio tramite la presentazione di:

1. un reclamo, quando è stata negata o limitata da parte della struttura la fruibilità delle prestazioni in maniera ritenuta illegittima;
2. una segnalazione, quando la negazione o limitazione delle prestazioni è ritenuta conseguenza di un qualsiasi disservizio.

La procedura può essere avviata dagli utenti tramite:

-compilazione della segnalazione/reclamo tramite lo strumento predisposto e disponibile nelle varie strutture;

-colloquio diretto con i responsabili dei vari servizi o con la Direzione.



3. PRESENTAZIONE DEL RESIDENCE S.R.L.

3.1 IL RESIDENCE S.R.L. “VALTIBERINA”



San Giustino (PG)

PRESIDIO SOCIO-ASSISTENZIALE R.A., R.A.A.

La struttura dispone di ampi spazi comuni provvisti di televisione, impianto di filodiffusione, sale da pranzo, giardino e spazi verdi.

Adiacente alla reception, attiva tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 20.

Le camere per gli ospiti sono tutte munite di servizi igienici conformi alle necessità dei disabili; l'80% è munito di televisione; le camere per ospiti non autosufficienti sono munite di letti attrezzati. L'abbinamento degli ospiti nelle camere viene disposto tenendo conto del tipo di problematica, delle segnalazioni dei familiari, dalla provenienza e quant'altro possa risultare utile al soddisfacimento di entrambi. Nel prosieguo del soggiorno l'abbinamento terrà in primissimo conto le affinità che verranno a stabilirsi tra gli ospiti.

4. ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI

4.1 ATTIVITÀ SOCIO-ASSISTENZIALI

Il Residence eroga un servizio socio-assistenziale accogliendo gli ospiti nel quadro di una politica che rispetta le sue libertà essenziali e i suoi valori di vita. Le sue strutture operano nel pieno rispetto in generale dei diritti dell'ospite orientando gli interventi, nel limite del possibile, secondo le sue esigenze individuali e finalizzandoli al miglioramento della sua qualità di vita.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché il Cliente abbia parametri oggettivi di riferimento, sono stati introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente definiti, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura della soddisfazione del Cliente medesimo.

IL RESIDENCE considera quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati al Cliente i seguenti fattori:

- Continuità e regolarità;
- Completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei Clienti;
- Comportamento del personale;
- Gestione segnalazioni/reclami.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

IL RESIDENCE si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano (vedi Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2008).

Nell'erogazione dei servizi, Il Presidio può avvalersi della struttura organizzativa propria e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati e qualificati dal Presidio stesso.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- a) una programmazione degli interventi che la struttura interna e i fornitori sono tenuti ad osservare;
- b) una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alle verifiche dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche impreviste.

COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

La Struttura comunica con il Cliente attraverso gli strumenti indicati nella regolamentazione dei servizi e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili.

COMPORTEMENTO DEL PERSONALE

Il comportamento del personale dipendente come pure quello del personale esterno, è un veicolo importante dell'immagine del nostro Presidio, pertanto trattiamo i nostri Clienti con rispetto e cortesia nel rispondere ai loro bisogni, nell'agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale interno è tenuto a qualificarsi e ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti personali sia nelle comunicazioni telefoniche

GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI

Le segnalazioni ed i reclami del Cliente riguardanti i servizi erogati da IL RESIDENCE devono pervenire direttamente all'Ufficio Qualità in forma scritta o inviati tramite e-mail all'indirizzo info@ilresidencesrl.it

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di una eventuale emergenza dell'intervento.

Tutte le segnalazioni vengono classificate dall'Ufficio Qualità in reclami, suggerimenti e richieste di informazioni.

A fronte dei suggerimenti e dei reclami è prevista da parte del Servizio Qualità una risposta scritta. Il Cliente può segnalare il suggerimento o reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta inviandola a IL RESIDENCE - Servizio Qualità.

Si richiede al Cliente di fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla Individuazione del problema o della segnalazione.

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

IL RESIDENCE si impegna ad effettuare, almeno una volta all'anno, una analisi su un campione rappresentativo di Clienti sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati soggetti a certificazione di qualità (UNI EN SO 9001:2008).

L'indagine viene effettuata attraverso l'utilizzo di questionari. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita, consentiranno a IL RESIDENCE di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il Presidio garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti di qualità di IL RESIDENCE.



5. IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

INDICATORI DELLA QUALITÀ

Il Servizio Qualità di IL RESIDENCE individua come requisiti di qualità:

- gli indicatori ed i relativi risultati dell'attività svolta in relazione al progetto PAI ed al servizio espletato;
- la realizzazione di momenti di formazione per il personale addetto;
- la formulazione della presente Carta dei Servizi.

SOGGETTI CHE CONCORRONO ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Concorrono alla qualità del servizio del Presidio i Servizi di riferimento dell'ospite, le famiglie, gli ospiti ed il personale che opera nelle strutture.

Il Presidio garantisce alle famiglie/ai servizi di riferimento la massima informazione sulla gestione socio-sanitaria, assistenziale ed amministrativa del servizio e la più ampia partecipazione;

Le famiglie ed i Servizi di riferimento dialogano e collaborano con chi eroga il servizio al fine di renderlo più efficace e più vicino alle loro esigenze;

Il personale operante predispone e organizza:

- incontri tra il personale educativo/assistenziale ed i Servizi di riferimento dell'ospite;
- iniziative più generali volte alla comprensione delle esigenze e dei problemi dell'utente;
- un'attività amministrativa trasparente e comprensibile.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per la valutazione del servizio IL RESIDENCE adotta opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione e registrazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, focus group, ecc.). Tali attività di valutazione, nel complesso, sono finalizzate a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dei Clienti e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento approvato dalla Direzione Generale di IL RESIDENCE, ha validità 3 anni a partire dalla data di approvazione.

Se necessario, ed in funzione della pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

7. REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività e i servizi erogati, indicati al punto 4., sono di seguito regolamentati nell'interesse dell'ospite/cliente. Allo stesso tempo agli ospiti viene richiesto il rispetto degli altri e dell'ambiente, la cura della propria persona l'osservanza degli orari (dei pasti, delle attività, delle uscite, ecc.) e delle regole di vita comunitaria.

7.1. ATTIVITÀ

Gli ambiti che concorrono al servizio socio assistenziale erogato sono i seguenti:

a) Definizione del progetto assistenziale Individuale PAI (secondo la D.G.R. 17/05)

Il Piano Assistenziale Individuale è lo strumento finalizzato a garantire, nel breve-medio periodo, il completo soddisfacimento dei bisogni dell'ospite individuando e definendo gli interventi, i tempi, le modalità nonché la valutazione dei risultati. Al momento dell'accoglienza dell'ospite, la Struttura recepisce e traduce operativamente, verificandone l'attualità, il progetto definito dall'UVG (Unità di Valutazione Geriatria dell'ASL), provvedendo all'elaborazione del PAI.

La predisposizione, la verifica e l'aggiornamento del PAI è curata da un'équipe

multidisciplinare.

L'équipe si riunisce periodicamente e predispone collegialmente i singoli piani, sulla base dei relativi progetti individuali e programmando di conseguenza gli interventi specifici degli operatori.

Il PAI viene trasmesso entro dieci giorni all'UVG che trasmetterà eventuali determinazioni e/o modifiche possibilmente entro i dieci giorni successivi.

La responsabilità dell'esecuzione operativa del PAI è del Direttore Sanitario della Struttura.

Il PAI è soggetto a periodiche verifiche da parte dell'équipe della struttura entro i termini previsti nel progetto individuale, o comunque, a fronte dell'insorgere di variazioni delle condizioni psicofisiche dell'ospite.

b) Criteri di Accettazione dell'Ospite

L'accettazione viene distinta a seconda che trattasi di:

- accettazione Ospiti privati
- accettazione Ospiti inviati dalle A.S.L.

Per gli Ospiti della ASL il primo contatto con la Struttura è solitamente telefonico e viene gestito dalla Direzione se presente in struttura, in alternativa dagli Educatori per le prime informazioni.

Vengono fornite informazioni di massima sulla struttura; in questo primo contatto vengono richiesti dati identificativi dell'ospite e un recapito telefonico.

Si invita l'ospite a visitare la Struttura e gli si esplicitano le attività, i servizi forniti con i relativi costi; gli si consegna la Carta dei Servizi in modo che siano chiare le regole presenti nelle strutture.

Se l'esito della visita è favorevole, si fissa il giorno e l'ora dell'inserimento; viene richiesta tutta la documentazione - personale e medica - ed il necessario per l'ammissione.

L'inserimento si concretizza con l'accesso all'unità abitativa cui segue la sistemazione in camera e la visita da parte del personale Medico che

contestualmente apre la Cartella clinica. L'Educatore di turno raccoglie informazioni sulle abitudini di vita dell'ospite. L'ospite viene registrato nel Registro Presenze e successivamente nell'Anagrafica Ospiti e nella Cartella Personale

Per gli Ospiti inviati dalle A.S.L., sono gli operatori di queste ultime che solitamente contattano la Direzione descrivendo il caso. Quasi sempre, a tale scopo, viene prodotta una relazione.

L'A.S.L. accompagna l'ospite a visitare la struttura e nel caso l'esito della visita sia favorevole si concordano i tempi e le modalità per l'inserimento. Per tutti gli ospiti all'ingresso viene compilato un elenco degli effetti personali e della biancheria.

A tutte le famiglie e/o tutore viene, inoltre, consegnata copia della carta dei servizi della struttura che viene sottoscritta, autorizzando contestualmente anche il trattamento dei dati personali (L.gs 196/03).

c) Il servizio Alberghiero

La responsabilità per l'organizzazione delle prestazioni alberghiere è della Direzione la quale provvede anche alla fornitura dei pasti. Per Ospiti con particolari problematiche sono previste diete personalizzate redatte sotto la responsabilità del personale infermieristico.

L'organizzazione del servizio alberghiero si articola con la seguente modalità:

h. 7.00	Sveglia
H 8.00 – 9.00	Distribuzione della colazione
h. 8.00 – 9.00	Rifacimento letti ed eventuale cambio della biancheria
h. 9.00 – 11.00	Pulizia camere
h. 10.00	Distribuzione bevande calde
h. 11.45 – 12.45	Turno pasto per Ospiti non autosufficienti
h. 12.15 – 13.15	Pranzo per Ospiti autosufficienti
h. 15.30	Merenda per Ospiti non autosufficienti
h. 16.00	Merenda per Ospiti autosufficienti
h. 18,00 – 19.00	Cena per Ospiti non autosufficienti
h. 18.30 – 19.30	Cena per Ospiti autosufficienti

La struttura fornisce anche un servizio di lavanderia esterna che comprende il lavaggio, la stiratura, eventuale rammendo.

d) Il servizio Infermieristico

La responsabilità del servizio infermieristico è a carico della Coordinatrice delle Infermiere che si occupa dell'organizzazione del servizio con la supervisione della Direzione.

Il servizio infermieristico è organizzato secondo il “Programma di Lavoro degli infermieri” .

e) L'Assistenza Medica

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche del Servizio Sanitario Nazionale. La Struttura richiede, ai parenti o al servizio di riferimento, un certificato di residenza per la presa in carico del Medico di zona.

Il rapporto instaurato tra il Medico e il paziente è di tipo diretto e la responsabilità connessa a tale rapporto è del Medico.

In caso di non reperibilità del Medico di zona la Direzione di IL RESIDENCE provvederà a fare intervenire la Guardia Medica competente per territorio o contatterà il servizio 118.

Per i ricoveri, in caso di urgenza provvederà il 118, negli altri casi è il Medico del S.S.N. che deciderà dove indirizzare l'Ospite.

f) Il servizio di Assistenza alla persona

L'organizzazione del servizio di assistenza alla persona è sotto la responsabilità della Direzione, che si avvale della Coordinatrice degli OSS/ADEST.

Le funzioni degli OSS/ADEST si distinguono in:

- a) Rapporto diretto con l'utenza;
- b) Contributo alla programmazione e gestione del servizio

Al fine di fornire nel modo più appropriato il servizio predisposto e per andare incontro alle esigenze di ogni singolo ospite, il personale OSS/ADEST è chiamato a compilare semestralmente il Programma di Assistenza alla Persona per tutti gli ospiti.

g) Le dimissioni ed il decesso

La procedura di dimissione si differenzia in dimissione definitiva e dimissione temporanea (ricoveri ospedalieri o soggiorni in famiglia).

Responsabile delle dimissioni è la Direzione.

Se la dimissione è definitiva, il Medico predisponde una relazione di dimissioni, l'Infermiere di turno prepara tutte la documentazione personale e medica dell'Ospite, consegna gli eventuali farmaci personali residui. L'operatrice di turno si occupa del corredo personale dell'ospite. L'amministrazione invece si occupa della regolazione della parte economica (saldo ad eventuali rimborsi) e la registrazione della dimissione sul Registro Presenze.

Se la dimissione è temporanea l'amministrazione si impegna a mantenere il posto letto.

In caso di dimissione temporanea per ricovero ospedaliero, l'infermiere di turno consegna la copia della documentazione necessaria (documentazione personale, referti medici, ecc.) . Gli operatori si preoccupano di fornire i cambi per la degenza.

In caso di dimissione temporanea per soggiorno in famiglia, l'infermiere consegna i farmaci e compila il modulo della tempia in corso.

Nel caso in cui un Ospite sia in fase terminale, l'infermiere avvisa i parenti i quali; in accordo con il medico, decidono se ricoverarlo o trattenerlo in struttura.

Se si decide per il ricovero si fa riferimento alla procedura di dimissione temporanea per ricovero ospedaliero.

Se si trattiene l'ospite in struttura, nel momento del decesso, si provvede a contattare i parenti, il Medica di Esse e il Servizio di riferimento.

LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

La Direzione di Il Residence attribuisce grande importanza alla preparazione delle proprie risorse ed al costante aggiornamento professionale considerando la crescita, la gratificazione, la flessibilità e la responsabilizzazione delle risorse umane, fattori strategici per il successo complessivo dell'intera organizzazione.

Le figure professionali, sono competenti sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. In particolare le competenze delle figure professionali coinvolte sono riconosciute dal Ministero della Sanità, in particolar modo le Educatrici, gli Infermieri e gli OSS/ADEST per essere abilitati alla professione sono regolamentate dal D.lgs. 502 del 30/12/1992 e dal Regolamento N° 520 del 08/10/1998.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Allo scopo di tutelare le famiglie da qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento in contrasto con quanto indicato dalla presente carta dei servizi è prevista una apposita procedura interna.

I Familiari possono presentare reclamo, richiesta di Informazioni od esprimere suggerimenti tramite apposito modulo a disposizione presso la Struttura.

Ogni fine anno viene richiesto alle Famiglie la compilazione di un questionario sulla valutazione della qualità del servizio.



IL RESIDENCE s.r.l.

Via Provinciale per Drusacco 7 . Vico Canavese (Torino)
Tel. 0125-74044 /74233 /74379 /74398 Fax. 0125-74446
www.ilresidencesrl.it e-mail: info@ilresidencesrl.it

RESIDENZA VALTIBERINA

Via della Resistenza 8 . San Giustino (PG)
Tel. 075 8560 530 Fax. 075 8619 988

