

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

Villa Le Ginestre[®]

 *Residenza protetta*



Data	Rev.	Oggetto	Redatto	Verificato	Approvato
01.08.17	0	Prima emissione	RSQ	RSQ	DA

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

INDICE

1.	A CHI SI RIVOLGE	3
2.	I PRINCIPI FONDAMENTALI	3
3.	UBICAZIONE DELLA STRUTTURA	4
4.	GLI SPAZI	4
5.	MISSION	5
6.	MODALITA' DI ACCESSO	5
7.	I PRINCIPI OPERATIVI	6
8.	GIORNATA TIPO	6
9.	I SERVIZI	6
10.	LE RISORSE UMANE	8
11.	TUTELA DELLA PRIVACY (D LGS 196/2003 e REGOLAMENTO UE 679/2016)	10
12.	FORMAZIONE	10
13.	SISTEMA QUALITÀ	11
14.	INDICATORI DI PROCESSO E STANDARD DI SERVIZIO	12

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

1. A CHI SI RIVOLGE

Il servizio residenziale ha come obiettivo quello di valorizzare e sostenere le capacità funzionali dell'anziano, per consentirgli la massima autonomia possibile e una buona relazione con l'ambiente, al fine di migliorare la sua qualità di vita.

Gli obiettivi assistenziali sono quelli di fornire supporto sanitario alla prevalente attività socio-assistenziale in pazienti con condizioni di salute poco compromesse.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I valori a cui si ispira la Residenza Protetta nel perseguire le proprie finalità, si rispecchiano nei Principi Fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 Gennaio 1994, e di seguito descritti:

EGUAGLIANZA

La Residenza Protetta Villa Le Ginestre nell'offrire i propri servizi si impegna a garantire eguaglianza ed equità di trattamento senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, nel rispetto dell'identità culturale e religiosa. Gli interventi sanitario-assistenziali sono erogati ad uguali condizioni sia fra le diverse fasce di utenti, sia fra le diverse aree geografiche.

IMPARZIALITÀ

Nell'erogazione dei servizi, la Residenza Protetta Villa Le Ginestre orienta i propri operatori ad acquisire un comportamento obiettivo e neutrale, espresso in interventi ispirati a criteri di giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

La Residenza Protetta Villa Le Ginestre si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo del processo di cura e di riabilitazione, mantenendo le condizioni necessarie a tutelare gli utenti da possibili disagi.

PARTECIPAZIONE

La Residenza Protetta Villa Le Ginestre garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione che gli viene erogata attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio, inoltrare reclami o suggerimenti volti al miglioramento del servizio, la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Residenza Protetta Villa Le Ginestre persegue il continuo miglioramento, impegnandosi a raggiungere con efficienza i risultati attesi con l'ottimizzazione delle risorse impiegate. La definizione degli interventi è finalizzata a modificare positivamente le condizioni di salute degli utenti ed a soddisfare i bisogni di assistenza e di benessere dei cittadini che accedono alla struttura.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

ACCOGLIENZA

La Residenza Protetta Villa Le Ginestre interagisce con l'utente secondo un'ottica di ascolto e di condivisione dei bisogni, a cui va incontro attraverso un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria. Lo sviluppo di una reciproca fiducia rende possibile una migliore comprensione ed affronto delle problematiche che sono alla base delle richieste.

RESPONSABILITÀ

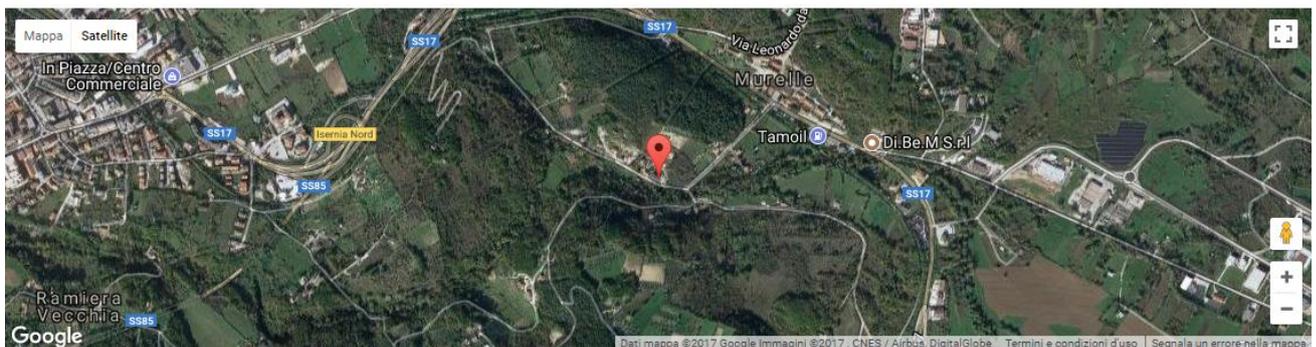
La Residenza Protetta Villa Le Ginestre si impegna ad assumere con consapevolezza decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute e le esigenze espresse dagli utenti, attraverso attività di prevenzione ed interventi tesi alla ricerca del loro benessere fisico, psichico e sociale.

ETICA

Le prestazioni assistenziali fornite alle persone anziane attingono a valori etici universali a cui è formato l'operatore, orientandolo ad un alto ideale di servizio alla salute ed alla vita. La competenza professionale non si fonda esclusivamente sulle conoscenze scientifiche e sulla loro corretta applicazione, ma anche sul saper essere attenti ai bisogni umani fondamentali per poterli soddisfare.

3. UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è ubicata, in un edificio immerso nel verde, in Via Valgianese, 27 86170 Isernia.



4. GLI SPAZI

E' ormai stato dimostrato il ruolo delle qualità ambientali nel processo di cura dei malati di Alzheimer. Uno spazio dotato di elementi riconducibili alla vita ordinaria, non privo di angoli di privacy, dai percorsi semplici e sicuri, luminoso ma senza abbagliamenti, dai colori caldi e gli arredi smussati e confortevoli, dalla acustica controllata, può influenzare i comportamenti.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

Attraverso una adeguata gestione di spazi e strutture, è possibile ottenere significativi risultati terapeutici.

Tenendo presente l'importanza dello spazio terapeutico, Villa le Ginestre è composto da un area comune dove si svolgono le attività occupazionali, una sala adibita a sala da pranzo e relax, un'ampia palestra per la riabilitazione motoria, un'infermeria, una sala congressi, bagni per ogni stanza, ampio spazio esterno.

5. MISSION

Villa le Ginestre, in quanto tale, offre tutte le prestazioni alberghiere, socio-assistenziali e sanitarie che, integrandosi con la partecipazione di familiari e di persone significative, consentono di soddisfare i bisogni ed i desideri, espressi o inespressi, dei residenti dal punto di vista fisico, psicologico e sociale.

Ciò comporta la necessità di rivalutare il prendersi cura nei termini di una relazione fra tre soggetti: l'ospite, la sua famiglia e gli operatori, tutti corresponsabili dell'efficacia dell'assistenza, pur con compiti diversi. Anche la famiglia dell'anziano è infatti considerata una ricchezza ed un aiuto irrinunciabile fin dal momento dell'accoglienza, in cui si privilegia e si stimola il rapporto diretto ed il colloquio approfondito con i parenti, in una prospettiva di "gestione partecipata" nella scelta e nella programmazione di interventi personalizzati.

Ne scaturisce un progetto complesso che necessita di una modalità di approccio pluridimensionale e integrato, in cui anche la persona anziana possa autodeterminarsi e partecipare alle decisioni che coinvolgono direttamente la propria vita.

L'organizzazione del lavoro diventa così efficace ed orienta lo svolgimento delle mansioni verso degli obiettivi che realizzino il benessere della persona ed ogni intervento è finalizzato a tenere alta la qualità della vita, valorizzando le risorse residue e ricercando il giusto equilibrio fra le preferenze di vita del singolo ed il ritmo collettivo.

6. MODALITA' DI ACCESSO

Per ottenere l'ammissione nella struttura deve essere sottoscritta una specifica domandina redatta su un apposito modulo messa a disposizione.

L'ammissione viene decisa dalla Equipe Multidisciplinare prevista dal piano sanitario regionale e composta dalle seguenti figure:

- ◇ medico specialista
- ◇ medico di medicina generale dell'utente
- ◇ infermiere
- ◇ assistente sociale

L'unità Valutativa provvederà a verificare le condizioni del soggetto, e constatata la presenza di deterioramento cognitivo nonché la compatibilità delle sue condizioni con la permanenza nella struttura, deciderà circa l'ammissione.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

7. I PRINCIPI OPERATIVI

Il lavoro degli operatori è organizzato sulla base dei seguenti principi:

- ◇ si lavora nel rispetto dell'ospite e della sua autodeterminazione;
- ◇ si lavora per obiettivi e per progetti;
- ◇ si lavora dividendosi le responsabilità;
- ◇ si lavora in modo interdisciplinare;
- ◇ si lavora in modo integrato con le risorse esterne.

Al centro di ogni intervento c'è la persona, accolta nella sua globalità, ed attraverso un rapporto empatico, si stabilisce un'efficace relazione di cura con l'ospite ed i suoi familiari.

Ogni progetto vede impegnati tutti gli attori in una "gestione" partecipata in cui sono valorizzate tutte le risorse umane e professionali ed un orientamento costante alla qualità del servizio e della relazione.

8. GIORNATA TIPO

- ORE 7:00 – 8:30 igiene personale, vestizione,
- ORE 8:30 – 9:30 colazione, somministrazione eventuale terapia
- ORE 9:30 – 11:30 terapie occupazionali
- ORE 11:30 – 12:30 pranzo, somministrazione eventuale terapia
- ORE 12:30 – 15:00 riposo
- ORE 15:00 – 16:00 somministrazione thè, caffè e camomilla, somministrazione eventuale terapia
- ORE 16:00 – 17:00 terapie occupazionali
- ORE 17:00 - 18:00 cena
- ORE 18:00 – 19:00 preparazione per la notte, somministrazione eventuale terapia

9. I SERVIZI

Gli ospiti della struttura usufruiscono dei seguenti servizi:

- **Progetti assistenziali individualizzati** (PEI) elaborati a seguito di valutazione multidimensionale dell'ospite. L'attività valutativa è svolta dall'equipe multidisciplinare interna, composta dal Medico Specialista, Terapista della Riabilitazione, Terapista occupazionale, Psicologo, Assistente Sociale a seconda delle necessità del caso;

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

- **Assistenza sanitaria.** Le prestazioni sanitarie sono assicurate agli ospiti attraverso la regolare presenza delle diverse figure sanitarie in base alle singole esigenze.
- **Assistenza specialistica.** E' garantita attraverso le strutture ospedaliere e ambulatoriali presenti sul territorio.
- **Accompagnamento** presso le strutture ospedaliere e ambulatoriali del territorio, sarà effettuato con mezzi propri e con personale proprio.
- **Assistenza e cura della persona.** Il personale socio-assistenziale della struttura garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli anziani residenti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo il piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e periodicamente aggiornato. Provvede anche alla sorveglianza, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza, oltre che provvedere alla pulizia e all'igiene dell'ambiente e alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'ospite.
 - **Ausili e Presidi.** La Struttura fornisce gratuitamente agli ospiti i presidi per l'incontinenza e per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassini antidecubito) ed i sistemi di postura, ausili per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, tripod, bastoni, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio...). Le carrozzine ed altri presidi ed ausili sono richiesti alla ASL attraverso la formulazione di un piano terapeutico-riabilitativo.
 - **Riabilitazione psico-fisica;**
 - **Interventi educativi ed animativi** attraverso attività interne alla struttura ed esterne quali uscite, gite e attività sul territorio;
 - **Segretariato sociale** – garantito dalla costante presenza delle figure professionali preposte a tale servizio;
 - **Vitto e alloggio.** Il menù esposto nella sala pranzo ha una programmazione settimanale in relazione all'andamento delle stagioni. Il menù viene stabilito dal cuoco e dal medico della struttura, consente diverse possibilità di scelta; può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione; periodicamente è sottoposto a verifiche le quali ne rilevano l'appropriatezza qualitativa e quantitativa ed il gradimento da parte degli ospiti. Il servizio è gestito direttamente dalla cucina che garantisce anche diete specifiche rispondenti alle patologie più comuni in ambito geriatrico. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione dei pasti è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) e da un avanzato sistema di controllo di qualità.
 - **Lavaggio indumenti personali;**
 - **Lavaggio biancheria alberghiera;**
 - **Parrucchiere e barbiere** per servizi di taglio e cura, viene assicurato all'interno della struttura, in un locale a ciò adibito fornendo la possibilità di taglio e acconciatura dei capelli. Il costo è a pagamento. E' previsto, inoltre il servizio pedicure e manicure sempre a pagamento;
 - **Assistenza religiosa.** All'interno della struttura è presente una sala congressi dove viene celebrata la S. Messa. Gli ospiti inoltre ricevono assistenza religiosa particolare come la distribuzione dell'eucaristia nelle camere. Durante l'anno vengono organizzate manifestazioni religiose.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

- **Attività occupazionali, ricreative e culturali.** L'attività di animazione viene svolta nella struttura da animatori, educatori, volontari e personale di assistenza secondo programmi predisposti periodicamente. Le attività proposte hanno lo scopo di favorire l'integrazione, la socializzazione, ed il benessere psico-fisico dell'ospite e si rivolgono a tutti gli anziani residenti nella struttura attraverso interventi diversificati e personalizzati (attività di gruppo, giochi, progetti di recupero e mantenimento delle attività cognitive, feste, animazioni, colloqui individuali).
- **Attività rivolte al familiare:** sostegno psicologico, incontri di sensibilizzazione, gruppi di sostegno, partecipazione ad attività di animazione.

10. LE RISORSE UMANE

Lo Staff multidisciplinare si aggrega in un team valutativo e in un team operativo, a seconda del percorso assistenziale dell'ospite e della sua famiglia.

Alla valutazione, resa multidimensionale proprio dalla presenza di diverse figure professionali, segue la costruzione del piano assistenziale individualizzato e la realizzazione delle attività in esso previste.

Si tratta di una visione globale della persona, considerata, sì per i suoi deficit, ma soprattutto per la sua storia e per le sue abilità conservate da preservare.

L'ORGANIGRAMMA DELLA RESIDENZA PROTETTA VILLA LE GINESTRE

Le figure professionali e gli operatori sono di seguito elencati

Il responsabile della struttura

E' responsabile del funzionamento della struttura, sia dal punto di vista organizzativo-gestionale, sia da quello della programmazione e conduzione, secondo le linee guida della *mission* che la identificano.

Ha il compito di coordinare il personale e definire l'organizzazione del lavoro; collabora con l'équipe multidisciplinare e promuove la formazione del personale, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi socio-assistenziali erogati e di una migliore qualità della vita degli utenti.

La Direzione è garante del rispetto della disciplina interna e responsabile della qualità del servizio.

Medico Specialista

I medici forniscono consulenze geriatriche, valutazioni multidimensionali, valutazioni della compliance terapeutica farmacologia e riabilitativa.

I medici sovrintendono alla realizzazione di tutti i processi di cura e sono i referenti delle responsabili Assistenziali, dei terapisti di riabilitazione, ed inoltre intrattengono rapporti professionali con la Direzione Aziendale sulle necessità sanitarie

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

individuali e collettive, ricercando modalità e tecniche curativo-assistenziali più efficaci. Nelle ore di servizio sono sempre disponibili per colloqui sia personali che telefonici con i familiari.

Dispongono le visite specialistiche, urgenti o programmate, così come i ricoveri in ospedale. Interagiscono con i medici di famiglia degli ospiti, per sviluppare un'assistenza geriatrica continuativa, in cui gli anziani sono sottoposti, oltre che alla valutazione di problemi clinici, anche alla valutazione dello stato funzionale, cognitivo-comportamentale e nutrizionale, al fine di stabilire un programma terapeutico i cui obiettivi vengono di volta in volta verificati e, se necessario, modificati.

Psicologo

È responsabile dell'attività di riabilitazione psicologica a favore degli utenti. Assolve alle funzioni di gestione e verifica dei programmi riabilitativi atti a favorire l'orientamento e a compensare le disabilità.

Infermiere Professionale

L'infermiere fornisce prestazioni igienico-sanitarie proprie del profilo professionale ed assume le responsabilità di ogni intervento che viene programmato e verificato con il medico di base.

Le sue specifiche aree di intervento sono: la rilevazione dei parametri vitali, la somministrazione della terapia, le medicazioni e la riattivazione della funzionalità dell'ospite, la somministrazione di test di valutazione, l'attenta compilazione del diario infermieristico, il rapporto con i medici e la promozione di un elevato grado di sicurezza e di benessere, anche psicofisico, dell'ospite.

Oltre alla sorveglianza diretta della qualità del lavoro assistenziale, deve partecipare col suo sapere professionale all'elaborazione dei protocolli infermieristici e dei progetti assistenziali elaborati in équipe.

OSS

Attua l'assistenza diretta alla persona, prestazioni igienico-sanitarie complementari all'attività infermieristica, curando anche l'aspetto relazionale e sociale, al fine di favorire l'autonomia personale e ridurre i rischi di isolamento ed emarginazione, instaurando un rapporto di reciproca fiducia.

Agli OSS è richiesto un lavoro di assistenza che parta da un'attenta osservazione, per rilevare, valutare e connotare i bisogni degli ospiti, non solo quelli primari di igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilità, ma anche quelli secondari più legati alla sfera psico-fisica, sociale ed affettiva.

Supportati da incontri di formazione continua e da modalità di lavoro in équipe, gli OSS operano con una metodologia orientata alla migliore qualità e personalizzazione degli interventi.

Terapista occupazionale

La Terapista occupazionale, attraverso un rapporto empatico con l'ospite, favorisce i processi di socializzazione, sollecita all'espressione di capacità creative, risvegliando interessi e desideri. La sua funzione riguarda la programmazione e l'organizzazione di attività finalizzate alla stimolazione delle capacità motorie, della

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

memoria, dell'attenzione e dell'immaginazione attraverso iniziative culturali o ricreative aperte anche alla realtà esterna.

Terapista della riabilitazione

Esso esegue trattamenti riabilitativi, con l'eventuale supervisione del fisiatra, per gli utenti non autosufficienti, e quella dello psicologo, per gli utenti dementi / affetti dal Morbo di Alzheimer.

Assistente Sociale

Accompagna e assistere una persona o un gruppo nelle attività della vita quotidiana, promovendone l'autonomia. Incentiva la partecipazione delle persone assistite alla vita sociale, comunitaria e culturale. Promuovere lo sviluppo e l'autonomia delle persone assistite. Partecipa alla pianificazione, alla preparazione e alla valutazione di attività in sintonia con i bisogni e il potenziale delle persone.

Famiglie

Nel residenza Protetta Villa Le Ginestre le famiglie collaborano al fine di migliorare le iniziative e le attività svolte, tese ad un crescente miglioramento della qualità della vita degli utenti. Le proposte avanzate negli incontri programmati vengono accolte dall'équipe di struttura ed in un coinvolgimento reciproco attuate sia nell'ambito strutturale, sia nel rapporto con le realtà presenti nel territorio.

11. TUTELA DELLA PRIVACY (D LGS 196/2003 e REGOLAMENTO UE 679/2016)

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali.

Al momento dell'ingresso viene richiesto al paziente il consenso scritto alla trattazione dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza Protetta.

Ogni informazione utile all'erogazione di qualificate prestazioni socio-sanitarie, è tenuta nella massima riservatezza e fornita alla persona direttamente interessata e, su suo consenso, ai propri familiari o a persone da lui designate.

12. FORMAZIONE

Nella struttura si attua un progetto di formazione permanente, indirizzato verso lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere che assicuri la capacità di soddisfare la crescente complessità dei bisogni dei propri utenti.

Coinvolge periodicamente tutti i collaboratori, promuovendo la loro crescita professionale e personale, in sintonia con le esigenze di conoscenza, di apprendimento e di aggiornamento continuo che caratterizzano la produzione dei servizi socio-

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

assistenziali. Determinante è il passaggio in cui il momento teorico viene concretizzato con l'intervento diretto sulle dinamiche operative, rendendo visibile l'innovazione ed efficace la valorizzazione delle risorse.

Questo lavoro di formazione-intervento produce modalità sempre più adeguate ed azioni mirate che si esplicano in protocolli di lavoro, strumenti di valutazione e piani assistenziali elaborati all'interno di un lavoro d'équipe, dove ogni operatore matura la consapevolezza della propria specifica professionalità e responsabilità nei momenti di confronto e di elaborazione. All'interno dell'attività di formazione vi è stato un impegno costante anche nella partecipazione a corsi di aggiornamento, incontri e convegni proposti da associazioni ed enti operanti nel territorio in ambito socio-sanitario ed assistenziale.

In particolare le attività formative prevedono:

- ◇ Un incontro al momento dell'ingresso dell'utente finalizzato alla stesura del PAI.
- ◇ Un incontro mensile, come verifica in itinere del PAI.
- ◇ Un incontro mensile di verifica, organizzazione e presentazione dei progetti occupazionali e di riabilitazione cognitiva.
- ◇ Un incontro settimanale di verifica e programmazione.

13. SISTEMA QUALITÀ

La cultura della qualità è conoscere e monitorare nel tempo:

- i propri punti di forza e debolezza;
- l'idoneità dei processi di funzionamento organizzativo e gestionale;
- il grado di soddisfazione del personale;
- le aspettative ed il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni erogate;
- costruire un sistema di indicatori di qualità;
- confrontare il servizio percepito dall'utente con quello erogato;
- Confrontare il servizio (prestazioni, processi, ecc.) con altri servizi omogenei e con le bestpractices.

La costruzione di un sistema di conoscenza costantemente aggiornato nel tempo, permette di acquisire quella consapevolezza necessaria a far diventare le idee e le esortazioni, fatti, azioni e progetti, creando una reale evoluzione culturale dell'organizzazione.

Attivare questo processo richiede il coinvolgimento dell'intera struttura organizzativa e del personale a tutti i livelli, perché ogni prestazione/ intervento sia il più vicino possibile al punto di incontro tra i bisogni dell'utenza e le possibilità del servizio stesso.

E' dunque stata avviata la strutturazione di un sistema di conoscenze completo e stabile mediante l'utilizzo di metodologie, strumenti e tecniche specifici e diversificati che consentano di analizzare, diagnosticare, valutare e riprogettare il servizio.

Nell'ambito dei servizi rivolti alle persone non ci si può limitare a fissare standard, ma si devono considerare ulteriori esigenze legate all'interazione tra utente ed erogatore, rilevando anche il tipo di relazione fra le parti, il comportamento del personale, insieme ad altri elementi contingenti, legati alla realtà ambientale e culturale in cui si opera.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

Attivando modalità continuative e mirate di rilevazione come il questionario di soddisfazione dell'ospite, del familiare e del personale si pone in atto un meccanismo di comunicazione di idee e di informazioni tra utenti interni ed esterni per una ridefinizione/riprogettazione del servizio stesso.

Offrire un servizio di qualità è dunque soddisfare l'ospite, conoscerne le aspettative individuando le esigenze prevalenti ed osservarle nel tempo.

14. INDICATORI DI PROCESSO E STANDARD DI SERVIZIO

Gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi sono utilizzati per dare evidenza alle parti interessate che gli impegni presi e le garanzie fornite attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti. All'Interno della presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori che sono utilizzati per misurare i livelli di qualità dei servizi forniti. Gli indicatori sono stati definiti in relazione a tre aspetti fondamentali dell'erogazione del servizio:

- gli aspetti strutturali;
- gli aspetti organizzativi;
- la soddisfazione degli utenti.

Il monitoraggio degli indicatori avviene mediante le registrazioni interne delle attività svolte, nonché attraverso apposite indagini volte a misurare la soddisfazione dell'Utenza. Le indagini di gradimento (soddisfazione) vengono riproposte periodicamente mediante la somministrazione di questionari agli utenti ed anche ai dipendenti monitorando in questo modo la qualità percepita.

ASPETTI STRUTTURALI

Gli spazi della Residenza sono in fase di adeguamento ai requisiti posti dal sistema di autorizzazione all'esercizio ed accreditamento definito dalla Regione Molise (DCA n.36 del 23/06/2017 - DCA n. 4 del 31/01/2017 "L.R. 18/2008 e ss.mm. e ii.). L'adeguamento strutturale porterà al miglioramento della qualità di vita e della sicurezza degli utenti e dei lavoratori.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Gli indicatori e gli standard riferiti alle risorse professionali sono finalizzati alla misurazione dei seguenti aspetti:

- le competenze professionali possedute (qualificazione del personale);
- la capacità di accrescere le competenze attraverso l'aggiornamento e sviluppo delle professionalità (formazione del personale); - Indicatori riferiti all'organico professionale. La Residenza garantisce che il proprio organico di risorse professionali rispetta i parametri definiti dalla Regione Molise in riferimento al numero e alla qualifica professionale degli operatori con qualche scostamento migliorativo;
- Indicatori riferiti alla qualificazione del personale;
- Indicatori riferiti alla formazione del personale (n. ore di formazione);
- Crediti formativi conseguiti in media all'anno (modello ECM - educazione continua in medicina).

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 01/08/2017

Valutazione/Pianificazione del servizio

■ Indicatori riferiti al servizio assistenziale

- Effettuazione della visita preliminare per ciascun utente prima dell'ingresso (ad eccezione degli utenti che provengono direttamente da altra struttura sanitaria o altro distretto);
- Valutazione multidisciplinare integrata;);
- Presenza del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) per ciascun utente;
- Rivalutazione almeno semestrale del P.A.I. per ciascun utente.

■ Indicatori riferiti al servizio medico

- Disponibilità del servizio negli orari stabiliti;
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio medico e di coordinamento sanitario;
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità delle informazioni di tipo medico;
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).

■ Indicatori riferiti al servizio infermieristico

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio infermieristico;
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità delle informazioni di tipo sanitario fornite;
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità)

■ Indicatori riferiti al servizio di assistenza e cura

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza e cura;
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità delle informazioni di tipo socio assistenziale fornite;
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità);
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla personalizzazione del servizio di assistenza e cura;