

Carta dei Servizi

Rev.	Data	Descrizione Modifica
0	28.10.2010	Prima emissione deliberazione n. 26 del C.d.A.

INDICE

Saluto	pag. 4
1 - Brevi cenni storici	pag. 5
2 - Mission dell’A.S.P.	pag. 5
3 – Presentazione della struttura	pag. 6
4 – Politica per la qualità	pag. 8
- Centralità della Persona nella sua individualità	pag. 8
- Qualità di vita	pag. 8
- Partecipazione	pag. 9
- Riservatezza	pag. 9
- Trasparenza	pag. 10
5 - Organi Istituzionali e Direttivi	pag. 10
- Il Consiglio di Amministrazione	pag. 10
- Il Presidente	pag. 10
- Il Revisore dei Conti	pag. 10
- Il Responsabile Amministrativo	pag. 10
- I Servizi Amministrativi	pag. 11
- Le figure professionali	pag. 11
- Rappresentanza e rapporti con il territorio	pag. 11
6 - Servizi	pag. 12
- Servizi alberghieri	pag. 12
- Servizio di ristorazione.....	pag. 12
- Servizio di lavanderia e guardaroba	pag. 14
- Servizio di pulizia, sanificazione, disinfestazione	pag. 14
- Servizio di cure estetiche.....	pag. 14
- Servizi diversi	pag. 14
- Servizi di trasporto.....	pag. 15
- Manutenzione	pag. 15
- Servizi socio – sanitari	pag. 15
- Assistenza infermieristica	pag. 15
- Assistenza medica di base e specialistica	pag. 16
- Assistenza di base	pag. 16
- Servizio di riabilitazione motoria e cognitiva	pag. 17
- Servizio di animazione ed attività occupazionali	pag. 18
- Equipe multidisciplinare.....	pag. 18
- Assistenza religiosa	pag. 19
7 – Ammissione e dimissione dell’ospite	pag. 19
- Servizio residenziale per anziani autosufficienti	pag. 19
- Servizio residenziale per anziani non autosufficienti	pag. 19
- Come si accede al servizio	pag. 19
- Dimissioni e trasferimenti	pag. 20
8 – Vita nell’Azienda	pag. 20
- La giornata tipo dell’ospite	pag. 20
9 – Definizione della retta di degenza	pag. 21

10 – Le forme di partecipazione	pag. 21
- Rappresentanze Interne	pag. 21
- Il questionario di soddisfazione dell'utenza	pag. 22
- Reclami, suggerimenti ed elogi	pag. 22
11 – Disposizioni finali	pag. 22

Allegati:

- fac-simile questionario di soddisfazione per gli ospiti e loro familiari;
- fac-simile schede elogio/suggerimenti;
- fac-simile schede reclamo;

Via Colle dei Fabbri n°8- 51017 Pescia (PT) Codice Fiscale 81003040474 P.Iva 01064860479
Tel. e fax 0572478868 Uffici Amministrativi - 0572476954 Reparti assistenza e infermeria

SALUTO

Gentile Sig.re/a

nel darLe il benvenuto nella nostra struttura, desideriamo metterLa a conoscenza dei servizi offerti dall’A.S.P. “S.Domenico”.

A questo scopo Le consegniamo questa Carta dei Servizi che illustra nel dettaglio la nostra struttura e i servizi di cui potrà usufruire.

La presente Carta dei Servizi è pubblica ed è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 26 del 28.10.2010.

Per l’Azienda rappresenta una dichiarazione di impegno a mantenere, e possibilmente a migliorare, i propri servizi in collaborazione con i residenti, i propri familiari e le associazioni di volontariato, dichiarando fin da ora la propria disponibilità ad accogliere consigli e proposte e ad ascoltare con la dovuta attenzione eventuali rilievi

Il nostro personale è disponibile a illustrarLe il contenuto del documento e a rispondere puntualmente ad ogni Sua richiesta di chiarimento.

Cogliamo l’occasione per porgerLe i più cordiali saluti.

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“S. Domenico”**

1 – BREVI CENNI STORICI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “S. Domenico”, di seguito specificata come A.S.P. “S. Domenico”, nasce il 01.03.2006, con decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 176 dell'11 Ottobre 2005, dalla trasformazione dell'ex I.P.A.B. Casa di Riposo “S. Domenico”.

La Casa di Riposo “S. Domenico” deriva dall'Istituto di Mendicizia “Vittorio Emanuele II°” creato con deliberazione della Cassa di Risparmio di Pescia in data 29 Ottobre 1890 ed eretto Ente Morale con Regio Decreto 24 Marzo 1901.

L'Istituzione aveva per scopo di provvedere gratuitamente, secondo i mezzi a disposizione, al ricovero, al mantenimento ed all'assistenza dei poveri di ambo i sessi, inabili al lavoro, aventi il domicilio di soccorso nel Comune di Pescia, i quali non avessero avuto parenti tenuti per legge, ed in grado di farlo, a provvedere alla loro sorte.

Potevano essere ricoverati anche inabili non aventi titolo al ricovero gratuito per i quali provvedevano i loro parenti, tenuti per legge, oppure le pubbliche amministrazioni.

Nel corso dei decenni la struttura ha modificato la propria attività divenendo un Ente di Assistenza per anziani autosufficienti prima, e nell'ultimo decennio anche per anziani non autosufficienti. Il rinnovamento dell'attività è avvenuto nel rispetto delle normative regionali e nazionali in materia di assistenza residenziale, e non alterando di fatto le finalità dell'Istituzione.

Il grande edificio storico, con annessa una chiesa barocca del 1600, ha avuto bisogno di notevoli ristrutturazioni ed aggiunte di nuovi edifici, che negli anni sono stati resi idonei ai requisiti organizzativi e di sicurezza richiesti dalla normativa vigente.

Infine, con la riforma delle I.P.A.B., Legge Regionale Toscana n. 43/2004, la Casa di Riposo “S. Domenico” divenuta Azienda Pubblica di Servizi alla Persona intende consolidare le sue finalità originarie e operare al servizio degli anziani e della collettività.

2 – MISSION DELL'A.S.P.

L'A.S.P. “S. Domenico” rappresenta per Pescia, la Valdinievole, i suoi anziani e per le loro famiglie, un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita, rispondendo alle esigenze degli anziani che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati arricchendo e valorizzando la rete cittadina dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

I principi fondamentali su cui si basa l'A.S.P. “S. Domenico” sono:

- il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno dell'“azienda” più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
- la partecipazione, secondo le competenze istituzionali, con i propri servizi e le proprie attività alla rete integrata di servizi ai cittadini rivolti agli anziani che abbiano come obiettivo un'assistenza personalizzata e sempre più adeguata allo specifico bisogno del singolo soggetto e del contesto familiare;
- la diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del “servizio”;
- l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni;

3 – PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'A.S.P. “S. Domenico” è situata in Via Colle dei Fabbri n. 8 a Pescia.

I recapiti telefonici sono i seguenti:

Ufficio Amministrativo tel. e fax 0572478868 – cell. 3351709256

Infermeria 0572476954 – cell. 3351706740

Reparti 0572476954

Reparto Giallo/Verde 3273405571

Reparto Rosa/Azzurro 3485357857
e-mail: info@aspsandomenico.it
posta certificata: aspsandomenico@pec.it
sito web: www.aspsandomenico.it

L'Azienda è autorizzata per n. 60 posti letto di tipo residenziale, dei quali n. 30 per anziani autosufficienti e n. 30 per anziani non autosufficienti, inoltre è autorizzata per n. 10 ospiti come assistenza diurna.

Accoglie, anche in accordo con i servizi sociali territoriali, anziani a tempo indeterminato, temporanei, per brevi periodi, anziani che necessitano di riabilitazione, per convalescenze o per bisogni di tipo sociale.

La struttura è articolata in due padiglioni separati, Padiglione A, Padiglione B, ed a sua volta il Padiglione A si compone di n.2 Nuclei Operativi.

Il giardino, che collega i due edifici, e la terrazza panoramica sono stati pensati, e sono attualmente utilizzati, come ponte verso l'esterno, aperti a tutti i cittadini e alle loro associazioni.

All'ingresso della struttura, e su tutti i piani, per fare in modo che a tutta l'utenza, dagli ospiti ai parenti fino alle varie associazioni, sia assicurata una facile accessibilità, sono state predisposte segnalazioni dei percorsi interni e esterni, facilmente leggibili da distanza, di facile comprensione e protette da manomissioni.

Padiglione A

Nucleo Giallo/Verde

Il Nucleo è situato al piano secondo ed è destinato ad accogliere anziani non autosufficienti, si compone di n. 13 camere a 2 letti con bagno, bagno assistito, sala da pranzo, sala di soggiorno, ampie terrazze, televisore ed impianto stereo.

Nucleo Rosa Azzurro

Il Nucleo è situato al piano terzo ed è destinato ad accogliere anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti, e non autosufficienti, si compone di n. 11 camere a 2 letti con bagno e terrazzo privato, bagno assistito, sala da pranzo e sala di soggiorno con televisione e impianto stereo.

Padiglione A

Nucleo Celeste

Il Nucleo è destinato ad accogliere anziani autosufficienti e si compone di n. 6 camere a 2 letti con bagno, bagno assistito, sala da pranzo e sala di soggiorno con televisione e impianto stereo. Inoltre essendo posizionato al piano terra utilizza l'ampio giardino per le attività di animazione, di socializzazione e per ricevere parenti ed amici.

Le camere, di tutti i nuclei, sono dotate di arredi idonei alle necessità degli ospiti (possono essere integrati con oggetti personali come quadretti, soprammobili, etc., compatibilmente con quanto previsto dalle normative di riferimento), ed in particolare per ogni posto letto sono previsti:

un letto regolabile in altezza a tre snodi, barre di sostegno;

un comodino;

una sedia;

un armadio tale da garantire uno spazio adeguato per il guardaroba stagionale dell'utente, gli altri indumenti potranno essere conservati in guardaroba.

Le sale di soggiorno sono spaziose e sono arredate con arredi specifici, poltrone e tavoli, ed accolgono gli anziani per riposo, per vedere la Tv e per qualsiasi attività di animazione e socializzazione, oppure per incontri e colloqui con i familiari ed amici.

Ogni Nucleo è dotato di telefono fisso, di cordless e di telefono cellulare per telefonare all'esterno e per ricevere chiamate.

Un ascensore ed un monta lettighe collegano i diversi piani del Padiglione A.

Inoltre nello stesso edificio sono presenti i seguenti locali:

- cucina con magazzino e dispensa;

- lavanderia e guardaroba per il vestiario degli ospiti e per la biancheria piana;

- spogliatoio delle operatrici;

- palestra riabilitazione;

- biblioteca (adibita anche a spazio riservato per incontri con parenti, amministratori di sostegno, tutori ecc.);

- Chiesa dove vengono celebrate le funzioni e camera mortuaria;

- infermeria e ambulatorio visite mediche;

- laboratori parrucchiere e pedicure;

- locali amministrativi;
- sala del consiglio;

La struttura si completa inoltre di circa mq. 1.500 di giardino con pini e piante, ed un'ampia terrazza con una magnifica vista sulla valle del torrente Pescia e sulle colline circostanti, dove nel periodo estivo vengono organizzate feste aperte a tutta la cittadinanza.

4 - POLITICHE PER LA QUALITA'

Centralità della persona nella sua individualità

Il principale obiettivo dell'Azienda è quello di fornire un'assistenza personalizzata e qualificata considerando la persona nella sua unicità, col proprio vissuto, i propri valori ed i propri affetti al centro dell'attività di tutti gli operatori e dell'organizzazione.

L'Azienda adotta un metodo organizzativo per nuclei che si basa sulla presenza fissa di gruppi di operatori qualificati, che cercano di fornire risposte appropriate ai bisogni degli ospiti e cercando di assicurare il più alto grado possibile di qualità della vita.

Lo strumento col quale viene concretizzato tale principio è il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) che punta all'integrazione di tutte le varie figure professionali che operano all'interno della RSA, nel nucleo specifico, con il fine unico del benessere dell'ospite, il tutto nel pieno rispetto del diritto inalienabile della sua affermazione individuale.

Qualità di vita

L'ospite residente presso la struttura ha diritto a mantenere le proprie abitudini ed il proprio stile di vita, compatibilmente con il proprio stato di salute e le regole della civile convivenza comunitaria.

A tal fine i vari servizi presenti all'interno dell'Azienda sono tesi al maggior recupero possibile delle funzioni sia motorie che cognitive ed al mantenimento delle funzionalità residue dell'ospite, non sostituendosi mai ad esso, in modo da garantire la maggiore autonomia in ogni aspetto della vita quotidiana, oltre alla massima libertà di movimento.

Le valutazioni dei bisogni vengono effettuate, antecedentemente all'ingresso in RSA, dall'U.V.M. costituita a livello di Distretto Sanitario, oppure dal medico curante di Medicina Generale, ed al momento dell'ammissione, dall'equipe multidisciplinare, tramite la redazione del P.A.I. e la tenuta delle cartelle personali di ogni area socio – assistenziale – sanitaria che hanno valenza sia assistenziale, sia sociale, sia sanitaria, sia animativa, sia riabilitativa, finalizzate a potenziare e/o mantenere nella misura massima possibile il livello residuo di autonomia dell'ospite e le capacità che possono essere migliorate.

Partecipazione

La collaborazione tra gli operatori dell'Azienda e gli ospiti stessi, ed i loro familiari, risulta importantissimo strumento al fine di creare percorsi terapeutici condivisi e quindi maggiormente efficaci, nel rispetto delle reciproche responsabilità e professionalità.

A tal fine gli ospiti ed i loro familiari vengono, ogni qualvolta questo sia possibile, informati della redazione e realizzazione dei PAI, e su ogni aspetto riguardante la vita all'interno dell'Azienda.

L'ospite, od il suo familiare, ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole, secondo quanto prescritto dalla normativa sul consenso informato.

Ai familiari ed ai conoscenti è garantito l'accesso alla struttura in orari consoni con i bisogni dell'ospite, ed in casi di particolare necessità, in ogni momento della giornata e anche durante il periodo notturno, a patto che questo non arrechi disturbo agli altri ospiti.

Allo stesso modo, gli ospiti possono, nella massima libertà e compatibilmente con il loro stato di salute, esercitare il proprio diritto alla partecipazione, scegliendo le attività alle quali partecipare e proponendone di nuove.

Riservatezza

L'Azienda nell'espletamento delle sue attività viene necessariamente a conoscenza di dati personali che vengono trattati in maniera riservata, ai sensi del D.Lgs. 196/2003. Il segreto d'ufficio, e la non divulgazione dei dati sensibili (sanitari, sessuali, politici, religiosi) è un obbligo per tutta la struttura organizzativa dell'Azienda ed impegna tutti i dipendenti ed i soggetti a cui è affidata la gestione dei servizi.

Tutto il personale, pertanto, ognuno per la propria professionalità, è tenuto al segreto d'ufficio e professionale.

In ogni fase della sua vita ad ogni persona ospitata deve essere garantita pienamente la propria dignità personale a prescindere dal suo stato di salute.

Ad ognuno deve essere assicurata la riservatezza, il rispetto del pudore.

Ogni ospite ha diritto alla scelta del proprio Medico di Medicina Generale (MMG) di fiducia ed a ha diritto di decidere a chi comunicare le informazioni relative al suo stato di salute ed a ciò deve attenersi tutto il personale.

Tutti gli ospiti della struttura sono uguali per l'Azienda, non sono ammessi trattamenti differenziati dovuti allo stato economico, al sesso, alle convinzioni religiose, filosofiche o politiche. Non sono ammesse discriminazioni di nessun tipo. Ad ognuno devono essere garantite le stesse opportunità assistenziali e di vita all'interno della struttura.

Ad ognuno è garantito il diritto all'assistenza spirituale, derivanti dalle proprie convinzioni religiose.

Trasparenza

Gli atti ufficiali sono pubblicati all'albo pretorio dell' Azienda che si trova nell'ingresso della struttura. L'Azienda si impegna a dare la più ampia pubblicità alla propria attività, anche attraverso il proprio sito internet, dove sono riportate le informazioni più salienti.

5 – ORGANI ISTITUZIONALI E DIRETTIVI

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri compreso il Presidente, nominati dal Comune di Pescia, i quali durano in carica 4 anni e possono essere riconfermati senza interruzione.

Il C.d.A. è un organo di direzione politico – istituzionale, definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il Presidente

E' il rappresentante legale dell' Azienda, è eletto dal Consiglio di Amministrazione tra i membri nominati dal Comune. E' il garante nei confronti della comunità, della correttezza dell'attività dell'Azienda e del raggiungimento dei fini istituzionali.

Il Revisore dei Conti

Organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria dell' Azienda. E' nominato dal Comune di Pescia e dura in carica 3 anni.

Il Responsabile amministrativo

Viene nominato dal C.d.A., coordina le attività assistenziali e amministrative, è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali.

I Servizi Amministrativi

L'Ufficio Amministrativo è il punto di riferimento dell'Azienda ed è a disposizione degli ospiti, dei loro familiari e dei dipendenti oltre che dell'esterno.

L'U.O. Economica finanziaria dirige la struttura attuando gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione, anche mediante incontri periodici con le altre figure professionali presenti in struttura per l'ottimizzazione dei servizi, ed attraverso procedure che garantiscano i collegamenti operativo-funzionali tra i vari servizi presenti in struttura.

Il responsabile del servizio amministrativo è il rappresentante della struttura verso gli ospiti, i loro parenti o rappresentanti legali, ed agevola la comunicazioni tra le varie parti.

L'ufficio osserva un orario di servizio continuativo dalle ore 8,30 alle ore 18,30 tutti i giorni escluso il sabato, la domenica ed i festivi.

E' aperto al pubblico tutte le mattine dalle ore 10,00 alle ore 12,00, ed in altri orari su appuntamento.

Presso l'Ufficio Amministrativo è possibile ottenere informazioni circa le procedure per l'ammissione ai servizi

“S. Domenico”

Carta dei Servizi

Revisione n°00 28.10.2010

della struttura, gli aspetti economici inerenti il pagamento delle rette, e tutto quello che concerne i rapporti con i familiari e residenti.

Inoltre si occupa della contabilità, della gestione delle entrate e uscite, dell'acquisto di beni e servizi, dei rapporti con il personale dipendente, dei rapporti con le AA.UU.SS.LL., e di tutti gli altri aspetti gestionali ed organizzativi esclusi quelli sanitari ed assistenziali.

Le figure professionali

Oltre agli amministrativi sono presenti varie qualifiche professionali per garantire adeguatamente la qualità dell'assistenza e le attività della struttura:

- Infermieri;
- Fisioterapista;
- Animatore - Educatore professionale;
- Addetti Assistenza di Base;
- Operatore addetto al servizio guardaroba – lavanderia;
- Cuochi;

Oltre ad altre figure professionali addette ai servizi generali e pulizie.

Alcuni servizi non sono gestiti direttamente ma garantiti da personale in convenzione con l'ASP o affidati ad altri soggetti qualificati.

I parametri qualitativi e quantitativi del personale rispettano la normativa regionale sulle residenze per anziani e garantiscono una copertura di 24 ore giornaliere delle attività.

Il personale addetto all'assistenza è suddiviso per nuclei e lavora in equipe multidisciplinare. L'equipe è composta dall'infermiere, dal terapeuta, dall'animatore e dall'addetto di base, può partecipare anche il responsabile amministrativo, il medico di medicina generale e su richiesta il geriatra o lo psichiatra.

Si riunisce per l'ammissione di nuovi ospiti, per le stesure dei Pai, per le verifiche degli stessi ogni qualvolta ci sia necessità.

Lo scopo è quello di garantire un'assistenza personalizzata ad ogni ospite concordata tra le varie figure professionali che partecipano all'equipe.

L'Azienda, in applicazione alle disposizioni del D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni per la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, prevede il controllo dell'efficacia normativa attraverso la nomina di un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione interno, e attraverso affidamento a persone esterne al fine di monitorare costantemente quanto previsto. Il personale dipendente, in un'ottica di tipo partecipativo, viene coinvolto e regolarmente verificato il grado di formazione in merito alle procedure di sicurezza.

Rappresentanza e rapporti col territorio

L'ASP “S. Domenico” mantiene continui e proficui rapporti col territorio nel quale è inserita, per permettere ai suoi ospiti di mantenere più saldi possibili i legami con le proprie origini. In tal senso la struttura è aperta al territorio e le varie attività ed iniziative (ad es. mostre fotografiche o di pittura, concerti musicali, feste da ballo, tombole ecc.) sono sempre aperte alla partecipazione della popolazione, dei familiari, dei parenti dei residenti nella struttura, alle scuole e alle associazioni di volontariato.

A tale scopo collabora, oltre che con gli organi preposti del Comune di Pescia, con alcune Associazioni di Volontariato e Centri Culturali della zona, con complessi Scolastici del territorio e gruppi Parrocchiali, per la realizzazione di iniziative.

Per quanto attiene gli aspetti religiosi, l'ASP “S. Domenico” ha attuato, fin dagli anni '60, una collaborazione con i frati di “S.Francesco” per dire la Messa il sabato e il rosario il giovedì.

6 - SERVIZI

Servizi alberghieri

Servizio di ristorazione

Il Servizio di ristorazione è fornito direttamente dall'Azienda che utilizza una cucina interna ben attrezzata nella quale presta servizio personale preparato e di esperienza, aperta dalle ore 07,00 alle ore 20,00 in maniera continuata.

Il menù e la tabella dietetica è elaborata dal Dipartimento Prevenzione U.F. Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'A.U.S.L. n°3 Distretto “Val di Nievole”.

“S. Domenico”

Carta dei Servizi

Revisione n°00 28.10.2010

Il menù tiene conto della libera scelta degli utenti compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie, delle tradizioni della zona dove si trova la struttura e delle diete speciali, varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane, è previsto un menù estivo e uno invernale.

In presenza di particolari patologie, su prescrizione del medico curante vengono garantite diete speciali (iposodica, aproteica, ipolipidica, ecc.) o diete liquide o semiliquide per i soggetti con problemi di masticazione o deglutizione ed è garantita alimentazione particolare per soggetti portatori di sondino naso-gastrico o PEG.

Le tabelle dietetiche, grammature sono esposte in cucina al fine di potere essere visionate dagli operatori ad detti.

Il menu' è esposto nelle sale da pranzo e comprende:

- almeno 3 primi, 3 secondi e due contorni;
- almeno un piatto caldo per ciascun pasto;
- frutta con possibilità di scelta, privilegiando quella fresca e di stagione;
- dolce due volte a settimana, uno di domenica o festivi;
- pane;
- bevande;
- caffè normale o d'orzo.

La distribuzione dei pasti viene effettuata dal personale di turno, che controlla che gli ospiti si alimentino, nelle sale da pranzo, con i seguenti orari:

- colazione: ore 09,00/09,15
- pranzo: ore 12,30
- cena orario estivo: ore 19,00
“ “ invernale: ore 18,30

Durante la mattina viene distribuito succo di frutta, o caffè d'orzo o altra bevanda e nel pomeriggio succo di frutta o caffè d'orzo o thè con fette biscottate od yogurt.

In caso di necessità i pasti vengono serviti in camera.

Gli ospiti che hanno difficoltà ad alimentarsi vengono aiutati dal personale di assistenza.

La struttura è dotata di un piano di autocontrollo di cui al D.Lgs. 155/97 e C.E. 852/04 H.A.C.C.P., in base al quale la preparazione e distribuzione dei pasti deve essere curata da parte del personale debitamente formato ed in possesso di tutte le protezioni richieste dalla normativa.

L'accesso ai locali della cucina è consentito solo agli operatori del servizio.

Non è possibile da parte dei familiari accedere alle sale da pranzo ed alle camere nel momento della somministrazione dei pasti.

Al fine di tutelare la salute della comunità è vietato introdurre per chiunque cibi cucinati all'esterno, o non confezionati, senza autorizzazione.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia della biancheria piana (materiale da letto, asciugamani, tovaglie ecc.) viene assicurato tramite convenzione con Ditta esterna, la quale si occupa del ritiro, lavaggio, stiraggio e riconsegna.

Il servizio di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali viene effettuato dalla lavanderia nei locali allo scopo adibiti.

Obiettivo principale è quello di garantire la dignità ad ogni ospite, mantenendo le proprie abitudini anche nell'abbigliamento, che deve sempre risultare pulito ed in ordine.

All'interno del locale guardaroba dell'Azienda vengono effettuati piccoli lavori di rammendo e l'etichettatura degli indumenti con il numero di riconoscimento.

Ogni ospite nella propria camera ha a sua disposizione un armadio a due ante dove deporre gli indumenti stagionali, mentre i restanti capi sono conservati in appositi armadi nei locali del guardaroba.

E' garantito un controllo giornaliero sulle condizioni della biancheria piana, per assicurare il decoro ed adeguatezza della stessa.

Servizio di pulizia, sanificazione, disinfestazione

E' garantito quotidianamente il rifacimento del letto, la pulizia della camera e dei bagni, degli ambienti comuni, settimanalmente, ed al bisogno, il cambio della biancheria piana da letto.

Viene garantito, tramite convenzione con Ditta esterna, il servizio periodico di monitoraggio e controllo dell'attività murina periodico sia degli ambienti interni che esterni.

Servizio di cure estetiche

Mensilmente viene fornito ad ogni ospite il servizio esterno di parrucchiera che effettua il lavaggio dei capelli, il taglio e la piega, è disponibile anche l'effettuazione di prestazioni aggiuntive come permanenti e colori (servizio a pagamento per ospiti autosufficienti) e il servizio esterno pedicure per unghie incarnite, per callosità, per taglio delle unghie e per sistemazione estetica del piede (servizio a pagamento per ospiti autosufficienti). Questi servizi possono essere forniti anche settimanalmente su richiesta.

Agli uomini viene effettuato il taglio della barba ogni due giorni.

Tale servizio viene svolto in appositi locali per le cure estetiche posti in ognuno dei 2 edifici.

Servizi diversi

L'azienda inoltre fornisce i seguenti servizi:

- Riscaldamento e fornitura di acqua sanitaria;
- Energia elettrica;
- Collegamento per televisione personale;
- Fornitura di materiale per l'igiene personale, e per gli ospiti non autosufficienti anche materiale sanitario e presidi per l'incontinenza.
- Carrozze, ausili per la deambulazione e materiali antidecubito vengono forniti all'anziano non autosufficiente dalla A.U.S.L. di appartenenza;
- Impianto di comunicazione dall'interno verso l'esterno attraverso rete fissa e mobile. Ogni nucleo/reparto dispone di un telefono fisso e cordless e di un telefono cellulare per permettere agli utenti di telefonare e ricevere comunicazioni dall'esterno;
- Servizio di posta sia in arrivo che in partenza; la posta personale in arrivo viene consegnata in giornata all'ospite dall'animatore che provvede anche a ritirare la posta in partenza che viene spedita dall'incaricato dell'Ufficio Amministrativo, con spese a carico dell'ospite, lo stesso operatore provvede anche a comunicare telefonicamente ai parenti la presenza di posta in giacenza.

Servizio di trasporto

In caso di esami, accertamenti, radiografie o visite esterne i familiari degli anziani autosufficienti sono tenuti ad accompagnare il proprio congiunto in auto od in ambulanza dalla struttura in ospedale o viceversa. L'eventuale trasferimento sarà comunicato telefonicamente. Se il parente non è disponibile al trasporto, o per lo stesso è necessaria un'ambulanza od altro mezzo sanitario, l'azienda assicura l'accompagnamento da parte di un operatore a pagamento, ed il trasporto a cura di associazioni presenti sul territorio con costo a carico dell'utente o dei suoi familiari.

Per gli ospiti non autosufficienti il servizio è compreso nella retta.

Manutenzione

La manutenzione dei beni e degli impianti dell'ASP viene assicurata da convenzioni con Ditte esterne specializzate ed effettuata tramite programmazione periodica e chiamata diretta.

Vengono stabilite manutenzioni sistematiche anche per tutta l'impiantistica antincendio e le aree a verde.

Servizi socio – sanitari

Assistenza infermieristica

Gli infermieri professionali coordinano gli interventi socio-sanitari e collaborano con i medici di medicina generale e le altre figure all'interno della struttura e tengono il necessario contatto con gli altri presidi sanitari territoriali, con l'obiettivo primario di assicurare la salute ai residenti.

Il servizio infermieristico è parte attiva nelle procedure di accoglienza dell'ospite, svolge tutte le attività di propria competenza quali prendersi cura dell'anziano sia da un punto di vista sanitario ma anche da un punto di vista umano, la stesura del PAI e la compilazione delle cartelle infermieristiche, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, somministrazione della terapia secondo la prescrizione medica e il servizio di farmacia, le medicazioni, il controllo dell'alimentazione e di diete particolari, il controllo della minzione e dell'alvo, il controllo dell'integrità cutanea, le prenotazioni di visite e esami esterni con relativa organizzazione del trasporto, il mantenimento dei rapporti con l'ospedale in caso di ricovero giornaliero, ed ogni altra prestazione propria del profilo professionale.

Il Servizio infermieristico è assicurato 24 ore al giorno per tutto l'anno, opera sia nell'infermeria che in tutta la struttura sia per gli anziani autosufficienti che per quelli non autosufficienti.

Nei limiti e nel rispetto della privacy gli infermieri gestiscono le informazioni relative allo salute del residente.

Assistenza medica di base e specialistica

Secondo le leggi regionali la struttura non ha un proprio medico di medicina generale, ma il servizio è assicurato dai medici di medicina generale, liberamente scelti dagli utenti anche precedentemente dall'ingresso in struttura.

Il servizio è assicurato attraverso la presenza giornaliera in orario mattutino di un medico di medicina generale presso i locali dell'infermeria, al bisogno il servizio funziona anche su chiamata. I medici sono disponibili a ricevere i parenti degli ospiti su appuntamento.

Il sabato, i giorni prefestivi, festivi, e la notte l'assistenza medica viene assicurata dalla guardia medica.

E' inoltre possibile usufruire di visite specialistiche dei medici dell'A.U.S.L..

Assistenza di base

Gli operatori addetti a tale servizio si prendono cura dell'anziano dal momento dell'inserimento e seguendolo in tutte le attività di base della vita quotidiana, operando con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun utente, ad es si è richiesta, inoltre, la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli assistiti.

In particolare tali attività comprendono: accoglienza e inserimento, assistenza diurna e notturna, igiene quotidiana parziale e completa e bagno assistito, aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti, accompagnamento in bagno dell'utente per la prevenzione dell'incontinenza, cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza, aiuto nell'assunzione dei pasti, sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali, gestione guardaroba, cura dell'unità dell'utente (letto, comodino, armadio, bagno, carrozzina, poltrona, ecc.), mobilitazione dell'utente allettato o costretto in carrozzina con cura particolare alla postura, accompagnamento dell'utente negli spostamenti all'interno della struttura ed aiuto nella deambulazione, sorveglianza degli utenti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe, ed ogni altra prestazione propria del profilo professionale.

Il servizio di assistenza viene garantito 24 ore al giorno secondo i parametri di presenza previsti dalla vigente normativa in materia.

Ogni Nucleo/Reparto si avvale di un gruppo ben identificato e costante nel tempo di addetti all'assistenza di base con comprovata esperienza, e l'Azienda assicura un turn-over del personale più limitato possibile per la continuità dell'assistenza.

Gli operatori lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo ed a tutti gli ospiti.

L'addetto di base (tutor dell'ospite) partecipa alla elaborazione del PAI e alle successive riunioni di valutazione, di definizione e di verifica.

Servizio di riabilitazione motoria e cognitiva

L'autonomia del residente è uno dei valori a cui si ispira l'Azienda, in tal senso il servizio di fisioterapia ha una valenza generale, per aiutare l'anziano a recuperare ed a mantenere il più a lungo possibile le proprie abilità.

Gli interventi riabilitativi sono attuati in base a precisi programmi stabili insieme al medico di medicina generale oppure da medici specialisti. Dopo una valutazione iniziale vengono individuati gli obiettivi da raggiungere e le strategie da utilizzare. La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie al fine del raggiungimento degli obiettivi.

Il servizio di riabilitazione è assicurato da 1 fisioterapista per 4 ore tutti i giorni (esclusi i festivi) coadiuvato da tutto il personale di assistenza diretta.

Per l'attuazione di determinati programmi si avvale anche della collaborazione dell'animatore come per la ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilitazione generale e funzione psico-motoria.

Il servizio si svolge nella palestra attrezzata con parallele, cyclette, scale e quanto altro necessario, ed è garantito a tutti gli ospiti sia autosufficienti che non autosufficienti, negli orari di apertura della stessa, sotto stretta vigilanza del personale preposto.

Il terapista effettua anche terapia passiva al letto del paziente o comunque negli altri locali della struttura a seconda delle necessità.

Il fisioterapista gestisce gli ausili necessari agli anziani e da indicazione al personale per la postura, il posizionamento e per le attività assistenziali quotidiane.

Il fisioterapista partecipa alla elaborazione del PAI e alle successive riunioni di valutazione, di definizione e di verifica.

Servizio di animazione ed attività occupazionali

“S. Domenico”

Carta dei Servizi

Revisione n°00 28.10.2010

Il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli utenti ed alla prevenzione del decadimento cognitivo; le attività vengono proposte in relazione al vissuto di ogni utente, ai suoi interessi, alle capacità residue, al progetto individuale.

Per le attività ludiche ricreative vengono utilizzati attrezzature, giochi e materiali.

Il servizio di animazione è assicurato da 1 animatore per 6 ore tutti i giorni della settimana (esclusi i festivi) coadiuvato da tutto il personale di assistenza diretta.

Gli interventi si articolano in due progetti diversi ma intrecciati fra loro, da una parte ci sono le attività che compongono e scandiscono con regolarità il giorno, la settimana, il mese e che vanno ad integrarsi con le proposte degli altri servizi, la loro finalità è quella di offrire al residente un vero e proprio calendario fatto di impegni, appuntamenti, cose da fare. Dall'altra ci sono quelle iniziative che hanno più il carattere di evento, di eccezionalità e la loro finalità è quella di offrire un'interruzione al quotidiano.

L'animatore all'inizio di ogni anno predispone un progetto con le iniziative generali che intende svolgere per tutti gli ospiti ed a livello personale con gruppi di ospiti o individuale con indicati gli obiettivi che intende raggiungere. Alla fine dell'anno predispone una relazione consuntiva dove per ogni anziano impegnato nel progetto individuale indica se sono stati o meno raggiunti gli obiettivi e le varie motivazioni.

Il servizio viene svolto nelle varie aree di soggiorno e a seconda della stagione anche in giardino e in terrazza.

E' presente in struttura un locale adibito a biblioteca dove gli ospiti hanno libero accesso, gestito dall'animatore.

L'animatore partecipa alla elaborazione del PAI e alle successive riunioni di valutazione, di definizione e di verifica.

L'animatore del servizio facilita il mantenimento del rapporto tra l'utente ed i propri familiari.

L'animatore è il referente della struttura dei rapporti con le comunità locali ed il volontariato, e cerca di coinvolgere gli ospiti a partecipare all'attività delle associazioni del territorio.

Equipe multidisciplinare

Le figure professionali sopra descritte fanno parte dell'equipe multidisciplinare che è così composta:

- infermiere professionale;
- fisioterapista;
- animatore;
- addetto assistente di base;

Possono partecipare il responsabile amministrativo, il medico di medicina generale, il geriatra e ogni altra figura ne sia richiesta la partecipazione.

L'equipe multidisciplinare ha il compito di elaborare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni anziano in ingresso, di valutare successivamente gli obiettivi raggiunti entro un massimo di sei mesi, di verificare eventuali modifiche intervenute per tutti ospiti.

Assistenza religiosa

Ogni anziano all'interno della struttura è libero di avere le proprie convinzioni religiose e di praticare il culto che ritiene di seguire.

La residenza si impegna a rispettare le scelte individuali di ogni anziano.

Nella residenza è presente un luogo di culto solo per la religione cattolica, la Chiesa di “S. Domenico” dove vengono celebrate le messe per le ricorrenze.

Una volta a settimana, di solito il sabato pomeriggio, viene celebrata la S.S. Messa nei locali interni alla struttura per venire incontro alle esigenze degli ospiti che sono impossibilitati a muoversi.

Su richiesta possono essere presenti in struttura volontari con visite e momenti di preghiera.

7 – AMMISSIONE E DIMISSIONE DELL'OSPITE

Servizio residenziale per anziani autosufficienti.

La struttura può ospitare 30 residenti autosufficienti.

Servizio residenziale per anziani non autosufficienti

La struttura può ospitare 30 anziani non autosufficienti.

Come si accede al servizio

Le domande e la relativa graduatoria sono gestite dalla A.S.P. “S. Domenico”. La domanda di accesso inol-

"S. Domenico"

Carta dei Servizi

Revisione n°00 28.10.2010

trata dall'anziano o da un suo familiare direttamente all'ASP su modulo predisposto.

Le domande saranno raccolte in apposita graduatoria stilata esclusivamente sulla base dell'ordine cronologico di presentazione delle istanze.

Qualora vi siano posti liberi, l'ufficio amministrativo provvede ad avvisare coloro che hanno fatto domanda in ordine di graduatoria.

In caso di accettazione, l'ingresso vero e proprio sarà preceduto da un colloquio con l'anziano e i suoi familiari durante il quale si presenta il Servizio in tutti i suoi aspetti e si consegna copia della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno di Funzionamento, oltre alla sottoscrizione della documentazione di ammissione e alla sottoscrizione dell'atto di impegno per la corresponsione della retta.

Dimissioni e trasferimenti

Le dimissioni possono avvenire in seguito allo scadere del periodo di permanenza concordato con l'ospite o con la AUSL, ed in qualunque momento per espressa volontà dell'ospite o di chi se ne prende cura, previo avviso scritto di almeno tre giorni.

L'ospite inoltre può essere dimesso su decisione del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda nel caso in cui tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria oppure commetta gravi infrazioni al Regolamento Interno di Funzionamento. Inoltre sarà dimesso qualora sia moroso nel pagamento della retta di ricovero per un periodo superiore a due mesi.

Sono consentite forme di dimissione temporanea, di durata da convenire di volta in volta, per permettere rientri in famiglia o la partecipazione ad attività esterne alla Azienda.

Durante tale periodo viene garantito il mantenimento del posto dietro corresponsione del 100% della retta di degenza.

Al momento delle dimissioni, l'ospite ha diritto a portare con sé tutti i propri effetti personali ed essere accompagnato dalla propria cartella sanitaria personale.

8 – VITA NELL'AZIENDA

La giornata tipo dell'ospite

L'organizzazione della giornata e dell'attività dell'ospite tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita dell'ospite compatibilmente con i programmi assistenziali individuali premettendo che l'ospite è libero di organizzare la propria giornata con spontanee scelte all'interno e all'esterno della struttura rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale come meglio specificato nel Regolamento Interno di Funzionamento.

Quello che di seguito viene riportato è la giornata tipo dell'ospite:

dalle ore 07,00 alle ore 09,00 - sveglia, alzata e igiene personale;

dalle ore 09,00 alle ore 09,30 – colazione;

dalle ore 09,30 alle ore 12,30 - animazione, fisioterapia, bagni programmati, visite mediche, parrucchiera, ricevimento parenti;

alle ore 10,30 - supervisione dell'igiene, posizionamento degli ospiti ed idratazione;

dalle ore 12,30 alle ore 13,30 – pranzo;

dalle ore 13,30 alle ore 15,00 – riposo;

dalle ore 15,00 alle ore 16,00 - alzata e igiene personale;

alle ore 16,00 - merenda;

dalle ore 16,00 alle ore 18,00 - animazione, ricevimento parenti;

alle ore 17,00 - supervisione dell'igiene e posizionamento ospiti;

dalle ore 18,30 alle ore 19,30 – cena (orario invernale);

dalle ore 19,00 alle ore 20,00 – cena (orario estivo);

dalle ore 19,30 - preparazione ospiti per la notte;

dalle ore 20,00 alle ore 07,00 - riposo con vigilanza e interventi al bisogno.

Il servizio infermieristico effettua i propri interventi nell'arco della giornata.

La residenza offre, inoltre, a tutti i residenti, ai loro familiari e amici e conoscenti gli spazi a disposizione dal giardino ai saloni, dalla biblioteca alla terrazza, alla camera personale dell'ospite dove può ricevere parenti ed amici.

9 – DEFINIZIONE DELLA RETTA DI DEGENZA

L'Azienda, entro il mese di Ottobre di ogni anno, stabilirà l'importo della retta di parte sociale per l'anno successivo per i posti residenziali e semiresidenziali.

L'A.S.P. per stabilire l'importo della retta di parte sociale adotterà i seguenti criteri:

- costi del personale come derivanti dai contratti di lavoro;
- costi di gestione corrente;
- costi di ammortamento;
- livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti.

La retta di parte sanitaria è stabilita dalla Regione Toscana con proprio atto.

Gli importi delle rette di degenza sono indicati nel Contratto di Servizio.

10 – LE FORME DI PARTECIPAZIONE

Rappresentanze interne

Allo scopo di promuovere e favorire la partecipazione degli utenti ai servizi erogati dalla struttura potrà essere costituito presso l'Azienda, su richiesta degli interessati, un organismo di rappresentanza composto da ospiti e familiari.

Suo compito fondamentale è quello di promuovere confronti, verifiche e collaborazioni con l'Azienda per dare voce alle richieste e ai rilievi degli utenti.

Il questionario di soddisfazione dell'utenza

La soddisfazione percepita dagli ospiti e dai loro familiari costituisce uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta. Pertanto la Azienda procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti della struttura dei questionari di gradimento. I questionari, una volta compilati, debbono essere inseriti in apposita cassetta ubicata nell'ingresso dell'Azienda, in modo tale da garantire l'anonimato.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dall'U.O. Economico-Finanziaria, trasmessi al C.d.A. in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici nell'ottica di un miglioramento del servizio svolto.

I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente divulgati presso l'utenza, i loro familiari ed il personale della struttura e diffusi all'esterno mediante pubblicazione in bacheca.

Reclami, suggerimenti, ringraziamenti

Qualunque fruitore dei servizi esposti nella presente Carta dei Servizi (ospite, familiare, conoscente, ecc.) ha la possibilità di inoltrare segnalazione di disservizi e suggerimenti, compilando gli appositi moduli, reperibili presso l'Ufficio Amministrativo e possono essere restituiti tramite servizio postale oppure consegnati a mano all'Ufficio Amministrativo. E' possibile utilizzare, inoltre, la cassetta "Richieste, segnalazioni, reclami, ringraziamenti" presente presso l'ingresso della Azienda.

Le risposte alle segnalazioni saranno fornite, anche tramite convocazione e colloquio con l'interessato, entro 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione. Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

In fondo all'anno, l'Ufficio trasmette al C.d.A. una relazione annuale sull'analisi delle segnalazioni/elogi ricevuti nel corso dell'anno, sul numero e sulla loro tipologia, nonché sull'esito delle indagini effettuate e sugli eventuali correttivi adottati sugli elementi emersi come critici per tradurli in azioni correttive e migliorative del servizio svolto.

11 – DISPOSIZIONI FINALI

Una copia della presente Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli ospiti e ai loro familiari che sono ammessi all'A.S.P. "S. Domenico" e a tutti coloro che la richiedono.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente Carta dei Servizi si rinvia al Regolamento Interno di Funzionamento, agli altri Regolamenti della struttura e alle normative vigenti in riferimento ai servizi sociosanitari.

Ogni revisione della Carta dei servizi è approvata dal C.d.A, aggiornata quella esposta nella bacheca della struttura e diffusa ai clienti.

E' presente presso l'Ufficio amministrativo un registro dove viene annotata la avvenuta consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno ed ogni aggiornamento ad ogni utente, familiare od a chiunque ne faccia richiesta.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI O I LORO FAMILIARI

Gentile ospite o familiare

Per migliorare i nostri servizi abbiamo predisposto un questionario per misurare la Sua soddisfazione in qualità di utente o, se Lei è in grado di rispondere personalmente, di un suo parente.

La preghiamo di esprimerci il Suo prezioso parere rispondendo con la massima sincerità alle domande che seguiranno.

Il questionario, uno per ogni utente, potrà essere compilato e restituito in forma anonima, depositandolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso della struttura.

AssicurandoLe la massima riservatezza e l'anonimato La ringraziamo per la collaborazione.

SEGNI CON UNA X IL PALLINO CORRISPONDENTE ALLA RISPOSTA PRESCELTA:**a) L'ospite è**

maschio

femmina

b) Vive nella R.S.A. da:

meno di sei mesi

da sei mesi a due anni

da due anni a quattro anni

più di quattro anni

c) Per quali motivi ha scelto l'A.S.P. S.Domenico:

per l'importo della retta

per la qualità del servizio

per la vicinanza

per passa parola

perchè il primo posto disponibile

altro _____

d) Rispetto alla Sua esperienza o all'esperienza del Suo familiare ospitato, che cosa pensa rispetto a:

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
1. Il servizio di assistenza infermieristica	(4)	(6)	(8)	(10)
2. Il servizio di assistenza Diretta alla persona	(4)	(6)	(8)	(10)
3. Il servizio animazione	(4)	(6)	(8)	(10)
4. Il servizio di fisioterapia	(4)	(6)	(8)	(10)
5. Il servizio di pulizia Degli ambienti	(4)	(6)	(8)	(10)
6. Il servizio mensa	(4)	(6)	(8)	(10)
7. Il servizio lavanderia e Cura degli indumenti	(4)	(6)	(8)	(10)
8. Il servizio amministrativo	(4)	(6)	(8)	(10)
9. Il modo in cui è stato accolto	(4)	(6)	(8)	(10)
10. La disponibilità del personale a fornire informazioni	(4)	(6)	(8)	(10)

“S. Domenico”

Carta dei Servizi

Revisione n°00 28.10.2010

11. Il rapporto umano con il personale	(4)	(6)	(8)	(10)
12. La relazione con gli altri residenti	(4)	(6)	(8)	(10)
13. Il rispetto della riservatezza e del pudore	(4)	(6)	(8)	(10)
14. Lo spazio personale a disposizione	(4)	(6)	(8)	(10)
15. L'aspetto e l'arredamento della camera da letto	(4)	(6)	(8)	(10)
16. L'aspetto e l'arredamento degli altri ambienti	(4)	(6)	(8)	(10)
17. La luminosità, la temperatura, la ventilazione degli ambienti	(4)	(6)	(8)	(10)
18. La comodità dei bagni	(4)	(6)	(8)	(10)
19. Le possibilità di svago	(4)	(6)	(8)	(10)

Indichi 5 aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

-1
-2
-3
-4
-5

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

Il questionario è stato compilato da:

L'ospite 0
 Un familiare 0

RECLAMO PRESENTATO DA:

(nome e cognome) Sig./Sig.ra	
(indirizzo) Via	n°
Comune	Tel.
Data della presentazione del reclamo	

Il reclamo arriva da:	<input type="checkbox"/> <i>utente diretto (ospite)</i>
	<input type="checkbox"/> <i>utente indiretto (familiare)</i>
	<input type="checkbox"/> <i>altro</i> _____

Il reclamo si riferisce al servizio di: _____
--

Ricevuto da _____ per via:
<input type="checkbox"/> <i>telefonica</i> <input type="checkbox"/> <i>fax</i> <input type="checkbox"/> <i>posta elettronica</i> <input type="checkbox"/> <i>verbale</i>
<input type="checkbox"/> <i>postale o lettera a mano</i> <input type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i> _____

OGGETTO DEL RECLAMO (DESCRIZIONE)

VALUTAZIONE DEL RECLAMO

Indagine affidata a:
Apertura dell'indagine <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Motivazione (della non apertura dell'indagine)

CONTENUTO DELLA RISOLUZIONE (descrizione)

Firma del responsabile della risoluzione del reclamo

COMUNICAZIONE DELLA RISOLUZIONE ALL'INTERESSATO

<input type="checkbox"/> Comunicare a voce all'interessato
<input type="checkbox"/> Trasmettere risposta scritta all'interessato

Firma del respons. della comunicazione della risoluzione del reclamo

Informativa sul trattamento dei dati personali ex D.Lgs. 196/03 - 13.

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso la struttura. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in ns. possesso, le modalità e finalità di trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi parzialmente o totalmente al trattamento. Titolare del trattamento è A.S.P. S. Domenico con sede in Pescia, Via Colle dei Fabbri, 8.

Dichiaro di aver presa visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali, coerentemente all'informativa di cui sopra.

L'ELOGIO/SUGGERIMENTO PRESENTATO DA:

(nome e cognome) Sig./Sig.ra	
(indirizzo) Via	n°
Comune	Tel.
Data della presentazione dell'elogio/suggerimento	

L'elogio/suggerimento arriva da:	<input type="checkbox"/> <i>utente diretto (ospite)</i>
	<input type="checkbox"/> <i>utente indiretto (familiare)</i>
	<input type="checkbox"/>
altro _____	

L'elogio/suggerimento si riferisce al servizio di: _____

Ricevuto da _____ per via:
<input type="checkbox"/> <i>telefonica</i> <input type="checkbox"/> <i>fax</i> <input type="checkbox"/> <i>posta elettronica</i> <input type="checkbox"/> <i>verbale</i>
<input type="checkbox"/> <i>postale o lettera a mano</i> <input type="checkbox"/> <i>altro</i> (specificare) _____

MOTIVAZIONE

<input type="checkbox"/> <i>elogio</i>	<input type="checkbox"/> <i>suggerimento</i>
--	--

DESCRIZIONE

Firma

Informativa sul trattamento dei dati personali ex D.Lgs. 196/03 - 13.

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso la struttura. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in ns. possesso, le modalità e finalità di trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi parzialmente o totalmente al trattamento. Titolare del trattamento è A.S.P. S. Domenico con sede in Pescia, Via Colle dei Fabbri, 8.

Dichiaro di aver presa visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali, coerentemente all'informativa di cui sopra.