

INDICE

CHI SIAMO

- Breve *storia* dell'ente
- Amministrazione e direzione
- Le strutture residenziali (*indirizzo, ricettività, numero telefonico*)

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

GLI OBIETTIVI PRINCIPALI

I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

I SERVIZI OFFERTI

- Servizi specifici
- Servizi generali

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- Come accedere al servizio
- Costi
- Dal regolamento (*orari; regolamentazione visite..*)

LE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

- Gli standard di qualità

COME RECLAMARE

COME SEGNALARE EVENTUALI SUGGERIMENTI

CHI SIAMO

Breve storia dell'Ente

L'Ospedale Civile di Busca ha le sue origini nella seconda metà del 1600. Infatti già nel 1680 cominciò a funzionare un Ospedale, che nel 1694 per opera della Confraternita della S.S Trinità ottenne con Bolla Pontificia l'erezione in Ente Religioso che prese il nome di "Ospedale dei Poveri Infermi" e operò sotto la direzione della stessa Confraternita.

La sede primitiva fu in alcuni locali di proprietà della stessa Confraternita attigui alla Chiesa della Rossa, ma già verso la metà del 1700 si prospettò la costruzione di una sede più grande in grado di soddisfare le nuove e maggiori esigenze che si andavano creando nel paese.

Così fu redatto un progetto e fu individuata l'area per la costruzione del nuovo Ospedale in un prato di proprietà dei Camaldolesi dell'Eremo vicino all'attuale Villa Bafile luogo in cui tutt'ora si trova l'edificio.

Così il piccolo Ospedale di Busca a fine secolo cominciò a funzionare e a svolgere la propria attività di cura dei malati, incurabili e degli abbandonati aggregandosi alla locale Congregazione di Carità.

Solo nel 1938 l'Ospedale assume un'autonomia propria diventando Ospedale Civile di Busca ed operando il decentramento dalla Congregazione di Carità.

Successivamente con R.D. 30/09/1938 n. 1631 viene convertito in “Infermeria per malati acuti”. L’Istituzione comincia a svolgere un ruolo più sanitario, viene infatti dotata di reparti per il ricovero e cura di pazienti con patologie diverse e nasce anche il reparto maternità attivo fino agli anni settanta. Agli inizi degli anni ’80 con la riforma del Servizio Sanitario Nazionale e l’istituzione delle U.S.L. che avevano il compito di gestire le funzioni socio-assistenziali questo Ente è stato riconvertito in una struttura socio residenziale per pazienti non autosufficienti che non possono essere assistiti al proprio domicilio. L’Ente è sopravvissuto anche grazie alle donazioni di benefattori privati che con i loro patrimoni hanno permesso di eseguire nei tempi tanti lavori di sistemazione dell’edificio. Fra questi ricordiamo le figure dell’Ing. FERRERO, della Sig.ra BARGIS e per ultima la Sig.ra AIMAR Maria.

L’istituzione ha dovuto pertanto adeguare i locali e gli spazi comuni agli standard fissati dalla Regione Piemonte ed ha avuto accesso ai finanziamenti ex art. 20 legge 86/88 operando negli anni 1998 – 1999 la globale ristrutturazione dell’edificio ospedaliero. La sede dell’Ente è rimasta invariata ed è ubicata nel centro cittadino vicino alla sede distrettuale del poliambulatorio A.S.L.. A pochi passi si trova la sede del Comune di Busca e verso il centro la sede dell’Istituto SS. Annunziata di Busca struttura residenziale.

La struttura è autorizzata al funzionamento in regime definitivo con Deliberazione del Direttore Generale n. 2670 del 31.12.2008 e convenzionata con l'A.S.L. CN1. La struttura è parimenti accreditata in regime definitivo con Deliberazione del Direttore Generale n. 688 del 28.12.2010 ai sensi della D.G.R. 25-12129 del 14.09.2009.

Il sistema di Gestione della Qualità della Struttura ISO 9001 è certificato da un Organismo di Certificazione ACCREDITATO.

Sede: Piazza Regina Margherita, 10
12022 BUSCA

Telefono e Fax: 0171/945151

Codice Fiscale: 80003930049

Partita Iva: 00979120045

Servizio di Tesoreria: BANCA DI CREDITO
COOPERATIVO DI CARAGLIO

Agenzia di Busca

Piazza Savoia, 1

IBAN IT36 0 08439 46050 000050802004

AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE:

L'Ospedale Civile di Busca è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza.

E' retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 Membri di cui 1 Presidente che durano in carica 5 anni e sono nominati dalla Provincia di Cuneo e dal Comune di Busca.

La conduzione dell'Ente è affidata all'Ufficio Amministrativo composto dal Segretario - Direttore, dal Collaboratore Amministrativo e dall'Esecutore Amministrativo.

Oggi si presenta come Residenza Sanitaria Assistenziale con una disponibilità di:

- 50+2 posti letto R.S.A. in convenzione con l'A.S.L. del territorio
- 2 posti letto R.A non in convenzione per utenti parzialmente autosufficienti

L'organico è composto da:

- Segretario Direttore responsabile della struttura
- Direttore Sanitario
- Infermieri
- Coordinatore area socio-sanitaria
- Coordinatore area socio-assistenziale
- Collaboratore amministrativo
- Esecutore amministrativo
- Fisioterapista
- Psicologo
- Educatore professionale
- Operatori Socio Sanitari
- Operaio generico

Il servizio di culto è svolto dal Cappellano dell'Ente.

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni Pubbliche che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra istituzione e cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Ente ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del cittadino al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Eguaglianza ed imparzialità:

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singola persona.

2. Continuità:

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Data la natura del servizio le Residenze, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei Servizi, si impegnano a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie, anche avvalendosi del collegamento di rete tra le strutture firmatarie della presente Carta.

3. Partecipazione:

La persona anziana è protagonista del servizio ed è a lui che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale.

4. Efficacia ed efficienza:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi. A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nelle strutture.

GLI OBIETTIVI PRINCIPALI

- garantire spazi e tempi di partecipazione affinché la persona ospite sia protagonista;
- approccio globale alla persona, tramite progetti individuali, per il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità psico-fisiche della persona anziana;
- garantire un'alta qualità di vita attraverso la ricerca del Benessere della persona;
- garantire il rispetto e il soddisfacimento dei bisogni relazionali, di salute, di sicurezza della persona ospite;
- garantire la qualità dell'assistenza prestata tramite la formazione permanente del personale, al fine di sviluppare le capacità di intervento assistenziale, di lavoro in equipe di relazione con l'ospite;
- impegno delle Amministrazioni delle Strutture affinché le stesse si “aprano” al territorio diventando erogatori di servizi per l'intera comunità.

I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

1. Diritto all'informazione e alla chiarezza:

le Strutture assistenziali assicurano la piena informazione degli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi.

Gli ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore:

2. Diritto alla sicurezza:

gli ospiti hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale e di poter contare sul personale anche per quanto riguarda la vita di relazione e per la tutela globale della persona. Ogni ospite deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento dell'ingresso nella Struttura:

3. Diritto alla qualità:

il Personale è tenuto a trattare gli Ospiti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Ogni Ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori in modo da realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psico-fisico della persona.

4. Diritto alla parità di trattamento:

Ogni Ospite ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli Ospiti della struttura. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della struttura.

Pertanto del principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattato in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta, compatibilmente con il trattamento che deve essere erogato a tutti gli ospiti.

Da quanto sopra ne deriva che il servizio erogato nella Struttura socio-assistenziale deve essere imparziale, obiettivo ed equilibrato per tutti gli Ospiti, in base a quanto previsto nelle finalità della struttura e in base a quanto l'organizzazione del servizio può assicurare.

5. Diritto alla normalità e continuità

Il servizio che viene erogato nella struttura deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita del domicilio assicurando anche quella sfera di “privacy” personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

6. Diritto alla famiglia:

ogni persona ospite della struttura residenziale ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, anzi si auspica e si privilegia lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri famigliari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio.

7. Diritto alla scelta:

ogni persona ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione della suppellettili nella propria camera, di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze stesse del servizio.

8. Diritto alla partecipazione:

ogni ospite ha diritto di esprimersi, nel diritto di dignitosa e rispettosa convivenza nella comunità delle persone presenti nella Struttura, di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della Residenza.

9. Diritto all'efficienza ed efficacia:

ogni persona ha diritto di veder assicurate prestazioni di servizi professionali e qualificate.

10. Diritto al volontariato:

il servizio favorisce e sviluppa varie forme di volontariato all'interno della struttura ritenendolo valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone.

Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della struttura in accordo con il personale e i dirigenti del servizio.

11. Diritto al futuro:

ogni ospite, in qualsiasi situazione di salute, ha diritto a trascorrere la propria vita conservando la sua dignità di persona, ricevendo tutta l'attenzione e l'assistenza necessaria.

SERVIZI SPECIFICI

Vitto: Il servizio di ristorazione è dato in appalto ad una ditta esterna che utilizza le attrezzature e la cucina interna dell'Ente.

Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti nei nuclei con il seguente orario:

- *Colazione* dalle ore 08.00 alle ore 08.30
- *Pranzo* dalle ore 11.45 alle ore 12.30
- *Merenda* dalle ore 16.00 alle ore 16.30
- *Cena* dalle ore 18.00 alle ore 18.30

Il menù è articolato su sette giorni per ognuno dei quali sono presenti piatti diversi con variazioni stagionali. Esistono menù personalizzati a seconda delle necessità degli utenti.

Il personale O.S.S. della struttura provvede all'assistenza ai pasti per gli ospiti residenti.

Alloggio: Reparto RSA

- *Camere totali n. 26 a 02 letti.*

Tutte le camere sono dotate di ossigeno centralizzato, servizi igienici con dispositivo di chiamata. In tutte le camere ci sono armadi personali per gli ospiti, comodini, un tavolino e 2 poltroncine. E' possibile installare un apparecchio radiotelevisivo e il collegamento con telefono interno.

Reparto RA

➤ *Camere totali n. 01 a 02 letti.*

Tutte le camere sono dotate di ossigeno centralizzato, servizi igienici con dispositivo di chiamata. In tutte le camere ci sono armadi personali per gli ospiti, comodini, un tavolino e 2 poltroncine. E' possibile installare un apparecchio radiotelevisivo e il collegamento con telefono interno.

Orario al Pubblico: L'orario di accesso alla struttura è fissato nella fascia oraria 08,00 – 21,00 tutti i giorni della settimana.

Servizio Infermieristico: Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica nella seguente fascia oraria:

➤ *dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dalle ore 21.00 alle ore 07.00*

per tutti i giorni della settimana.

Assistenza Medica: Gli ospiti usufruiscono del servizio di medicina garantito dai medici di base di libera scelta e dell'assistenza specialistica fornita dall'ASL di competenza.

Assistenza Infermieristica: E' garantita da Infermieri iscritti al relativo ordine professionale ed agiscono sulla base sulla base e in collaborazione con i Medici di medicina generale e specialisti applicando i piani assistenziali individualizzati redatti dall'Unità di Valutazione Interna.

Assistenza socio – assistenziale: E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati rispettando specifici protocolli. Sono disponibili 4 bagni protetti per l'igiene.

Servizio di Fisioterapia: Gli ospiti usufruiscono di un servizio di fisioterapia svolto da personale qualificato sei volte a settimana secondo l'orario di volta in volta esposto nella bacheca di reparto.

Servizio di Animazione: Gli ospiti usufruiscono di un servizio di animazione svolto da personale qualificato quattro volte a settimana secondo l'orario di volta in volta esposto nella bacheca di reparto.

Servizio di Lavanderia: Il servizio di lavanderia è appaltato a ditta esterna, vengono forniti all'ospite la biancheria letto, biancheria bagno, tovagliato vario. Inoltre l'Ente garantisce il servizio di lavaggio indumenti personali per gli ospiti che lo richiedono.

Servizio di parrucchiere: Il servizio viene svolto da professionista esterno, mediamente sono previsti 4 interventi per ospite all'anno.

Assistenza Religiosa: Il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti della Parrocchia di Busca.
La Santa messa viene celebrata una volta la settimana come da calendario affisso nella bacheca di reparto.

Ufficio Relazioni con il Pubblico: L'URP, presso l'Ufficio dell'Ente (piano terreno sul lato sinistro dell'atrio d'ingresso) ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura. L'URP è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00.

Apparecchi radio e tv: Nella propria stanza si possono usare apparecchi radio e tv collegati all'impianto di antenna centralizzato. L'ospite che usi in istituto l'apparecchio radio o tv deve darne comunicazione alla Rai sede Regionale per il Piemonte via Verdi n. 16 10124 Torino e non è più tenuto al pagamento del canone, poiché corrisposto cumulativamente dall'Ente.

SERVIZI GENERALI

Sale da Pranzo: Il piano RSA ed il piano RA sono dotati rispettivamente di sala da pranzo.

Sala Tv: Il piano è dotato di sala TV a libero accesso degli ospiti.

Sala Polivalente: Presente nel nucleo RSA per attività di animazione aperta a tutti gli ospiti.

Palestra interna: Al piano secondo è presente una palestra attrezzata per le attività motorie degli ospiti.

Chiesa: Nella struttura è presente al piano terreno la chiesa per le funzioni religiose ed un servizio di filodiffusione per gli utenti che desiderano rimanere nelle camere durante la funzione religiosa.

Giardino Interno: Nella struttura è presente un giardino interno aperto a disposizione per gli ospiti. L'area è attrezzata con ombrelloni e panchine.

Custodia Valori: La custodia valori è affidata all'ufficio presente alla sede dell'Ente.

LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Come accedere al servizio:

Gli accessi alla Struttura sono distinti per gli ospiti convenzionati con l'ASL CN1 per RSA e per gli ospiti non convenzionati che vogliono accedere ai reparti RSA e RA.

Per ottenere il convenzionamento e l'accesso ai reparti RSA della struttura l'utente o chi per esso deve presentare la domanda presso l'Unità di Valutazione Geriatrica del distretto di appartenenza.

L'ufficio in parola provvederà ad attivare le fasi necessarie per l'istruttoria della domanda (visita del paziente, valutazione, inserimento nella graduatoria).

L'ospite verrà inserito in una graduatoria e contattato direttamente dal servizio ASL non appena si saranno resi disponibili dei posti letto presso la struttura.

Per accedere ai posti letto non convenzionati dei reparti sopra elencati, occorre presentare la domanda all'ufficio di Segreteria dell'Ospedale situato al piano terreno sul lato sinistro dell'atrio di ingresso.

La modulistica deve essere richiesta al Segretario – Direttore e deve essere corredata dalla scheda informativa sanitaria relativa all'ospite. Le domande saranno inserite in una graduatoria in base alla data di presentazione. L'ospite o i parenti sono contattati direttamente dalla Segreteria dell'Ente.

Ingresso in struttura:

Quando è stata accolta la domanda e si è reso disponibile un posto, l'ospite e i parenti vengono contattati dalla Direzione per la visita della struttura e della camera.

Quindi si passa al momento dell'inserimento, concordando con l'ospite o i parenti la data di ingresso e consegnando la modulistica per la presentazione dei documenti e formalizzando il contratto di ospitalità.

La Responsabile del servizio socioassistenziale e l'Infermiera del reparto si occupano dell'inserimento nel reparto operano nel seguente modo:

- spiegano in modo semplice come funziona la Struttura: i vari orari dei pasti, l'alzata del mattino ecc;
- chiedono all'ospite come vuole essere chiamato ed in quale persona;
- presenta l'eventuale vicino di letto sottolineando le sue abitudini più evidenti;
- indicano la posizione del bagno;
- spiegano a chi rivolgersi ed in quale modo (campanelli, telefono) in caso di bisogno;
- sistemano eventuali oggetti personali particolarmente cari all'ospite: fotografie, ritratti, quadri, soprammobili ecc. scelti con il parente;

- studiano idonea collocazione a tavola;
- motivano sufficientemente i familiari evidenziando l'importanza della loro presenza sia nei primi giorni che in quelli successivi;
- raccolgono le informazioni necessarie per offrire da subito la migliore assistenza all'ospite e per segnalare eventuali problematiche da sviluppare nel Piano di Assistenza Individualizzato.

L'URP produce tutta la documentazione prevista per la corretta gestione dell'ospite (Schede terapia, ...).

Attenzioni Particolari:

- dare senso di sicurezza
- dare informazioni chiare e precise
- dare importanza alle cose personali dell'Ospite
- dare all'utente il tempo di ambientarsi
- cercare di soddisfare al massimo le abitudini dell'Ospite
- i lavori che dovrebbero essere fatti dall'operatore assistenziale che partecipa all'inserimento saranno eseguiti in altro momento o turno.

COSTI

L'ospite è tenuto al pagamento della quota tariffaria stabilita periodicamente dal Consiglio di Amministrazione, le diarie sono differenziate per i diversi reparti.

Per i posti letto in convenzione sono autorizzate dall'ASL di competenza che provvede al pagamento della quota definita dalla normativa regionale. A carico dell'ospite rimane la quota rimanente.

La quota tariffaria a carico dell'utente, qualora ne ricorrano i requisiti previsti dalla normativa regionale, potrà essere parzialmente integrata dal Consorzio Socio Assistenziale del territorio a seguito della domanda da redigere a cura dell'utente.

Gli ospiti non convenzionati sono tenuti al pagamento delle diarie stabilite dal Consiglio di Amministrazione per intero secondo listini specifici.

ORARI

Tutti gli ospiti sono tenuti ad osservare il silenzio nei seguenti orari:

nei locali comuni dalle ore 22,00 alle ore 06,00

nella propria camera dalle ore 13,00 alle ore 14,30
dalle ore 21,00 alle ore 07,00

VISITE

Le visite dei familiari non devono assolutamente disturbare la quiete, il riposo degli altri Ospiti e il lavoro degli operatori

Le visite devono essere effettuate durante l'orario di apertura della struttura e preferibilmente dalle ore 08,00 alle ore 21.00 ad eccezione dei casi di assistenza obbligatoria.

L'istituto è aperto a chiunque voglia frequentarlo nel rispetto di chi vi risiede.

I cittadini di Busca, le organizzazioni sociali, le forze politiche hanno libero accesso alla struttura.

SERVIZI SPECIFICI

MENU' ARTICOLATO SU 7 GIORNI	SI	<u>ORARIO COLAZIONE :</u> DALLE ORE 08,00 ALLE ORE 08,30 <u>ORARIO PRANZO:</u> DALLE ORE 11,45 ALLE ORE 12,30 <u>ORARIO MERENDA:</u> DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 16,30 <u>ORARIO CENA:</u> DALLE ORE 18,00 ALLE ORE 18,30
MENU' PERSONALIZZATO	SI	
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	SI	DALLE ORE 08,00 ALLE ORE 20,00 DALLE ORE 21,00 ALLE ORE 07,00
ASSISTENZA MEDICA	SI	MEDICI DI BASE DI LIBERA SCELTA MEDICI SPECIALISTI DELL'A.S.L. DI COMPETENZA
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SI	SEI VOLTE A SETTIMANA SECONDO ORARIO ESPOSTO IN BACHECA DI REPARTO
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	SI	CINQUE VOLTE A SETTIMANA SECONDO ORARIO ESPOSTO IN BACHECA DI REPARTO
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE	SI	SVOLTO DA PERSONALE OSS FUORI SERVIZIO O AFFIDATO A PROFESSIONISTI ABILITATI
SERVIZIO DI LAVANDERIA	SI	AFFIDATO A DITTA ESTERNA
ASSISTENZA RELIGIOSA	SI	AFFIDATO ALLA PARROCCHIA DI BUSCA: SANTA MESSA CELEBRATA UNA VOLTA LA SETTIMANA

RIEPILOGO DEI SERVIZI GENERALI

CAMERE SINGOLE CON BAGNO	SI	10%
CAMERE A DUE LETTI CON BAGNO	SI	90%
SALA TV	SI	
CUCINETTA DI NUCLEO	SI	
LOCALE TISANIERA	SI	
SALA DA PRANZO	SI	
SALA POLIVALENTE	SI	
CHIESA	SI	
SERVIZI EXTRA (PARRUCCHIERE, PEDICURE, MASSAGGIATORI,)	SI	
GIARDINO INTERNO	SI	
CUSTODIA VALORI	SI	

LE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

In questa Carta dei servizi si è affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito del proprio servizio prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come viene percepita dall'ospite, dall'operatore e dalle famiglie.
2. la qualità così come viene prodotta (standard di qualità).

1- Lo strumento che utilizziamo per rilevare la qualità percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del cliente. Contemporaneamente, anche agli operatori della struttura viene somministrato un questionario per comprendere il punto di vista interno del servizio. Il confronto tra i questionari consente di rilevare in modo articolato le diverse percezioni della qualità del servizio, sia da parte dei diretti beneficiari (anziano e/o famiglia) che da parte degli operatori, andando ad incidere proprio sulle aree di crescita e di sviluppo possibile, quindi in direzione di un miglioramento del servizio erogato.

2 - Nelle pagine seguenti vengono illustrati gli standard di qualità intesi come livelli qualitativi medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio s'è posto. A partire da questi sono stati individuati una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

Di seguito riportiamo i nostri indicatori chiave di prestazione ed il loro metodo di misurazione:

OBIETTIVI DI QUALITA' DI SISTEMA			
ATTIVITA'	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	AVERE CLIENTI SODDISFATTI	QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE	DIREZIONE
CONFORMITA' DEI SERVIZI	SERVIZI CONFORMI AI REQUISITI RICHIESTI	RECLAMI CLIENTI	DIREZIONE

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI PROCESSI				
COD.	PROCESSO	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILE
SP 01	PROGETTAZIONE PAI	AVERE PROGETTI CONTROLLATI E CONFORMI	% PAI NON VALIDATI	DIREZIONE SANITARIA
SP 02	ASSISTENZA INFERMIERISTICA	ASSICURARE CURE ADEGUATE ALLE PRESCRIZIONI MEDICHE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELL'ESECUZIONE DELL'ASSISTENZA	INFERMIERI PROFESSIONALI
SP 03	ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE DI ADDESTRAMENTO	DIREZIONE
SP 04	ASSISTENZA TUTELARE	FORNIRE UN ADEGUATO SERVIZIO DI ASSISTENZA	NON CONFORMITA' RILEVATE NEL SERVIZIO	OPERATORI
SP 05	TERAPIA OCCUPAZIONALE	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA SOCIALIZZAZIONE E MOBILITA' RESIDUA	GRADO DI PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	EDUCATORE PROFESSIONALE
SP 06	PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	AVERE PASTI CONFORMI ALLE SPECIFICHE ED APPREZZATI DAGLI OSPITI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE E N° RECLAMI RELATIVI	CUCINA

SP 07	APPROVVIGIONAMENTI	AVERE PRODOTTI CONFORMI AI REQUISITI	NON CONFORMITA' AL CONTROLLO ACCETTAZIONE IN RELAZIONE AGLI ORDINI EMESSI	DIREZIONE
SP 08	TERAPIA RIABILITATIVA	MANTENIMENTO E/O MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE E AUTONOMIA	SCALA DI VALUTAZIONE	FISIOTERAPISTA
SP 09	INSERIMENTO OSPITI RESIDENTI	AVERE PRESENZE ADEGUATE ALLA DISPONIBILITA' DELLA STRUTTURA	N° GIORNATE POSTI LETTO OCCUPATI X TIPOLOGIA ----- --- X 100 N° POSTI LETTO X REPARTO X 365	DIREZIONE
SP 10	PULIZIE LOCALI	AVERE LOCALI PULITI E SANIFICATI SECONDO I LIVELLI PREVISTI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE NEL PERIODO	OPERATORI PULIZIE
SP 11	GESTIONE SISTEMA QUALITA'	AVERE UN SISTEMA QUALITA' EFFICACE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELLE VERIFICHE INTERNE	RESPONSABILE QUALITA'
SP 12	LAVANDERIA	CONSEGNARE AI REPARTI CAPI PULITI E NON AVERE RECLAMI PER PERDITE E AVARIE	N° N.C. SEGNALATE DAI REPARTI N° RECLAMI PER PERDITE / AVARIE	LAVANDERIA

COME RECLAMARE

Le procedure del reclamo

Tutte le persone interessate possono esercitare il proprio diritto al reclamo secondo le seguenti modalità:

- le istanze devono essere formulate per iscritto e devono contenere tutti gli elementi necessari per esaminare la pratica;
- le segnalazioni anonime non verranno prese in considerazione.

La risposta al reclamo è immediata in caso di segnalazioni riguardanti situazioni di semplice soluzione, nei casi più complessi è necessario istituire la seguente procedura:

- il reclamo viene ricevuto dal funzionario preposto;
- il medesimo svolge l'istruttoria preliminare dell'istanza;
- richiede agli interessati i chiarimenti e le integrazioni ritenute necessarie;
- contatta il personale responsabile di reparto;
- informa il cittadino dell'esito dell'istruttoria, di norma entro 30 giorni dal ricevimento ed annotazione della richiesta; quando non possa essere rispettato il termine dei 30 giorni, ne comunica all'interessato le ragioni.

COME SEGNALARE EVENTUALI SUGGERIMENTI

Scheda segnalazioni e reclami

All'Ufficio Relazioni
con il Pubblico

Gentile Signora/Signore

Con questa scheda Lei ha l'opportunità di esprimere le sue osservazioni o suggerimenti o di presentare reclamo per il trattamento ricevuto nella nostra struttura.

La Sua collaborazione sarà tenuta in considerazione per migliorare la qualità dei nostri servizi o per superare l'eventuale disservizio occorsoLe.

Massima riservatezza è garantita su tutte le informazioni da noi ricevute.

Sig./Sig.ra _____

Abitante in _____

Telefono _____

Oggetto della segnalazione o del reclamo:

(luogo e data)

(firma)

Ricevuta il _____ dall'operatore _____