



Carta dei Servizi

***Residenza per anziani con servizi
ad alta qualità assistenziale, sanitaria ed alberghiera.***



i Girasoli

Residenza per Anziani



Gentile Cliente,

Le presentiamo la carta dei servizi della Residenza per Anziani “i Girasoli” che le permetterà di conoscere la struttura, ciò che offre, gli obiettivi che intendiamo raggiungere attraverso l'erogazione di servizi di qualità. La invitiamo a conoscerci per scegliere e verificare.

La Residenza i Girasoli srl

Residenza per anziani i Girasoli

La Residenza “i Girasoli”, è una struttura scio-sanitaria, sorta nel 2003 a Predappio, nell'immediata vicinanza del centro storico, in una zona tranquilla e immersa nel verde, a pochi chilometri da Forlì. Nel totale rispetto della natura, l'edificio è costruito con materiale ecocompatibile e dotato di impianti per il risparmio energetico e per la produzione di energia alternativa pulita (fotovoltaico). Circondata da un'ampia area esterna, la struttura è realizzata su un unico livello, annullando per i propri ospiti il rischio di barriere architettoniche.

Organizzata su livelli di assistenza socio-sanitaria diversificati a carattere residenziale e semiresidenziale, è destinata all'accoglienza di persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Tutte le camere, (n. 22 doppie e n. 21 singole) spaziose e confortevoli, dispongono di letti articolati, bagni e servizi igienici attrezzati, impianto TV, ventilazione e riciclo dell'aria e condizionamento nelle sale comuni. Dispone di una moderna palestra, salone per le cure estetiche, sala pranzo, ampio soggiorno con spazio animazione, e numerosi spazi usufruibili da utenti e famiglie, come la grande hall, area dedicata alla socializzazione.

Gli ambienti interni sono particolarmente curati e studiati in modo da garantire spazi di privacy a disposizione dell'utenza e delle famiglie, sia all'interno dei nuclei, sia nelle aree comuni. Elemento di grande importanza è, inoltre, l'area verde che circonda la struttura, sulla quale è stato progettato un ampio e fruibile giardino, finalizzato all'accoglienza di persone affette da demenza senile ed anche ad altri ospiti per la coltivazione di un significativo orto pensile.



I nostri obiettivi

- Miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte alle persone anziane, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- Stesura e aggiornamento di progetti individuali di assistenza dell'anziano per migliorare la qualità di vita all'interno della Residenza;
- Assistenza qualificata attraverso la formazione e l'aggiornamento costante del personale;
- Apertura della Residenza alla città e al contesto sociale esterno per creare un'integrazione e un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante (associazioni, comitati di quartieri, Pro loco, scuole, ecc);
- Diffusione di una cultura sulla persona anziana e sui servizi per la terza età;
- **I servizi offerti dalla Residenza hanno ottenuto la certificazione di Qualità ISO 9001, principale strumento per il miglioramento continuo e per il perseguimento dell'eccellenza negli standard di servizio. A tale scopo e' stato nominato un Responsabile della Qualità.**



Centro Diurno Assistenziale

Che cosa e'	E' un servizio semiresidenziale socio-sanitario di ambito distrettuale che assiste, a sostegno delle famiglie, anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti, attuando programmi di riabilitazione e socializzazione.
A chi si rivolge	Accoglie persone anziane, anche non autosufficienti. Risponde ai bisogni delle famiglie impossibilitate ad accudire un familiare anziano nelle ore diurne.
Servizi offerti	Offre all'anziano un ambiente di vita accogliente nel quale può intrecciare rapporti con altre persone e svolgere piccole attività manuali.
Modalità di accesso	Bisogna rivolgersi all'ufficio amministrativo e/o al Coordinatore di struttura, al quale sarà presentata la domanda di accesso. Alla domanda segue una valutazione multidimensionale delle condizioni dell'anziano. Si procede quindi all'inserimento dell'ospite nel Centro Diurno.
Ingresso	Prima dell'ingresso, il Coordinatore, coadiuvato dal Responsabile delle attività assistenziali (RAA) e dal Responsabile delle attività sanitarie acquisisce informazioni utili sullo stile di vita dell'anziano, le sue abitudini, i bisogni assistenziali e sanitari. Si consiglia una visita al Centro da parte dell'anziano e dei suoi familiari per prendere visione dell'ambiente e conoscere le figure professionali di riferimento.
Presa in carico	L'ospite, al suo arrivo, viene accolto dal Coordinatore e dagli operatori, i quali illustrano l'organizzazione del Centro, i servizi offerti e le attività svolte. Si concordano con i familiari le modalità per un graduale inserimento nel Centro.
Posti disponibili	10



Casa Residenza Anziani

Che cosa e'	E' un servizio residenziale volto ad assicurare trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base tesi al riequilibrio di condizioni deteriorate ed al mantenimento delle residue capacità funzionali sia a livello intellettuale sia a livelli fisico.
A chi si rivolge	Accoglie persone anziane non autosufficienti di grado medio ed elevato. Il servizio può essere gestito anche in rapporto di accreditamento con l'Ausl. E' destinata ad anziani non assistibili nel proprio ambito familiare.
Servizi offerti	Offre assistenza tutelare, socio-assistenziale, medica, infermieristica e riabilitativa per il recupero, il mantenimento e il miglioramento delle condizioni di salute e di benessere della persona anziana. La Residenza è suddivisa in nuclei, in ognuno dei quali sono accolte persone anziane con bisogni sanitari e assistenziali omogenei.
Modalità di accesso	La procedura di accesso alla Casa Residenza Anziani per quanto concerne i posti accreditati ed i ricoveri di sollievo, viene definita in base ai criteri fissati dall'Ausl, su domanda presentata dagli utenti, o propri familiari, al Servizio Sociale del Comune di residenza. L'ammissione al servizio è comunque subordinata alla valutazione multidimensionale (UVG) disposta dall'Ausl medesima. Per l'ammissione ai posti di libero accesso temporanei e permanenti occorre rivolgersi direttamente alla Coordinatrice di struttura, con la quale si analizza la richiesta ed, in particolare, il periodo di permanenza, i posti disponibili, la documentazione necessaria ed eventuale data di inserimento.
Pre ingresso / Ingresso	Durante il pre-ingresso i vari responsabili di area, insieme al familiare referente dell'ospite reperiscono tutte le informazioni di carattere sanitario e socio-assistenziale al fine di rendere l'ingresso dell'ospite più agevole, concentrando tale momento unicamente alla sua assistenza e al suo benessere. Durante il pre-ingresso il Coordinatore di struttura consegna il regolamento interno e l'elenco dei documenti necessari.
Presa in carico	L'ospite, al suo arrivo, viene accolto dal Coordinatore e dagli operatori, i quali illustrano l'organizzazione della struttura, i servizi offerti e le attività svolte.
Posti disponibili	65 comprensivi di 5 posti accreditati e 60 in casa residenza anziani.
Note	Per i posti privati, in base alla disponibilità, è possibile assicurarsi la data prescelta di permanenza, anche per brevi periodi, versando, al momento della prenotazione la somma di € 250,00. La somma anticipata verrà detratta dalla prima mensilità.

Presa in carico

L'anziano al suo arrivo insieme ai familiari viene accolto dal Coordinatore di struttura, dal Responsabile delle Attività Assistenziali e dal Responsabile della Attività Sanitarie i quali si presentano ai familiari e all'ospite e lo accompagnano nella stanza assegnata.

Il RAA illustrerà all'ospite ed ai familiari l'organizzazione del servizio. Una volta visitati i luoghi di vita comune, vengono presentati gli altri ospiti e gli operatori. Successivamente il medico, l'infermiere e il fisioterapista provvedono alla prima visita e valutazione funzionale.

Sin dal momento dell'accoglienza viene fatta una pianificazione individualizzata valutando gli elementi significativi delle abitudini di vita, le esigenze particolari dell'ospite indicate anche dai familiari e della loro possibile risposta in ambito di vita comune. Si progetta come meglio intervenire e dopo un periodo di osservazione da parte di tutti gli operatori, si provvede alla stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI) condiviso con i familiari ogni sei mesi o al bisogno attraverso la convocazione di incontri individuali.

Dimissioni

La dimissione dell'anziano può avvenire per ragioni naturali, per motivi familiari o su richiesta motivata della struttura. La famiglia è ovviamente libera di dimettere il proprio congiunto quando lo desidera.

Per ben tutelare la persona anziana, la Struttura chiede che la richiesta di dimissione venga fatta per iscritto dall'ospite o dal familiare. La richiesta deve essere formalizzata entro 10 giorni dalla data prescelta per il rientro al domicilio, pena il pagamento dell'80% della retta per i giorni di mancato preavviso.

Le dimissioni dell'ospite possono essere richieste, infine, da parte della Struttura stessa, qualora si verifichino incompatibilità oggettive tra l'anziano e la Residenza o non vi sia corrispondenza tra gli obiettivi del progetto socio-assistenziale e sanitario della struttura e l'ospite.

Le dimissioni saranno corredate di:

- lettera di dimissione firmata dal medico;
- scheda infermieristica e assistenziale di dimissioni;
- abbigliamento ed effetti personali, ausili e farmaci di proprietà dell'ospite.

Copia di eventuali referti eseguiti durante il soggiorno in struttura, verranno forniti previa richiesta presso l'Amministrazione.

Servizi assistenziali

Assistenza tutelare diurna e notturna

Comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale: alzata da letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilitazione, riordino del letto e della stanza. Aiuto nel soddisfacimento dei bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo, etc.) che di tipo psicologico (sicurezza, stima, affetto).

Standard di qualità

- Elaborazione del PAI (semestrale o al bisogno)
- Cura personale quotidiana
- Valutazione funzionale (mensile)
- Tutela della salute, accompagnamento ai pasti, controllo idratazione e alimentare, controllo del peso e dei parametri fisici (quotidiana)
- Presenza giornaliera del Responsabile Attività Assistenziali



Attività Sociale

La Terapia occupazionale è realizzata dalle Animatrici/educatrici di struttura che, in accordo con l'équipe assistenziale e sanitaria, organizzano attività finalizzate alla socializzazione e alla stimolazione delle capacità cognitive residuali.

Il progetto animativo si avvale della partecipazione del personale, con il coinvolgimento occasionale di familiari e/o di volontari. Le attività si svolgono dal lunedì al sabato, sia nelle ore mattutine che pomeridiane.

L'intervento socio-ricreativo non si esaurisce all'interno delle mura della struttura: l'apertura al territorio ed alle sue risorse costituisce uno degli aspetti caratterizzanti del progetto di animazione ed obiettivo primario e qualificante perseguito costantemente.

Standard di qualità

- Coinvolgimento dell'ospite in attività di socializzazione singolarmente o in piccoli gruppi 6 volte la settimana
- Presenza dell'animatori/educatrici anche in occasioni festive
- Attività individuale dedicata a chi non partecipa alle attività di gruppo
- Valutazione di eventi organizzati con la partecipazione di operatori, familiari e ospiti
- Vacanze/Uscite programmate e gite fuori paese
- Utilizzo dell'area esterna per attività ludiche
- Progetti mirati con il coinvolgimento delle associazioni del territorio
- Elaborazione PAI (semestrale o al bisogno)
- Presenza giornaliera delle Animatrici/educatrici

Attività di culto

E' possibile svolgere anche attività religiosa partecipando alla celebrazione della S.S. Messa ogni Venerdì mattina dalle 9.30 alle 10.00.

Segretariato sociale

Questo servizio consiste nell'assistenza agli anziani nella gestione degli aspetti burocratici legati all'ospitalità nella Residenza (cambio residenza, variazione del medico di base, ecc) e nel fornire informazioni e orientamenti per espletare le pratiche relative alle richieste di indennità o riconoscimento di invalidità.



Servizi Sanitari

Assistenza medica e specialistica

L'assistenza medica generale è assicurata dai medici di base del nucleo di cure primarie di Predappio, consiste in visite mediche generali effettuate all'interno della struttura, secondo un calendario di visite e controlli programmati. Consiste inoltre in prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili all'interno della struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio certificati. L'assistenza medico-specialistica viene espletata attraverso accessi programmati, compatibilmente con le disponibilità dell'Ausl, o effettuate all'esterno della Residenza.

Assistenza infermieristica diurna

E' assicurata da infermieri costantemente formati e aggiornati anche in collaborazione con l'Ausl. Gli infermieri oltre a porre in essere quanto prescritto dal medico di base di ognuno degli ospiti, pianificano e attuano i processi assistenziali, valutano e comunicano ai medici la risposta ai trattamenti.

Standard di qualità

Assistenza medica di base:

- Valutazione medica generale dell'ospite (all'ingresso e al bisogno)
- Prescrizione di farmaci e predisposizione di un piano terapeutico (al bisogno) limitando l'assunzione di farmaci sedativi/ansiolitici/ipnoinduttori
- Richiesta di visite specialistiche (al bisogno)
- Proposte di ricovero ospedaliero (al bisogno)
- Certificati in base alla normativa vigente (al bisogno)
- Partecipazione al PAI (semestrale e al bisogno)
- Valutazione e applicazione di strumenti di tutela (mensile) cercando sempre di ridurre/evitare l'uso degli stessi

Assistenza infermieristica:

- Preparazione e somministrazione di farmaci estemporanea
- Prenotazione di visite specialistiche (al bisogno)
- Medicazioni (al bisogno)
- Rilevazione dei parametri vitali (almeno settimanale o al bisogno)
- Prelievi ematici di routine (al bisogno)
- Assistenza al medico durante le visite
- Gestione e controllo degli stupefacenti (in base al piano terapeutico)
- Partecipazione all'elaborazione del PAI (semestrale o per ogni cambiamento delle condizioni dell'assistito)
- Valutazione del: rischio nutrizionale, rischio di lesione da decubito, misurazione del dolore, applicazione dei mezzi di tutela cercando sempre di evitare/ridurre l'uso degli stessi (al bisogno)
- Comportamento alimentare (mensile)
- Valutazione cognitiva (semestrale)
- Presenza giornaliera del Responsabile Attività Sanitarie

Assistenza riabilitativa

Si tratta dello svolgimento di attività riabilitativa in palestra, nei nuclei o a letto dell'ospite. E' svolta attraverso la presenza del fisioterapista della riabilitazione, in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge. Il fisioterapista opera in base a specifici piani di intervento, con programmi di riabilitazione neuromotoria, rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche, terapia occupazionale, concordati con il medico di base e/o medico specialista.

Standard di qualità

- Elaborazione del PAI (semestrale o al bisogno)
- Valutazione funzionale dell'ospite (all'ingresso, semestrale o al bisogno)
- Sviluppo di programmi terapeutici per: il trattamento di situazioni acute e di riabilitazione globale, il recupero e il mantenimento funzionale delle abilità, con definizione degli obiettivi per singolo ospite (al bisogno)
- Consulto per ausili (al bisogno)
- Deambulazione assistita (al bisogno)
- Mobilizzazione degli ospiti allettati o non autonomi nella deambulazione (al bisogno)
- Verifica dei risultati
- Valutazione rischio cadute
- Presenza giornaliera del Fisioterapista



Servizi alberghieri e generali

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito da cucina esterna qualificata e certificata, con contenuti dietetici equilibrati per una sana e corretta alimentazione. Il menù è elaborato dal dietologo e può essere diversificato e personalizzato a seconda delle esigenze di ciascun ospite. Il menù settimanale è consultabile nelle bacheche poste nelle sale zona pranzo.



La fascia oraria di distribuzione dei pasti è la seguente:

- Colazione dalle ore 08.30 alle ore 09.30
- Pranzo dalle ore 11.30 alle ore 13.00
- Cena dalle ore 17.30 alle ore 19.00



Standard di qualità

- Presenza di menù stagionale, che l'ospite può scegliere ogni giorno fra quattro opzioni
- Dieta personalizzata per motivi di salute (accompagnata da certificato medico) o per motivi religiosi
- Assistenza qualificata in caso di mancata autonomia nell'assunzione o deglutizione del pasto
- Possibilità da parte del familiare di restare a pranzo o cena previo accordi con il Responsabile Attività Assistenziali
- Verifica periodica di gradimento del pasto e dell'assistenza in sala da pranzo.

Servizio residenziale

Le camere da letto sono a uno o due posti tutte con bagno interno. Accanto ad ogni letto ci sono i campanelli di chiamata. Ogni ospite dispone di un armadio per i propri indumenti. Nell'assegnazione della stanza si tiene conto dei posti disponibili, delle condizioni di salute, della compatibilità tra le esigenze degli ospiti, della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni. Per le stesse ragioni possono essere effettuati spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata. Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, nel rispetto dei diritti degli altri.

Pulizie ambientali

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuata seguendo il programma di lavoro e di specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia degli indumenti personali è gestito internamente dalla Residenza e comprende il lavaggio e la stiratura degli abiti personali degli ospiti. Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuoli, federe, traverse, asciugamani, ecc) sono invece affidati ad una ditta esterna. L'ospite all'ingresso deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da indicazioni fornite dal Coordinatore. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni.

La biancheria piana e gli asciugamani sono forniti dalla Residenza.

Standard di qualità

- Ambienti comuni dotati di impianti di condizionamento dell'aria
- Possibilità di personalizzare gli arredi della propria camera
- Fornitura giornaliera di quotidiano con cronaca locale
- Pulizia e detersione e disinfezione camere, locali comuni e sanitari (quotidiana e al bisogno)
- Disinfezione e sanificazione bagni e locali sanitari (quotidiana e al bisogno)
- Cambio e lavaggio della biancheria piana (settimanale e al bisogno)
- Lavaggio con disinfezione della biancheria personale e indumenti ospiti (settimanale e al bisogno)

Servizio di manutenzione

La verifica, il controllo e la manutenzione dell'edificio, degli impianti, attrezzature, arredi e verde vengono espletati da tecnici manutentori convenzionati con la Residenza, in possesso dei requisiti professionali necessari.

Servizi vari

Il servizio radio-televisivo è offerto dalla Residenza con apparecchi installati nei locali comuni. L'anziano può portare con sé attrezzature elettroniche di proprietà per il cui utilizzo deve osservare, oltre alle norme di sicurezza, le regole della cortesia e del rispetto.

Trasporti privati

La Residenza mette a disposizione propri mezzi di trasporto per accompagnare l'anziano a visite specialistiche, visite a parenti o in luoghi particolari, decisi dal gruppo animazione. Per esigenze personali della famiglia, la Residenza aiuta nell'organizzazione degli spostamenti, che rimangono a carico della famiglia.

Le Rette

Composizione della retta

L'entità della retta, per i posti di libero accesso e centro diurno, è deliberata annualmente dalla Direzione della Residenza, mentre per i posti letto accreditati con l'Ausl, viene definita annualmente dal Comitato di Distretto.

La retta comprende:

- assistenza tutelare diurna e notturna,
- assistenza infermieristica diurna e notturna,
- assistenza medica di base,
- servizio di riabilitazione,
- attività ricreativo/culturali,
- assistenza religiosa,
- presidi per l'incontinenza,
- farmaci dispensati dal SSN,
- servizio alberghiero completo,
- servizi amministrativi,
- servizio telefonico in casi particolari.

La retta non comprende:

- servizio di parrucchiera/barbiere e podologo,
- biancheria personale dell'ospite,
- cure dentarie e protesi,
- visite e consulenze specialistiche non convenzionate con l'Ausl,
- spese telefoniche,
- spese funebri,
- fornitura di farmaci esclusi dal prontuario farmaceutico ospedaliero e quelli non mutuabili,
- assistenza ospedaliera in caso di ricovero, se richieste,
- trasporto e accompagnamento verso ambulatori es-terni,
- generi voluttuari (sigarette, giornali, etc.),
- ristorazione per i familiari e amici dell'ospite.



Modalità di pagamento

Per i “posti letto di libero accesso”, l'ospite o chi per lui, è tenuto a versare la retta del mese in corso, entro i primi 10 giorni di ciascun mese.

Per i “posti letto accreditati” con l'Ausl, la retta riferita al mese in corso, deve essere versata entro i primi 10 giorni del mese successivo.

La retta verrà conteggiata dal giorno di ingresso in struttura fino al giorno della dimissione, che può avvenire solo dopo la firma del medico di struttura preventivamente concordata con il Responsabile delle Attività Sanitarie (dopo le ore 14.00). In caso d'assenza dalla Residenza per ricovero ospedaliero e/o rientro e pernottamento temporaneo a domicilio, la retta sarà decurtata del 20%. In caso di assenza di un solo giorno (rientro dopo cena) la retta sarà diminuita del 10%.

Il pagamento della retta può essere effettuato tramite assegno bancario, bonifico, RID (Rapporto Interbancario Diretto) o carta di credito, a fronte di regolare fattura emessa dalla Residenza.

La sottoscrizione dell'impegno al pagamento è fatta prima dell'ingresso in struttura da parte degli obbligati (ex art. 433 e seguenti del codice civile). In caso di mancato pagamento, nei confronti degli ospiti e dei familiari tenuti agli alimenti, saranno attuate le azioni di rivalsa previste dalla legge.





Comunicazione e trasparenza

L'attivazione di adeguati canali e strumenti di comunicazione tra la Residenza ed i propri ospiti, rappresenta un elemento fondamentale dell'organizzazione, nonché una garanzia per gli utenti. Al fine di ottimizzare i canali di comunicazione, sono indicate le modalità con cui richiedere informazioni, orari e disponibilità. Per problematiche relative ai servizi socioassistenziali l'interlocutore è il Responsabile delle Attività Assistenziali. Per problematiche di carattere sanitario il referente è il Coordinatore Sanitario, che anche in caso di ricovero ospedaliero dell'ospite ne darà tempestiva comunicazione alla famiglia.

In loro assenza ci si può rivolgere agli operatori di settore, riconoscibili dal cartellino identificativo e dalle uniformi, differenziate per ruolo e qualifica. Gli ospiti a loro volta per comunicare all'esterno possono rivolgersi presso la segreteria per l'uso del telefono. Il servizio è gratuito.

Le informazioni di carattere generale sono diffuse tramite:

- bacheca,
- carta dei servizi,
- sito internet,
- comunicazioni personali,
- assemblee generali.

La Carta dei Servizi è un documento pubblico accessibile a chiunque ne faccia richiesta agli operatori impegnati presso la reception, negli orari di apertura, oltre che sul sito www.residenzaigirasoli.com.

I requisiti definiti nella Carta dei Servizi sono soggetti ad una riesamina di tutte le parti interessate ogni due anni e quando se ne ravvisi la necessità.

A chi rivolgersi

LUOGO

COSA CHIEDERE

Reception
e
Ufficio amministrativo

Informazioni
amministrative, pagamento
rette, informazioni generali,
segretariato sociale

Ambulatorio medico

Informazioni mediche su
terapie, condizione di salute
dell'ospite

Ufficio
Responsabile Attività
Assistenziali

Informazioni
socioassistenziali

Direzione

Informazione sui servizi,
sull'accesso agli stessi,
carta dei servizi e
regolamento, richieste ed
esigenze particolari

Figure professionali
specialistiche

Programmi di fisioterapia/
riabilitazione motoria,
interventi di podologia

Animazione

Informazioni sulle attività
socio-ricreative, uscite,
feste

PERSONALE

CONTATTI

Addetti alla reception e
Responsabile
amministrativo

Tel. 0543 921345
Fax 0543 921021
amministrazione@residenzaigirasoli.com
dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 14.00

Medico di base
e
infermieri

ambulatorio@residenzaigirasoli.com

Responsabile
Attività
Assistenziali

raa@residenzaigirasoli.com

Direttore,
Coordinatore
e
Responsabile Sistema
Qualità

direzione@residenzaigirasoli.com
info@residenzaigirasoli.com

Fisioterapista
e
Podologo

Su appuntamento

Animatrici

animazione@residenzaigirasoli.com

Gestione dei reclami

A tutela degli ospiti la Residenza “i Girasoli” garantisce la possibilità di proporre suggerimenti o esporre reclami su disservizi insorti nell'erogazione del servizio.

E' importante che ciascuno senta il diritto/dovere di segnalare ogni discordanza fra quanto offerto e quanto riscontrato; sarà compito primario, capire i problemi esistenti e prevedere possibili miglioramenti.

Ospiti e familiari possono presentare la segnalazione in forma scritta, attraverso:

- compilazione del modulo allegato alla Carta dei Servizi
- lettera o fax con la descrizione dell'anomalia rilevata, o consegnata direttamente o inserita nell'apposita cassetta presso la reception; in forma verbale al reponsabile del servizio, al coordinatore di struttura o al Direttore.

In relazione alla tipologia e alla complessità del reclamo, la Direzione della struttura provvederà a dare risposta entro 30 giorni e, ove necessario, anche mediante l'attivazione di misure correttive.

Standard di qualità

- Condivisione e coinvolgimento continuo con l'ospite e con la sua famiglia sulla valutazione dei processi assistenziali e di relazione, tenendo sempre in considerazione aspetti religiosi, culturali e sociali
- Presa in carico delle segnalazioni e dei reclami dell'ospite e dei suoi familiari, nell'ottica di opportunità di miglioramento dell'assistenza
- Rispetto della privacy, il consenso al trattamento dei dati personali è raccolto all'atto di ingresso dell'ospite
- Valutazione della soddisfazione e dei suggerimenti di utenti e familiari per il miglioramento costante dei servizi, al fine di assicurare una maggiore comunicazione e trasparenza
- Formazione continua degli operatori in prevalenza in merito ad eventi inerenti le demenze, rischio infettivo, movimentazione carichi e burn out
- Valutazione di azioni correttive e preventive (annuale)
- Valutazione soddisfazione dipendente (annuale)



MODULO RILEVAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

Pag.1/2

**LA PREGHIAMO DI DESCRIVERE IN SINTESI
IL FATTO CHE HA DATO ORIGINE
ALLA SUA OSSERVAZIONE SPECIFICANDO:**

DATA _____ **ORA** _____

☐ **SUGGERIMENTO**

☐ **RECLAMO**

☐ **ELOGIO**

Descrizione:

PERSONE EVENTUALMENTE COINVOLTE:

- ☐ COORDINATRICE RESP. DI STRUTTURA
- ☐ R.A.A. (Responsabile Attività Assistenziale)
- ☐ INFERMIERI
- ☐ ANIMATRICE
- ☐ MANUTENTORE
- ☐ PERSONALE ADDETTO PULIZIE
- ☐ COORDINATORE SANITARIO

- ☐ ASSISTENTI DI BASE
- ☐ MEDICO
- ☐ FISIOTERAPISTA
- ☐ ASSISTENTE AMM.VO
- ☐ PERSONALE LAVANDERIA
- ☐ ALTRO (specificare) _____

Nota bene:

Se desidera ricevere una risposta scritta compili la parte retrostante del seguente modulo.





MODULO RILEVAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

Pag.2/2

SE DESIDERA RICEVERE UNA RISPOSTA SCRITTA COMPILI LA PARTE SEGUENTE:

COGNOME: _____ NOME: _____

INDIRIZZO: _____

PARENTE DELL'OSPITE: _____ NUCLEO: _____

Ai sensi di quanto previsto dall'Art 13 D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati dalla Residenza I Girasoli per soli scopi interni e saranno esclusivamente volti a raccogliere osservazioni reclami ed elogi circa l'attività della Residenza, garantendo la massima riservatezza.

SPAZIO DA COMPILARE A CURA DELLA DIREZIONE DELLA STRUTTURA:

DATA DI RICEVIMENTO DELLA COMUNICAZIONE _____

TIPO DI OSSERVAZIONE :

RECLAMO

SUGGERIMENTO

ELOGIO

AZIONE EVENTUALMENTE ATTIVATA _____

RISPOSTA FORNITA: DATA RISPOSTA _____

SCRITTA

A VOCE

TELEFONO

FIRMA DELL'INCARICATO ALLA RISPOSTA _____



Dove siamo



Via San Demetrio, 37 - PREDAPPIO (FC)
Tel. 0543.921345 - Fax. 0543.921021
E mail: info@residenzaigirasoli.com
www.residenzaigirasoli.com
facebook: @residenzaigirasoli



