

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	1/17

Gentile Lettore,

la “Carta dei servizi” è una pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sul Centro di Riabilitazione redatta secondo le disposizioni del Dpcm 19 maggio 1995 - “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95” ed è indirizzata a molteplici destinatari:

- alla popolazione, alle aziende sanitarie locali, agli ospedali, ai medici di medicina generale, ai comuni ed in generale a tutte le associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale;*
- a tutto il personale operante in azienda affinché sia consapevole delle attività complessivamente svolte, possa fornire informazioni corrette rispetto a specifici bisogni che l'azienda è in grado di soddisfare e orienti i propri sforzi al rispetto degli impegni dichiarati;*
- agli ospiti e familiari affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti al continuo miglioramento del servizio erogato.*

In queste pagine troverà indicazioni utili sulla nostra attività, sui servizi che possiamo offrire, nonché un quadro dei traguardi verso i quali siamo proiettati ovvero: garantire un'assistenza personalizzata mirata alle esigenze individuali di ogni nostro ospite.

Per questo motivo tutta la nostra attività è costantemente monitorata: individuare i punti critici, migliorare la nostra professionalità e accrescere il gradimento di chi riceve i nostri servizi costituisce la ragion d'essere di tutto lo staff del Centro di Riabilitazione.

Il Centro di Riabilitazione si impegna a mantenere gli standard di servizio garantiti nell'ottica del miglioramento continuo che trova nella certificazione del Sistema Qualità un modo per garantire la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del personale con gli obiettivi di qualità pianificati.

Questo documento vuole essere uno strumento di comunicazione interna ed esterna delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità oltre che del nostro interesse e dedizione per il mondo degli ultra sessantacinquenni e delle persone fragili.

La Direzione del Centro si impegna ad aggiornare e validare annualmente la Carta dei Servizi in sede di Riesame anche mediante il confronto con ospiti, familiari, volontari, istituzioni e operatori nel tentativo di renderla il più possibile aderente ed adeguata alla realtà in continuo mutamento.

Ringraziandola per l'attenzione, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

Dott. Umberto Suriani
Legale Rappresentante

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	2/17

Indice

- A) Il Centro di Riabilitazione**
- B) Mission, Vision e politica per la qualità**
- C) Le Unità Operative:**
 - **GCLA Presidio per le Gravi Cerebro Lesioni Acquisite**
 - **RSA Riabilitativa**
 - **RSA Mantenimento**
- D) Assistenza sanitaria**
- E) Modalità di ingresso e dimissione**
- F) Ristorazione**
- G) Ambienti**
- H) Servizi accessori**
- I) Definizione e pagamento della retta**
- L) Vita comunitaria**
- M) Impegni e standard di qualità**
- N) La prevenzione del rischio – Risk Based Thinking**
- O) Questionario di soddisfazione, reclami e tutela**
- P) Significato e funzione della carta dei servizi**
- Q) Contatti**

Allegati:

- *Giornata tipo*
- *Standard di servizio*
- *Questionario Customer Satisfaction*
- *Segnalazione reclami*

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	3/17

A) Il Centro di Riabilitazione

E' un presidio sanitario extraospedaliero inserito nella rete dei Servizi Anziani e Servizi Disabili della Azienda ASL 3 "Genovese" e si distribuisce in **tre unità operative**, ciascuna adibita a una specifica funzione:

1. **GCLA Presidio per le gravi cerebro lesioni acquisite** destinato a persone con diversi tipi di patologie che necessitino di un programma riabilitativo individuale. E' suddiviso in: **stati vegetativi**, ovvero persone prive dello stato di coscienza o con una minima responsività di coscienza e **fase degli esiti**, ovvero persone che hanno uno stato di coscienza attivo. La domanda di ammissione viene formulata dall'ospedale dove è ricoverato il paziente e inviata presso l'Ufficio Disabili della ASL 3 Genovese.
2. **Residenza Sanitaria Assistenziale Riabilitativa** destinata ad adulti ultra sessantacinquenni con **deficit motori momentanei** che presentano una parziale perdita di autonomia.
3. **Residenza Sanitaria Assistenziale di Mantenimento** destinata ad adulti ultra sessantacinquenni **non autosufficienti** che hanno perso totalmente o quasi la loro autonomia a causa di riduzione della funzione fisica, deficit cognitivi e/o comportamentali, polipatologie e patologie oncologiche non trattabili in ambito ospedaliero.

Ci occupiamo, quindi, di molteplici patologie: dalla perdita momentanea e parziale di autonomia a seguito di un trauma fisico fino alla non autosufficienza totale e permanente e offriamo **riabilitazione**, assistenza e cura professionale altamente qualificata 24 ore su 24 al fine di soddisfare le esigenze dell'utenza.

B) Mission, Vision e politica per la qualità

La politica adottata è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione che l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita sono:

Efficacia ed efficienza

- orientamento verso la qualità dei risultati
- attenzione ai bisogni delle persone
- continuità e flessibilità d'azione

Competenza e professionalità

- aggiornamento continuo
- confronto multidisciplinare
- curiosità professionale

Trasparenza e libertà di scelta

- diffusione delle informazioni
- regole chiare e condivise
- imparzialità e lealtà

Comunicazione

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	4/17

Empatia

- rispetto della dignità della persona
- disponibilità all'ascolto
- personalizzazione del servizio
- rispetto della privacy

Integrazione

- collaborazione-cooperazione
- lavoro d'equipe

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione:

Missione

GCLA: gestire la persona nella fase della post ospedaliera ed attuare una serie di azioni riabilitative volte al recupero o contenimento del danno, oltre alla gestione delle complicanze cliniche e neurologiche frequenti in questa fase del percorso di cura.

Gestire il rientro dell'assistito nel luogo di cura definitivo, che può essere anche, quando possibile, il domicilio.

RSA riabilitativa e di mantenimento: trattare l'ospite per ottenere il massimo recupero possibile delle funzioni lese, prevenendo le menomazioni secondarie, curando la disabilità e permettendo una miglior qualità della vita della persona.

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio inviante) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate

Visione

Per la realizzazione della missione aziendale la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- ✓ attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- ✓ promuovere la partecipazione attiva degli operatori all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- ✓ offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- ✓ creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso il presidio le condizioni di vita ideali.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	5/17

C) Le Unità Operative

1. GCLA Presidio per le Gravi Cerebro Lesioni Acquisite

Finalità terapeutiche: in questa unità operativa ospitiamo persone in **post coma** o traumatizzati cranio-encefalici che necessitano di **assistenza sanitaria continuativa 24 ore su 24** e di **trattamenti riabilitativi specifici**.

L'unità operativa è quindi suddivisa in due reparti distinti, in base alla patologia dell'ospite:

- **stati vegetativi** persone che sono prive o presentano una minima attività di coscienza
- **nucleo degli esiti** persone che devono essere aiutate a recuperare le loro funzioni e attività


In linea di principio, questa tipologia di pazienti vengono accettati previa diagnosi di stabilità clinica certificata dal Responsabile dell'Unità Operativa Anestesiologica di provenienza.

Il Presidio GCLA è dotato di ambienti molto confortevoli per consentire la presenza continuativa dei familiari e il loro coinvolgimento nei programmi riabilitativi ed assistenziali. Le camere sono dotate di letto con video sorveglianza, bagno disabili, climatizzazione, TV LCD.

Lo Staff Sanitario

La Direzione Sanitaria e il responsabile medico di Unità coincidono con il Prof. Giovanni REGESTA, Specialista in Neuropsichiatria – Fisiocinesiterapia – Neurofisiopatologia, coadiuvato dal Dr. Bruno LIGAS Specialista in Medicina Interna e dal Dr.ssa Simona BADINO. La parte riabilitativa è affidata alla Dr.ssa Ilaria CABELLA, Specialista in Fisiatria. Il personale Infermieristico assicura la copertura dei turni 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Con riguardo al personale dedicato all'attività assistenziale (OSS), garantiamo la presenza di due operatori per reparto dalle ore 7 alle ore 13.30, due dalle ore 13.30 alle ore 21 ed un operatore dalle 21 alle ore 7



	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	PAGINA 6 di 16

Attività terapeutiche

Le attività terapeutiche del GCLA sono attuate mediante il **lavoro di équipe**: le diverse professionalità sanitarie (Medico, Specialisti, Psicologo Clinico, Fisioterapista e Logopedista) condividono la valutazione iniziale dell'Assistito ed il conseguente processo di erogazione del servizio.

Il lavoro di équipe permette un **confronto continuo tra i vari specialisti** che sono chiamati a valutare la persona e la sua condizione di salute sotto tutti i punti di vista; consentendo la redazione di un piano di cura altamente personalizzato.

Le attività terapeutiche previste sono finalizzate:

- **al recupero graduale dello stato di coscienza**
- **al recupero delle funzioni cognitive**
- **al recupero della motilità volontaria**
- **alla prevenzione della patologia da immobilizzazione**

Il piano in questa U.O. (PRI) è volto al recupero e al potenziamento delle funzionalità residue della persona.

2. RSA Riabilitativa

Finalità terapeutiche: nella U.O. **Residenza Sanitaria Assistenziale Riabilitativa** ospitiamo persone **ultra sessantacinquenni** affette da diverse patologie che:

- presentano deficit motori momentanei;
- sono affette da polipatologie o patologie oncologiche che non richiedono cure di tipo ospedaliero o cure erogabili dall'Hospice;

In considerazione delle diverse patologie trattate, l'erogazione del servizio avviene per "intensità di cura", è personalizzata in base alle condizioni di salute di ogni ospite e utilizza gli stessi strumenti del GCLA, ovvero **Lavoro di Equipe, PRI e UVM**.

Lo Staff Sanitario


La Direzione Sanitaria del Presidio polifunzionale è affidata al Prof. Giovanni REGESTA, Specialista in Neuropsichiatria – Fisiocinesiterapia – Neurofisiopatologia. La Direzione Sanitaria della Unità Rsa Riabilitativa è affidata al Dr. Giulio Antognozzi, Specialista in Geriatria e Gerontologia, coadiuvato dalla Dr.ssa Oriana CONTE, Specialista in Cardiochirurgia, e dalla Dr.ssa Ilaria CABELLA, Specialista in Fisiatria.

La notte e il fine settimana l'assistenza medica è assegnata ad un medico della cooperativa appaltatrice COS. In caso di indisponibilità di tale servizio, il medico reperibile è quello della guardia medica pubblica.

In caso di necessità l'equipe medica dispone il ricovero dell'assistito presso il vicino Policlinico San Martino fornendogli la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

In caso di necessità il personale medico, coadiuvato da quello amministrativo, organizza il trasporto dell'utente per l'espletamento di visite specialistiche ospedaliere o in strutture pubbliche con eventuale oneri economici a carico dell'Assistito secondo i dettami di Legge.

Per ottimizzare le risorse professionali abbiamo introdotto la figura del **Case Manager**. Un Infermiere Professionale che si occupa di coordinare i processi, garantendo la continuità della cura e favorendo la compliance dell'Assistito e del suo nucleo di appartenenza; egli deve saper conciliare le risposte necessarie al soddisfacimento dei bisogni dell'utente e dei familiari alle risorse disponibili, facendo tra l'altro da tramite tra i diversi Servizi di cura presenti sul territorio.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	7/17

inclusa la medicina di base. In tal senso, il Case Manager deve ricoprire sia un ruolo clinico, perché egli deve essere in grado di raccogliere i dati dell'Assistito, conoscere la relazione terapeutica e monitorare il percorso di cura della persona, sia un ruolo manageriale dovendo essere in grado di formulare un progetto in cui si coordinino le risorse in funzione dei bisogni.

La RSA riabilitativa fornisce i seguenti servizi:

- Assistenza Medica Specialistica: Internistica, Fisiatrica, Neurologica (su chiamata dal GCLA).
- Assistenza Medica di Base.
- Assistenza Infermieristica.
- Assistenza Socio Sanitaria.
- Riabilitazione Fisioterapica.
- Riabilitazione Psicologica.

Il piano assistenziale individuale in questa U.O. tiene conto sia dell'aspetto fisico che di quello psicologico dell'Utente. Quest'ultimo gioca infatti un ruolo fondamentale perché incide sulle motivazioni e la determinazione con cui una persona affronta il programma di cura.

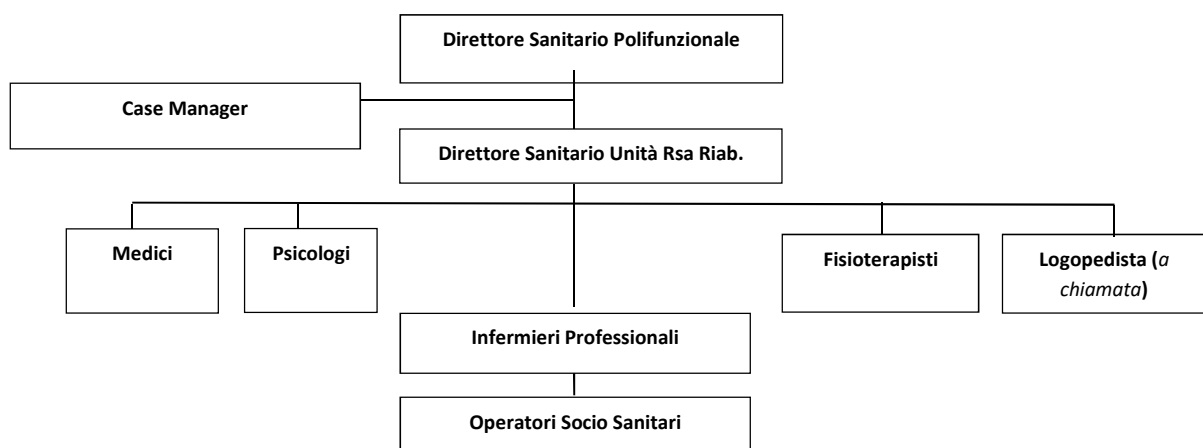
Riabilitazione fisioterapica


Il Servizio Riabilitativo, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17 e il sabato dalle 9 alle 12, è gestito, in collaborazione con il Responsabile Sanitario, dal Medico Fisiatra – Dr.ssa Ilaria Cabella – e dalla Coordinatrice dei Fisioterapisti.

In base agli obiettivi stabiliti dal PAI e dal Responsabile Sanitario, il Fisiatra definisce il percorso fisioterapico più adatto per l'ospite e gli assegna il suo Fisioterapista personale che lo seguirà, passo dopo passo, in ogni momento del suo percorso di cura. Obiettivo primario della riabilitazione è il recupero delle funzioni motorie compromesse a causa di un evento acuto, quindi recuperare la **maggiore autonomia possibile** da parte del paziente.

Riabilitazione psicologica

Il recupero di una persona, specialmente dopo un evento acuto, può comportare conseguenze anche sull'aspetto motivazionale, fattore di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal PAI. Anche in virtù della nostra volontà di prendere in carico l'utente sotto tutti i punti di vista, abbiamo sviluppato un servizio di Riabilitazione Psicologica in grado di supportare i nostri Assistiti anche sotto questo profilo durante il loro percorso di cura.



	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	8/17

3. RSA Mantenimento

Finalità terapeutiche: nella U.O. **Residenza di Mantenimento** ospitiamo persone **ultra sessantacinquenni** che si trovino in una delle seguenti condizioni di salute:

- soffrono di una momentanea impossibilità a svolgere carichi riabilitativi pesanti e necessitano di un periodo di cure specifiche prima di affrontare una fase riabilitativa più intensa;
- hanno già affrontato un percorso riabilitativo, anche Post Intensivo, ma non hanno ancora raggiunto gli obiettivi prefissati dal programma riabilitativo e necessitano di un periodo di cure dedicate alla riabilitazione di specifiche disabilità prima di poter fare ritorno a casa;
- devono affrontare un percorso di riabilitazione a medio/lungo termine e si trovano in una situazione di non autosufficienza permanente.

Lo Staff Sanitario

La Direzione Sanitaria del presidio Polifunzionale è affidata al Prof. Giovanni REGESTA, Specialista in Neuropsichiatria – Fisiocinesiterapia – Neurofisiopatologia. La Direzione Sanitaria della Unità Rsa Mantenimento è affidata al Dr. Giulio ANTOGNOZZI, Specialista in Geriatria e Gerontologia, coadiuvato dalla Dr.ssa Oriana CONTE. La notte e il fine settimana l'assistenza medica è assegnata ad un medico della cooperativa appaltatrice COS. In caso di indisponibilità di tale servizio, il medico reperibile è quello della guardia medica pubblica.

In caso si necessità l'equipe medica dispone il ricovero dell'assistito presso il vicino Policlinico San Martino fornendogli di collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

In caso di necessità il personale medico, coadiuvato da quello amministrativo, organizza il trasporto dell'utente per l'espletamento di visite specialistiche ospedaliere o in strutture pubbliche con eventuale oneri economici a carico dell'Assistito secondo i dettami di Legge.


Per ottimizzare le risorse professionali abbiamo introdotto la figura del **Case Manager**. Un Infermiere Professionale che si occupa di coordinare i processi, garantendo la continuità della cura e favorendo la compliance dell'Assistito e del suo nucleo di appartenenza; egli deve saper conciliare le risposte necessarie al soddisfacimento dei bisogni dell'utente e dei familiari alle risorse disponibili, facendo tra l'altro da tramite tra i diversi Servizi di cura presenti sul territorio inclusa la medicina di base. In tal senso, il Case Manager deve ricoprire sia un ruolo clinico, perché egli deve essere in grado di raccogliere i dati dell'Assistito, conoscere la relazione terapeutica e monitorare il percorso di cura della persona, sia un ruolo manageriale dovendo essere in grado di formulare un progetto in cui si coordinino le risorse in funzione dei bisogni.

Riabilitazione fisioterapica

Nella RSA di mantenimento gli obiettivi della Riabilitazione Fisioterapica stabiliti dal PAI sono volti a preparare la persona ad affrontare il percorso riabilitativo nelle migliori condizioni fisiche e sono diversificati in base alla tipologia di utente.

Mettiamo in atto:

- **una Riabilitazione preparatoria a un programma più intenso**, con carichi di lavoro più leggeri ma non meno importanti perché funzionali ad affrontare nella corretta condizione fisica la riabilitazione successiva;

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	9/17

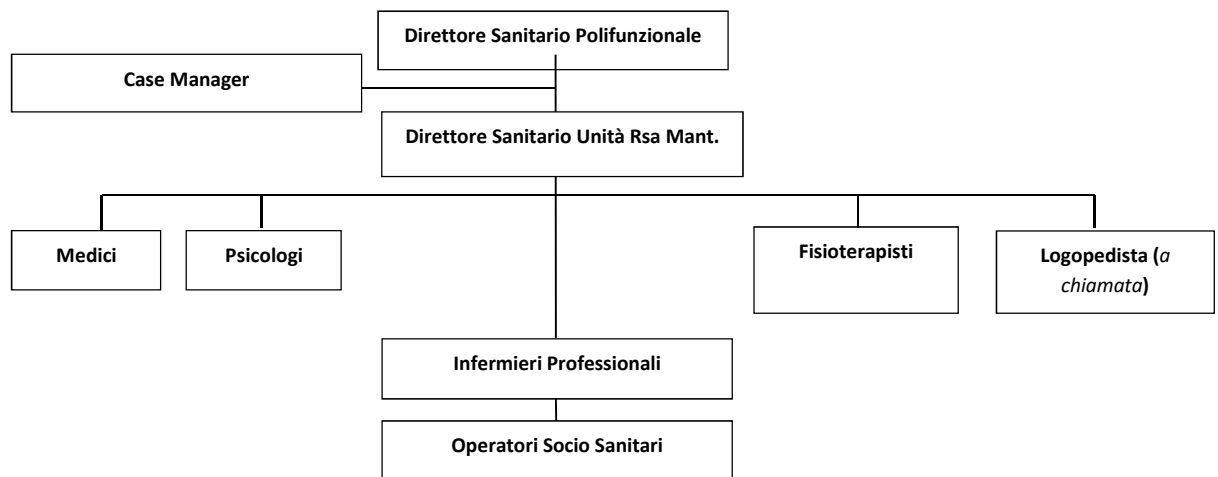
- **una Riabilitazione più leggera**, con carichi di lavoro meno pesanti qualora l'utente provenisse da un programma di riabilitazione intensivo;
- **una Riabilitazione di mantenimento**, nel caso di utenti permanentemente non autosufficienti.

Riabilitazione psicologica

Sempre sulla base degli obiettivi stabiliti dal PAI, la Riabilitazione Psicologica è funzionale a ristabilire il corretto equilibrio psicologico della persona che si trova ad affrontare un **periodo di fragilità**, o perché momentaneamente impossibilitato a svolgere un intenso percorso di cure o perché, dopo averlo già affrontato, non ha raggiunto i risultati sperati. Per questo motivo cerchiamo di coinvolgere anche i parenti durante la riabilitazione, in quanto gli affetti più cari svolgono un ruolo fondamentale nell'aspetto motivazionale dell'assistito.

Servizio di animazione

Le attività di animazione sono finalizzate a rendere più gradevoli le giornate ai nostri utenti, a far vivere loro in modo sereno il periodo di cura previsto all'interno dell'unità operativa. Le attività proposte, sia singole che di gruppo, tengono conto delle condizioni di salute di ciascuno e vengono svolte in spazi interni attrezzati e appositamente allestiti. Il servizio animazione prevede una vasta scelta che spazia da attività di semplice relax, come la lettura di quotidiani o la visione di un film, ad attività culturali e musicali, che prevedono quindi una partecipazione più attiva delle persone.




D) Assistenza sanitaria

Per ogni persona predisponiamo una cartella clinica informatizzata e un **percorso di cura personalizzato**: il Piano di Assistenza Individuale (PAI) in RSA riabilitativa e di mantenimento, il Piano Riabilitativo Individuale (PRI) in GCLA.

Il Piano tiene conto di ogni aspetto relativo alle condizioni di salute del singolo assistito al momento dell'ingresso e fissa gli obiettivi che ci si pone di raggiungere entro cadenze predeterminate.

Il Piano viene costantemente monitorato dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) nel corso di riunioni settimanali volte a verificare lo stato di raggiungimento degli obiettivi pianificati

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	10/17

e ottimizzare il percorso di cura adattandolo in modo rapido, preciso e puntuale ai possibili cambiamenti intervenuti nel corso della degenza.

E) Modalità di ingresso e dimissione

Il Centro di Riabilitazione dispone di 96 posti letto di cui 72 in regime di convenzione con l'ASL 3 Genovese.

Per quanto attiene all'Assistito privato l'ingresso è regolamentato mediante trattativa privata con l'Amministrazione, per quanto invece attiene all'Assistito convenzionato l'ingresso è gestito e regolamentato dall'ufficio competente della ASL.

Gestione delle liste di attesa

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti letto, le ammissioni in regime convenzionale avvengono con le priorità determinate dalla lista di attesa della Asl, mentre le ammissioni in regime privatistico avvengono utilizzando il criterio cronologico di presentazione della richiesta. Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta all'accettazione.

Accettazione

Gli ingressi sono, di norma, programmati con indicazione di un orario di massima nel quale presentarsi. Al momento del ricovero vengono richieste le seguenti informazioni:

- i dati dell'Assistito (cognome, nome, data di nascita e luogo di residenza);
- la provenienza;
- il recapito dei parenti/tutori, e, se possibile, anche quello del medico curante;

L'ammissione è formalizzata con la sottoscrizione del Contratto di Spedalità che disciplina le condizioni e le modalità di fruizione del servizio e necessita della presentazione di:

- ✓ libretto sanitario;
- ✓ lettera dimissione ricovero precedente o certificazione medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse e in atto ed alle terapie praticate;
- ✓ codice fiscale;
- ✓ carta d'identità del paziente;


I documenti vengono fotocopiati e riposti in apposito classificatore all'interno della cartella clinica. Il recapito dei parenti/tutori rimane a disposizione del personale amministrativo e sanitario.

Dimissione

La dimissione è concordata dall'equipe medica con i colleghi dei servizi invianti della ASL3 Genovese ed i familiari dopo aver strutturato un percorso protetto di reinserimento progressivo nel tessuto sociale o nell'ambito familiare a seconda del grado di recupero delle funzioni motorie e cognitive. Nel caso in cui le condizioni dell'utente risultino di grave disabilità si concorda il trasferimento in altra struttura territoriale definitiva.

Alla dimissione le informazioni in uscita fornite all'assistito od a un suo parente/tutore sono le seguenti:

- dati anagrafici dell'utente;

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	11/17

- la provenienza;
- la diagnosi alla dimissione
- le terapie consigliate;
- le indicazioni per la medicazione di eventuali lesioni da decubito (o altre lesioni cutanee), preesistenti al ricovero o insorte durante lo stesso; le indicazioni sull'utilizzo di eventuali presidi antidecubito;
- la data di dimissione.

Dimissione temporanea per ricovero ospedaliero

La dimissione temporanea a seguito di ricovero ospedaliero può rivestire carattere di urgenza o può essere programmata. Il medico responsabile si attiva con il parente/tutore per informarlo circa la patologia. Nel caso di urgenza si attiva il 112 compilando l'apposita scheda per ricovero in Pronto Soccorso. Nel caso di ricovero programmato si contatta il Reparto Ospedaliero per poter predisporre il trasferimento. Nel momento in cui l'utente convenzionato dovesse rientrare in struttura dovrà essere contattato l'Ufficio ASL preposto per la gestione dei posti letto che provvederà al reinserimento dell'Assistito con precedenza sulle liste d'attesa in loro possesso in base alle disponibilità del presidio; per l'utente a trattativa privata, qualora si sia optato per la conservazione del posto letto, occorrerà concordare il rientro con il medico di struttura.

F) Ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato ad una Cooperativa e si svolge all'interno della struttura. Prevede un menu stagionale articolato su quattro settimane, studiato da una dietologa in collaborazione con il Direttore Sanitario del Presidio Polivalente, differenziato sulla base delle condizioni di salute del dell'assistito. Per gli utenti del **reparto GCLA nucleo degli esiti**, ed in generale per tutte le persone in grado di alimentarsi con cibi solidi ma con problemi di deglutizione, la nostra cucina è in grado di omogeneizzare i cibi; mentre per le persone non coscienti adottiamo un **sistema di alimentazione artificiale enterale**, che prevede la somministrazione di sacche nutrizionali garantendo loro il corretto apporto nutrizionale.


Il menu è sviluppato in funzione del PAI ed è quindi stabilito in base alle finalità che la cura si propone. Un'alimentazione corretta e bilanciata è fattore di fondamentale importanza per la preparazione fisica che la riabilitazione fisioterapica richiede, per questo adattiamo l'apporto calorico del menu (ipocalorico o ipercalorico) in base alle esigenze di ciascuno.

Offriamo pasti sani e genuini, personalizziamo il menu anche in virtù di eventuali allergie, intolleranze alimentari o regimi dietetici particolari cercando sempre di coniugare i gusti di ogni Assistito con la sua condizione di salute.

Qualora l'assistito fosse impossibilitato a muoversi, somministriamo i pasti direttamente in camera.

G) Ambiente

La struttura presenta **ambienti funzionali, sicuri**, progettati e arredati appositamente per ospitare persone che necessitano delle cure e delle attenzioni richieste dal loro stato di salute. Le camere dispongono di letto ortopedico a quattro snodi con campanello di chiamata e luce notturna, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali.


	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	12/17

- **IL GCLA:** 13 posti letto per gli **stati vegetativi** e 13 letti posti letto per il **nucleo degli esiti**, è dotato di locali molto confortevoli e accoglienti anche per consentire la presenza continuativa dei familiari e il loro coinvolgimento nei programmi assistenziali. Le camere sono dotate di letto con video sorveglianza, bagno disabili, climatizzazione, TV LCD.
- **RSA riabilitativa:** 46 posti letto e prevede 3 sezioni indipendenti:
 - al **piano terra** è stato realizzato un modulo ad alta intensità di assistenza, dove la presenza di soli 8 posti letto permette di **accudire in modo continuativo e performante** tutte le persone che dopo la stesura del PAI sono identificate come **“allettati”**. Si tratta di persone non autosufficienti, momentaneamente impossibilitati a muoversi, che necessitano di riabilitazione passiva e assistenza 24 ore su 24;
 - al **piano accettazione** è stato progettato un modulo ad alta intensità riabilitativa. I posti letto realizzati sono 20 e gli utenti hanno la possibilità di accedere alla palestra comune. Qui l'intensità di assistenza è modulata in modo tale da sviluppare la **parte riabilitativa**. Vi accedono gli Assistiti che presentano una forte propensione al lavoro di riabilitazione. Tendenzialmente si tratta di persone perfettamente orientate, che vivono in modo intenso anche gli spazi esterni direttamente fruibili al piano;
 - al **primo piano** è stato creato un modulo da 18 posti letto di tipo **“protesico”**, nel quale la cura è rivolta a tutti quei soggetti che presentano un quadro cognitivo momentaneamente compromesso. La scelta del piano primo assicura una maggior vigilanza degli stessi.
- **RSA Mantenimento:** 24 posti letto in camere doppie molto ampie e dotate di ogni comfort.

H) Servizi accessori

Il Centro di Riabilitazione, a complemento dell'assistenza sanitaria, fornisce ai propri utenti, i seguenti ulteriori servizi:

- parrucchiera, manicure, pedicure (a pagamento). Il servizio è esterno e attivabile direttamente dal parente o tutore;
- un servizio di lavanderia esterno a pagamento attivabile direttamente dal parente o tutore. Gli operatori sono disponibili per la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell' Utente. All'ingresso ogni Assistito deve poter disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni di salute nel quale ogni capo dovrà essere etichettato con il suo nominativo. Qualora i beni di proprietà dell'utente fossero persi, danneggiati o ritenuti inadeguati all'utilizzo ne verrà data immediata comunicazione al familiare affinché provveda ad integrare i capi inutilizzabili, e le relative registrazioni saranno conservate;
- servizio di segreteria: le accettazioni si effettuano dalle ore 9.00 alle 14,00. La Segretaria accoglie l'Assistito ed i parenti e fornisce l'informazione per il migliore inserimento e comprensione dei servizi erogati. Consegna i documenti riguardanti la gestione dei dati sensibili (ai sensi del D.L. 196/03-Reg.UE 679/2016) e il questionario di gradimento sollecitandone la restituzione dopo un congruo periodo di prova. L'orario di visita è tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 19,30. La segreteria, inoltre, fissa gli appuntamenti dei parenti con i singoli professionisti.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	13/17

- assistenza spirituale: agli utenti che ne fanno richiesta viene consegnato il sacramento dell'Eucarestia e dell'Unzione degli infermi.

I) Definizione e pagamento della retta

- **Presidio delle Gravi Cerebro Lesioni Acquisite:** il costo giornaliero è a totale carico ASL. I familiari hanno l'obbligo di impegnarsi alla fornitura del vestiario, oggetti personali e quant'altro occorra per una decorosa degenza.
- **Reparto RSA Riabilitativa:** per i primi 60 giorni di ricovero, l'assistenza sanitaria è interamente a carico del S.S.N, dal 61 giorno è dovuta una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente sulla base di una percentuale stabilita dalle norme regionali. La fattura viene emessa al termine della prima Unità di Valutazione Geriatrica relativa al periodo successivo ai primi 60 giorni di ricovero sulla base dei giorni di ricovero ancora programmati. Il pagamento deve essere corrisposto a rimessa diretta.
- **Reparto RSA di Mantenimento:** la fattura viene emessa ad inizio mese ed il pagamento deve essere assolto a rimessa diretta.

Custodia valori: Il Centro di Riabilitazione non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli utenti. Eventuali oggetti preziosi e/o somme di denaro rinvenuti all'interno della struttura e dei quali non si possa risalire ai proprietari saranno registrati e custoditi dalla Direzione.

L) Vita comunitaria

Ogni persona ricoverata deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze ed aspettative nel rispetto delle regole di vita comunitaria. Gli è infatti permesso di:


- ricevere visite tutti i giorni;
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- assentarsi temporaneamente dal presidio, previa richiesta al medico responsabile.

I parenti e gli amici degli utenti, per festeggiare particolari ricorrenze, possono usufruire degli spazi comuni (saloni) compatibilmente con la capacità ricettiva del presidio. Sono previste attività ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell'assistito alla vita sociale e comunitaria del presidio che possono svolgersi all'interno.

Nello stabilire gli abbinamenti nelle camere, l'Equipe è tenuta a basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Responsabile Sanitario, dal PAI e dalle specifiche caratteristiche psico-sociali di ciascuno.

Gli utenti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla struttura.

M) Impegni e standard di qualità

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	14/17

Il sistema di Gestione della Qualità del Centro di Riabilitazione è un sistema documentato, sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento.

Il sistema di qualità implementato in conformità alla normativa ISO 9001:2008 è certificato da parte del Bureau Veritas. E' in corso la transizione alla ISO 9001:2015.

Il Centro di Riabilitazione ha pienamente recepito:

- il D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e Reg. UE 679/2016;
- la legge 81/08 in materia di sicurezza sul lavoro;
- le disposizioni di legge che costituiscono parte integrante del Sistema Gestione Qualità.

Fatta questa premessa, il presidio definisce annualmente lo standard di qualità del servizio che intende garantire alla propria utenza, dichiarazione che deve poter essere visionata e verificata dal pubblico, dagli operatori e dagli enti terzi e quindi costituisce parte integrante della Carta dei Servizi a cui è allegata.

N) La prevenzione del rischio – Risk Based Thinking

La norma ISO EN 9001: 2015 introduce il concetto di Risk Based Thinking come modalità proattiva di disegno dei processi.


A partire dal 2014 al Centro si è sviluppata la pratica della gestione degli eventi avversi o dei quasi eventi con gli strumenti dell'audit.

Queste attente analisi hanno messo in evidenza gli aspetti critici dei processi oggetto dell'evento verificatosi, permettendo ai diversi attori di individuare le migliori azioni correttive. Questo modo di procedere ha determinato, lo sviluppo di un SGQ con di Istruzioni Sanitarie ed Operative che costituiscono ad oggi il riferimento documentale di buona parte delle attività che si svolgono presso il Centro di Riabilitazione.



La sicurezza in una organizzazione risulta dalla gestione integrata del rischio ambientale, del rischio operatore e del rischio dell'assistito. L'Alta Direzione si prefigge di definire un piano aziendale per la gestione integrata dei tre livelli di rischio ambientale, operatori, assistiti.

E' in vigore la procedura sulla gestione del rischio clinico ed è istituita la figura del Coordinatore

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	15/17

della Gestione del Rischio Clinico al fine di garantire la presenza di meccanismi efficaci per la gestione del rischio clinico e la prevenzione degli eventi avversi. In particolare:

- l'identificazione e la segnalazione degli eventi avversi mediante un sistema Strutturato;
- le analisi e le valutazioni per comprendere come e perché l'evento avverso è accaduto e per identificare eventuali misure preventive e per l'implementazione di un piano di azione;
- una procedura per la comunicazione aperta e trasparente con gli assistiti ed i loro familiari;
- forme di definizione stragiudiziale e dei contenziosi.

Sono in vigore ed accessibili a tutto il personale, procedure ed istruzioni in ambito di prevenzione e gestione dei principali rischi in ambito sanitario secondo le moderne linee guida regionali ed internazionali.

0) Questionario di soddisfazione, reclami e tutela.

La Direzione monitora il livello di soddisfazione delle parti coinvolte mediante una serie di strumenti, tra i quali:

- ✓ la somministrazione di questionari di soddisfazione per dell'utenza (assistiti e familiari) con conseguente analisi dei risultati ottenuti;
- ✓ l'analisi degli eventuali reclami ricevuti, delle loro cause e ripercussioni.

Questionari di Customer Satisfaction (QSC)

La verifica del grado di soddisfazione dell'assistito, con riguardo alle attività di assistenza ricevute, avviene tramite un Questionario di Customer Satisfaction (QSC) che viene consegnato all'accettazione e comunque reso disponibile presso la reception. Gli operatori addetti all'accettazione (Segreteria) sensibilizzano costantemente l'utenza sull'importanza che riveste la compilazione del questionario e provvedono, periodicamente, a raccogliere quelli compilati consegnandoli al Responsabile della Qualità.


Il Responsabile della Qualità li elabora e utilizza i risultati per:

- monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza e la capacità della struttura di rispettare lo standard di qualità dichiarato;
- identificare e valutare le aree critiche dei processi di erogazione del servizio;
- trarre spunti di riflessione e possibilità di miglioramento dei servizi erogati tenendo in considerazione quanto suggerito dai pazienti.

I report derivati dall'elaborazione dei QSC sono oggetto di attenta analisi in occasione del Riesame di Direzione la quale provvede poi a divulgarne e diffonderne i risultati in forma anonima all'interno del presidio in occasione di apposita riunione con lo staff.

Analisi dei reclami

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmetterli al Responsabile Qualità il quale è tenuto a rispondere entro un periodo

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	16/17

di 10 giorni dalla data di ricevimento. Il Responsabile della Qualità è tenuto ad analizzare sistematicamente i reclami ricevuti allo scopo di identificare le aree di debolezza relativamente ai servizi erogati e valutare l'opportunità di aprire azioni correttive o preventive.

Tutti i reclami e le azioni che ne sono derivate vengono analizzate in sede di Riesame dalla Direzione la quale si impegna a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente presupposti (es. difformità rispetto allo standard di qualità dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

P) Significato e funzione della carta dei servizi

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- ✓ principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;
- ✓ relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.


Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto;
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ);
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale la Persona, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore. Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari
- Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.

 <p>Gruppo Fides L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	REV. 4 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	17/17


- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico

Q) Contatti




Il Centro di Riabilitazione è situato in via Bolzano, 1C – nei pressi della Stazione Ferroviaria di **Genova Quinto**, a circa 50 metri dall'entrata principale dei Giardini Giacomo Lercaro. La struttura è adiacente al parcheggio taxi ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici tramite l'autobus 15 e 15/. In auto, l'uscita più vicina è Genova Nervi. La struttura è dotata di ampio parcheggio ad uso dei visitatori.

Via Bolzano, 1c – Genova Quinto
 Tel. 010.320.36.00 – Fax 010.320.35.94
 centrodiriabilitazione@grupprofides.it.

	GIORNATA TIPO	MO 29 REV. 3 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	1/1

RSA RIABILITATIVA E MANTENIMENTO

- ore 7.00 il turno del mattino comincia l'alzata. Gli operatori socio sanitari presenti in turno più l'Infermiere Professionale provvedono all'igiene e all'alzata degli utenti dei diversi piani. Il turno della notte fa l'igiene solo degli utenti allettati del piano terra e del piano ammezzato;
- ore 8.30 – 9 viene distribuita a tutti la colazione: ai piani agli assistiti che non scendono, a piano terra agli assistiti non autosufficienti che hanno bisogno di essere imboccati, in sala da pranzo alle persone autosufficienti;
- dalle ore 9:00 alle ore 11:30 gli utenti vengono seguiti nelle loro esigenze e vengono svolte le attività proposte dalla struttura (fisioterapia, animazione.); gli Infermieri Professionali provvedono ad eseguire le medicazioni previste e viene effettuato il giro visita da parte dei Medici. Gli utenti si intrattengono nei locali comuni svolgendo le attività proposte nel giorno, si recano nelle palestre per le sedute riabilitative, si dedicano alla lettura dei quotidiani oppure ancora trascorrono del tempo con i propri cari. Gli O.S.S. si dedicano al riassetto delle camere di degenza. Le pulizie e relativa igienizzazione degli ambienti sono assicurate da personale appositamente preposto a ciò;
- ore 12.00 viene servito il pranzo agli utenti non autosufficienti che devono essere imboccati, mentre viene servito in sala il pranzo per le persone auto sufficienti al pasto;
- ore 13,00 vengono messi a letto o a riposare gli assistiti che ne fanno richiesta o ne hanno l'indicazione medica;
- ore 13.15 gli utenti che devono fare le sedute di fisioterapie seguiranno un orario a loro dedicato per il riposo pomeridiano e la fisioterapia che si svolgerà fino alle ore 17;
- ore 14 – 15,00 secondo la programmazione settimanale, vengono eseguite le docce programmate;
- ore 15 ed a seguire vengono alzati gli utenti che erano andati a riposare;
- ore 15 – 17,30 gli assistiti vengono portati in soggiorno, dove , un operatore socio sanitario leggerà dei giornali, farà giochi da tavolo o guarderanno insieme un film su loro richiesta;
- 18,00 cena: gli utenti non autosufficienti sono imboccati e viene servita in sala per gli assistiti autosufficienti al pasto;
- 19.30 tutti gli utenti vengono portati nelle loro camere e preparati per il pre serale ed il successivo riposo notturno.

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	GIORNATA TIPO	MO 29 REV. 3 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	PAGINA 1 di 1

GCLA

Terzo Piano:

- Dalle ore 7.00 ore 7.30 somministrazione colazione agli Assistiti.
- Dalle 7.30 alle 9.45 igiene e mobilizzazione utenti su comoda seguendo prospetto alzate.
- Dalle 8.45 fino alle ore 12.15 i fisioterapisti svolgeranno le sedute di fisioterapia mattutine al letto dell'Assistito, o se e quando possibile nella palestra riservata all'U.O Gcla al piano Terra.
- Dalle 9.45 alle 10.30 giro idratazione, pulizia comodini ed unità dell'utente.
- Dalle 10.45 alle 11.30 rimessa a letto degli assistiti.
- Dalle 11.30 alle 11.45 apparecchiatura tavoli per il pranzo.
- Dalle ore 12 distribuzione pranzo.
- Dalle ore 12.30 alle ore 13.30 messa a letto degli utenti.
- Dalle 13.15 alle 16.45 i fisioterapisti del turno pomeridiano svolgeranno le sedute di fisioterapia al letto dell'Assistito o se e quando possibile nella palestra riservata all'U.O Gcla al piano Terra.
- Dalle 14 alle 15.30 mobilizzazione su comoda e messa a letto seguendo prospetto alzate.
- Dalle 15.30 alle 17 vengono eseguiti 2 bagni ed eventuali macrolax in collaborazione con l'infermiere professionale in turno.
- Dalle 17 alle 17.30 mobilizzazione su comoda e cambi posturali utenti a letto.
- Dalle 17.30 alle 17.45 apparecchiatura tavoli per la cena.
- Ore 18 distribuzione cena.
- Dalle 19.15 alle 20.45 tutti gli utenti vengono portati nelle loro camere e preparati per il pre serale ed il successivo riposo notturno, cambi posturali e cambio pannoloni degli assistiti a letto.

Secondo piano:

- Dalle ore 7.00 alle ore 9.45 igiene e mobilizzazione su comoda degli utenti secondo prospetto alzate.
- Dalle ore 8.45 alle 12.15 i fisioterapisti effettueranno i trattamenti al letto dell'Assistito o se e quando possibile nella palestra riservata all'U.O Gcla al piano Terra.
- Alle 9.45 alle 12 igiene comodini e unità utente, messe a letto di parte degli Assisti e cambi posturali alle persone allettate.
- Dalle ore 12 somministrazione pranzo assistiti.
- Dalle ore 13.00 messa a letto assistiti.
- Dalle 13.15 alle 16.45 i fisioterapisti effettueranno la fisioterapia al letto dell'Assistito o se e quando possibile nella palestra riservata all'U.O Gcla al piano Terra.
- Dalle ore 14 alle 17 mobilizzazione su comoda Assistiti secondo prospetto alzate e cambi posturali utenti allettati. Vengono altresì eseguiti macrolax come da schema e due bagni.
- Dalle 17 alle 17.45 riordino magazzino nutrizioni enterali e distribuzioni delle nutrizioni enterali per il giorno seguente.
- Ore 18 distribuzione cena.
- Dalle 19.15 alle 20.45 tutti gli utenti vengono portati nelle loro camere e preparati per il pre serale ed il successivo riposo notturno, cambi posturali e cambio pannoloni degli assistiti a letto.

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	STANDARD DI SERVIZIO	MO 05 REV. 3 DEL 2/7/20182/
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	PAG. 1 DI 2


Il livello di qualità accettabile che il Centro si impegna a garantire ai propri utenti in termini di organizzazione, risorse, processi, risultati tenendo conto dei bisogni, delle risorse disponibili e delle esigenze dei professionisti è il seguente:

GCLA:


<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Personale	Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino
Lavoro di Equipe (UVM)	Presenza di incontri di equipe per analizzare le problematiche degli utenti con cadenza almeno settimanale.
Informatizzazione	Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della U.O.
Mantenimento dei legami parentali e amicali	Orario aperto e flessibile di visita
Promozione della compartecipazione	Rilevazione della soddisfazione dei familiari - Ascolto e trattamento dei reclami
Comunicazione con l'esterno	Personale dedicato alle relazioni con il pubblico. Esistenza di Sito Web aggiornato
Prestazioni accessorie di cura personale	Possibilità di usufruire di prestazioni a pagamento di cura personale quali parrucchiere, pedicure e manicure
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli utenti	Possibilità di usufruire a pagamento del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale.
Attenzione alle proprietà degli utenti	Esistenza di protocolli documentati per la gestione dei capi di vestiario personali
Assistenza morale, spirituale e religiosa	Garantita se desiderata dall'assistito. Recepimento della Carta dei Diritti dell'anziano. Adozione di prassi documentate a tutela e garanzia della privacy e della dignità del paziente, anche a fine vita.

RSA RIABILITATIVA E DI MANTENIMENTO:

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Personale	Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino
Lavoro di Equipe (UVM)	Presenza di incontri di equipe per analizzare le problematiche degli ospiti con cadenza settimanale.
Informatizzazione	Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della struttura
Attenzione ai tempi di vita degli ospiti in relazione alla somministrazione dei pasti	Esistenza di una sala da pranzo per gli utenti non allettati
	Orari pasti: Colazione tra le 8.30 e le 9, Pranzo tra le 12 e le 13, Cena tra le 18 e le 19
	Almeno 40 minuti a disposizione per la consumazione del pasto
Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun utente	Possibilità di riposo post-prandiale
	Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali
	Pulizia delle camere non prima delle 7.00 o comunque non prima che l'utente si sia alzato

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	STANDARD DI SERVIZIO	MO 05 Rev. 3 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	PAG. 2 DI 2

Mantenimento dei legami parentali e amicali e con il territorio, promozione della partecipazione	Orario aperto e flessibile di visita agli assistiti.
	Rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei familiari. Diffusione in forma anonima dei risultati
	Ascolto e trattamento dei reclami
Comunicazione con l'esterno	Esistenza di Sito Web aggiornato
Attenzione all'accoglienza dell'utente	Possibilità per l'utente e i parenti di conoscere la struttura prima dell'inserimento per il Mantenimento. Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.) Affiancamento di un operatore dedicato il giorno di ingresso
Attenzione all'alimentazione e idratazione	Scelta fra due piatti per ogni portata. Regimi dietetici personalizzati
	Possibilità di pasti caldi alla sera
	Possibilità di accesso a generi alimentari e bevande durante la giornata anche tramite i distributori automatici
	Esistenza di protocolli codificati per il monitoraggio dell'apporto idrico e la rilevazione del peso corporeo
	Adozione di indicazioni per una dieta equilibrata
Prestazioni accessorie di cura personale	Possibilità di usufruire di prestazioni a pagamento di cura personale quali parrucchiere, pedicure e manicure
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli utenti	Possibilità di usufruire a pagamento del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale.
Attenzione alle proprietà degli utenti	Esistenza di protocolli documentati per la gestione dei capi di vestiario personali
Assistenza morale, spirituale e religiosa	Garantita se desiderata dall'assistito. Recepimento della Carta dei Diritti dell'anziano Adozione di prassi documentate a tutela e garanzia della privacy e della dignità della persona, anche a fine vita.
Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale	Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno. E' prevista e regolamentata l'uscita degli utenti dal Centro. I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari. Celebrazione dei compleanni
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione	Presenza di saloni conviviali. Ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo per il Mantenimento. Presenza di televisore
Palestra attrezzata	Per l'attività fisioterapica di recupero e riabilitazione funzionale

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION	MO 12 REV.3 DEL 2/7/2018
	CENTRO DI RIABILITAZIONE	PAG. 1 DI 1

Gentile Utente /Familiare ,

La invitiamo a compilare il seguente questionario che ci aiuterà a rispettare le sue esigenze ed aspettative.

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
<u>AMMISSIONE</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza dell'utente • Affiancamento ricevuto • Disponibilità dell'amministrativa 					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
<u>ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Visite mediche periodiche • Disponibilità del medico • Disponibilità degli infermieri 					
<u>ASSISTENZA ALL'UTENTE</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità del personale OSS • Cura e vestizione • Socializzazione e relazioni umane fra ospiti e operatori 					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
<u>RIABILITAZIONE</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità dei fisioterapisti • Attività individuali di riabilitazione • Ambiente e attrezzature 					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
<u>PSICOLOGIA / ANIMAZIONE</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità degli psicologi • Attività di socializzazione di gruppo • Ambienti e attrezzature 					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
<u>ALBERGHIERI</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione degli spazi comuni • Livello di pulizia della camera • Qualità del cibo proposto 					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
<u>GIUDIZIO FINALE COMPLESSIVO</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Complessivamente come giudica la struttura 					

La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato. Può riporre il questionario nell'apposita cassetta che troverà in accettazione.

Grazie per la collaborazione

DA COMPILARE A CURA DI CHI RACCOGLIE IL RECLAMO/APPREZZAMENTO

Nome e Cognome del segnalatore:

Indirizzo:

Recapito telefonico:

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Firma del segnalatore:

Firma di chi raccoglie la segnalazione:

Data:

IN CASO DI RECLAMO COMPILARE LA SEZIONE SEGUENTE:

**GESTIONE DEL RECLAMO (DA COMPILARE A CURA DI RQ)
[scegliere tra l'opzione (A) e l'opzione (B)]**

(A) Trattamento immediato del reclamo

Descrizione trattamento attuato

Firma del RQ:

Data:

(B) Avvio trattamento del reclamo

Descrizione trattamento attuato

Firma del RQ:

Data: