



Casa di Servizio per gli Anziani e la Comunità della Valle Antrona

RIFERIMENTI: Frazione Sasso 1, 28843 Montescheno

Numero di telefono: 032456209

Indirizzo e-mail: anzianimontescheno@cooplabitta.it

Sito internet: www.cooplabitta.it

CARTA DEI SERVIZI

Revisione del 01 settembre 2023

La Direttrice di Struttura

Valterio Simonetta

Carta dei servizi Casa di Servizio per gli Anziani e la Comunità della Valle Antrona
redatta ai sensi dell'art. 3.1 dell'all. 4 della DGR 30/7/12 n. 45-4248

La Casa di Servizio per gli Anziani e la Comunità della Valle Antrona, vede l'inizio della propria attività residenziale nell'ottobre del 1991. Nasce come ampliamento di un Foyer Invernale gestito nella medesima struttura, dalle suore, per gli anziani autosufficienti della Valle Antrona. A seguito della revoca delle suore e alla necessità degli anziani del territorio di avere una risposta assistenziale più continuativa, il Consiglio di Amministrazione della Casa, decide di trasformare il Foyer in una struttura residenziale aperta tutto l'anno. Il primo ottobre 1991, vengono inseriti i primi 9 ospiti, la maggior parte dei quali conoscevano già la struttura, come Foyer. In quello stesso periodo, la Parrocchia dei SS. Giovanni e Carlo di Montescheno, a titolo di proprietaria dello stabile, in accordo con il Consiglio di Amministrazione, stipula una convenzione con la Cooperativa Il Sogno di Domodossola, per la gestione del personale. Nel 1993 si realizzano i primi lavori di ristrutturazione dello stabile al fine di consentire l'accoglienza di 15 anziani anche non autosufficienti. Nel marzo dello stesso anno si costituisce la Cooperativa Sociale La Bitta, nata con lo scopo principale di gestire il personale della Casa per Anziani. Nel corso dell'anno 1995 si realizza un secondo intervento di ristrutturazione dello stabile con un conseguente incremento di 6 posti letto. Nell'aprile del 1998, il Consiglio di Amministrazione della Casa, delibera l'affidamento, alla Cooperativa, dell'intera gestione della struttura. Terza ristrutturazione si è conclusa nell'ottobre del 2001. Lo stabile è stato ampliato con la costruzione di un nuovo piano mansardato e si è programmato l'aumento di due posti letto, e di un posto come centro diurno. Da maggio 2023, grazie ad una nuova ala collegata alla struttura esistente, sono a disposizione 40 posti letto per anziani parzialmente e non autosufficienti, con le seguenti autorizzazioni:

- con Determinazione N. 534 del 28/04/2023, l'ASL VCO ha esteso di 19 posti letto l'autorizzazione al funzionamento della "Casa di servizio per gli anziani e la comunità della valle Antrona Carlo Baldi e Mario Lorenzo Tori", portandola a complessivi 40 posti letto in regime RSA;
- con Determinazione N. 560 del 03/05/2023, l'ASL VCO ha esteso di 19 posti letto l'accreditamento istituzionale della residenza sanitaria assistenziale RSA "Casa di servizio per gli anziani e la comunità della valle Antrona Carlo Baldi e Mario Lorenzo Tori", sita in via portandola a complessivi 40 posti letto.

La Casa per Anziani è sita in Frazione Sasso del comune di Montescheno.

Il numero di telefono è 0324 56209.

L'indirizzo mail è la seguente: anzianimontescheno@cooplabitta.it.

Il sito internet di riferimento è www.cooplabitta.it

La Carta dei Servizi è redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Principi che sono il fondamento della Costituzione Italiana.

PRINCIPI E VALORI

Principio dell'eguaglianza e del rispetto

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra struttura, questo principio si configura come una eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata, considerando l'unicità di ciascuno che dimora all'interno della struttura.

La vita nella Casa di Servizio per gli Anziani è priva di discriminazioni di qualsiasi genere.

Principio dell'imparzialità e obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato, con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

Diritto di scelta

Ogni persona, a qualunque punto del corso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine, nel nostro contesto, si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persone in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che deteriorati a livello cognitivo, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che l'assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte e, perciò, l'autonomia maggiore possibile, nelle attività degli anziani residenti in struttura.

Principio di partecipazione

La persona è protagonista del nostro servizio e, a lei, dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. La partecipazione deve coinvolgere i familiari e renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Casa, creando una continua relazione, un feed-back tra Struttura e familiari.

E' sempre gradita la corretta informazione e rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti, da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

Principio di efficacia ed efficienza

Sia il criterio di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti), che di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi), sono intrinseci nell'attività della Casa. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

La mission

Gli obiettivi principali della Casa di Servizio per gli Anziani e la Comunità della Valle Antrona possono essere così riassunti:

- garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata;

- ricerca di ottimali livelli di salute;
- sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano;
- approccio globale alla persona mediante interventi mirati;
- formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre qualificate dove, ad un'ottima tecnica, si affianca un livello di umanità, indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

LA STRUTTURA

L'utenza

La Struttura accoglie 40 anziani. Viene, inoltre garantito un piccolo servizio di centro diurno con un posto a scopo sociale o di sollievo familiare. La Struttura garantisce, nel limite dell'integrazione con gli altri ricoveri, un servizio di accoglienza temporanea a scopo riabilitativo e sociale.

L'Amministrazione

La Casa di Servizio per gli Anziani e la Comunità della Valle Antrona è amministrata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa La Bitta.

La Dirigenza

Il Direttore è il responsabile di tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi, tecnici e finanziari della Casa e, come tale, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Casa verso l'esterno.

Il Personale

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della casa con la massima professionalità.

E' rappresentato da:

- area direzione e amministrazione;
- area sanitaria/riabilitativa;
- area sanitaria/infermieristica;
- area socio-assistenziale;
- area animazione e attività culturali;
- area ristorazione;
- direzione sanitaria e medica;
- altro.

Presso l'ufficio della Direzione è esposto l'organigramma del personale.

Orario di apertura degli uffici amministrativi

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi 8.00 alle ore 16.00 e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00. L'ufficio riceve per qualsiasi necessità e segnalazione.

Orario visite

Ogni anziano può ricevere visite da parenti, familiari ed amici. È opportuno che tali visite, non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti. La casa è aperta ai visitatori dalle 9.30 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 17.00, con preferenza per l'orario pomeridiano. Eventuali limitazioni all'orario delle visite in struttura saranno previste solo ed esclusivamente in caso di particolari situazioni e prescritte dalle autorità competenti e/o dal Direttore Sanitario.

SERVIZI OFFERTI

La struttura non possiede una vera e propria suddivisione in nuclei benchè all'interno vengano assistiti anziani con diverse caratteristiche di seguito elencate:

a) anziani con deterioramento cognitivo:

Sono anziani che manifestano tratti di demenza e con il seguente profilo:

- grado di compromissione della mobilità lieve, media o grave;
- grado compromissione delle abilità lieve e media;
- deterioramento cognitivo medio e grave;
- gravità condizione clinica lieve e media.

b) anziani con grave situazione clinica che manifestano un elevato bisogno assistenziale, medico ed infermieristico con il seguente profilo:

- grado di compromissione della mobilità lieve, media e grave;
- grado compromissione delle abilità media e grave;
- deterioramento cognitivo lieve, medio e grave;
- condizione clinica grave.

I servizi offerti sono i seguenti:

Gli anziani possono essere accolti all'interno della struttura in regime convenzionato, privato, diurno, con le seguenti modalità:

Ospitalità a lungo termine rivolta ad anziani che si trovano in condizioni sia di autonomia che di dipendenza.

Ospitalità diurna: prevede la fruizione in giornata dei vari servizi offerti dalla struttura. Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 21.00, per tutti i giorni della settimana, concordabile, in linea di massima, con le esigenze del richiedente.

Ospitalità temporanea: prevede la fruizione di tutti i servizi sopraesposti con un'offerta di cure ed assistenza a breve termine per un periodo transitorio, mirato alla riabilitazione e/o al sostegno alla famiglia, finalizzato al rientro a domicilio. Il costo giornaliero del servizio per gli ospiti che accedono in regime di convenzione è il seguente:

Le rette sono costituite con le seguenti cifre:

- Quota alberghiera a carico di tutti gli ospiti
- Quota sanitaria a carico dell'ASL per gli ospiti in posti convenzionati
- Quota sanitaria a carico dell'ospite per gli ospiti non convenzionati

	POSTI CONVENZIONATI		Retta mensile Carico utente
	Carico utente	Carico ASL	
• <u>BASSA INTENSITA'</u>	€ 37,62	€ 37,62	€ 1.144,28
• <u>MEDIA/BASSA INTENSITA'</u>	€ 38,38	€ 38,38	€ 1.167,40

• <u>MEDIA INTENSITA'</u>	€ 40,67	€ 40,67	€ 1.237,05
• <u>MEDIA/ALTA INTESITA'</u>	€ 46,27	€ 46,27	€ 1.407,38
• <u>ALTA INTENSITA'</u>	€ 50,33	€ 50,33	€ 1.530,87
• <u>ALTA INTENSITA'</u> <u>LIVELLO INCREMENTATO</u>	€ 54,91	€ 54,91	€ 1.670,18

POSTI PRIVATI

- Assenza valutazione UVG e fascia intensità assistenziale bassa – medio/bassa	€ 2.000,00
- fascia intensità assistenziale media – medio alta	€ 2.150,00
- fascia intensità assistenziale alta – alta incrementata	€ 2.300,00

Le tariffe si intendono IVA inclusa.

Le presenti tariffe per gli ospiti inseriti in posto privato vengono applicate a partire dal 01.09.2023. La tariffa sarà adeguata a seguito di valutazione UVG.

INSERIMENTI DIURNI

QUOTA GIORNALIERA	€ 40,00 al giorno
+ COLAZIONE	€ 3,00
+ PRANZO	€ 6,00
+ CENA	€ 6,00

A queste somme vengono erogati i seguenti servizi:

- Progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza medico specialistica;
- Igiene e cura della persona;
- Pedicure, barbiere, parrucchiere;
- Vitto e alloggio;
- Lavanderia;
- Riabilitazione psico-fisica;
- Interventi educativi-animativi;
- Gite esterne;
- Sostegno psicologico;
- Assistenza religiosa; segretariato sociale.

Servizi vari

Sono a disposizione presso la Casa i seguenti locali: chiesina, palestra, sala televisione, sala polivalente, laboratorio attività occupazionale, servizio parrucchiere, ambulatorio, una veranda chiusa, uno spazio verde attrezzato all'esterno. I posti letto sono disposti nella nuova ala della struttura in camere a due, con un bagno all'interno della camera, nell'ala ristrutturata sono presenti quattro camere singole. Non è previsto un costo aggiuntivo per le camere singole.

Servizio ristorante

I pasti per gli ospiti della Casa sono preparati nella cucina interna.

Il servizio viene effettuato nelle sale della Casa, nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00;

- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- merenda alle ore 15.45;
- cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

Il menù, che prevede due varianti stagionali (autunno-inverno, primavera-estate), è articolato in sette giorni, su quattro settimane, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi. Il menù è strutturato dalla dietista e con la presenza di diete personalizzate a seconda delle necessità, il tutto approvato dal competente servizio della A.S.L. VCO.

Servizio telefonico

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'operatore che riceve la telefonata provvederà a dirottarla sull'apparecchio telefonico del piano in cui si trova la persona desiderata. Gli ospiti possono telefonare, chiedendo l'apparecchio portatile a loro disposizione ad uno degli operatori presenti.

Servizio lavanderia

La Casa di Servizio per Anziani offre un servizio di lavanderia interno, in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio, effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo sia della biancheria personale dei residenti che di asciugamani, lenzuola e divise del personale.

Servizio di sanificazione ambientale

Il servizio è espletato in ottemperanza a quanto previsto dal piano di autocontrollo (HACCP).

Assistenza religiosa

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote mediante la convenzione in essere.

La Santa Messa viene celebrata una volta alla settimana.

La domenica ed i giorni festivi i volontari sono disponibili ad accompagnare gli anziani che lo desiderino, alla Messa per la Comunità parrocchiale che si celebra in Parrocchia.

Pur essendo il Servizio Anziani della Valle Antrona legato alla Parrocchia di Montescheno, si intende rispettare le opinioni e le scelte degli ospiti in materia.

Ognuno sarà totalmente libero di aderire alle proposte religiose.

Il Volontariato

All'interno della Struttura esiste una significativa presenza di volontari che, salvo limitazioni contingenti, si occupano di attività di compagnia durante il pomeriggio, supporto alle attività di animazione, supporto nelle uscite, partecipazione all'assistenza religiosa.

I volontari si occupano inoltre di supportare le attività a favore della domiciliarità.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, preghiamo l'utente di evitare, il più possibile, rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo, sono da evitare rumori ai piani dalle 13,30 alle 15,00 e dalle 22,30 alle 6,30. In queste fasce orarie anche l'attività degli operatori è organizzata in merito.

Il fumo

Per disposizioni di legge e, soprattutto, per il rispetto della propria e altrui salute, è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni e, in genere, in tutti i locali della struttura.

COME SI ACCEDE AI SERVIZI DELLA STRUTTURA

Modalità di richiesta di ospitalità

Per l'accesso alla Casa di Servizio per gli Anziani e la Comunità della Valle Antrona, nei posti privati, dovrà essere inoltrata richiesta di accoglimento, negli orari d'ufficio. Il modulo prevede una parte da compilarsi dall'interessato e una a cura del medico curante.

Le domande per essere accolti in regime di convenzione con l'ASL VCO devono essere compilate direttamente presso gli uffici del Distretto Sanitario di competenza o presso gli uffici dei Servizi Sociali.

L'equipe

L'equipe interna costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione. E', infatti, al suo interno che si programmano le attività assistenziali, terapeutiche e riabilitative per gli anziani. E' un'equipe multiprofessionale che si riunisce mensilmente con il compito di:

- verifica della qualità della vita degli ospiti (salute, relazioni, bisogni, desideri);
- confronto e scambio di informazioni tra le figure professionali che operano nella Casa;
- definizione dei compiti e dei ruoli;
- mette in atto le strategie, concordate e condivise dall'intera equipe.

Questa equipe è impegnata, nella sua normale attività a formulare i Piani Assistenziali Individualizzati per gli anziani e a verificarne gli obiettivi raggiunti.

La filosofia del lavoro per progetti

All'interno della struttura vengono realizzate attività di terapia occupazionale che, attraverso l'attività ludica e riabilitativa, ha come obiettivo il mantenimento/recupero delle autonomie rispetto a: vestizione; igiene personale; alimentazione; prevenzione piaghe da decubito; mobilità; orientamento spazio - temporale; progetto riduzione della contenzione; mantenimento delle relazioni sociali.

Vengono proposti diversi progetti cui l'anziano è libero di partecipare quali, ad esempio:

- musicoterapia;
- pet-therapy;
- acquerello;
- lettura.

I progetti si alternano con periodicità variabile all'interno di un quadro riabilitativo che prevede: stimolazione abilità manuali; le uscite; sostegno a domicilio; integrazione con attività esterne; stimolazione psico-sensoriale.

STANDARD DI QUALITA'

Lavoro per progetti individualizzati

Lavorare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni. L'anziano è al centro del pensiero progettuale ed ogni operatore, in base alla propria mansione, è tenuto a partecipare mettendo

a disposizione il proprio punto di vista e la propria competenza per raggiungere, all'interno dell'equipe multidisciplinare, il maggior grado di benessere possibile.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'equipe, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato, al fine di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti, grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi personalizzati, i comportamenti e le attenzioni agli operatori, sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

All'interno di tale modalità operativa, ove sia possibile, è fondamentale il coinvolgimento dell'anziano stesso e della sua famiglia.

Formazione del personale

Tutto il personale che lavora nella Casa di Servizio per gli Anziani è in possesso del titolo di studio richiesto per il profilo professionale.

All'interno della Struttura, vengono organizzati corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti, nella logica di lavorare per progetti individualizzati. Tali corsi vengono organizzati e pianificati con l'apporto di personale specializzato. Annualmente, viene altresì favorita la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni e a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Corretto utilizzo delle risorse

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse, l'ufficio elabora i dati allo scopo di monitorare i processi riabilitativi e assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati. L'ufficio svolge un importante ruolo di progettazione e di realizzazione di supporti organizzativi volti a verificare che l'impegno delle risorse sia efficace ed efficiente e, quindi, coerente con gli obiettivi che ci si è posti. La redazione di una relazione di fine anno, ove sono contenuti tutti i risultati delle verifiche, è lo strumento sul quale elaborare la successiva pianificazione del servizio.

Sistemi informativi

Sono a disposizione del personale gli strumenti di informazione scritti e aggiornati a seconda del variare dei bisogni dell'ospite, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili (protocolli, procedure, linee guida, piano di lavoro, PAI). Sono inoltre a disposizione del personale per la consultazione, i libri delle consegne socio assistenziali, infermieristiche, della terapia riabilitativa e della terapia occupazionale. La struttura è inoltre dotata di servizi informatizzati per la tenuta delle cartelle, dei Piani Assistenziali Individualizzati e di un sistema in rete con l'ASL per la gestione Di: farmacia, esami ematochimici, valutazioni multidimensionali UVG.

HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

La Casa di Servizio per gli Anziani e la Comunità della Valle Antrona, dispone del manuale previsto dal regolamento CE 852/2004, attuato in Italia con il D.Lgs 193/2007 e s.m.i.,

mettendo in atto un sistema di controllo di processo che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale segue corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Attuazione Testo unico 81/2008 e s.m.i.

La Casa di Servizio per gli Anziani e la Comunità della valle Antrona ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo, riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in Struttura.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da eseguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuali (che sono a disposizione),

Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- migliorare il servizio come previsto nel manuale della qualità (certificazione ottenuta a luglio 2005);
- collaborare, per una maggiore apertura al territorio, aumentando l'integrazione tra la Casa e i servizi sul territorio;
- ricercare nuovi indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato, determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, adeguatezza, continuità, privacy, riservatezza;
- effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e operatori, mediante la somministrazione di questionari;
- personalizzare le pratiche assistenziali, in base alle esigenze e ai desideri di ciascun anziano, compatibilmente con le esigenze di servizio;
- offrire risposte alla popolazione anziana residente nei comuni della Valle Antrona in termini di ospitalità definitiva presso la struttura e di servizi per semplificare la vita quotidiana a domicilio.

Ufficio ascolto

L'obiettivo della casa è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più confortevole e sereno possibile, mirando a una Struttura con caratteristiche di "famiglia". Per questo si ritiene fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato predisposto un apposito modulo, a disposizione presso l'ufficio, dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Casa alle aspettative dell'ospite.

Non saranno prese in considerazione segnalazioni in forma anonima.

All'interno del Sistema Gestione Qualità sono previsti i seguenti moduli:

- Modulo segnalazione e suggerimenti;
- Modulo reclami;
- Questionario soddisfazione utenti.

I primi due sono a disposizione di utenti e familiari, il terzo viene proposto una volta all'anno.

Sommario

PRINCIPI E VALORI	1
Principio dell'eguaglianza e del rispetto	1
Principio dell'imparzialità e obiettività.....	2
Diritto di scelta.....	2
Principio di partecipazione.....	2
Principio di efficacia ed efficienza.....	2
La mission.....	2
LA STRUTTURA.....	3
L'utenza	3
L'Amministrazione	3
La	3
Il Personale.....	3
Orario di apertura degli uffici amministrativi	3
Orario visite.....	4
SERVIZI OFFERTI	4
I servizi offerti sono i seguenti:.....	4
Servizi vari	5
Servizio ristorante	5
Servizio telefonico	6
Servizio lavanderia.....	6
Servizio di sanificazione ambientale.....	6
Assistenza religiosa.....	6
Il Volontariato	6
Il silenzio e la tranquillità.....	6
Il fumo.....	7
COME SI ACCEDE AI SERVIZI DELLA STRUTTURA	7
Modalità di richiesta di ospitalità.....	7
L'equipe	7
La filosofia del lavoro per progetti	7
STANDARD DI QUALITA'	7
Lavoro per progetti individualizzati.....	7
Formazione del personale	8
Corretto utilizzo delle risorse	8
Sistemi informativi.....	8
HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)	8
Attuazione Testo unico 81/2008 e s.m.i.....	9
Obiettivi di miglioramento.....	9
Ufficio ascolto.....	9