

Struttura residenziale e centro diurno riabilitativo “Paolo Ricci”

CARTA DEI SERVIZI





AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA





La nuova edizione aggiornata della Carta dei Servizi rappresenta un ulteriore avvicinamento tra l'ASP "Paolo Ricci" ed i cittadini, facendo propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia. L'impegno, che l'Ente si assume attraverso questo strumento di comunicazione e di qualità, è diretto al miglior investimento di risorse umane ed economiche ed al monitoraggio dei risultati.

La vigente legislazione pone al centro del rapporto tra cittadini e servizi erogati il diritto-dovere all'informazione ed alla trasparenza, il rispetto della dignità e dell'identità e, per questo, l'Azienda intende confermare e proseguire la corretta gestione dei servizi e rafforzare il rapporto diretto con gli utenti, con chiarezza di compiti e di responsabilità.

E' intenzione offrire alle persone che si rivolgono a noi uno strumento aggiornato, che permetta e renda più facile l'accesso a tutti i nostri servizi, semplifichi la fruibilità delle prestazioni e favorisca il contatto diretto con gli operatori. Per questo, presentiamo la struttura, le sedi ed i nostri servizi per quanto siamo in grado di offrire, nel rispetto assoluto della trasparenza e della qualità, consapevoli che si può sempre migliorare.

Con questo spirito, vi auguriamo una buona lettura

Il Presidente dell'A.S.P. Paolo Ricci
Alfredo Perugini



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA



INDICE

CENNI STORICI.....	9
SEDE E RECAPITI	11
UBICAZIONE DELLA STRUTTURA	11
UTENZA	12
FINALITA'	12
OBIETTIVI DEL SERVIZIO	12
METODOLOGIA DI LAVORO	13
SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI.....	14
MODALITA' DI AMMISSIONE E DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	15
RILASCIO REFERTI E DOCUMENTAZIONI	16
VITA QUOTIDIANA.....	16
PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI, DEI LORO FAMILIARI, DELLE ASSOCIAZIONI E DELLA COMUNITA' LOCALE	18
PROPOSTE E RECLAMI	18
COPERTURE ASSICURATIVE	18
VOLONTARIATO.....	19
SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO	19
DIRITTI DEGLI OSPITI.....	19
DOVERI DEGLI OSPITI.....	19

RETTE	20
DIMISSIONE DELL'OSPITE	20
IL PERSONALE.....	20
RICHIESTA INFORMAZIONI.....	21
IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	22
Indicatori di qualità	22
Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona	23
Qualità delle prestazioni alberghiere	23
Qualità delle prestazioni infermieristiche	23
Qualità delle prestazioni riabilitative/educative	24
Qualità delle prestazioni mediche	24
Qualità delle prestazioni psicologiche	24
Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione	25

CENNI STORICI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Paolo Ricci deriva dall'Opera Pia "Orfanotrofio femminile per il ricovero, il mantenimento e l'educazione di orfanelle povere" fondato nei primi anni del 1800.

I fondatori, sacerdoti e laici, fecero ottenere un rescritto pontificio del 12 giugno 1804, con il quale, vennero assegnate all'Ente le rendite della soppressa confraternita di San Carlo di Civitanova Marche.

Successivamente l'Opera Pia passò alla Congregazione di Carità che amministrò e diresse l'Orfanotrofio. Ai sensi dell'art.1 della Legge 17.7.1890 l'orfanotrofio venne definito "Istituzione Pubblica di assistenza e beneficenza".

Dal 1937 la gestione passò all'Ente Comunale di Assistenza (ECA).

Nel 1949 la Marchesa Giannina Udina, vedova Ricci, vedova Cima, donò all'Orfanotrofio il primo piano del proprio palazzo e da quel momento l'Ente prese il nome del figlio della benefattrice, Paolo Ricci, scomparso in giovanissima età.

Il 15 febbraio 1961 moriva la Marchesa Giannina Udina, che lasciava all'Orfanotrofio Femminile tutti i suoi beni.

Con Deliberazione n. 1083/2011 la Regione Marche ha approvato la trasformazione del

"Paolo Ricci" da I.P.A.B. ad A.S.P. – Azienda Pubblica di Servizi alla Persona – ai sensi del D.Lgs 207/2001 e della L. R. 5/2008, con effetto dal 01.01.2012.



Paolo Ricci (17.09.1902 – 31.03.1922)

Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione è composto da 5 membri, incluso il Presidente.

I consiglieri sono nominati dal Consiglio Comunale di Civitanova Marche, quattro in rappresentanza della maggioranza e uno della minoranza. Essi durano in carica cinque anni, o comunque tanto quanto la durata del Consiglio comunale che li ha nominati.

Il Consiglio di Amministrazione, di cui il Presidente ha la rappresentanza legale, svolge funzioni di indirizzo politico e programmatico.

L'Organo di vigilanza

E' istituito nel rispetto delle volontà testamentarie.

Esso è composto dal Parroco della Parrocchia di San Paolo di Civitanova Marche Alta e da altri soggetti che eventualmente vogliano partecipare alle attività dell'Azienda con donativi.

Mission

L'Ente è inserito nel sistema integrato di interventi e servizi socio-sanitari ed opera in regime di accreditamento e in convenzione con le Autorità centrali dello Stato, il Servizio Sanitario Nazionale, i Servizi Sociali e gli Enti Locali, perseguendo gli scopi stabiliti nello [Statuto](#).

Concorre alla programmazione, attuazione e gestione dei servizi alla persona, alle famiglie e alla Comunità, in particolare attraverso:

- attività sociali, sanitarie, formative ed educative finalizzate alla cura, al benessere personale, sociale e relazionale degli utenti;
- prestazioni riabilitative e sanitarie a utenti di tutte le età che si trovano anche in una condizione temporanea di disabilità;
- prestazioni educative e sociali a favore di minori;
- servizi alla popolazione anziana, agli emarginati e ai disadattati;
- la formazione e l'aggiornamento, l'orientamento e la consulenza, la formazione professionale, compresa la formazione continua in sanità;
- l'attività di ricerca, programmazione e di studio.

Partecipa alla programmazione e alla realizzazione sia di servizi propri, sia di servizi assegnati in regime di concessione dal Comune di Civitanova Marche.

SEDE E RECAPITI

**Struttura Residenziale e Centro diurno
riabilitativo**

P.zza XXV Luglio, 2 – 62012 Civitanova Marche (MC)
0733.78.36.410 Fax 0733. 78.36.400

Direttore Area Socio Sanitaria

Dott.ssa Patrizia Monti

0733.78.36.412

| patrizia.monti@paoloricci.org

Direttore Generale

Dott.ssa Patrizia Zallocco

0733.78.36.225

| patrizia.zallocco@paoloricci.org

Direttore Medico

Dott.ssa Alice Chiarici

0733.78.36.212

| alice.chiarici@paoloricci.org

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è collocata nel centro storico della città alta ed è raggiungibile con:

Autobus: ATAC linea 1 Civitanova Alta

Automobile: Autostrada A14 – uscita Civitanova Marche, direzione Civitanova Marche Alta;
Superstrada – uscita raccordo con A14 Bologna – Canosa, direzione Civitanova Marche Alta.

UTENZA

La Residenza è strutturata per ospitare persone con disabilità psico-fisica anche grave, in regime residenziale o di centro diurno, quali necessitano di un elevato grado di assistenza assicurata con interventi di tipo riabilitativo/educativo ed assistenziale.

Il servizio offre:

- 10 posti letto di Residenza sanitaria riabilitativa estensiva (RD2): per persone non autosufficienti in condizioni di evolutività clinica ad elevato bisogno clinico ed assistenziale.
- 10 posti letto di Residenza sanitaria assistita (RD3): per pazienti maggiorenni in condizioni di disabilità con gravi deficit psico-fisici e sensoriali
- 5 posti letto finanziati col “Dopo di noi” che confluiranno nel regime RD3
- 25 posti in regime semiresidenziale (SR Dis1) per persone ancora assistibili al domicilio.

FINALITA'

Si garantisce accoglienza a persone con disabilità psico-fisica di diverso grado fornendo servizi riabilitativi, attività di socializzazione, aggregazione e di sostegno alla famiglia nella gestione del familiare.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Fornire prestazioni integrate e personalizzate, rispettando le peculiarità soggettive;
- Mantenere uno stretto contatto con la realtà esterna e con le famiglie di origine;
- Integrazione nella “rete dei servizi” complessiva, istituzionale e non.

METODOLOGIA DI LAVORO

Gli interventi vengono calibrati sui bisogni specifici di ciascun ospite: si va infatti da soggetti gravissimi che presentano bassi livelli di autonomia, a soggetti con deficit medio-lievi che possono rispondere più facilmente di altri a proposte socializzanti, ludiche, occupazionali e di autogestione di alcuni bisogni personali. Per ciascun ospite il Progetto Riabilitativo Individuale viene costruito utilizzando la documentazione anamnestica, le eventuali prescrizioni medico-specialistiche, le indicazioni della famiglia di provenienza, la verifica dell'attività precedente.

L'équipe integrata (assistente sociale, medico, psicologo, educatore professionale, infermiere e fisioterapista) elabora un Progetto Riabilitativo Individuale che consenta di raggiungere gli obiettivi prefissati. Periodicamente, il Progetto viene sottoposto ad attenta verifica; se necessario il programma viene adattato ai nuovi elementi emersi.

L'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica ed assistenziale prevede un'organizzazione del lavoro orientata sui bisogni, mentre un servizio di consulenza psicologica garantisce il supporto e l'accompagnamento al paziente, ai familiari, agli operatori e pianifica interventi di natura psicosociale in stretta collaborazione con l'assistente sociale e gli educatori. L'obiettivo fondamentale di tutti gli interventi è il miglioramento dell'autonomia personale e dell'integrazione sociale degli ospiti.

SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI

I servizi residenziali sono erogati nell'arco delle 24 ore per tutto l'anno.

Il centro diurno riabilitativo funziona dal lunedì al venerdì per almeno 6 ore al giorno.

Le prestazioni dei servizi residenziali e semiresidenziali sono:

- alberghiere;
- assistenza alla persona;
- infermieristiche;
- riabilitative/educative;
- psicologiche;
- mediche.

Le prestazioni alberghiere consistono nell'accoglienza degli ospiti nella struttura e nei servizi di pulizia, di lavanderia, guardaroba e stireria, e di ristorazione.

Le prestazioni di assistenza alla persona si esplicano attraverso tutte quelle attività di aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva o il mantenimento di autonomia e autogestione; consistono nella cura della persona e igiene personale, nell'aiuto nelle attività quotidiane, nella mobilizzazione e nella deambulazione, nella vigilanza e stimolazione continua. Le prestazioni infermieristiche riguardano gli interventi di prevenzione e cura svolti a tutela della salute degli ospiti, attraverso la somministrazione dei medicinali prescritti, l'esecuzione dei trattamenti diagnostici e curativi, la sorveglianza e il rilevamento delle condizioni generali del paziente, gli interventi di urgenza.

Le prestazioni riabilitative/educative riguardano la stesura, l'attuazione e la verifica del Progetto Riabilitativo Individuale, a partire dall'osservazione e rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali del soggetto, oltre ad interventi di fisiokinesiterapia e logopedia.

Le prestazioni psicologiche sono finalizzate al sostegno degli ospiti, alla supervisione degli operatori, all'osservazione e alla rilevazione delle capacità funzionali degli ospiti, alla stesura e verifica dei progetti individuali, al sostegno alle famiglie per la gestione del rapporto con il soggetto.

Le prestazioni mediche includono:

- l'assistenza dei medici di medicina generale di libera scelta degli ospiti;
- il supporto di medici specialisti dell'Ente per eventuali consulenze;
- l'intervento di medici ospedalieri o dell'Azienda Sanitaria Territoriale competente per prestazioni specialistiche le procedure diagnostiche.

Per quanto riguarda le prestazioni specialistiche o le procedure diagnostiche da effettuarsi fuori dalla struttura, i tempi di attesa sono quelli previsti dal CUP regionale.

I restanti interventi vengono effettuati entro 3 giorni dalla richiesta.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La Residenza è convenzionata con l'Ast di Macerata, pertanto l'inserimento presso i servizi avviene su richiesta ed invio dell'U.M.E.A. del Distretto di Civitanova Marche.

L'équipe dell'ASP Paolo Ricci, congiuntamente con l'U.M.E.A. del Distretto di Civitanova Marche verifica l'ipotesi di inserimento, valutando la compatibilità del soggetto con la struttura.

Per concludere la procedura dell'inserimento, l'U.M.E.A. dovrà predisporre una relazione medico-sociale in cui verranno indicate: la diagnosi, la terapia farmacologia, le capacità residue.

E' comunque previsto un periodo di prova per valutare l'effettiva compatibilità dell'utente con il servizio residenziale o semiresidenziale.

La lista d'attesa è gestita congiuntamente dall'Ente sulla base delle richieste dell'U.M.E.A. del Distretto di Civitanova Marche, del MMG o altri specialisti dipendenti o convenzionati con il SSN previa valutazione multidimensionale della persona.

Si possono raccogliere anche domande di inserimento relative a soggetti non residenti nella regione Marche, i quali però vengono inseriti a piè di lista.

RILASCIO REFERTI E DOCUMENTAZIONI

Il rilascio di documentazione avviene a seguito di richiesta orale o scritta da parte degli aventi diritto e i tempi massimi di attesa sono:

- 7 giorni lavorativi per i certificati;
- 15 giorni lavorativi per relazioni cliniche, psicologiche e socio-sanitarie;
- 30 giorni lavorativi per la cartella clinica, rilasciata solo a dimissione avvenuta.

VITA QUOTIDIANA

La struttura del Paolo Ricci ospita il servizio residenziale e, dal lunedì al venerdì, il servizio del centro diurno riabilitativo per almeno 6 ore al giorno. Le attività laboratoriali (riciclaggio carta, decoupage, pittura su vetro / carta, creazione bomboniere, ecc...) e riabilitative coinvolgono tutti gli ospiti delle due tipologie di servizio, attraverso la divisione degli utenti per piccoli gruppi omogenei in termini di capacità e competenze.

Il servizio del centro diurno riabilitativo garantisce il trasporto da e per il domicilio.

Giornata tipo
del servizio
residenziale
7,30 - 22,30

Ore 7,30: orario di sveglia
Ore 7,30 -- 8,00: igiene personale
Ore 8,00 – 9,00: prima colazione

Ore 09,00 – 10,30: attività laboratoriali e riabilitative
Ore 10,30 – 11,00: merenda
Ore 11,00 – 12,45: attività laboratoriali e riabilitative
Ore 12,45 – 14,00: pranzo
Ore 14,00 – 15,00: attività ricreative

Ore 15,00 – 19,30: attività laboratoriali, uscite
Ore 19,30 – 20,30: cena
Ore 20,30 – 22,30: attività libere (Tv, visione film...)
Ore 22,30: preparazione per la notte

Giornata tipo
del servizio
semiresidenziale
9,00 – 15,00

Nel corso dell'anno le attività prevedono anche laboratori condotti da professionisti esterni (musicoterapia e teatro) uscite sul territorio, gite di più giorni, soggiorni al mare.

I pasti

I pasti per gli ospiti seguono menù stagionali (estivo ed invernale) quadrisettimanali e vengono forniti nei seguenti orari:

Colazione ore 8|45

Pranzo ore 12|45

Cena ore 19|00

Il menù settimanale prevede modifiche personalizzabili a seconda di particolari patologie del singolo ospite. Una ditta esterna si occupa del confezionamento e trasposto dei pasti.

Le uscite

L'ospite può uscire dalla struttura accompagnato per attività recreative e per fare piccole commissioni. Tale modalità è utilizzata al fine di mantenere e migliorare le capacità di relazione e integrazione dei soggetti che ne hanno la possibilità. Per le uscite che prevedono il pernottamento fuori dalla struttura, è richiesta l'autorizzazione del familiare.

Orario di visita

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00. Il familiare, previo accordo con il personale e nel rispetto delle condizioni di salute dell'ospite, può accompagnarlo in luoghi esterni alla Struttura stessa. Suesplicità richiesta scritta alla Direzione il familiare può accedere alla struttura anche di notte in caso di necessità.

Comunicazioni telefoniche

E' sempre possibile comunicare telefonicamente dall'esterno con gli ospiti della Struttura telefonando al n. 0733/7836410.

Ciascun ospite può telefonare all'esterno, previa autorizzazione, direttamente dalla Segreteria, o coadiuvato dal personale se non è in grado di farlo direttamente.

PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI, DEI LORO FAMILIARI, DELLE ASSOCIAZIONI E DELLA COMUNITA' LOCALE

La Struttura offre ai propri ospiti servizi di animazione e svago, sulla base di programmi dettagliati, sia all'interno della Struttura che all'esterno. In tali attività, vengono coinvolti il personale, i familiari, gli amici degli ospiti e la comunità locale.

Al fine di assicurare la partecipazione alle attività della struttura da parte dei familiari e del personale di servizio, annualmente vengono organizzati incontri con tutte le famiglie degli ospiti.

Il Paolo Ricci garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto ai propri utenti. Il Direttore della struttura è a disposizione di ogni ospite e suo familiare, per eventuali reclami, proposte, indicazioni o semplici chiarimenti.

E' possibile esprimere la propria opinione circa il livello di soddisfazione del servizio erogato, attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione, annualmente somministrato a familiari e tutori.

PROPOSTE E RECLAMI

Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

I reclami vanno presentati per iscritto direttamente alla Direzione, la quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro il termine di 30 gg. di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

COPERTURE ASSICURATIVE

L'ASP Paolo Ricci è coperta da polizze assicurative RCT e RCO.

VOLONTARIATO

All'interno della struttura esiste una presenza garantita da alcuni privati.

SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

La struttura usufruisce di una convenzione con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per l'impiego di Volontari del Servizio Civile. Se presenti, sono impegnati nell'aiuto, ascolto ed accompagnamento degli utenti.

DIRITTI DEGLI OSPITI

L'ospite ha diritto:

- ad avere un trattamento sanitario ed assistenziale, nel rispetto delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- a una costante disponibilità da parte del personale all'ascolto e alla comprensione;
- al rispetto della riservatezza e della dignità della persona;
- a proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati ed essere 24106#/'06' informato sull'esito degli stessi.

DOVERI DEGLI OSPITI

L'ospite ha il dovere di rispettare:

- gli ambienti in cui vive e le sue regole;
- gli altri ospiti;
- gli operatori della struttura.

RETTE

Residenza sanitaria riabilitativa estensiva (RD2): la retta di degenza è a totale carico del Servizio Sanitario
Residenza sanitaria assistita (RD3): la famiglia partecipa al 30% del costo della retta prevista dalla Regione Marche.

Centro diurno riabilitativo per disabili (SR Dis1): la retta di degenza è a totale carico del Servizio Sanitario

DIMISSIONE DELL'OSPITE

La dimissione avviene al termine del percorso riabilitativo, ossia per raggiungimento degli obiettivi previsti nel Progetto Riabilitativo Individuale o per cambiamento delle caratteristiche cliniche.

L'ospite inoltre potrà essere dimesso in qualsiasi momento per:

- volontà propria o dei propri congiunti;
- comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole della convivenza;
- grave inosservanza delle regole della comunità alloggio.

IL PERSONALE

La struttura garantisce la continuità nella erogazione dei servizi e nella accoglienza degli ospiti per tutti i giorni dell'anno. Essa richiede quindi di una organizzazione complessa, formata da adeguato personale, sia nel numero che nella preparazione professionale.

Il personale impiegato nei servizi educativi assistenziali ed integrativi è dotato di specifica esperienza e da titoli professionali adeguati; viene costantemente aggiornato seguendo un piano di formazione al fine di rispondere ai bisogni degli ospiti con la massima professionalità.

Per la gestione ASP Paolo Ricci si avvale della propria società in house Paolo Ricci Servizi.

Le professionalità impiegate sono:

- N.1 Direttore Medico
- N. 1 Direttore dell'Area Socio-Sanitaria
- N. 1 Medico fisiatra
- N. 1 Assistente Sociale
- N. 1 Psicologa

- N. 7 Infermieri
- N. 13 educatori
- N.1 Fisioterapista
- N. 16 Operatori Socio-Sanitari
- N. 1 Addetto alla Lavanderia e guardaroba
- N. 3 Addetti alla pulizia dei locali
- N. 2 Autisti - manutentori
- N. 2 Manutentori

Sulla base delle effettive necessità degli utenti è prevista la consulenza di Specialisti dell'Ente (Logopedista, Neuropsichiatra Infantile, Pedagogista, Psicoterapeuta) e l'intervento di altre figure professionali e tecniche per attività ludiche o progetti specifici.

Il Servizio Mensa è affidato ad una ditta esterna.

RICHIESTA INFORMAZIONI

L'ospite e i suoi familiari possono chiedere tutte le informazioni che desiderano al Personale competente disponibile dal **Lunedì al venerdì** dalle ore **8,00** alle ore **14,00**

Centralino della Struttura: Tel 0733.78.36.410; Fax 0733.78.36.400

Per eventuali richieste relative ad esigenze amministrative, la presentazione di reclami, osservazioni o suggerimenti in merito al funzionamento dei servizi si fa riferimento alla Direzione Amministrativa, Via Einaudi, n.144, tel.0733.78361; fax 0733.7836200; e-mail: info@paoloricci.org

Orario: Lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare “continuamente” la qualità del servizio offerto, il Paolo Ricci sviluppa un processo di monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti, per sondare la qualità percepita. Infatti, laddove si tratta di beni intangibili (servizio) il momento dell'erogazione coincide con il momento della fruizione del servizio; risulta centrale quindi l'attività di valutazione della qualità erogata e percepita, al fine di individuare gli spazi dove intervenire con eventuali azioni correttive e di miglioramento, da tradursi in impegni e programmi di intervento.

Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti costituisce una fonte continua di suggerimenti per il miglioramento delle specifiche del servizio, in quanto le indagini compiute vengono tradotte in indicazioni operative per la eventuale modifica e revisione delle specifiche del servizio.

La verifica della qualità percepita avviene con la somministrazione di un breve questionario, contenente gli aspetti essenziali del servizio ed in grado quindi di offrire una valutazione complessiva di quanto erogato e, di conseguenza, percepito. Allo stesso tempo, la struttura del questionario è tale da poter poi essere analizzato, così da elaborare risultati ed esiti e pervenire ad un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti.

Il questionario per gli utenti è in versione assolutamente anonima, nel rispetto delle normative privacy e per consentire di esprimere in piena libertà le proprie opinioni e criticità. Gli ambiti di indagine riguardano gli elementi caratteristici del servizio, con particolare attenzione all'umanizzazione e personalizzazione del servizio, alla professionalità del personale, alla relazione tra utente e personale, nonché alle prestazioni alberghiere, di riabilitazione, di socializzazione, di accoglienza e informazione.

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità che seguono sono i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto ‘impegnato’ sulla carta del servizio e quanto realmente ‘erogato’.

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Qualità del personale</i>	Il personale incaricato è adeguatamente formato. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte minimo di formazione e aggiornamento all'anno.
<i>Cura della persona e igiene personale</i>	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, etc.).

Qualità delle prestazioni alberghiere

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Qualità dei pasti</i>	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice di pasti (HACCP). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Pulizia e igiene degli ambienti</i>	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	Detersione e sanificazione periodica della biancheria degli ospiti del residenziale. Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti del servizio residenziale. Identificazione della biancheria personale degli ospiti del residenziale.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Competenza e professionalità</i>	Qualifica professionale ¹ Protocollo di assistenza infermieristica ¹

Qualità delle prestazioni riabilitative/educative

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Competenza e professionalità</i>	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici.
Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Valutazione delle abilità, autonomie, capacità del soggetto</i>	Scheda di valutazione delle abilità di base per ciascun utente.
<i>Progetto riabilitativo individualizzato</i>	Definizione di un progetto riabilitativo per ciascun utente. Revisione ed aggiornamento periodico del progetto sulla base delle osservazioni e verifiche sull'utente. Condivisione, programmazione e verifica degli elementi e delle attività assistenziali/riabilitative in sede di équipe.

Qualità delle prestazioni mediche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Continuità e disponibilità del medico a tutela della salute dell'ospite</i>	Visite su richiesta da parte dei medici di medicina generale degli utenti. Interventi specifici di consulenza da parte del personale del S.S.N.

Qualità delle prestazioni psicologiche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Competenza e professionalità</i>	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici.
<i>Raccordo con le risorse del territorio</i>	Incontri periodici di confronto con le risorse del territorio (UMEA, Area Vasta, Servizi Sociali Comunali).

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Accoglienza</i>	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui con famiglia e con i servizi di competenza
<i>Inserimento</i>	Definizione e osservazione periodica del progetto riabilitativo.
<i>Rapporti con la famiglia</i>	Incontri periodici con la famiglia
<i>Informazione</i>	Predisposizione di una bacheca informativa presso la struttura. Redazione e diffusione della Carta del Servizio
<i>Suggerimenti e reclami</i>	Possibilità di inoltrare suggerimenti e segnalazioni. Rilevazione della soddisfazione di familiari e tutori, attraverso la somministrazione di un questionario di indagine.



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA





AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

www.paoloricci.org

0733.78.36.210



ASP Paolo Ricci