

**CARTA DEI SERVIZI  
E  
REGOLAMENTO INTERNO  
  
2018**

## INDICE

<b>0. PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>1. PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA CARDUCCI</b> .....	<b>4</b>
1.1 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA.....	4
1.2 BREVI CENNI SULLA STRUTTURA.....	4
1.3 ORGANIGRAMMA Residenza Carducci.....	4
1.4 FINI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI.....	4
<b>2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>5</b>
<b>3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ</b> .....	<b>6</b>
<b>4. SERVIZI OFFERTI</b> .....	<b>6</b>
4.1 SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI.....	6
4.2 SERVIZI SPECIFICI.....	7
4.3 SERVIZI GENERALI.....	9
<b>5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI</b> .....	<b>9</b>
5.1 procedure di ammissione.....	9
<b>6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>9</b>
<b>7. COSTI</b> .....	<b>9</b>
7.1 COSTI PER OSPITALITÀ DEFINITIVA E TEMPORANEA.....	9
<b>8. ORARI</b> .....	<b>10</b>
8.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI.....	10
8.2 ORARI VISITE ESTERNE.....	10
<b>9. STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	<b>10</b>
<b>9.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI</b> .....	<b>10</b>
9.1.1 Lavoro per progetti individualizzati.....	10
9.1.2 Formazione del personale.....	10
9.1.3 HACCP.....	11
9.1.4 Attuazione Decreto Legislativo 626/94.....	11
<b>9.2 STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI</b> .....	<b>11</b>
<b>10. OBIETTIVI DIMIGLIORAMENTO</b> .....	<b>11</b>
<b>11. SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»</b> .....	<b>12</b>
<b>12. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI</b> .....	<b>13</b>
<b>13. DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI</b> .....	<b>14</b>

### Allegati:

- Tariffario 2018
- Modulo Reclamo
- Questionario soddisfazione Cliente
- Tabella dietetica

## LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il direttore responsabile  
*Marco Gasparini*

## 0. PREMESSA

- La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli Utenti; non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.
- Al termine “Ospite” viene volutamente associato quello di “Cliente” in quanto fruitore di servizi

## 1. PRESENTAZIONE DELLA Residenza Carducci

### 1.1 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

La **Residenza Polifunzionale Carducci** è amministrata dalla “Agape srl” di via Carducci 24a Trieste la quale è una società di servizi nata nel 1999 con finalità appunto di gestione di centri residenziali per anziani ed in genere di servizi alla persona.

Direttore Responsabile della struttura è il Sig. Marco Gasparini; egli spende la propria professionalità nella pianificazione, l’organizzazione, il controllo e la gestione della struttura; persegue la qualità dei servizi erogati verificandone periodicamente il livello di soddisfazione dei Clienti e delle Loro famiglie.

### 1.2 BREVI CENNI SULLA STRUTTURA

La **Residenza Carducci** è sita in via Carducci 24 a Trieste ed è classificata come Struttura di II° livello per non autosufficienti con due nuclei N3 distribuiti con una capacità ricettiva totale di 40 posti letto.

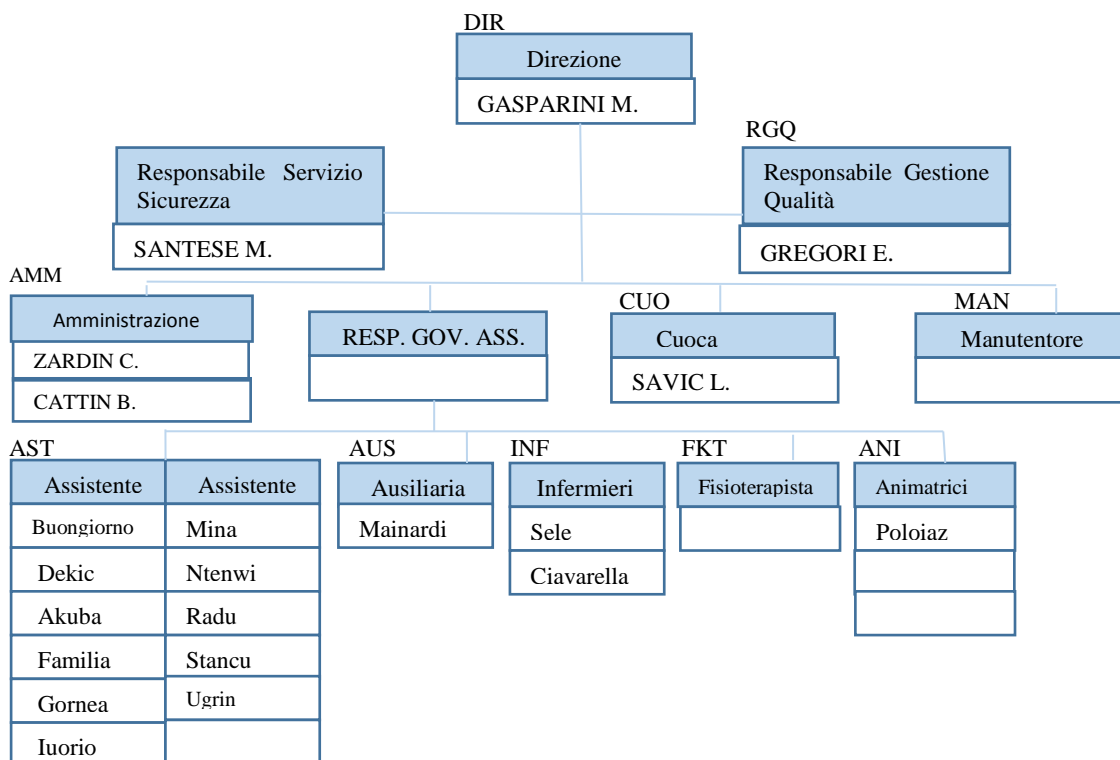
Il numero telefonico è: 040 763078

Il numero di fax è: 1782714401

L’indirizzo e-mail è il seguente: carducci@residenzeagape.it

Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l’Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste

### 1.3 ORGANIGRAMMA Residenza Carducci



## 1.4 FINI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La **Residenza Carducci** è una struttura a valenza socio-assistenziale rivolta ad accogliere in via temporanea o continuativa, le persone anziane non autosufficienti con un profilo di bisogno di tipo A – B – Comp – C - E, affetti da stati morbosi non curabili a domicilio e con differenziati bisogni di assistenza sanitaria, certificati dal medico curante o dall' A.S.U.I.Ts

## 2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La **Residenza Carducci** intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

La **Residenza Carducci** fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La **Residenza Carducci** fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In caso di eventuale interruzione i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

La **Residenza Carducci** fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori all'interno della rete dei servizi.

La **Residenza Carducci** fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

- **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La **Residenza Carducci** fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente erogatore si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La **Residenza Carducci** fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di

salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, la **Residenza Carducci** mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella Politica per la Qualità dichiarata dalla Direzione (vedi paragrafo 3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ).

### 3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La *Mission* della Residenza Carducci volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la Residenza Carducci impegnata a:

- o definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- o perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- o garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- o collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l' A.S.U.I.Ts locale e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

## 4. SERVIZI OFFERTI

### 4.1 SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

#### 1) *Ospitalità a tempo indeterminato*

E' rivolta ad anziani autonomi o meno, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

Il cliente viene accolto in uno dei due Nuclei; in base alle indicazioni dell'Unità di Valutazione Distrettuale, la **Residenza Carducci** si impegna ad attuare il programma di intervento personalizzato, predisposto in collaborazione con l' UVD, nel quale sono specificate le prestazioni dirette al recupero funzionale e sociale dell'assistito o al rallentamento dei processi involutivi in atto, nonché i protocolli sanitari ed assistenziali.

E' prevista la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

#### 2) *Ospitalità temporanea*

Offre cure ed assistenza ad anziani, prevalentemente non autosufficienti, per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio.

Il servizio ha, principalmente, scopi riabilitativi, rivolgendosi a soggetti colpiti da eventi traumatici di diversa origine e natura (patologie cerebro-vascolari, neurologiche, esiti di traumi), in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera, che necessitano di specifici e prolungati trattamenti riabilitativi.

Il servizio ha, peraltro, anche scopi sociali, rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali.

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

#### 4.2 SERVIZI SPECIFICI

<p><i>Vitto</i></p>	<p>La Residenza Carducci utilizza per la produzione dei pasti la cucina presente nella struttura e personale proprio. Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo al 1° e 2° piano con il seguente orario: colazione dalle ore 8.00 alle ore 8.30 circa pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa cena dalle ore 18.15 alle ore 19.15 circa. Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. Il menù è strutturato secondo le indicazioni di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.</p>
<p><i>Alloggio</i></p>	<p>La struttura è così articolata: N° 17 camere totali di cui: N° 3 camere a 1 letto N° 9 camere a 2 letti N° 1 camere a 3 letti N° 4 camere a 4 letti Tutte le camere sono nelle immediate vicinanze dei servizi igienici (11 totali tutti attrezzati per disabili) In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.</p>
<p><i>Piani di assistenza personalizzati</i></p>	<p>Per ogni cliente viene definito (in forma scritta) il <b>Piano di Assistenza Individualizzato</b> secondo le indicazioni dell' UVD.  Il Piano di Assistenza Individualizzato contiene le prestazioni dirette al recupero funzionale o al rallentamento dei processi involutivi in atto, nonché i protocolli sanitari ed assistenziali aziendali.  Tale piano viene condiviso con i referenti dell'ospite mediante incontri specifici.</p>
<p><i>Assistenza infermieristica</i></p>	<p>Le prestazioni infermieristiche vengono garantite direttamente da infermieri che operano nella struttura.</p>
<p><i>Assistenza medica e specialistica</i></p>	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di medicina generale che operano presso la struttura in convenzione con l' A.S.U.I.Ts Anche gli Ospiti in servizio temporaneo mantengono il loro medico di base. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali, d'intesa con l' A.S.U.I.Ts</p>
<p><i>Attività educativo-animativa e occupazionale</i></p>	<p>Educatori Professionali Animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico.</p>
<p><i>Riabilitazione fisiochinesiterapica</i></p>	<p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultati di salute.</p>

	L'assistenza riabilitativa è erogata direttamente dal personale della Residenza Carducci.
<i>Palestra</i>	La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche
<i>Igiene e cura della persona</i>	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
<i>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</i>	Il servizio è svolto da personale interno.
<i>Assistenza religiosa</i>	La <b>Residenza Carducci</b> contempla un servizio di assistenza spirituale, organizza servizi di culto e consente agli ospiti di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione
<i>Parrucchiere – barbiere - pedicure</i>	Il servizio di parrucchiere – barbiere - pedicure è presente con una frequenza almeno settimanale.
<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	<p>La <b>Residenza Carducci</b> offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei clienti definitivi e temporanei.</p> <p>Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana viene affidato ad una ditta esterna.</p> <p>Mentre la biancheria degli Ospiti ed i loro indumenti vengono lavati da personale interno.</p>
<i>Trasporto diurni residenti nel territorio comunale</i>	<p>A richiesta vengono organizzati i trasferimenti per visite specialistiche o commissioni all'esterno della struttura con mezzi idonei.</p> <p>Il costo viene addebitato all'Ospite sulla base di quanto richiesto dall'operatore che erogherà il servizio.</p>
<i>Gite esterne</i>	Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, e vengono organizzate settimanalmente se condizioni meteo lo permettono, in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).



#### 4.3 SERVIZI GENERALI

<i>Sale da pranzo e tv</i>	La struttura è dotata di sale da pranzo con aria condizionata e tv in ogni modulo
<i>Bar</i>	Ospiti e visitatori possono usufruire di distributori automatici di bevande calde e fredde e snacks
<i>Infermeria ed ambulatorio medico</i>	La struttura è provvista di locale infermeria ed ambulatorio medico
<i>Servizio di posta</i>	E' presente un servizio di posta interno
<i>Reperimento giornali</i>	All'Ospite viene garantita la consegna in stanza di giornali o riviste senza alcun costo aggiuntivo.
<i>Custodia valori</i>	La custodia valori è affidata alla Direzione
<i>Servizio farmacia</i>	Viene assicurata la pronta disponibilità dei farmaci e presidi necessari (oggetto di convenzione con l' A.S.U.I.Ts)
<i>Servizio telefonico</i>	E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il centralino provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.  Per le chiamate in uscita ogni modulo ha a disposizione un cellulare dedicato.

#### 5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

##### 5.1 procedure di ammissione

Le procedure di ammissione per le persone residenti sul territorio dell' A.S.U.I.Ts sono regolamentate dall'UVD del distretto di riferimento della persona candidata all'ingresso, ai sensi delle prescrizioni contenute nelle L.R. 19/97, 10/98 e DPR 144/15, e analoghi criteri sono seguiti anche per gli assistiti provenienti da altre Aziende. Alla seduta dell'UVD partecipa anche un rappresentante tecnico della struttura.

L'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) effettua la valutazione in modo multidisciplinare ed attribuisce un profilo di bisogno con la Scheda Valgraf. Nel momento in cui la **Residenza Carducci** è in grado di effettuare l'accoglimento, l'Ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere un contratto di assistenza .

Sarà cura della Caposala , o suo delegato, accogliere il cliente al suo arrivo in struttura.

#### 6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il personale dopo aver accolto l'Ospite ed eventualmente il suo accompagnatore avvia l'iter di accomodamento che consiste:

- nel far visionare la struttura ed i locali per un primo ambientamento
- nel presentare, per quanto possibile, il personale della residenza
- nel sistemare gli effetti personali nell'armadio ad esso assegnato
- nell'accompagnare l'Ospite nella propria stanza spiegando allo stesso i servizi a disposizione nella stanza

Nei giorni successivi il personale della Residenza (Caposala, Infermiere, Fisioterapista) effettuano, a seconda delle proprie competenze, l'inquadramento dell'Ospite al fine di pianificare al meglio la sua permanenza.

#### 7. COSTI

##### 7.1 COSTI PER OSPITALITÀ DEFINITIVA E TEMPORANEA

Il dettaglio dei costi da sostenere durante il soggiorno è riportato nel **TARIFFARIO** allegato alla presente

Carta dei servizi.

Eventuali variazioni verranno tempestivamente e preventivamente comunicate all'Ospite e/o al suo familiare mediante comunicazione scritta con allegato il nuovo **TARIFFARIO**.

## 8. ORARI

### 8.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La **Residenza Carducci** garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 9.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì mentre al sabato dalle 9.00 alle 12.00.

I familiari degli Ospiti possono parlare con i professionisti (medico, infermiere, fisioterapista, animatrice) previo appuntamento da concordare con l'amministrazione mentre per la Caposala gli orari per i colloqui sono esposti in bacheca.

### 8.2 ORARI VISITE ESTERNE

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici dalle ore 9.00 alle ore 18.30. E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo dei clienti.

## 9. STANDARD DI QUALITÀ

La **Residenza Carducci** ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui il cliente è parte del processo erogativo, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

### 9.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

#### 9.1.1 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

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'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od 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 sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

#### 9.1.2 Formazione del personale

La **Residenza Carducci** promuove la partecipazione del personale a corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi.

Gli Ospiti e i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno

una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione del cliente, allegato alla presente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori dei moduli.

### 9.1.3 Autocontrollo e corretta prassi igienica alimentare

La Residenza del Carducci ha elaborato il manuale previsto dal cd. "Pacchetto Igiene" (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni ad ogni variazione normativa e/o ad ogni miglioramento organizzativo interno.

### 9.1.4 Attuazione Decreto Legislativo 81

La **Residenza Carducci** ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo (e le sue successive modificazioni e/o aggiornamenti) riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della Residenza, curando l'aggiornamento dei documenti di sicurezza ad ogni variazione significativa, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## 9.2 STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia nella tabella seguente.

Area, subarea, codice e tipologia standard		Standard di qualità specifica
<b>Assistenza</b>		
<b>Umanizzazione dell'assistenza</b>		
UA01	Possibilità per i visitatori di ingresso alla struttura dopo le ore 19..00	No
UA02	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	10 h
<b>Assistenza alberghiera</b>		
AA01	Numero di servizi igienici per i clienti / numero di posti letto * 100	25%
AA02	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100%
AA03	Numero di posti letto con schienale regolabile / numero posti letto * 100	100%
AA04	Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100	100%
AA05	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto * 100	100%
AA06	Numero di camere con quattro o più posti letto	10%
AA07	Numero di camere con meno di tre posti letto	90%
AA08	Numero medio di posti letto per camera	2.5
AA09	Numero di telefoni mobili (cellulari o cordless) ad uso dei clienti	2
AA11	Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante a orari fissi	Si

<b>Assistenza preventiva</b>		
AP01	Numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero posti letto *100	100%
AP02	Numero di posti letto attrezzati con cuscini antidecubito / numero posti letto *100	100%
<b>Riabilitazione</b>		
R01	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta all'Ospite (Fisioterapista)	Piano di Assistenza Individualizzato
<b>Animazione</b>		
A01	Numero minimo di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Educatore Professionale Animatore)	8h
<b>Vitto</b>		
V01	Possibilità di variare le portate menù proposto per i clienti a dieta libera	Si
V02	Distribuzione del pranzo entro le ore 13.00	Si
V03	Distribuzione della cena entro le ore 19.00	Si
<b>Tempo libero</b>		
TL01	Numero medio di uscite per anno	minimo 20
<b>Diritto all'informazione</b>		
DI01	Esistenza di un Ufficio Informazioni	Si
DI02	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell' Ufficio Informazioni	6 h
DI03	Numero massimo di giorni entro i quali viene consegnata la copia della cartella dell'Ospite dal giorno della richiesta	2 gg.
DI04	Esistenza di procedure di gestione della privacy per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie.	Si

## 10. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini più accurate ed analitiche sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione del Questionario di soddisfazione del Cliente allegato al presente documento.

## 11. SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Obiettivo della **Residenza Carducci** è quello di rendere la permanenza dell'Ospite presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio della Caposala il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso l'amministrazione - e inserirlo nelle apposite cassette portalettere, o effettuare la segnalazione direttamente alla Caposala.

Sarà cura della Direzione della struttura dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 7 gg. ai familiari o persone esterne e di 2 gg. agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della **Residenza Carducci** alle aspettative dei nostri clienti.

## 12. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

### **E' diritto dell'Ospite:**

- condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria, in un ambiente che trasmetta sicurezza, equilibrio ed armonia;
- conservare e veder rispettati, in osservazione dei principi della Costituzione, le Sue credenze, opinioni e sentimenti;
- essere accolto e rispettato nelle Sue caratteristiche individuali, essere chiamato per nome e non con appellativi stereotipati;
- conoscere l'identità dell'interlocutore;
- essere protetto e garantito nella Sua privacy;
- essere assistito e curato nella Sua integrità psico-fisica;
- essere aiutato a mantenere e recuperare la Sua autonomia personale;
- tenere contatti con la Sua famiglia di origine;
- avere un'assistenza rispettosa del silenzio e del riposo;
- consumare i pasti seduto a tavola quando il Suo stato di salute lo consenta;
- utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motoria;
- essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono al Suo corpo;
- essere ascoltato anche quando è affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- ricevere sempre una risposta ai quesiti posti;
- fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- non subire atteggiamenti di derisione, se psichicamente regredito o fisicamente dipendente.

### **E' dovere dell'Ospite:**

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto del personale e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti;
- collaborare col personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura;
- non pretendere dal personale prestazioni non previste dal normale programma di servizio e non fare pressioni o dare mance per ottenere trattamenti diversi o di favore;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Ospiti;
- rispettare il riposo giornaliero e notturno degli altri Ospiti;
- avvisare quando esce dalla struttura.

### **E' vietato all'Ospite:**

- lavare indumenti o tenere nelle stanze cibarie o macchinette o fornelli per la cottura di qualsiasi alimento;
- esporre biancheria nei terrazzini e nelle camere;
- tenere animali;
- fumare;
- chiudere a chiave le camere o il bagno dall'interno;
- recarsi nei locali della cucina e della lavanderia;
- introdurre mobili nelle camere (è consentito portare piccoli oggetti di proprietà, previa autorizzazione dell'Amministrazione);

## 13. DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

### **E' diritto del Familiare:**

- visitare e assistere il proprio congiunto nel rispetto dell'orario previsto dalla Residenza;
- portare all'esterno della struttura il proprio familiare previa autorizzazione ed indicando i tempi di rientro;
- ricevere dal personale competente le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto e delle cure a cui viene sottoposto, nonché ricevere dagli Uffici amministrativi le informazioni di cui ha bisogno.

### **E' dovere del Familiare:**

- tenere un comportamento rispettoso verso tutti gli Ospiti ed il personale a cui non dovrà chiedere favoritismi per il proprio familiare;
- in nessun caso il parente può intervenire nella cura dell'Ospite, di competenza e responsabilità del personale di assistenza;
- non può portare bevande o alimenti senza preventiva autorizzazione della Direzione;
- in nessun caso i parenti possono sottoporre l'Ospite a visite di medici esterni alla Residenza, senza il preventivo accordo con la Direzione, così come non possono interferire o modificare le cure sanitarie prescritte dal personale medico;
- deve rispettare i locali e gli arredi della Casa e altresì rispettare l'obbligo di non fumare.

**Rette decorrenza 01/06/2018 Residenza Carducci - Accoglimenti a tempo indeterminato**

Tipologia Ospite	RETTA giornaliera a carico del cliente	Quota sociale corrisposta dall' ASS (contr. L.L.R.R. 10/97 e delibera n.429/18)
<b>Autosufficienti</b>	€ 65.00	Non prevista
<b>Non autosufficienti</b>	€ 65.00	€ 18,00

**Rette decorrenza 01/06/2018 Residenza Carducci - Accoglimenti a tempo determinato**

Tipologia Ospite	RETTA giornaliera a carico del cliente	Quota sociale corrisposta dall' ASS (contr. L.L.R.R. 10/97 e delibera n.429/18)
<b>Autosufficienti</b>	€ 73.00	Non prevista
<b>Non autosufficienti</b>	€ 73.00	€ 18,00

**Supplemento Stanza Singola:** € 8.00 al giorno

**Supplemento Stanza Singola con TV e frigoBar:** €. 15

**Supplemento Stanza doppia con TV e frigoBar:** €. 5,00 al giorno

LA retta è dovuta mensilmente in forma anticipata entro il giorno 5 del mese.



# RECLAMO

Mod 45 Rev. 0 -

## SEGNALAZIONE DEL RECLAMO

Data \_\_\_\_\_

Ospite [nome] \_\_\_\_\_

Referente[nome] \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROVVEDIMENTI SUGGERITI \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

.....  
FIRMA OSPITE/REFERENTE (EVENTUALE)

.....  
FIRMA PER CARDUCCI

### A CHI CONSEGNARE LA SCHEDA

1. all'Ufficio amministrativo del 1° piano, oppure
2. inserirla nella cassetta portalettere collocata nell'ingresso, oppure
3. inviarla per posta a:Residenza Carducci- via Carducci 24 - 34122 Trieste
4. inviarla per email a: carducci@residenzeagape.it, oppure
5. inviarla con fax allo 1782714401

## COMPILAZIONE A CURA DEL PERSONALE DELLA RESIDENZA CARDUCCI

### ORIGINE DEL RECLAMO:

TELEFONO  FAX  LETTERA  E MAIL  SEGNALAZIONE \_\_\_\_\_  SODDISFAZIONE OSPITE/REFERENTE  ALTRO

**INFONDATA**

**FONDATA**

### TRATTAMENTO DEL RECLAMO

PROVVEDIMENTI PRESI E COMUNICAZIONI \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### CHIUSURA DEL RECLAMO

#### NOTIFICA PER RICEVUTA

NO

SI

.....  
DATA CHIUSURA

.....  
FIRMA DIR

.....  
DATA

.....  
FIRMA NOTIFICATO (EVENTUALE)

### APERTURA RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ NO SI

INDIVIDUAZIONE DELLE CAUSE DELLA NON CONFORMITÀ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

.....  
RAPPORTO DI NC N°

.....  
FIRMA RGQ





# QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE

MOD. 44 REV. 0 -

## ISTRUZIONI

Rispetto alla Sua esperienza o a quella del Suo familiare ospitato, che cosa pensa riguardo a:

1. II MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO ALL'ARRIVO  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
2. I SERVIZI DI SEGRETERIA E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
3. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PER L'IGIENE E LA CURA DELL'ASPETTO PERSONALE  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
4. ASCOLTO, SENSIBILITA' E VALORI UMANI DIMOSTRATI DAL PERSONALE  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
5. L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA CHE RICEVE  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
6. IL SERVIZIO DI LAVANDERIA  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
7. LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
8. IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
9. IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
10. LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
11. LA DISPONIBILITA' DEI FARMACI A LEI OCCORRENTI  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
12. LE USCITE DI GRUPPO  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
13. LA QUALITA' E VARIETA' DEI PASTI  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
14. MODALITA' E ORARI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
15. LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
16. L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DA LETTO  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto
17. TRA I SERVIZI EROGATI, QUALI RITIENE SIANO PER LEI PIU' IMPORTANTI ? (BARRARE MASSIMO 2 SCELTE)  
 LAVANDERIA  
 I SERVIZI DI SEGRETERIA E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI  
 I SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI  
 LA FISIOTERAPIA  
 L'ANIMAZIONE  
 I SERVIZI DI CUCINA/PASTI  
 L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA  
 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'IGIENE E ALLA CURA DELL'ASPETTO PERSONALE
18. NEL COMPLESSO MI RITENGO...  Molto soddisfatto  soddisfatto  insoddisfatto

## SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI