



Carta dei Servizi

ZAFFIRO C-DOM BRESCIA

INDICE DI REVISIONE	DATA DI EMISSIONE	TIPO DI MODIFICA	APPROVAZIONE DIREZIONE GENERALE
<i>00</i>	<i>01/07/2024</i>	<i>EMISSIONE</i>	<i>F.to Samuel Della Pietra</i>

ZAFFIRO C-DOM BRESCIA

Via Bose 1/Quarter Brescia

0302308300 – www.gruppozaffiro.it

Gentile cliente,

attraverso la presente Carta dei Servizi vorremmo renderle disponibili i principi guida dello stile di cura e le informazioni sull'organizzazione della Struttura e del Gruppo Zaffiro.

Vorrebbe essere uno strumento informativo utile per meglio comprendere quale accoglienza riserviamo ai nostri clienti a quale tipo di assistenza e con quale modalità di cura vogliamo rispondere alle loro esigenze ed ai loro bisogni.

Questo documento è uno strumento dinamico e flessibile che può costituire una base di partenza sulla quale poter aprire un confronto diretto con i nostri ospiti e le loro famiglie e verrà perfezionato ed integrato anche tenendo conto delle Sue opinioni e del parere che vorrà fornirci attraverso il Questionario di Soddisfazione del cliente e la modulistica di segnalazione che trova sempre a Sua disposizione presso il punto di accoglienza della Struttura.

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito internet del Gruppo Zaffiro al seguente indirizzo www.gruppozaffiro.it, in Reception, e ne viene consegnata una copia al momento della firma del contratto di accoglimento.

Con la professionalità e la volontà di tutti gli operatori e con il Suo aiuto crediamo di poter riuscire a migliorare la qualità della vita agli ospiti che per un breve o lungo periodo usufruiranno dei nostri Servizi.

Cordiali saluti.

Gruppo Zaffiro S.r.l.

Sommario

.....	
Carta dei Servizi.....	1
ZAFFIRO C-DOM BRESCIA	1
1 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO	4
1.1 OBIETTIVI AZIENDALI.....	4
1.2 CODICE ETICO.....	4
2 I NOSTRI VALORI	4
3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	7
3.1 Caratteristiche generali.....	7
3.2 FINALITÀ.....	7
3.3 Contatti.....	8
3.4 Come raggiungere gli uffici amministrativi	8
3.5 ACCESSIBILITÀ.....	9
4 PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
4.1 Organizzazione del servizio	9
4.2 Attivazione del servizio	10
4.3 Chi può richiedere il servizio	10
4.4 Presa in Carico.....	11
4.5 Le prestazioni erogate.....	11
4.6 La continuità assistenziale.....	12
4.7 La chiusura del servizio – dimissioni e continuità di cura	13
5 LA QUALITÀ DELL’ASSISTENZA	14
5.1 LINEE GUIDA PROTOCOLLI E PROCEDURE.....	14
5.2 IL PROCESSO DI QUALITÀ	14
5.3 Formazione.....	14
5.4 Processo di miglioramento della Qualità	15
5.5 Meccanismi di Tutela e verifica	15
SEGNALAZIONE	16
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E UTENTI DEI SERVIZI DOMICILIARI	18
1. SERVIZI A PAGAMENTO	21

2. MODALITÀ DI PAGAMENTO 21

1 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO

Il Gruppo Zaffiro, di cui la Struttura fa parte, è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari ad anziani sia autosufficienti in tutto il territorio del Nord, Centro e Sud Italia, integrandosi con la rete territoriale propria di ogni realtà regionale.

1.1 OBIETTIVI AZIENDALI

L'esperienza del Gruppo Zaffiro si fonda sulla consapevolezza che per rispondere al bisogno complesso dei nostri ospiti non sono sufficienti l'affetto e le cure della famiglia: esperienza, competenza e professionalità sono elementi insostituibili di un processo di cura in grado di far fronte ai bisogni reali dei nostri ospiti.

Offriamo in questo modo un sollievo concreto alla famiglia che può contare sulla certezza che il proprio caro è costantemente seguito in struttura da personale competente, serio ed in continua formazione.

Garantiamo una piena collaborazione con le realtà territoriali per favorire l'integrazione delle cure e per essere in grado di fornire servizi qualificati che si possano integrare alla rete delle strutture pubbliche competenti.

1.2 CODICE ETICO

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Zaffiro che declina il quadro di valori ed i principi guida mediante i quali vengono dettate le linee di indirizzo aziendali che regolano ed orientano i processi decisionali ed il comportamento di tutti coloro che, a tutti i livelli di responsabilità ed a qualunque titolo, vi operano per perseguirne gli obiettivi.

I principi ed i valori contenuti nel codice etico sono alla base delle politiche e delle procedure operative adottate ed applicate dalla Struttura.

2 I NOSTRI VALORI

Il Gruppo Zaffiro recepisce integralmente i principi fondamentali espressi dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione di servizi pubblici ed uniforma i programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la cittadinanza e la propria gestione ai seguenti principi e valori:

Uguaglianza

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti e dei cittadini, per cui distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, ceto sociale non possono dar luogo a privilegi o discriminazioni.

Imparzialità

I comportamenti di tutti gli operatori sono basati su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. A questi stessi criteri si fa riferimento nell'interpretazione delle regole e delle condizioni che disciplinano la fruizione dell'assistenza e la convivenza nella Residenza.

Continuità

Le prestazioni offerte nelle Residenze Zaffiro hanno carattere di continuità; non sono, pertanto, contemplate sospensioni immotivate, non disciplinate dalla normativa interna e non rese note agli interessati.

Diritto di scelta

All'utente viene riconosciuto il diritto di scegliere l'attività o il servizio fra quanti proposti in alternativa, fatte salve le condizioni che ne regolano la fruizione.

Partecipazione

La direzione favorisce la partecipazione attiva dell'ospite, dei suoi familiari, dei cittadini alla vita nelle Residenze Zaffiro, sia per consentire opportuni controlli sulla corretta erogazione dei servizi, che per giovare di ogni apporto migliorativo.

Efficienza ed efficacia

Il Gruppo Zaffiro persegue l'obiettivo della massima efficienza della propria organizzazione e della più grande efficacia degli interventi, pertanto sono correttamente praticate rapidità di decisione e d'esecuzione, snellezza e semplicità burocratiche, flessibilità ed adattabilità organizzative, spirito innovativo e volontà di confronto, disponibilità ad ascoltare ed accogliere le esigenze particolari degli ospiti, competenze e scrupolosità nell'esecuzione degli interventi.

Personalizzazione dell'assistenza

Nelle Residenze Zaffiro viene compiuto ogni sforzo per evitare rischi di spersonalizzazione e di disumanizzazione nello svolgimento degli interventi. All'anziano sono, infatti, rivolte le attenzioni, la cura e la considerazione che possono aiutarlo a vivere dentro l'istituzione con la capacità di relazione, la modalità di espressione, l'individualità che appartengono e che le sue condizioni psicofisiche gli consentono di esprimere.

Rispetto della persona

Il personale, a qualunque mansione sia addetto, è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto della persona e che non siano lesivi della dignità dell'ospite, anche (e soprattutto) quando questi è condizionato da malattie o invalidità.

Cortesia integrità e onestà

Non è sempre facile creare quel clima di serenità e di fiducia che permette all'ospite di affidarsi senza riserva e con vera collaborazione alle cure dello staff, traendo il maggior profitto possibile dal lavoro di questo. Occorrono, oltre alla competenza professionale specifica, anche cortesia, integrità e onestà da parte di ciascuna persona che qui lavora, ciò è espressamente richiesto a ciascun collaboratore.

Diritto d'informazione

All'utente è riconosciuto il diritto della completa informazione su ogni specifica condizione di svolgimento dei compiti. Sono adottati strumenti e metodi che facilitano l'esercizio di suddetto diritto.

Osservazioni e reclami

L'utente viene tutelato e garantito nel rispetto dei propri diritti, anche dandogli la possibilità di presentare reclami e osservazioni quando ritenga le prestazioni ricevute non corrispondenti agli impegni assunti.

3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

3.1 Caratteristiche generali

Le Cure Domiciliari Zaffiro Brescia (di seguito, “C-Dom”) rappresentano un’unità d’offerta domiciliare finalizzata all’assistenza dei pazienti presso la propria abitazione.

Il servizio è rivolto all’utenza dell’ASST Spedali Civili – Distretto di Brescia EST.

La reception e gli uffici amministrativi sono situati presso l’edificio di Via Bose 1/Quarter a Brescia.



3.2 FINALITÀ

Le Cure Domiciliari operano in supporto alle famiglie per sollevarle da parte del carico assistenziale sia in situazioni croniche che in fase di acuzie con lo scopo di prevenire l’istituzionalizzazione e permettere all’utente finale di essere assistito presso il proprio domicilio.

Gli obiettivi di seguito elencati derivano dalle politiche complessive, dai valori ispiratori e dalla mission:

- Garantire assistenza sociosanitaria a persone non autosufficienti portatrici di diversi livelli di fragilità tramite l’erogazione di prestazioni fornite da professionisti qualificati e costantemente formati, che comprendono appieno il loro ruolo nei confronti di utenti con esigenze particolari
- Monitorare l’evoluzione dei bisogni sociosanitari e assistenziali dell’utente tramite valutazioni multiprofessionali e progetti d’intervento domiciliari
- Monitorare l’evoluzione dei bisogni sociosanitari e assistenziali dell’utente tramite valutazioni multiprofessionali e progetti d’intervento domiciliari

- Assicurare il massimo livello di benessere psicofisico al fine di riabilitare, preservare o rallentare il deterioramento delle abilità residue di un individuo attraverso un approccio professionale multidimensionale, centrato sulla singola persona con i suoi bisogni specifici, da cui derivi un'attenta gestione dinamica del P.A.I
- Offrire un livello di assistenza sempre più elevato in termini di qualità e competenza attuando la formazione continua del personale, al fine di sostenere la sua motivazione e rivalutarne la preparazione professionale
- Adeguamento tecnologico e organizzativo dell'attività mediante una scrupolosa valutazione delle condizioni attuali e l'esame di progetti volti a modificare, sostituire o aggiornare l'esistente, con l'obiettivo di migliorare le prestazioni fornite a domicilio, le pratiche degli operatori e le attività amministrative.

3.3 Contatti

Indirizzo: Via Bose 1/Quarter CAP 25129

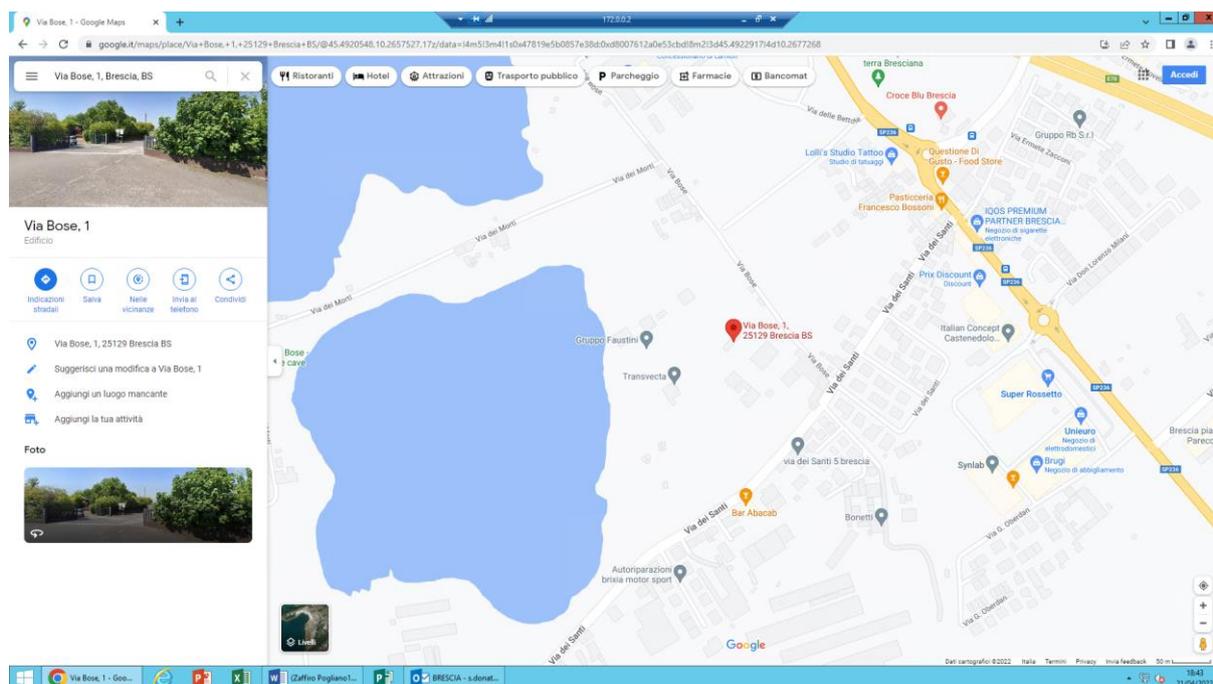
Telefono: 0302308300

Fax : 0302308301

E-mail: cdom.brescia@gruppozaffiro.it

Sito internet: www.gruppozaffiro.it

3.4 Come raggiungere gli uffici amministrativi



IN METRO

Dalla Stazione prendere Metropolitana S'Eufemia/Bufalora, 8 fermate e scendere a Sant'Eufemia/Bufalora, prendere successivamente l'autobus N 2 o LS33

IN AUTOBUS

Dalla Stazioni degli autobus di Brescia, prendere BUS N. 9 per Bufalora, fermata Via Bettole

IN AUTO

In partenza dalla Stazione di Brescia:

- Prendi Via Giulio Togni, Via Dalmazia, Via Labirinto e Tangenziale Sud in direzione di Strada Provinciale 11 Tangenziale Sud
- Segui Strada Provinciale 11 Tangenziale Sud e SS45bis in direzione di Via delle Bettole/SP236. Prendi l'uscita 9 da SS45bis
- Continua su Via delle Bettole/SP236. Guida in direzione di Via Bose

3.5 ACCESSIBILITÀ

La struttura, priva di barriere architettoniche, è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.

4 PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Organizzazione del servizio

Il servizio si caratterizza per la prestazione dello stesso a domicilio dell'assistito ed è gratuito per il cittadino. Le Cure Domiciliari di Zaffiro Brescia garantiscono l'erogazione di attività sanitarie 7 giorni su 7, dalle ore 7:00 alle ore 18:00.

Nelle giornate di sabato e domenica, l'attività è garantita in presenza durante l'orario mattutino (7:00-12:00) e in pronta disponibilità nel restante orario (dalle 12:00 fino alle 18:00).

L'attività amministrativa è prevista per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) dalle ore 8.30 alle ore 17.30, con ricezione delle telefonate e possibilità di effettuare un colloquio in sede previo appuntamento.

Nei restanti orari, l'utenza ha a disposizione un servizio di ricezione dei messaggi tramite segreteria telefonica.

Le Cure Domiciliari di Zaffiro Brescia erogano attività in risposta a bisogni di base e compositi.

Per l'erogazione del servizio la Zaffiro Nord si attiene alle modalità previste dall'ASST per il coinvolgimento e l'informazione dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di Libera Scelta, degli specialisti e di eventuali servizi distrettuali/aziendali coinvolti nel processo di cura

4.2 Attivazione del servizio

Il servizio viene attivato dall'MMG con prescrizione medica, tramite ricettario regionale, anche in forma di ricetta dematerializzata. La prescrizione deve indicare la diagnosi principale di patologia ed eventualmente le secondarie; la/e motivazione/i della richiesta del servizio C-DOM. Per ottenere il Servizio C-DOM occorre presentarsi agli Uffici sanitari territoriali (Equipe di Valutazione Multidimensionale EVM dei Distretti delle ASST) della propria zona muniti di prescrizione del Medico di Medicina Generale che attesti le sopra citate condizioni.

Successivamente il servizio EVM procede alla valutazione dei bisogni assistenziali del paziente ed al riconoscimento del voucher. Ottenuto il riconoscimento del voucher C-Dom, il paziente decide autonomamente e comunica all'ASST l'Ente, scelto da un elenco di enti gestori, al quale affidare progettazione e conduzione del percorso individualizzato di assistenza domiciliare integrata, scegliendo tra gli Enti erogatori accreditati a livello regionale ed operanti all'interno del Distretto ATS di appartenenza.

Contattato dall'ASST per l'attivazione del percorso assistenziale (tramite portale o mail), l'Ente prescelto procede alla prima visita domiciliare del paziente per una propria valutazione del bisogno e la progettazione del percorso assistenziale nell'ambito del voucher riconosciuto dall'ASST. Successivamente occorrerà contattare l'ente Gestore prescelto per avviare il servizio, che l'utente può scegliere il soggetto erogatore dall'elenco. Ogni riammissione al Servizio in seguito alla conclusione del percorso di cura, necessita di una nuova prescrizione medica.

4.3 Chi può richiedere il servizio

Il servizio di Cure Domiciliari è rivolto a tutta la popolazione adulta (maggiore di 18 anni) con particolare riferimento alla popolazione over 65 che necessita di prestazioni sociosanitarie integrate al proprio domicilio da parte di caregiver professionali, distinte in prestazioni mono professionale/mono prestazionali/di base (area CD base e percorsi) e composite (ADI di Livello I, II, III).

Non esistono limiti di età o di reddito per l'erogazione del servizio. Il servizio è rivolto a persone che, vivendo nel proprio domicilio, si trovano in condizioni di non autosufficienza/fragilità.

Per accedere al servizio devono essere presenti, inoltre, le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;

- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- non deambulabilità e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

La principale attività del servizio consiste nell'erogazione di assistenza infermieristica a carattere domiciliare rivolta principalmente a persone che si trovano in condizioni di fragilità, ovvero in condizioni di non autosufficienza (momentanea o parziale) e che non possono essere trasportate presso presidi ambulatoriali. L'area di copertura del servizio di Cure Domiciliari è quella del Distretto Spedali Civili Brescia EST: Azzano Mella, Borgosatollo, Botticino, Capriano del Colle, Castenedolo, Flero, Mazzano, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato e San Zeno Naviglio.

4.4 Presa in Carico

La presa in carico viene effettuata dal personale amministrativo della C-DOM, che nei giorni di apertura del servizio controlla le richieste di attivazione di nuovi voucher/livelli (su portale, mail, messaggi in segreteria).

L'ufficio contatta telefonicamente la persona di riferimento (caregiver) o l'assistito per accordarsi sull'orario e la data del primo accesso. La presa in carico è garantita di norma entro 72 ore (fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette) o successivamente nel caso in cui la prestazione sia differibile.

L'organizzazione prevede la stesura di un piano di attività settimanale relativo alla programmazione delle figure professionali e degli accessi che devono essere erogati, attraverso la raccolta preventiva delle esigenze delle famiglie e dei professionisti (Piano Assistenziale Individuale – PAI). Per ogni utente viene garantita l'erogazione prevalentemente da un singolo operatore, che può essere sostituito in caso di improvvisa indisponibilità o di ferie. La persona assistita partecipa attivamente al proprio processo di cura, mediante attività di empowerment che vengono formalizzate nel PAI e registrate nel diario assistenziale (un fascicolo che viene lasciato al domicilio dell'assistito).

Allo stesso tempo, è fondamentale il coinvolgimento di familiari/caregiver e persona assistita nella definizione del piano assistenziale, che deve essere sempre condiviso anche per valorizzare il ruolo di familiari/caregiver (con attività di formazione, addestramento, formalizzate mediante firma dei caregiver sul diario clinico) nella gestione dell'assistito. All'avvio del servizio vengono predisposti due Fascicoli Sanitari: il primo depositato presso la sede operativa delle Cure Domiciliari e la seconda a domicilio dell'utente, che vengono compilati dall'operatore di riferimento.

4.5 Le prestazioni erogate

Le prestazioni erogate differiscono a seconda delle varie e diverse professionalità:

- Infermiere: Rilevazione dei parametri vitali, interventi di educazione alla salute rivolti alla persona e al caregiver non professionale, gestione delle medicazioni e dei bendaggi, prevenzione e trattamento di lesioni vascolari o da decubito, gestione di sondini e PEG e di altri presidi utilizzati per la nutrizione enterale domiciliare, prelievi ematici, fleboclisi ed iniezioni intramuscolari e sottocutanee, clisteri evacuativi, posizionamento e gestione di catetere vescicale, gestione delle stomie e dell'ossigenoterapia;
- Fisioterapista: Mobilizzazione attiva e passiva della persona, recupero della forza e del trofismo muscolare, recupero e mantenimento della deambulazione e dei passaggi posturali, esercizi respiratori, riabilitazione del paziente ortopedico o neurologico, educazione della persona e del caregiver non professionale all'uso di presidi e all'esecuzione di esercizi o passaggi posturali;
- Medico geriatra e fisiatra: Valutazione geriatrica e fisiatrica della persona;
- Operatore sociosanitario: Igiene della persona, mobilizzazione e vestizione della persona, addestramento del caregiver non professionale all'esecuzione di una corretta igiene;
- Psicologo Valutazione della situazione psicologica e sostegno alla persona e al caregiver non professionale nella gestione della situazione di malattia.
- Educatore

Le prestazioni vengono erogate nel corso della giornata secondo gli orari di attività del servizio sopra riportate e coerentemente con le esigenze organizzative del professionista e della famiglia/caregiver dell'assistito.

Entro il 31 dicembre 2025 l'Ente Gestore provvederà ad erogare il servizio di telemedicina

4.6 La continuità assistenziale

La presenza degli operatori viene pianificata con il compito di garantire un'organizzazione rispondente ai bisogni degli utenti. Lo schema di turnazione degli operatori permette di favorire i rapporti fiduciosi tra le persone assistite e gli operatori, contenendo il turn over del personale sul singolo paziente per salvaguardare la continuità del rapporto di assistenza (es. utilizzando i medesimi operatori per tutta la durata della presa in carico)

. In caso di variazione del personale di riferimento, ne viene data adeguata comunicazione all'utente/parente/caregiver. La dotazione del personale del servizio garantisce la copertura di assenze previste dai contratti di lavoro come ferie e permessi, e assenze impreviste (malattia, maternità, ecc.). In caso di ferie e permessi, la programmazione anticipata nel mese precedente allo svolgimento dell'attività permette di garantire adeguata copertura e relativa sostituzione.

Nel caso di assenze improvvise, vengono seguite le procedure in essere che prevedono:

- la redistribuzione, se possibile, dell'attività sul personale sanitario che rimane in servizio;
- il richiamo in turno del personale in riposo (che viene recuperato nell'arco della settimana e/o del mese in corso).

4.7 La chiusura del servizio – dimissioni e continuità di cura

In fase di chiusura del progetto assistenziale, l'operatore segnala sul portale gli esiti dell'intervento e alcune considerazioni in merito allo stesso. In caso di guarigione, il personale sanitario delle Cure Domiciliari, in accordo con il Medico di Medicina Generale comunica all'ASST la chiusura dell'assistenza domiciliare per guarigione. In caso di ricovero ospedaliero, il servizio C-Dom può essere sospeso per un massimo di 15 giorni, trascorsi i quali è chiuso d'ufficio ed eventualmente riaperto nel caso in cui, al rientro al domicilio, persistano le necessità di assistenza.

In casi di trasferimento ad altro servizio/struttura, al fine di garantire la continuità delle cure, verrà predisposta adeguata documentazione accompagnatoria e su richiesta verrà rilasciata copia del diario assistenziale dell'utente e del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS). In caso di decesso, il termine dell'assistenza domiciliare è comunicato all'ASST.

L'utente e/o l'interessato può richiedere gratuitamente copia del FASAS presentando istanza scritta all'ufficio amministrativo delle C-Dom. L'ente gestore rilascerà il documento entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

5 LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

La normativa regionale lombarda offre indicazioni e vigila sull'utilizzo degli strumenti di cura utilizzati nelle Strutture a garanzia della qualità del servizio. Essi costituiscono oggetto di formazione continua al personale con lo scopo di diffondere buone prassi di cura a tutti i livelli.

Le procedure ed i protocolli operativi in uso hanno lo scopo di supportare ed indirizzare gli operatori nell'esecuzione delle operazioni di cura perché siano sempre in grado di rispondere correttamente e con puntualità ai bisogni di cura degli ospiti.

5.1 LINEE GUIDA PROTOCOLLI E PROCEDURE

Costituiscono il riferimento al quale rivolgersi nel definire la specifica attività di medici, infermieri e personale assistenziale. Sono costantemente aggiornati e disponibili in forma cartacea agli operatori ogni qualvolta desiderassero consultarli poiché facilmente reperibili.

5.2 IL PROCESSO DI QUALITÀ

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione dell'ospite e dei suoi famigliari attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- personalizzare il più possibile gli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio.

5.3 Formazione

Gruppo Zaffiro si adegua a tutti i piani formativi del personale previsti dalle normative tempo per tempo vigenti.

Il procedimento di formazione ha l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

5.4 Processo di miglioramento della Qualità

Il livello di soddisfazione di ospiti e famigliari è molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere.

L'attenzione ai bisogni degli ospiti, l'ascolto e il monitoraggio della qualità attesa collocano l'anziano e al centro del processo di cura, processo che è volto alla concreta soddisfazione degli ospiti.

La Struttura, nell'intento di un costante miglioramento dei servizi, analizza il livello di soddisfazione degli utenti/famigliari instaurando un rapporto di fiducia con ospiti e famiglie, sottoponendo annualmente i questionari di gradimento dei servizi fruiti.

Il personale di struttura è inoltre sottoposto annualmente ad una rilevazione della soddisfazione lavorativa al fine di mantenere sotto controllo il clima aziendale.

5.5 Meccanismi di Tutela e verifica

È possibile inoltrare alla Direzione di Struttura segnalazioni scritte utilizzando la modulistica di seguito riportata che può essere recapitata a mano in Reception o mandata via fax o mail. Il personale di segreteria è inoltre a disposizione per ricevere eventuali reclami o osservazioni che verranno trascritti sulla modulistica dedicata. La Direzione di Struttura esamina quindi gli apprezzamenti e/o reclami motivati pervenuti e, a seguito di verifica, fornisce entro 15 giorni dal ricevimento risposte agli interessati al fine di migliorare sempre più il servizio erogato all'ospite

Per garantire la migliore gestione dei reclami e permettere alla Struttura di valutare al meglio ogni necessità, le segnalazioni devono contenere data e ora dei fatti, con indicazione dei nominativi delle persone presenti o coinvolte.

SEGNALAZIONE

- RECLAMO
- OSSERVAZIONE
- APPREZZAMENTO
- MANUTENZIONE

Il/la sottoscritta _____

In qualità di:

- OSPITE
- FAMILIARE
- ALTRO (specificare) _____

Camera n°: _____ Piano: _____ Nucleo: _____

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:

DATA DEI FATTI: _____

SOGGETTI PRESENTI O COINVOLTI:

Data _____ Firma _____

La preghiamo di compilare tutti i campi sopra riportati.

La Sua segnalazione può essere consegnata presso gli uffici della Reception o inserita nell'apposita urna posta in prossimità dell'ingresso al piano terra della Struttura, e verrà riscontrata dalla Direzione entro 15 giorni dal ricevimento del modulo.

Per garantire la migliore gestione dei reclami e permettere alla Struttura di valutare al meglio ogni necessità, si prega di fornire data e ora dei fatti con indicazione dei nominativi dei soggetti presenti o coinvolti.

Grazie della collaborazione.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E UTENTI DEI SERVIZI DOMICILIARI

Data compilazione: _____ / _____ / _____

Dati dell'ospite			
Età dell'ospite (anni)			
Sesso	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/>	Uomo
Ricovero di tipo:	<input type="checkbox"/> Temporaneo	<input type="checkbox"/>	Permanente

Dati del familiare				
Età del familiare (anni)				
Sesso	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/>	Uomo	
Indicare la persona che compila il presente questionario	<input type="checkbox"/> Coniuge	<input type="checkbox"/> Figlio/a	<input type="checkbox"/> Nipote	<input type="checkbox"/> Altro
Frequenza di visita presso la struttura	<input type="checkbox"/> Meno di 1 volta al mese	<input type="checkbox"/> Una volta al mese	<input type="checkbox"/> Ogni settimana	<input type="checkbox"/> Quasi tutti i giorni

1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in relazione al servizio?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni			

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

3. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?			
✓ cura dedicata all'igiene personale			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

5. Servizi Assistenziali			
✓ Assistenza di base (l'aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione, nella vestizione, nelle alzate e messa a letto ecc.)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli infermieri			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità del personale medico			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli operatori Socio-Sanitari (OSS)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità dei fisioterapisti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle attività fisioterapiche?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli educatori e/o psicologo?			

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle attività animative?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

6. Si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

7. Servizi generali			
✓ Le vengono fornite informazioni chiare sullo stato di salute del congiunto?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto dell'organizzazione e degli orari del servizio?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

8. Suggerimenti			

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

Allegato - Regime Tariffario

1. SERVIZI A PAGAMENTO

Accessi Infermieristici	€ 30,00
Trattamenti fisioterapici	€ 45,00
Visita fisiatrica	€ 140,00
Visita geriatrica	€ 150,00
Prelievo domiciliare	€ 20,00
Igiene domiciliare	€ 30,00
Consulto psicologico	€ 70,00

ZAFFIRO si riserva il diritto di aggiornare il costo dei servizi a decorrere dall'inizio di ciascun anno solare, sulla base dell'aumento ISTAT ed in considerazione delle variazioni dei costi di gestione, dandone indicazione in fattura ovvero comunicazione con avviso esposto nella bacheca della Struttura o in altra forma idonea.

2. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni dovrà essere effettuato anticipatamente con pagamento in contanti/bancomat presso la sede.