

**CARTA DEI SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO COMUNALE DI
CALTRANO**

Approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 42 in data 29/09/2009

CARTA DEI SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO

L'Amministrazione Comunale di Caltrano, con la predisposizione del presente documento, intende rendere nota l'organizzazione interna e i servizi sociali e sanitari offerti dalla **Casa di Riposo Comunale** in favore della popolazione anziana.

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui l'Amministrazione Comunale assicura, attraverso lo sviluppo degli standard specifici di qualità, la massima trasparenza nei confronti di chi usufruisce dei servizi resi.

Questo per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un costante confronto con le aspettative degli utenti, in un'ottica di miglioramento della vita comunitaria e di miglior rapporto anche con i familiari degli ospiti.

Da tale confronto scaturisce la volontà e l'impegno a migliorare continuamente la propria organizzazione, il livello professionale dei propri dipendenti ed il benessere collettivo.

L'introduzione e la divulgazione della Carta dei Servizi, ora alla sua seconda edizione, continuano ad essere elementi di carattere fortemente innovativo, destinati a modificare in modo sostanziale il rapporto con l'utenza.

Non si tratta di una semplice guida all'utilizzo del servizio offerto, ma di un vero e proprio "patto di servizio" tra l'Amministrazione Comunale e l'utente della Casa di Riposo.

La Casa di Riposo comunale è ubicata nel centro storico di Caltrano, in via Roma, 45, ed è frutto del recupero di un vecchio fabbricato, denominato "Fulicarpò", a suo tempo adibito a scuola ed asilo e da tempo dimesso.

La scelta del sito si è rivelata oltremodo felice, in quanto l'anziano rimane vicino al centro del paese e quindi a contatto con i luoghi (chiesa, piazza, mercato) che hanno rappresentato i momenti di aggregazione della sua vita di relazione.

La Casa di Riposo è in servizio dal 1990 ed ha una capacità ricettiva di 37 ospiti.

E' in grado di accogliere ospiti autosufficienti e non autosufficienti.

Il numero dei ricoverati delle due tipologie è stabilito dalle direttive della Regione Veneto mediante l'attuazione dei Piani di Zona da parte dell'U.L.S.S. n. 4 "Alto Vicentino" e, alla data odierna, la differenziazione stabilita dalla nostra struttura è la seguente:

20 ospiti non autosufficienti

16 ospiti autosufficienti

1 modulo respiro per non autosufficiente¹

La Casa di Riposo, essendo struttura comunale, è gestita direttamente dal Comune di Caltrano.

La gestione è ulteriormente supportata dalla presenza di un comitato consultivo le cui funzioni e composizione sono stabilite dal regolamento per il funzionamento della Casa di Riposo.

¹ Il "modulo respiro" è un posto riservato all'accoglimento temporaneo di un ospite non autosufficiente

La mission della Casa di Riposo è di offrire ricoveri definitivi volti all'assistenza e cura della persona, al mantenimento dell'autonomia fisica e ad una dignitosa qualità della vita.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Riposo opera nel campo dei servizi socio-sanitari con specifica attenzione all'assistenza agli anziani nel rispetto di tutti i cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche secondo i principi di uguaglianza ed imparzialità.

Garantisce la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari al miglioramento della qualità della vita all'interno della struttura accogliendo osservazioni e suggerimenti relativi al servizio ricevuto in una prospettiva di miglioramento e improntando la sua attività anche sulla base dei risultati dell'indagine annuale di soddisfazione dell'utente.

La Casa di Riposo assicura la piena informazione dell'utente e dei suoi familiari attraverso le figure professionali di riferimento e la segretezza dei dati personali dell'utente, con particolare riferimento al suo stato di salute.

Assicura all'utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, da esercitarsi secondo la disciplina della legge sulla "trasparenza amministrativa" (L. 241/1990) ed il Decreto Legislativo sulla riservatezza dei dati (D.Lgs. 196/2003). Assicura inoltre il diritto di scelta e di autodeterminazione dell'ospite, ricercandone il consenso.

La Casa di Riposo provvede all'erogazione dei servizi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione in ordine all'efficacia, efficienza ed economicità degli interventi.

In caso di sciopero del personale o del verificarsi di situazioni che possano interrompere lo svolgimento del servizio o la sua regolarità, la struttura adotta i provvedimenti necessari per arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

La Casa di Riposo garantisce il rispetto degli standard strutturali, qualitativi e di personale prefissati dalla Regione Veneto ed avrà cura di migliorare continuamente il livello di efficienza.

Per questo la Casa di Riposo si impegna a porre in essere le condizioni affinché le risorse finanziarie siano utilizzate in modo sempre più efficiente, senza pregiudizio per la qualità del servizio erogato, impiegando opportune soluzioni organizzative e procedurali.

Sulla base dei principi fondamentali, il personale:

- Offre un'assistenza personalizzata, flessibile ed adattabile alle diverse esigenze delle persone, tramite il Progetto Assistenziale Individualizzato steso per ciascun ospite dall'Unità Operativa Interna;
- Condivide, come obiettivo principale, il mantenimento e il recupero dell'autonomia fisica dell'utente compatibilmente con le condizioni dell'ospite ;
- Lavora in gruppo, valorizzando pienamente le professionalità esistenti per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Garantisce agli ospiti una qualità della vita dignitosa;
- Instaura tra personale, utenti e familiari un clima sereno improntato alla collaborazione e valorizzazione dei rapporti umani;
- Partecipa alle iniziative di formazione e aggiornamento.

LA STRUTTURA

La Casa di Riposo ha sede in Caltrano (VI) in via Roma, 45.

E' ubicata nel centro del paese ed è facilmente raggiungibile. Nelle adiacenze vi è la possibilità di poter usufruire della Piazza Dante, quale ampio parcheggio.

La struttura è formata da due fabbricati collegati, divisi organizzativamente in nucleo A e nucleo B.

Nel nucleo A trovano posto 8 ospiti autosufficienti, 20 non autosufficienti e il modulo respiro; nel nucleo B trovano posto 8 ospiti autosufficienti.

Gli ospiti alloggiano in camere singole (3), doppie (5) e triple (8). Le camere doppie e triple sono dotate di bagno; gli ospiti delle stanze singole usufruiscono di bagni comuni. Le camere sono site al primo e secondo piano.

Al piano terra trovano posto i servizi comuni:

- l'ingresso
- l'ambulatorio medico
- l'ufficio di coordinamento
- il magazzino
- lo spogliatoio del personale
- il ripostiglio
- il bagno attrezzato
- la cucina
- la sala da pranzo e il soggiorno
- lo spazio per il culto
- la sala polivalente per le attività di animazione
- la palestra
- il terrazzo

La struttura sarà interessata a partire dal 2010 da lavori di ristrutturazione ed ampliamento che porteranno alla costruzione di un nuovo ascensore, al ricavo di nuovi locali ed alla riorganizzazione della movimentazione sui vari livelli.

La conclusione degli interventi è programmata per il 2012

I SERVIZI

La Casa di Riposo è in grado di fornire il servizio di ricovero definitivo.

Sono disponibili 37 posti letto, di cui uno destinato al modulo respiro.

La Regione Veneto stabilisce che la presa in carico dei bisogni dell'ospite avvenga da parte dell' Unità Operativa Interna, UOI. La UOI è composta dal Medico, dal Coordinatore di Reparto, dall'Infermiere Professionale, dall'Operatore Socio Sanitario tutor, dal Fisioterapista, dall'Educatore Professionale e dall'Assistente Sociale.

Questo gruppo di persone è chiamato a predisporre e a pianificare tutti gli elementi che possono stimolare, orientare, regolare, alimentare il processo di miglioramento o di mantenimento del benessere globale di ogni ospite. All'interno dell' UOI vige la pari dignità professionale: ogni componente apporta un contributo in base alla propria competenza e alla propria professionalità ma non può definire autonomamente tempi e modalità di intervento sul singolo ospite.

L'UOI predispone il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAI) che viene redatto, attivato e monitorato per ogni ospite presente in struttura. I familiari dell'ospite vengono messi al corrente dei contenuti del Progetto da parte del Coordinatore di reparto.

L'UOI si riunisce almeno una volta al mese.

Allo scopo di migliorare l'assistenza offerta all'ospite, la relazione con i familiari e la chiarezza delle informazioni, è stata recentemente introdotta la figura dell'Operatore Tutor. Si tratta dell'Operatore Socio Sanitario di riferimento per ciascun ospite, chiamato a monitorare l'andamento del progetto individualizzato, a partecipare all'UOI quando all'ordine del giorno si analizza la situazione dell'ospite e ad essere punto di riferimento per i familiari per quanto riguarda la vita all'interno della struttura, relativamente a problematiche assistenziali e alberghiere (igiene, guardaroba, ristorazione, ecc.).

Agli ospiti vengono forniti i seguenti servizi:

Assistenza e cura della persona: sono presenti Operatori Socio Sanitari nell'arco delle 24 ore, nel rispetto degli standard fissati dalla Regione Veneto.

Servizio medico: presso la Casa di Riposo operano un Medico di medicina generale e un Medico geriatra incaricato dall'ULSS con funzioni di consulenza e supervisione.

Il Medico di medicina generale è presente dal lunedì al sabato, secondo l'orario esposto in ambulatorio.

Se necessario, è prevista la consulenza di Medici specialisti direttamente all'interno della struttura, quando possibile, oppure presso le sedi ambulatoriali ULSS.

Servizio infermieristico: gli ospiti sono seguiti nell'arco della giornata da Infermieri Professionali. Nelle ore notturne l'intervento infermieristico è assicurato mediante ricorso al servizio di guardia medica.

Servizio riabilitativo: il Fisioterapista è presente in struttura per tre volte alla settimana e segue gli ospiti con trattamenti individuali e di gruppo.

Servizio di assistenza sociale: l'Assistente Sociale del Comune di Caltrano opera nel territorio ed è presente in struttura una volta alla settimana. Si occupa di dare sostegno agli ospiti e ai loro familiari per problematiche inerenti l'inserimento e la degenza e svolge il servizio di segretariato sociale.

Servizio di animazione: l'Educatore Professionale Animatore è presente in struttura per due volte alla settimana e svolge attività ricreative e di stimolo sia individuali che di gruppo.

Servizio ristorazione: il servizio è gestito in regime di convenzione con "LA CASA" di Schio.

Il menù proposto rispetta le caratteristiche fornite dal servizio dietetico della ULSS n.4.

Servizio lavanderia: Il servizio lavanderia e stireria è a carico dell'ospite per quanto riguarda la biancheria personale, mentre è a carico della casa di riposo per la biancheria piana.

Servizio religioso: La Santa Messa viene celebrata all'interno della struttura ogni sabato pomeriggio alle ore 16:00.

Servizio trasporti: in caso di visite presso ambulatori o ricoveri in strutture ospedaliere, il servizio di trasporto viene organizzato dalla Casa di Riposo nel caso l'ospite sia intrasportabile. In tutti gli altri casi il servizio avviene a cura dei parenti.

L'INSERIMENTO

La domanda di inserimento in Casa di Riposo viene formulata su apposito modulo, approvato dall'ULSS n. 4, da ritirarsi presso gli uffici del Comune di Caltrano e da consegnarsi, debitamente compilata, all'Assistente Sociale.

L'accesso alla residenzialità è disposto dall'ULSS 4 competente per territorio e richiede l'accertamento del bisogno assistenziale mediante la compilazione della Scheda per la Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (SVAMA) che attribuisce al potenziale ospite il profilo specifico, di autosufficienza o di non autosufficienza.

Tale accertamento è effettuato dalla Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) che ha sede presso il Distretto Sanitario n. 1 di Thiene (VI).

La UVMD è lo strumento per la valutazione dei bisogni sociosanitari dell'utente a cui partecipano di norma:

- il Responsabile designato dall'ULSS
- l'Assistente Sociale del Comune
- il Medico curante dell'utente
- il Personale amministrativo del Distretto sociosanitario

Le richieste di inserimento degli ospiti a cui viene attribuito il profilo di non autosufficienza vengono inserite in una lista d'attesa che viene redatta tenendo conto dei parametri di carattere sanitario e sociale dell'utente e ne determina una graduatoria a cui la Casa di Riposo attinge ogni qualvolta si renda disponibile un posto in struttura.

Uguale iter segue la richiesta di inserimento dell'ospite nel modulo respiro.

Le richieste di inserimento degli ospiti a cui è attribuito il profilo di autosufficienza vengono direttamente consegnate alla Casa di Riposo per l'eventuale inserimento, che può avvenire qualora vi sia un posto disponibile.

Al momento dell'ingresso in Casa di Riposo devono essere consegnati i seguenti documenti a nome dell'ospite:

- tessera sanitaria
- fotocopia del codice fiscale
- fotocopia dell'eventuale certificato di invalidità civile
- fotocopia dei documenti comprovanti il reddito personale
- impegnativa a firma di un familiare per il pagamento della retta
- consenso al trattamento dei dati personali (legge sulla privacy)

Al momento dell'ingresso è chiesto un deposito cauzionale pari ad una mensilità. Il deposito avviene mediante apertura di libretto al portatore, bancario o postale, e verrà restituito alla fine della permanenza in struttura.

La gestione del denaro e degli oggetti personali è a cura dell'ospite con l'eventuale controllo dei familiari, senza alcuna responsabilità da parte della Casa di Riposo.

A seguito dell'inserimento e trascorso il periodo di prova di 30 giorni il Comune di Caltrano effettua l'iscrizione dell'ospite nell'anagrafe della popolazione residente in ottemperanza alle disposizioni di legge in materia anagrafica.

Contestualmente all'ingresso viene inviata al Comune di iscrizione in anagrafe al momento dell'inserimento la comunicazione prevista dalla Legge quadro per la realizzazione del

sistema integrato di interventi e servizi sociali (L. 328/2000) che ha individuato in quel comune il soggetto obbligato agli oneri connessi al ricovero.

L'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione interna fa capo al Coordinatore che ha funzioni di organizzazione del servizio, di verifica delle attività di reparto, di coordinamento del personale e di gestione della UOI.

Norme generali di comportamento

Per garantire un sereno andamento della vita comunitaria, si richiamano le seguenti norme di comportamento:

- necessità, da parte di tutti, di tenere all'interno del reparto un comportamento corretto e rispettoso della privacy degli ospiti e del lavoro del personale; in tal senso è opportuno evitare di entrare nelle camere da letto quando è in atto un intervento assistenziale, infermieristico o riabilitativo e durante le pulizie dei locali;
- divieto di portare agli ospiti alcolici, farmaci o quant'altro, se non espressamente autorizzati dal Coordinatore;
- necessità di consultare il personale sanitario in merito alla consegna agli ospiti di alimenti, nel rispetto delle eventuali indicazioni dietetiche;
- divieto di fumare
- necessità di controllare periodicamente il guardaroba personale dell'ospite nonché di evitare di lasciargli oggetti di valore; a questo proposito la Casa di Riposo declina ogni responsabilità in ordine a smarrimenti di effetti personali.

Orari

L'accesso in struttura è consentito ai visitatori secondo i seguenti orari:

dalle 10:00 alle 12:00

dalle 15:00 alle 17:00

Si richiede, per motivi organizzativi e nel rispetto delle esigenze degli ospiti, di evitare le visite fuori dagli orari consentiti.

Eventuali deroghe possono essere autorizzate dal Coordinatore.

I familiari potranno essere autorizzati a trattenersi in orario serale per esigenze di assistenza.

Pasti

I pasti vengono serviti nelle seguenti fasce orarie:

colazione dalle 08:00 alle 09:30

pranzo dalle 11:30 alle 12:30

merenda alle 15:00

cena dalle 17:30 alle 18:30

L'ospite ha la possibilità di scegliere le pietanze proposte tra:

due primi

due secondi

3 contorni

Il menù, steso per sei settimane e differenziato per i periodi invernale ed estivo, è esposto nella cucina di reparto.

Vengono predisposte diete particolari su prescrizione medica.

Il personale è a conoscenza della eventuale necessità da parte di alcuni ospiti di osservare diete personalizzate e non può effettuare deroghe o trattamenti di favore in tal senso.

Uscite

Ogni uscita dell'ospite dalla Casa di Riposo, che avvenga fuori dalle attività ricreative promosse dalla struttura, deve essere comunicata al Coordinatore, che può esprimersi in merito all'opportunità o meno di accoglimento. Viene richiesta la sottoscrizione di una dichiarazione di responsabilità da parte dell'ospite, se autosufficiente, o da parte del familiare, se l'ospite è in una situazione di non autosufficienza.

Posta

La posta degli ospiti è smistata dall'Ufficio Amministrativo del Comune di Caltrano. In caso di ospiti non autosufficienti, essa è tenuta in struttura a disposizione dei familiari. La giacenza di posta è segnalata sull'apposita lavagnetta posta all'ingresso.

Recapiti

I recapiti della Casa di Riposo sono:

numero telefonico: 0445/390057

numero di fax: 0445/395931

Altri riferimenti presso il Comune di Caltrano

Settore affari generali: 0445/891043

Settore tecnico: 0445/892866

Nucleo di fax: 0445/390043

e-mail: anagrafe@comune.caltrano.vi.it

sito internet: www.comune.caltrano.vi.it

Agli ospiti è consentito effettuare telefonate di breve durata utilizzando l'apparecchio della Casa di Riposo, richiedendolo al personale presente e rimborsandone il costo effettivo.

Comunicazioni e Riferimenti

Al fine di garantire un corretto scambio di informazioni, al momento dell'ingresso dell'ospite viene chiesto ai familiari il nominativo di uno di loro quale referente. Tale persona sarà considerato come punto di riferimento per tutte le comunicazioni, in modo particolare relative alla salute dell'ospite, e si farà carico di trasmettere le informazioni agli altri congiunti.

Al momento dell'ingresso viene altresì comunicato ai familiari il nominativo dell'operatore tutor per l'ospite.

Durante la permanenza nella struttura i familiari potranno rivolgersi al:

medico: per informazioni di tipo sanitario

coordinatore: per chiarimenti, segnalazioni, problemi relativi all'organizzazione in generale o all'assistenza fornita all'ospite

operatore tutor: per problematiche relative all'assistenza, alla ristorazione e al vestiario

assistente sociale: per problematiche relative all'ospite, in particolare per quanto concerne la sua sistemazione, le relazioni e il supporto per pratiche amministrative

personale dipendente del Comune di Caltrano: per le rette a altre questioni di carattere strettamente amministrativo

Principale punto di riferimento nella struttura è il Coordinatore: potrà fornire informazioni di carattere generale sull'ospite e prendere nota di particolari richieste riferendo quanto prima a chi di competenza.

Vestiario

Ogni ospite deve essere provvisto del corredo indicato nell'apposito elenco consegnato al momento dell'ingresso in struttura; ogni capo dovrà essere contrassegnato da un numero. E' importante provvedere affinché l'ospite disponga sempre degli indumenti necessari, con particolare attenzione al verificarsi del cambio di stagione.

Personale

Il personale della Casa di Riposo opera secondo precisi protocolli e procedure, al fine di garantire un adeguato servizio agli ospiti. Tutto il personale è a conoscenza del Progetto Assistenziale Individualizzato steso per ogni singolo ospite, e uniforma il suo operato a quello del gruppo di lavoro, perseguendo obiettivi comuni.

Il personale opera in divisa bianca, ad eccezione dell'Assistente Sociale e dell'Educatore Professionale.

Documentazione

Copia della documentazione personale dell'ospite può essere richiesta, dal familiare di riferimento o da chi ne fa le veci, in forma scritta indirizzata alla Casa di Riposo, nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati e previo rimborso delle spese di riproduzione del materiale richiesto.

Dimissioni

L'ospite, o chi per esso, può disdire in qualsiasi momento il soggiorno, previa comunicazione scritta da presentare al Comune almeno trenta giorni prima di lasciare l'alloggio.

In caso di inosservanza di tale termine, l'ospite è tenuto al pagamento della retta corrispondente ai trenta giorni di preavviso.

Decesso

In caso di decesso nella struttura di un ospite, la Casa di Riposo garantisce l'assistenza medica per l'espletamento delle certificazioni previste e provvede alla composizione della salma.

L'impresa di onoranze funebri viene incaricata dai familiari.

RAPPORTI CON L'ULSS 4

L'Unità Locale Socio Sanitaria n. 4 "Alto Vicentino" garantisce l'assistenza sanitaria tramite la presenza del Medico di medicina generale, la consulenza specialistica, la diagnosi strumentale e di laboratorio. Fornisce inoltre farmaci, presidi ed ausili.

In attuazione al progetto approvato dalla Regione Veneto in materia di teleassistenza, la Casa di Riposo è punto di ECG (elettrocardiogramma) anche per la popolazione residente nel territorio comunale. I Medici di medicina generale operanti nel territorio possono far capo alla Casa di Riposo, che è stata dotata di apposita strumentazione da parte dell'ULSS

4, per effettuare elettrocardiogrammi e poterli inviare ad una centrale operativa, potendo così avere in tempo reale la possibilità di teleconsulto con referto del cardiologo.

IL PERSONALE

La Casa di Riposo garantisce i servizi mediante personale qualificato, dipendente o in convenzione, con i seguenti standard:

Profilo professionale	n. risorse	Ore settimanali	Tipo di rapporto
Medico Geriatra	1	A richiesta	In convenzione
Medico di base	1	6	In convenzione
Infermieri Professionali	3	72	Dipendente
Operatori Socio Sanitari	11	384	Dipendente
Assistente Sociale	1	2	In convenzione
Educatore Professionale	1	7	In convenzione
Fisioterapista	1	9	In convenzione
Addetto alle pulizie	1	36	Dipendente

Gestione del nucleo "B"

Profilo professionale	n. risorse	Ore settimanali	Tipo di rapporto
Operatori Socio anitari	3	119	In convenzione

I servizi amministrativi, contabili e tecnici sono curati dal personale dipendente dell'Amministrazione del Comune di Caltrano.

In caso di assenze protratte (maternità, malattie per lunghi periodi, aspettativa, ecc.) i servizi vengono garantiti integrando le figure assenti.

La Casa di Riposo è in fase di adeguamento ai nuovi standard previsti dalla Regione Veneto per le strutture che erogano servizi ad anziani non autosufficienti, in particolare per quanto riguarda la figura dell'Educatore Professionale, dello Psicologo e dell'Assistente Sociale.

La Casa di Riposo persegue il miglioramento della qualità di servizi attraverso percorsi di formazione permanente del personale, incentrata in particolar modo sull'aggiornamento socio sanitario, sulle dinamiche relazionali, sulla sicurezza e prevenzione dai rischi.

La programmazione della formazione viene effettuata annualmente sulla base dei risultati della rilevazione della soddisfazione degli utenti e del personale e sulla base di esigenze formative specifiche individuate dal Coordinatore.

LE RETTE

Le rette di degenza sono determinate annualmente dall'Amministrazione Comunale di Caltrano con deliberazione di Giunta Comunale e sono diversificate secondi i parametri di autosufficienza, non autosufficienza ed originarietà dell'ospite.

Il pagamento della retta, mensile ed anticipato, deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese, previo invio di regolare fattura da parte dell'Amministrazione Comunale.

La modalità di pagamento è a scelta dell'ospite o dei familiari: può avvenire mediante utilizzo del bollettino di conto corrente postale oppure tramite addebito continuativo pre autorizzato sul proprio conto corrente bancario o postale.

Dal 1° gennaio 2012 le rette approvate dalla Amministrazione comunale sono le seguenti :

Ospiti fissi:

AUTOSUFFICIENTI		NON AUTOSUFFICIENTI	
EURO 34,60	Residenti a Caltrano	EURO 37,70	Residenti a Caltrano
EURO 38,20	Non residenti a Caltrano	EURO 42,40	Non residenti a Caltrano

Modulo respiro (ospiti temporanei)

AUTOSUFFICIENTI		NON AUTOSUFFICIENTI	
EURO 39,40	Residenti a Caltrano	EURO 45,00	Residenti a Caltrano
EURO 45,70	Non residenti a Caltrano	EURO 51,40	Non residenti a Caltrano

In caso di assenza dalla struttura la retta viene ridotta nella misura del 20% a decorrere dal sesto giorno .

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E DEL SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI

La Casa di Riposo si impegna a verificare costantemente gli aspetti significativi e la misura della qualità dei servizi erogati, tramite l'annuale rilevazione dei seguenti indicatori:

1. Risultati della indagine della soddisfazione dei familiari
2. Numero dei progetti assistenziali individuali conclusi positivamente

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

La Casa di Riposo intende:

1. Conseguire entro il 2010 l'Accreditamento Istituzionale per l'erogazione dei propri servizi.
2. Sistematizzare la rilevazione della soddisfazione del cliente esterno (familiari) ed interno (dipendenti), orientando la propria attività ad un miglioramento continuo della qualità percepita dai soggetti che a qualsiasi titolo sono coinvolti nella vita della Casa di Riposo.
3. Ristrutturare ed ampliare entro il 2012 la struttura per ricavare un nuovo ascensore, nuovi locali e riorganizzare la movimentazione sui vari livelli.