



CENTRO DI
FISIOCINESITERAPIA
SERAPIDE S.p.A.

RESIDENZA DI RIABILITAZIONE EX. ART. 26, L.833/78

Servizi sanitari e socio-sanitari riabilitativi, infermieristici ed assistenziali

GUIDA AI SERVIZI

Via Enrico Fermi 92 – Villaricca (NA)

Tel.: 0813302448 – Mail :villaricca.ria@centroserapide.it

PREMESSA

Nota di accoglienza

Gentile ospite,

la Direzione Le dà un caloroso benvenuto nella struttura residenziale ex art.26 di Villaricca (Na) e le augura una permanenza tranquilla e serena assicurandoLe massimo impegno e disponibilità da parte di tutto il personale per soddisfare tutte le sue esigenze.

Abbiamo preparato per Lei questa guida ai servizi che rappresenta lo strumento di tutela dei suoi diritti e lo strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che offriamo.

La guida illustra gli aspetti di vita della nostra residenza e La aiuterà a conoscere meglio i servizi offerti sia al fine di garantirLe un piacevole soggiorno che per comprendere come anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari e al contempo permetterci di migliorare il servizio offerto.

Le ricordiamo che per qualsiasi necessità, dubbio o informazione può rivolgersi in qualsiasi momento ai Responsabili della Struttura ed al nostro personale di servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Nel ribadire la nostra massima disponibilità e certi di poter contare anche sulla Sua collaborazione Le auguriamo una serena permanenza e la salutiamo cordialmente.

La direzione

LA GUIDA AI SERVIZI

La Guida ai Servizi è il documento in cui l'ospite ed i suoi familiari trovano:

- la presentazione della società e la sua mission e vision in relazione all'erogazione dei servizi offerti;
- le informazioni necessarie per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi offerti;
- le modalità con le quali si assicura la tutela dell'ospite;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente che eroga il servizio.

La Guida ai Servizi è uno strumento di tutela dei diritti dell'ospite che permette sia al Gestore che agli ospiti di orientare il miglioramento continuo dei servizi.

La Guida ai Servizi è un impegno verso gli ospiti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Guida ai Servizi è suscettibile di aggiornamento in funzione di modificazioni e/o cambiamenti che dovessero interessare la gestione interna sempre finalizzati all'ottica del miglioramento dell'efficienza delle prestazioni offerte e pertanto il documento è da interpretare sempre in chiave dinamica.

LA GUIDA AI SERVIZI DELLA NOSTRA STRUTTURA

Con la guida ai Servizi la ditta mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della struttura.

La Direzione vuole esplicitare chiaramente attraverso tale strumento l'offerta ai propri ospiti evidenziando la natura e la qualità dei servizi disponibili.

Tutto il personale della struttura è impegnato a svolgere al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'ospite in un'ottica di progressiva evoluzione e miglioramento dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e ai consigli dell'ospite stesso.

CHE COSA È LA RESIDENZA DI RIABILITAZIONE EX ART. 26

La residenza di riabilitazione ex art. 26 è una residenza che offre “ospitalità permanente” a soggetti adulti che necessitano di interventi riabilitativi complessi a medio/lungo termine che prevedono supporto medico, infermieristico ed assistenziale e che richiedono pertanto assistenza continuativa h 24 non erogabile nel contesto socio-abitativo domiciliare o in altre forme alternative.

La residenza offre quindi un elevato livello di assistenza socio-sanitaria (tutelare, infermieristica e riabilitativa) ed alberghiera.

Tutto il personale impegnato nella Residenza fornisce le prestazioni nel rispetto della normativa vigente cooperando costantemente con la Direzione Sanitaria e che a sua volta agisce ed interagisce proficuamente con la direzione tecnica ed il Coordinamento interno della Ditta.

PARTE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

Presentazione della struttura e destinatari

La struttura ha una capacità ricettiva massima di n.30 posti letto. La struttura offre prestazioni socio-sanitarie di alto profilo assicurando agli ospiti professionalità e riservatezza e conformando sempre gli interventi ai tempi e ritmi dell'utenza. E' sempre salvaguardato il diritto dell'ospite a segnalare disfunzioni e disservizi ricevendo risposte esaurienti in tempi brevi.

La struttura offre ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale e riabilitativo finalizzato al miglioramento della qualità della vita.

L'edificio in cui sorge la struttura è di recente ristrutturazione ed è contornato da un ampio spazio esterno utilizzabile all'occorrenza per fini socio-relazionali.

Presentazione del contesto territoriale

La struttura è situata a Villaricca (Na) in Via Enrico Fermi 92 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri che con mezzi pubblici trovandosi in prossimità della Strada Statale 7 quater e della tangenziale di Napoli. Il contesto in cui sorge è di tipo urbano, particolarmente abitato e ricco di spazi ed attività commerciali.

Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti viene effettuata nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento;**
- **Rispetto dei tempi e dei ritmi personali;**
- **Continuità prestazionale;**
- **Centralità della Relazione Umana;**
- **Partecipazione individuale e collettiva;**
- **Efficacia ed efficienza prestazionale.**

La Direzione di struttura garantisce agli ospiti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

Tali funzioni sono assicurate dal Coordinamento interno della struttura che si occupa delle Relazioni con l'ospite ed i suoi familiari e la cui attività è rivolta quindi sia all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) che all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Coordinatore interno o suo delegato. Questa funzione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti.

Accoglienza

L'accoglienza interna è svolta dal Coordinatore interno o suo delegato che illustra i servizi e il funzionamento della struttura, consegna al paziente e/o ai familiari la guida ai servizi della struttura, provvede a presentare ai familiari e all'ospite i locali della struttura (bagni, camere, palestra, sala pranzo, sala animazione) e provvede alla comunicazione dell'organizzazione della struttura con le indicazioni delle figure di riferimento (Dir. Sanitario, Direttore Tecnico, Responsabile infermieristico, Responsabile attività assistenziali ecc.).

Tutela

La tutela dell'ospite è garantita dal Coordinatore interno o suo delegato che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, disfunzioni e riceve i reclami garantendone la trasmissione alla Direzione Sanitaria.

Partecipazione

La partecipazione viene garantita attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati (interni ed esterni) per la socio-relazionalità;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- esame dei dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

La Direzione fa propria la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata integralmente:

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 196/2003 e dal regolamento europeo 2016/679 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Modello organizzativo

La struttura offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche principali del modello organizzativo attuato sono:

- Organizzazione della giornata, secondo tempi più vicini possibili alle esigenze degli ospiti e non tempi ospedalieri;
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal medico;
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale per ciascun ospite;
- Modalità di lavoro in équipe;
- Presenza di procedure, protocolli di cura, istruzioni e modelli operativi che regolano e orientano il funzionamento interno e che determinano le modalità esecutive interne;
- Presenza di un regolamento interno, di carta dei servizi e di una guida ai servizi aggiornata annualmente.

Risorse umane

La struttura è gestita dal Centro Serapide e le risorse umane sono così composte:

Direzione Sanitaria

E' responsabile della programmazione medica e di tutte le attività di carattere strettamente sanitario che si svolgono all'interno della struttura.

Dr.ssa Angela Piantadosi

Direttore tecnico

E' responsabile dei profili di cura degli ospiti e dei trattamenti posti in essere in struttura dei quali informa preventivamente gli ospiti all'atto dell'ingresso. Cura altresì, coadiuvato dal responsabile di sede, i rapporti con l'ospite ed i suoi familiari collaborando alla risoluzione di problemi o difficoltà preesistenti al ricovero o che insorgono durante la permanenza dell'ospite nella residenza. Promuove inoltre incontri per la definizione o ridefinizione di programmi individuali di cura e assistenza all'ospite fissando riunioni di équipe e su cui relaziona alla Direzione Sanitaria. Cura altresì i rapporti con la rete distrettuale sanitaria territoriale circostante.

Dott. Renato Tarallo

Responsabile di Struttura

E' responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura. Coopera con la direzione tecnica e con l'assistente sociale nella cura dei rapporti con l'ospite ed i suoi familiari, si occupa inoltre della gestione interna del personale, pianifica i turni, le ferie, i permessi e il turnover del personale. Promuove attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita dell'ospite.

Sig. Francesco Imperatore

Personale

Tutto il personale operante nella struttura è specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. E' composto da: medico, infermieri professionali, educatore professionale, assistente sociale, terapeuta della riabilitazione, fisioterapista, operatori socio-sanitari, addetti all'igiene degli ambienti.

Tipologia delle prestazioni erogate

Nella Residenza vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa), di attività tutelare ed assistenziale e di attività alberghiera.

Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

Assistenza medica di base

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza delle figure mediche (Direttore tecnico e Direttore Sanitario) che svolgono le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo generale;
- programmazione di attività riabilitative specifiche, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- richiesta di prestazioni protesiche;
- compilazione e aggiornamento della cartella clinica.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- medicazioni;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;
- Prevenzione piaghe da decubito.

Attività di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del terapeuta che svolge le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura tutti i giorni.

Attività educativa/abilitativa

L'attività abilitativa/educativa ha il compito di abilitare gli ospiti per i quali sia richiesto in attività tese a migliorare le abilità di base e di mettere a punto intrattenimenti mirati al recupero psico-fisico complessivo.

L'educatore è presente in struttura tutti i giorni.

Attività tutelare ed assistenziale

L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di operatore socio-sanitario prestazioni:

Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona

Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;

Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;

Aiuto nella vestizione;

Aiuto nell'assunzione del cibo;

Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;

Mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite.

Interventi di protezione della persona

Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli), rilevatori.

Il personale OSS svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale volti a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.

Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti, il personale OSS svolge la propria attività su tre turni. *Il personale infermieristico ed il personale OSS* assicurano, lavorando in sinergia, le seguenti prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

- somministrazione, controllo ed aiuto nella assunzione dei farmaci;
- prevenzione degli stati morbosi ricorrenti (in particolare piaghe da decubito);
- prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione.

Turni Personale

TURNO DEL MATTINO dalle ore 8.00 alle 14.00

TURNO POMERIDIANO dalle ore 14.00 alle 20.00

TURNO DELLA NOTTE dalle ore 20.00 alle 08.00

Assistente sociale

L'assistente sociale è responsabile della cura dei rapporti con l'ospite ed i suoi familiari collaborando alla risoluzione di problemi o difficoltà preesistenti al ricovero o che insorgono durante la permanenza dell'ospite nella Comunità. Promuove inoltre incontri per la definizione o ridefinizione di programmi individuali di assistenza all'ospite e collabora con i servizi sociali del territorio. Promuove attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita dell'ospite.

Educatore

L'educatore coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

- attività ludiche;
- laboratori con attività manuali;
- rapporti individuali;
- rapporti collettivi.

Attività alberghiera

La Residenza offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: Amministrazione/centralino, ristorazione, pulizie, lavanderia, telefono interno.

Portineria/centralino

Il personale presente controlla gli accessi alla struttura da parte dei visitatori e fornisce telefonicamente tutte le informazioni utili a chi ne facesse richiesta.

L'ufficio è altresì il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (ospiti o suoi familiari) della struttura.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito tutti i giorni attraverso servizio di catering esterno che offre colazione, pranzo e cena assicurando sicurezza igienica, salubrità dei cibi somministrati e rispetto dei regimi dietetici e nutrizionali specifici per i singoli ospiti. E' presente altresì in struttura un locale appositamente adibito a scaldavivande.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

<p style="text-align: center;">Orario Pasti</p>
--

<p style="text-align: center;">7.30 inizio Colazione - 12,30 inizio Pranzo - 18.30 inizio Cena</p>
--

Il menù è suddiviso in invernale ed estivo e sono previsti pasti diversi, sia per il pranzo che per la cena. Sono altresì previsti piatti tradizionali, menu festivi, menu di natale, menu per ricorrenze, ecc. Tutti i pasti sono preparati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque preparati con ridotta quantità di sali e condimenti.

Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possono usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso il direttore tecnico con la consulenza del dietista sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata di tipo iposodica, ipoproteica, ipocalorica, ipolipidica ecc..

Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura è effettuato dal personale ausiliario.

La pulizia ordinaria e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale OSS poiché rientra negli interventi di assistenza indiretta della persona.

Lavanderia/stireria

Questo servizio è garantito da ditta esterna ed il personale OSS interno ricopre funzioni di guardarobiere.

Telefono

Tutte le camere di degenza sono dotate di telefono diretto posto in testa al letto facilmente utilizzabile.

Parrucchiere/podologo

All'interno della struttura sono garantiti all'occorrenza e secondo necessità i servizi di igiene e di cosmesi del piede (podologo), taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere).

Inserimento: modalità ed informazioni generali

Per accedere ai trattamenti riabilitativi residenziali ex. Art. 26 ai sensi della L.R. 11/84 sono previste n.2 differenti procedure a seconda dei casi specifici.

In caso di paziente non ospedalizzato:

- Richiesta del medico curante di visita U.V.B.R. (Unità di valutazione Bisogno Riabilitativo) competente per territorio, che redige il “progetto riabilitativo individuale” che l'utente consegna al centro;
- La Direzione Tecnico Sanitaria del Centro incarica i componenti dell'equipe riabilitativa di valutare il piano stesso e di esplicitare le strategie terapeutiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Acquisita la firma per accettazione del progetto riabilitativo stabilito, si ritorna al Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente;
- Il responsabile dell'U.O. riabilitazione, provvede ad autorizzare e a rispedire il progetto riabilitativo al centro per l'inizio del trattamento.

In caso di paziente ospedalizzato:

- All'atto delle dimissioni ospedaliere il fisiatra competente redige direttamente l'UVBR e lo invia senza intermediari alla direzione tecnico sanitaria del centro che incarica i componenti dell'equipe riabilitativa di valutare il piano stesso e di esplicitare le strategie terapeutiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Il centro rimette la disponibilità all'attuazione del piano al fisiatra competente;
- Il fisiatra contatta direttamente il distretto sanitario di competenza dell'utente comunicando la disponibilità ai trattamenti espressa dal centro per la relativa autorizzazione per l'inizio del trattamento.

La Direzione Tecnico Sanitaria del Centro, assolve le fasi suscritte, affida il trattamento all'Equipe Multidisciplinare dando comunicazione d'inizio trattamento ai distretti competenti.

Il Centro dispone di un tetto massimo di 30 posti letto. Su richiesta del paziente si può accedere ad una lista di attesa. Non è possibile stabilire con certezza i tempi di attesa essendo questi dipendenti dalle eventuali dimissioni o rinnovi proposti dalle AASSLL. La ditta ad ogni modo è dotata di una propria procedura di gestione interna delle liste d'attesa che prevede la tenuta di un registro cronologico in ordine alle richieste pervenute.

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia;
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali contrassegnati:

- biancheria (biancheria intima, asciugamani);
- indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe);
- ausili per l'igiene personale (sapone con porta sapone, spazzolino e dentifricio, pettine, necessario per barba).

L'ospite può tenere con sé denaro o oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) custodendolo personalmente o facendone prendere cura al personale di struttura previa richiesta.

Orari e modalità di accesso

La Residenza è aperta al pubblico (parenti e amici degli ospiti) con l'orario di seguito riportato.

<p>Orario apertura al pubblico MATTINO dalle 10,30 alle 12 POMERIGGIO dalle 15,30 alle 17</p>
--

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare la comunità al di fuori dell'orario di visita previa comunicazione al Direttore Sanitario o al Coordinatore interno.

Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la struttura e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti. All'interno della struttura esistono appositi spazi destinati (sala polivalente, locali ospiti) ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti

e dei loro familiari. Sono previste riunioni semestrali tra il personale della struttura, gli ospiti e i loro familiari al fine di verificare insieme le attività.

Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dal Coordinatore interno secondo le modalità di seguito riportate.

Ufficio Amministrativo

Orario apertura

Dal lunedì al venerdì - Mattino dalle 9,00 alle 12,30 - Pomeriggio dalle 15,30 alle 17,30

SEZIONE TERZA

Standard di qualità: standard, strumenti, reclami

1. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. orari e modalità distribuzione pasti;
2. regolarità delle visite mediche;
3. accessibilità dei familiari e orario visite;
4. informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico;
5. applicazione delle procedure, protocolli ed istruzioni previste.

2. Strumenti di qualità

La qualità dei servizi e delle prestazioni offerte è garantita dall'insieme di procedure, modelli ed istruzioni operative predisposti dalla ditta per garantire l'efficacia, l'efficienza e il miglioramento continuo del servizio. Esse sono raccolte sotto forma di manuale di sede consultabile sia dal personale, che dagli ospiti e dai familiari. Esso rappresenta parte sostanziale ed integrante della guida ai servizi e rappresenta il "modus operandi" da seguire in struttura ed il punto di riferimento centrale per ogni modalità d'azione relativa ai comportamenti da adottare e ai criteri da seguire nello svolgimento di tutte le funzioni, i compiti e attività della struttura.

3. Reclami

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, La residenza ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati – sia dall'ospite che dai suoi familiari. Nel garantire la funzione di tutela la struttura offre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati in forma orale o scritta al Coordinatore interno o al Direttore tecnico presso gli uffici dedicati tutti i giorni e senza limiti di orario.

I reclami possono essere presentati sia dall'utente (ospite o suo familiare), sia da associazioni o organismi riconosciuti che lo tutelano

Il responsabile riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvedendo a formulare le necessarie ed esaurienti risposte nel più breve tempo possibile.