

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa di aver scelto la nostra residenza, le diamo un cordiale benvenuto nella struttura dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e buona accoglienza.

Attraverso la presente Carta dei Servizi le forniremo tutte le informazioni inerenti la Residenza per Anziani "IL GIGLIO", le finalità della struttura e il modo in cui le verranno erogati i servizi.

I nostri ospiti sono la centralità dei nostri interventi pertanto sarà nostra cura rilevare periodicamente il grado di soddisfazione dei servizi erogati e raccogliere segnalazioni/reclami in un'ottica di miglioramento continuo per renderli sempre più rispondenti ai Suoi bisogni specifici. Sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordialisaluti

"IL GIGLIO" _____

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
PRESENTAZIONE Sorgenti Group Srl	4
ORGANIGRAMMA	5
OBIETTIVI E FINALITÀ	6
DIRITTI DELL’OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	7
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	10
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	11
PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA	12
DESTINATARI DELL’ASSISTENZA E CURA.....	12
INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL’OSPITE.....	13
RESIDENZA PER ANZIANI “IL GIGLIO”- GIORNATA TIPO OSPITI	14
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	16
VISITE ALL’OSPITE.....	17
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	17
SERVIZI ALBERGHIERI.....	17
EFFETTI PERSONALI.....	20
SERVIZI INTEGRATIVI	20
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	20
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE	21
MODALITÀ DI INGRESSO	22
ASPETTI ECONOMICI.....	22
SODDISFAZIONE DELL’UTENTE E DELL’OPERATORE.....	24
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	24

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione trasparente tra gli utenti–clienti dei servizi e delle strutture e la società che eroga il servizio. Si propone anche come strumento di crescita organizzativa, finalizzato a tutelare il diritto degli utenti; tutelare l'immagine della Società stessa descrivendo i servizi offerti; promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

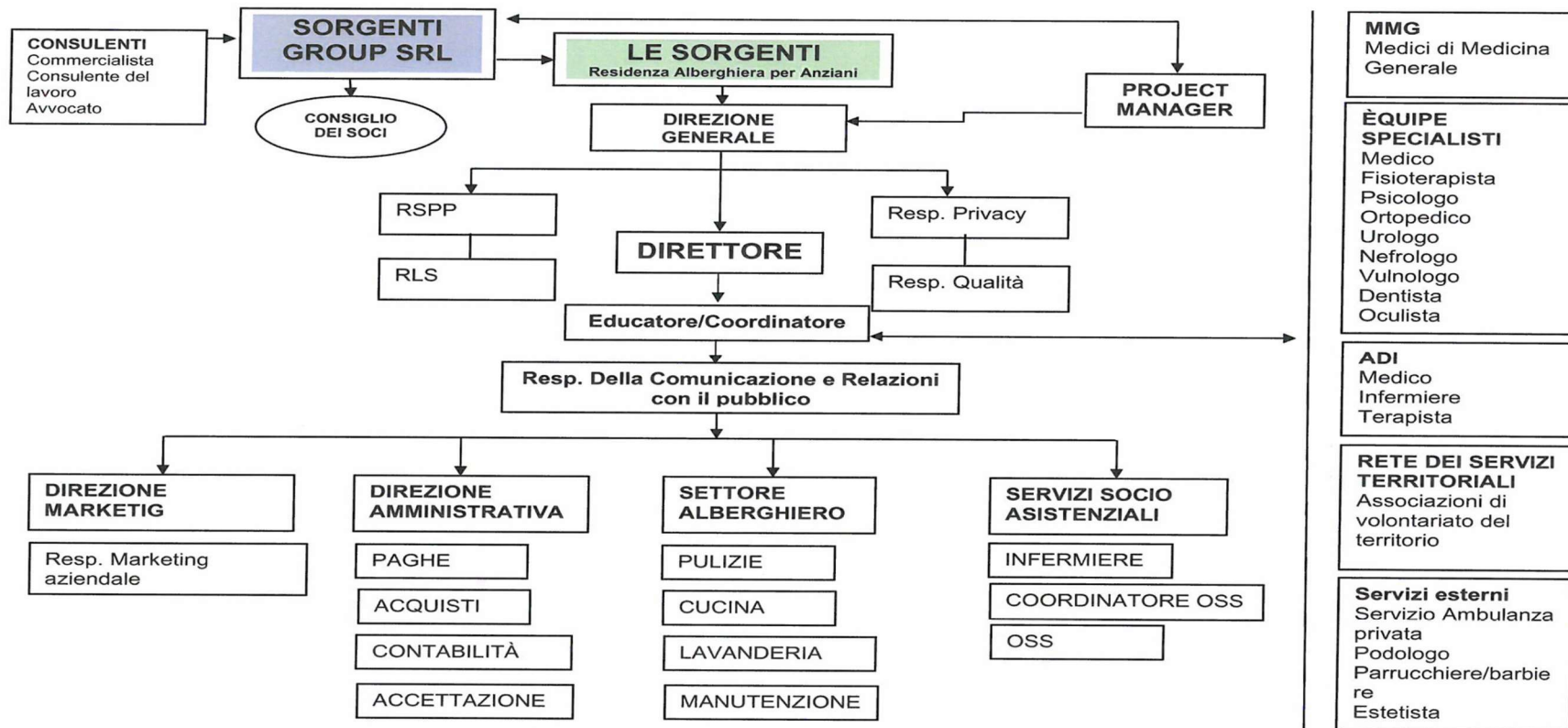
La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- DECRETO 21 maggio 2001, n. 308
- DECRETO 21 maggio 2001, n. 308
- Regolamento concernente "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328.
- Regione Abruzzo: Legge regionale 4 gennaio 2005, n. 2, Disciplina delle autorizzazioni al funzionamento e dell'accreditamento di soggetti eroganti servizi alla persona, BUR n. 3 del 14 gennaio 2005.

PRESENTAZIONE di Sorgenti GROUP Srl

Le Sorgenti Group Srl è una Società operante nel settore socio assistenziale. Nasce con l'obiettivo di fornire servizi socio assistenziali di accoglienza residenziale e semiresidenziali a ciclo continuo ad anziani. L'attività della nostra azienda si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. L'equipe è composta come previsto dalla Legge Regionale 4 gennaio 2005 n.2 al CAPIV – Art. 10 anagrafe regionale dei soggetti operanti nei servizi alla persona punto 4 lettera C. In aggiunta al personale socio/assistenziale/educativo in base alle specifiche indicazioni del PAI è previsto l'infermiere e il fisioterapista nelle ore e nelle modalità indicate dal PAI.



OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario della Sorgenti Group Srl è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità. La missione aziendale di Sorgenti Group Srl consiste nella costituzione di un polo socio assistenziale, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

Carta dei Valori

La Società vuole creare e sviluppare un modello di valutazione per rilevare la qualità di vita e il benessere degli anziani nelle strutture residenziali, basato sui risultati piuttosto che sui processi organizzativi e sul coinvolgimento degli stessi anziani residenti. Questi risultati saranno documentati e daranno vita alla "Carta dei Valori", per dare in evidenza, in modo semplice e comprensibile i valori e i fattori di qualità sui quali ci si intende impiegare, non solo nella presa in cura dell'anziano residente ma anche dei loro cari e di tutti i caregiver e i portatori di interessi. Nella carta dei valori vengono raccolti e documentati anche tutti i valori e fattori di qualità delle figure professionali impegnate come fornitori nell'erogazione dei servizi, i soggetti istituzionali ed i rappresentanti della comunità civile che possono comprendere il lavoro quotidiano del personale e condividere il senso che ad esso intendono dare.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- Rapporti con i familiari autorizzati;
- Rapporti con il medico di base.

DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

La popolazione italiana sta rapidamente invecchiando, in Abruzzo il 21% della popolazione ha più di 65 anni e il crescente invecchiamento della popolazione, accompagnato da una significativa presenza di patologie ad andamento cronico-degenerativo determinano un aumento della domanda di assistenza territoriale.

Gli anziani però non rappresentano solo un problema in termini assistenziali e di costi ma rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La nostra organizzazione vuole indirizzare l'opinione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente attraverso servizi responsabili e con l'obiettivo di creare valore pubblico. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

La struttura nell'erogazione dei servizi che offre quotidianamente ha il compito di perseguire le seguenti finalità:

Permettere all'anziano di vivere in un contesto sicuro e tutelante, dove le inabilità e le criticità legate all'invecchiamento e/o ad esiti di patologie ad esso connesse siano ridotte grazie alla presenza di ausili e del personale dedicato all'assistenza;

Supportare e sostenere anche la famiglia nella cura del proprio familiare;

Offrire servizi adeguati alle diverse problematiche delle persone anziane con la funzione di:

- aiutare al mantenimento seppur parziale delle proprie competenze e capacità soprattutto quelle legate alla autonomia ed al benessere personale;
- aiutare al contenimento e riduzione, dove e se è possibile, dei comportamenti cosiddetti "inadeguati" con particolare riguardo a quelli di tipo rinunciatario;
- contribuire a sollecitare atteggiamenti positivi verso la vita di gruppo, verso la socialità e la conservazione delle relazioni amicali e familiari;
- costruire progetti individualizzati per ogni ospite, in accordo con l'ospite stesso e se possibile

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Anziani “IL GIGLIO” si colloca nella provincia di Pescara su uno sperone roccioso del versante nord-occidentale della Majella lungo una strada regionale che vanta paesaggi splendidi.

La struttura é raggiungibile in macchina e in treno nella vicina stazione di San Valentino/Caramanico Terme ed é servita dalla linea di autobus regionale TUA.

La residenza è organizzata su due piani:

1. **PIANO TERRA:** si accede dal cancello principale con vialetto e giardini circostanti, si varca l'ingresso e ci si trova in un atrio dove a destra troviamo un bagno per i dipendenti e un salone polivalente, una cucina con zona lavaggio collegata ad una dispensa e bagno e spogliatoio della cucina, andando avanti ci troviamo negli spogliatoi uomo e donna e locale di sgombero dove sono stoccati i farmaci degli ospiti e tutti gli ausili protesici degli ospiti. Uscendo ci troviamo in un corridoio dove a destra troviamo due saloni pranzo di cui uno dotato di camino, mentre a sinistra abbiamo l'ufficio del personale e un bagno con due servizi di cui uno dedicato agli ospiti disabili; proseguendo c'è un atrio con il vano ascensore e le scale che conducono al primo piano. Al primo piano ci si accede anche tramite scale dall'atrio di ingresso. La struttura é circondata da un ampio parco dove é possibile godere del panorama e ampi spazi per passeggiare, curare i fiori e coltivare un orto;
2. **PRIMO PIANO:** nel primo piano troviamo 10 (dieci) camere doppie e 1 (una) singola servite da 11 bagni, un locale di sgombero a servizio della struttura e un locale di sanificazione. Il primo piano é dotato di ampi disimpegni con vista dove sono posizionate aree relax;
3. **SOTTOTETTO:** é presente un locale a servizio della residenza e lo stoccaggio delle riserve di pannoloni e ausili protesici non in uso.

Gli spazi adibiti al pubblico, dove possono accedere parenti, amici e familiari degli ospiti sono:

- Sala polivalente in prossimità dell'ingresso
- Atrio;
- Sala d'attesa;
- Ufficio.

Per l'accesso alle sale pranzo e al piano superiore serve l'autorizzazione del Coordinatore di Struttura.

CONTATTI

La Residenza per Anziani “IL GIGLIO” si trova in Via Madonna delle Grazie, 6 nel comune di Roccamorice (PE) in zona centrale in un contesto di rilievo con vista panoramica, lontana dai rumori del traffico cittadino. È ubicata in una posizione privilegiata del paese.

- Indirizzo: Via Madonna delle Grazie, n.6 65020 Popoli (PE)
- Telefono: 08572358
- WhatsApp : 3485129996
- E-mail: info@sorgentigroup.it ;
- PEC sorgentigroupsrl@legalmail.it ;
- Sito internet: www.residenzanzianilesorgenti.it

Visite conoscitive

La Direzione Struttura è disponibile ad effettuare visite conoscitive guidate, previo appuntamento.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto: la struttura è raggiungibile tramite AUTOSTRADA A25 Torano-Pescara uscita Bussi – Popoli

In automobile: chi viaggia in auto può percorrere l'autostrada Adriatica A14, in direzione Ancona se si viene da nord e in direzione Pescara se si viene da sud, quindi continuare verso Roma, prendere la A25 Pescara-Roma e uscire al casello autostradale Alanno/Scafa. A questo punto si continua sulla SS5 Tiburtina seguendo le indicazioni per Scafa e poi di seguito per Roccamorice prendendo la SP64.

Chi parte da Pescara deve prendere la SS16 verso Chieti, proseguire lungo l'autostrada A25, uscire ad Alanno/Scafa e seguire le indicazioni per Scafa e poi per Roccamorice. Dal casello autostradale di Alanno/Scafa sono all'incirca Km 14.

In treno: la stazione ferroviaria più vicina è nel comune di Scafa, denominata Stazione di San Valentino-Caramanico, Terme, e dista da Roccamorice circa 13 Km, lungo la linea ferroviaria a-Pescara (Per consultare gli orari dei treni visitare il sito web delle Ferrovie dello Stato).

In autobus: dalla stazione ferroviaria di Scafa San Valentino Caramanico-Terme si prosegue fino a Roccamorice usufruendo degli autobus delle Autolinee T.U.A. che collegano Roccamorice, con Pescara, Roma, L'Aquila, Sulmona e Chieti.

Accessibilità:

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

PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

PROGETTO ANZIANI

La Struttura propone un ventaglio di servizi che, nel rispetto delle peculiarità dell'anziano, unisce agli aspetti sociali e assistenziali un'accoglienza residenziale di livello. Essa consente all'ospite e ai suoi familiari una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale: il supporto nelle attività quotidiane, l'attenzione alle capacità residue apprezzabili nell'individuo, la valorizzazione del tempo, sono affiancate a interventi sanitari tempestivi, allorché nuove o pregresse situazioni di malattia si presentino o si riacutizzino. Oltre alle persone anziane portatrici di veri e propri bisogni di cura e assistenza (che di frequente effettuano la scelta della lungo - degenza), l'offerta dei servizi si estende anche a coloro che - parzialmente autosufficienti - preferiscano risiedere in ambiente confortevole e protetto.

MEDICO/SERVIZIO INFERMIERISTICO

Gli ospiti mantengono il proprio medico di medicina generale assegnato dalla ASL che si interfaccia con il servizio infermieristico della struttura per qualunque necessità e per le prescrizioni di visite e farmaci. Se l'ospite proviene da altra provincia o comune si provvede a fare la domiciliazione del medico scegliendone uno tra quelli disponibili della ASL.

L'infermiere si occupa della prenotazione delle visite mediche e specialistiche prescritte dal MMG e se necessario concorre anche alla prenotazione del servizio di trasporto in ambulanza o alla richiesta dell'attivazione del servizio di trasporto tramite ADI.

Ove necessario, l'infermiere segnala al MMG gli ospiti della struttura che necessitano di assistenza domiciliare integrata o segnalano gli ospiti che diventano ad alto carico assistenziale per la segnalazione agli organi competenti.

ATTIVITÀ FISIOTERAPICHE

Le attività fisioterapiche vengono offerte con il fine socio-assistenziale e di mantenimento delle abilità residue (rinforzo muscolare, pedaliera, esercizi aerobici a bassa intensità, deambulazione, correzione della deambulazione, ginnastica dolce ...). Tra le attività proposte nel servizio fisioterapico non ci sono prestazioni riabilitative se non diversamente concordate tra il professionista e il familiare che viene gestita tramite accordo privato.

ATTIVITÀ SOCIO PSICO EDUCATIVE

La struttura offre laboratori di socializzazione studiati da Educatore Professionale con specializzazione in caregiving in Psicogeriatrica. con l'obiettivo di mantenere attive le abilità residue e rendere il tempo passato in casa di riposo più piacevole. I laboratori vengono eseguiti dagli OSS e in accordo con "Volontari" esterni che si inseriscono in struttura con progetti concordati con l'educatore.

LE NOSTRE FINALITÀ

Offrire ad ospiti anziani un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;

- favorire il rientro al proprio domicilio;
- assicurare la libertà dell'etica personale.

DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento Regionale, la struttura si impegna ad offrire:

- ospitalità temporanea;
- ospitalità definitiva per anziani o adulti autosufficienti e/o che necessitano di bassa intensità assistenziale o autosufficienza limitata ;
- ospitalità per soggetti con compromissione motoria e/o cognitiva medio – grave

INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'ingresso avviene attraverso alcuni passaggi che vanno dall'incontro conoscitivo del familiare e dell'ospite, alla visita della struttura, alla formalizzazione di una richiesta di accoglienza presso la

struttura, alla stesura finale di un contratto di ospitalità tra le parti.

Ciascuna domanda deve essere protocollata e aggiunta in un elenco cronologico da tenersi aggiornato ai fini dell'ammissione.

L'utente prima dell'ammissione alla Residenza, sarà sottoposto a colloquio d'accettazione tenuto rispettivamente dall'Infermiere, dall'Educatore, dal Direttore e/o dal Responsabile della struttura.

I criteri di priorità e precedenza vengono qui di seguito elencati:

Gli utenti non residenti nel Comune di Popoli saranno accolti nella struttura assistenziale previa stipula di contratto di ospitalità con le famiglie interessate.

Il contratto di ospitalità dovrà provvedere l'integrale copertura dei costi gestionali facenti capo alla struttura.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dai seguenti documenti:

- evidenza di versamento della prima retta e deposito cauzionale;
- certificato attestante le condizioni dell'ospite, redatto dal Medico di famiglia, su apposito modulo o specialista;
- carta di identità dell'ospite e copia del parente o tutore che sottoscrive il contratto di ospitalità;
- tessera sanitaria/codice fiscale dell'ospite e copia del parente o tutore che sottoscrive il contratto di ospitalità;
- tesserino invalidità;
- sottoscrizione contratto di ospitalità

L'equipe che prende in carico la persona, dopo un periodo di osservazione e l'acquisizione di ogni informazione utile, predispone un piano di assistenza individuale (PAI) rispondente alle linee guida della Regione Abruzzo; dall'analisi dei bisogni reali individua un percorso assistenziale e gli obiettivi a cui questo deve giungere.

Si informano inoltre sia l'ospite che i familiari autorizzati relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione della struttura: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali, gli orari più idonei per le visite.

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso: per sua semplice richiesta, da presentarsi per iscritto, con un preavviso minimo di trenta giorni; per decisione motivata, su proposta del Responsabile.

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate con il Responsabile della Struttura e il Coordinatore che si preoccupano di fornire alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa.

Al momento della dimissione l'infermiere redige una relazione denominata "Dossier di dimissione" nella quale viene segnalata la terapia farmacologia in atto, gli esami effettuati e il decorso del ricovero. In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivi sanitarie.

La Direzione Struttura, a loro insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si

attiverà affinché le dimissioni stesse vengano comunicate con preavviso in forma scritta.

“IL GIGLIO”- GIORNATA TIPO OSPITI

La Giornata Tipo è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione Struttura.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

La giornata tipo del Centro Diurno prevede accoglienza dalle 7:30 e chiusura alle ore 17:30. Le attività sono modulate come la giornata tipo della Residenza Anziani.

Dalle 6,00 alle 9,00	L'ospite affiancato nell'alzata alzato, viene affiancato nell'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base; aiuto nel bagno/doccia secondo piano settimanale; l'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle 9,00 alle 11,45	Attività di animazione; fisioterapia individuale in palestra o al piano, attività fisioterapiche di gruppo; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
Dalle 12,00 alle 13,00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
Dalle 13,00 alle 14,00	Riposo pomeridiano a letto della durata di due ore circa tendo in considerazione anche le abitudini personali; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
Dalle 15,00 alle 17,30	Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore; rosario o preghiere in base al proprio credo; merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale.
Dalle 17,30 alle 19,00	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; facilitazione nell'assunzione della terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
Dalle 19,30 alle 21,00	L'ospite viene accompagnato nelle camere; facilitazione nell'igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.
Dalle 21,00 alle 07,00	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia (servizio esterno in convenzione), cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe multi professionale, un Progetto Individuale (PI) nel quale vengono definiti i bisogni, le aree di intervento, gli obiettivi, gli indicatori e le tempistiche di verifica.

Successivamente vengono pianificati gli interventi specifici attraverso la redazione del Piano Individualizzato di Assistenza (PAI), che viene regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e al variare delle condizioni dell'ospite. Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo legale rappresentante, il familiare autorizzato o il caregiver.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle Residenze per anziani.

A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00, mentre necessita di autorizzazione della Direzione della Struttura dalle ore 20.00 alle ore 8.00;

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti, salvo contraria disposizione della Direzione della Struttura.

La Direzione della Struttura (Responsabile di Struttura e Assistente di Struttura) è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

In allegato alla presente il Regolamento di Struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi.

SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

I PASTI

Sorgenti Group ha tra i suoi collaboratori esterni una "Biologa Nutrizionista" che redigerà una dieta da presentare al SIAN che rispetti le "Linee di Indirizzo nazionale per la Ristorazione Ospedaliera e Assistenziale" (2011) e il Decreto del Ministero della Salute (28 ottobre 2021) "Definizione e aggiornamento delle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera e scolastica" e rispondente ai "Livelli di assunzione di Riferimento di Nutrienti ed Energia per la popolazione italiana" (SINU revisione 2014).

La dieta verrà redatta inoltre in base alla popolazione della casa di riposo tenendo conto: anziani maschi e femmine con età prevalente \geq , in condizioni di autosufficienza, con stile di vita prevalentemente sedentario e secondo LARN stimato con fabbisogno giornaliero nutrizionale di 1800/1850 kcal/die, diviso in vari pasti: 20% colazione, 5% spuntino; 40% pranzo; 5% spuntino e 30% cena., con apporto di micronutrienti di circa: 18% proteine; 26% lipidi; 56% glucidi.

Oltre al vitto comune la Biologa prevederà degli schemi dietoterapici ("diete santard"), quanto più uguali al vitto comune e rispondenti a esigenze diverse quali: dieta ipocalorica, dieta ipercalorica, per disfagia, a ridotto apporto di fibre e lattosio, priva di glutine ecc..

Per gli ospiti non autosufficienti che presentano patologie, la valutazione dei bisogni energetici, terrà conto dello stato nutrizionale del singolo paziente, e del quadro patologico, pertanto, chiunque necessiti di particolari accorgimenti nell'alimentazione, ad esempio diete per diabete, ipertensione, insufficienza renale, problemi neurologici con disfagia avrà una valutazione personalizzata che vedrà coinvolto anche il MMG e il Medico Specialista.

I menù saranno stagionali con varianti quadri/settimanali tenendo anche in considerazione le Linee di indirizzo su indicazione Ministeriale: primi asciutti (5/6); primi piatti brodosi (7); carne rossa (1), carne bianca (3/4 volte a sett.); pesce fresco o surgelato anche quattro volte a settimana, se gradito, considerata l'alta digeribilità ed adatto all'alimentazione degli anziani.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

SERVIZI INTEGRATIVI

ASSISTENZA RELIGIOSA

Settimanalmente, a orari fissati, il parroco dà la benedizione agli ospiti. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

SERVIZI EXTRA

In allegato alla presente il dettaglio dei servizi extra. Il contratto di ingresso e le informazioni integrative di seguito allegate specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti della Residenza “IL GIGLIO” è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ARIS, i parametri del personale sono quelli di cui legge regionale 4 gennaio 2005, n. 2, Disciplina delle autorizzazioni al funzionamento e dell’accreditamento di soggetti eroganti servizi alla persona, BUR n. 3 del 14 gennaio 2005.

Sono previsti e programmati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti che permettano di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle prestazioni assistenziali e terapeutiche fornite.

RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l’intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell’operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l’individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l’individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	FELPA	CASACCA T-SHIRT	PANTALONE
OSS – Operatore Socio Sanitario	BLU	BIANCO	BIANCO
INFERMIERE	BLU	BIANCO	-
Servizi Generali	BLU	BIANCO	BIANCO
Fisioterapista	-	CAMICE BIANCO	-
Servizi socio-psico-educativi	ROSA	-	-
Cucina	BLU	BIANCO	BIANCO

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

L'Ospite o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione socio-sanitaria attraverso apposita modulistica fornita dalla Direzione di struttura.

Si specifica che salvi i casi previsti dalla Legge, copia della Documentazione socio-sanitaria può essere richiesta e rilasciata solo in seguito alla conclusione del ricovero.

È possibile invece richiedere in qualunque momento eventuale relazione riassuntiva di tutta o parte della Documentazione socio-sanitaria. La documentazione verrà rilasciata entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni. All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.

In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza secondo la normativa vigente.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità. La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata al cliente indipendentemente dall'orario. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

Modalità di pagamento

Retta Giornaliera Ospite: fatturazione mensile ad inizio del mese e pagamento come da contratto sottoscritto.

Cauzione

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera, pari a Euro 350,00 (trecentocinquanta), che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione, comprensiva degli interessi legali maturati, mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati esclusivamente all'ospite. Prenotazione posto letto

Nel rispetto della lista d'attesa, è possibile riservare il posto letto nel caso in cui la persona interessata al ricovero non fosse immediatamente disponibile ad entrare in struttura.

La prenotazione del posto letto prevede il pagamento dell'intera retta prevista e rimane valida fino ad un massimo di 30 gg, dopodiché il letto verrà assegnato ad un altro ospite.

Conservazione del posto

In caso di assenza temporanea per ricovero ospedaliero, soggiorni climatici o rientri in famiglia o per qualsiasi altro motivo di durata fino a 30 giorni, il posto letto presso la residenza verrà riservato per tutti e 30 i giorni di assenza.

Le assenze di durata superiore a 30 giorni comportano una riduzione della retta giornaliera pari al 10% della stessa; Se invece sono superiori ai sessanta giorni comportano la risoluzione del contratto, la riassegnazione del posto letto ad altro cliente e la relativa dimissione dell'ospite.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 30 giorni. Presso la Reception dove è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. In caso di mancato preavviso l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla "retta giornaliera" per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di 30 giorni escluso della quota dei servizi vitto e infermieristici quantificabili nel 40% dell'importo.

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, la Residenza "IL GIGLIO" rilascia agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

La retta è composta da:

- retta giornaliera a carico dell'ospite: determinata dalla struttura; gli eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti o contraenti entro la fine del mese precedente a quello di variazione della retta.

Servizi Non Compresi:

- Supplementi: per richieste specifiche di assistenza;
- Servizi extra: vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente e vengono pagati in base alle quantità. I prezzi di tali servizi sono disponibili presso la Direzione Struttura e allegati alla presente Carta dei Servizi;
- Farmaci, Presidi e Ausili: non vengono forniti dalla Struttura. Gli ospiti/contraenti devono provvedere personalmente al loro acquisto e alla consegna alla Direzione Struttura al momento dell'ingresso e per tutto il periodo di degenza. La struttura offre il servizio di prenotazione impegnativa e fornitura con farmacia convenzionata.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle aspettative degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

Con cadenza annuale, viene sottoposto ai Signori Ospiti o ai loro parenti in caso di manifesta impossibilità - un questionario relativo al gradimento del servizio offerto in struttura. I risultati vengono elaborati, esaminati dalla Direzione, pubblicati nella "bacheca parenti" e condivisi con i familiari durante la riunione annuale.

Eventuali criticità sono esaminate dalla Direzione, che interverrà mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione e di credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato in fondo al documento).

La Residenza per Anziani "IL GIGLIO" ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Segreteria della struttura

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione, a sua disposizione la Direzione (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva). Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

Gentile signora, gentile signore,

Per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà riscontrate nel servizio, può compilare questo modulo e inviarlo all'indirizzo e-mail direzione@sorgentigroup.it o imbucarlo nell'apposita cassetta presso la struttura o inviarlo al seguente indirizzo: Via Galileo Galilei, 34 65026 Popoli (PE). Si risponderà al vostro reclamo entro il termine massimo di 30 giorni. Le chiediamo di compilare il presente modello, in stampatello e nel modo più dettagliato possibile. La mancata indicazione delle informazioni richieste può comportare l'impossibilità di trattare il reclamo.

Segnalazione		Reclamo
Servizio interessato:		
Oggetto segnalazione:		
Descrizione del reclamo/ segnalazione:		
Eventuali richieste:		
Data		Firma
DATI PERSONALI (non è obbligatorio inserirli, ma è necessario se desiderate avere una risposta)		
Nome		Cognome
Indirizzo		
Tel.	Fax	e-mail






Data:..... Firma:.....

SPAZIO RISERVATO ALLA DIREZIONE			
DATA RICEZIONE:		RICEVENTE:	
Y ricevuto via tel./Fax/mail		Y ricevuto presso sede	Y ricevuto postalmente
Valutazione della presente come:	Y Segnalazione	Y Reclamo fondato	Y Reclamo infondato
Rif. RNC N°			
Data:			Firma:
Firma DTE			
Risposta al cliente entro:			
comunicato in data:		<input type="checkbox"/> telefonicamente	
		<input type="checkbox"/> a mezzo :.....	

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTI

Gentile Cliente, la valutazione della Customer Satisfaction è fondamentale per garantire la qualità dei servizi offerti nella nostra residenza alberghiera per anziani. Le domande coprono diversi aspetti dell'esperienza degli ospiti e loro caregivers per ottenere feedback completi. La preghiamo di restituircelo compilato nella cassetta posizionata nella reception. Il garante per la privacy e il Direttore Lucio Palumbo.

La Resp, Qualità di Sorgenti Group
dott.ssa Steinbeisser Cintia Elizabeth

Accoglienza e registrazione			
Dai un punteggio tra 1 e 3 dove: 1  insoddisfatto, 2  mediamente soddisfatto, 3  soddisfatto.			
Come valuta l'accoglienza e il processo di registrazione			
Come valuta le informazioni necessarie all'arrivo			
Come valuta la cortesia e disponibilità durante il check-in			
Servizi Confort della camera			
Come valuta la qualità e la pulizia della camera			
Come valuta gli arredi e gli accessori			
Come valuta la risoluzione di problemi tecnici o la risposta a richieste non soddisfatte?			
Assistenza e cure			
Come valuta l'assistenza e la cura ricevuta			
Come valuta gli operatori addetti all'assistenza sotto il profilo della cura e l'attenzione rivolto all'ospite			
Come valuta il supporto infermieristico pe le cure mediche che si sono rese necessarie?			
Alimentazione e servizi ristorativi			
Come valuta la qualità e la varietà del cibo offerto			
Come valuta l'applicazione delle preferenze alimentare o restrizioni mediche applicate			
Come valuta la risoluzione di problemi di servizio o tempi di attesa eccessivi			
Servizi Extra			
Come giudica il servizio parrucchiera ed estetista			
Come valuta (se ne ha usufruito) del servizio ambulanza			
Comunicazione trasparenza			
Come valuta la chiarezza delle informazioni riguardo le politiche della residenza			
Come giudica la modalità di comunicazione del personale			
C'è qualcosa che avresti voluto sapere prima del soggiorno e che non ti è stato detto		

SORGENTI GROUP SRL

Sede Legale: Via Galileo Galilei 34 – 65026 Popoli PE – P.iva 02321480689 – info@sorgentigroup.it

Residenza Anziani Le Sorgenti Popoli: Via Galileo Galilei 34 – Tel. 085 4168038

Residenza Anziani Le Sorgenti Roccamorice: Via Madonna delle Grazie 5 – Tel. 085 8572358

Residenza Anziani Le Sorgenti Capestrano: Via Roma 25 – Tel. 342 8491001



