



COMUNE DI FOIANO DELLA CHIANA

CARTA DEI SERVIZI

DELLA CASA FAMIGLIA PER ANZIANI

DEL COMUNE DI FOIANO DELLA CHIANA

Approvata con deliberazione di G.C. n. 37 del 04/04/2014

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA STRUTTURA	3
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
NUCLEO RESIDENZIALE PER NON AUTOSUFFICIENTI 4	
NUCLEO RESIDENZIALE PER OSPITI CON DISABILITÀ LIEVE. 4	
PRESTAZIONI EROGATE	4
PRESTAZIONI ALBERGHIERE 4	
ASSISTENZA MEDICA 5	
VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE E ANALISI STRUMENTALI 5	
RICOVERI IN OSPEDALE 5	
ASSISTENZA ALLA PERSONA 5	
ASSISTENZA INFERMIERISTICA 5	
RIABILITAZIONE FUNZIONALE 6	
RIABILITAZIONE SOCIO-RELAZIONALE ED ANIMAZIONE 6	
PODOLOGO, PARRUCCHIERE E BARBIERE 6	
ASSISTENZA FARMACEUTICA 6	
ASSISTENZA SOCIALE 6	
ASSISTENZA RELIGIOSA 6	
TRASPORTO SOCIALE E SANITARIO 6	
SERVIZIO FUNEBRE 7	
MODALITÀ DI ACCESSO	7
L'AMMISSIONE 7	
L'ACCOGLIENZA 7	
LA CONSERVAZIONE DEL POSTO 8	
LE DIMISSIONI 8	
ORARI E TEMPI DELLE PRESTAZIONI	8
COSTO DELLE PRESTAZIONI	8
ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO.....	8
RELAZIONI COL CONTESTO SOCIALE	9
REGOLE GENERALI DI CONVIVENZA	9
GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE	10
LE INFORMAZIONI 10	
LE VISITE DI FAMILIARI E AMICI 10	
LA PARTECIPAZIONE 10	
MODALITÀ DI RECLAMO.....	10
GLI IMPEGNI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	11

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA Struttura mista di Via G. di Vittorio denominata "Casa Famiglia" è un presidio socio-sanitario ubicato nel comune di Foiano della Chiana, che assicura un livello medio di assistenza sanitaria integrato con un alto intervento di assistenza infermieristica, tutelare ed alberghiera.

Il servizio è rivolto ad anziani ultra 65enni valutati non autosufficienti dalla competente Commissione e utenti al di sotto dei 65 anni assimilabili agli anziani per particolari condizioni psico-fisiche documentate.

Offre agli anziani una risposta residenziale tendente a restituire al soggetto la massima autonomia possibile rispetto alle condizioni di partenza, non escludendo un eventuale rientro nel proprio domicilio.

L'ingresso nella struttura e l'accesso ai servizi offerti può essere sia a tempo determinato sia indeterminato, in relazione a quanto previsto nei Progetti Assistenziali Personalizzati definiti dalle strutture della Zona Distretto.

Presso la struttura sono presenti:

- un'attività residenziale per anziani non autosufficienti dotata di 14 posti letto;
- un'attività residenziale per ospiti autosufficienti, dotata di 11 posti letto;

La struttura è situata a Foiano della Chiana, Via Giuseppe di Vittorio n. 6.
Il numero di telefono è 0575/640541.

La RSA è articolata su tre piani; alle barriere architettoniche si è ovviato tramite appositi montascale.

È dotata, oltre che delle camere per gli ospiti, di locali per il loro soggiorno e per i pasti, per l'attività ludico ricreativa, bagni assistiti, locali per la biancheria sporca e locali per la biancheria pulita.

Presso la struttura sono presenti inoltre una piccola palestra allestita nel locale adibito ad ambulatorio infermieristico e fisiatrico, terrazze fruibili da parte degli ospiti ed un giardino esterno

I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA STRUTTURA

Il Comune di Foiano della Chiana si ispira, nel fornire i servizi agli ospiti e ai loro familiari, ai seguenti principi:

Motivazione alla vita. Ove possibile, riaffermare il ruolo sociale dell'individuo anziano, anche se collocato all'interno di un servizio, dandogli adeguate opportunità affinché si senta motivato alla vita. In particolare le attività di animazione e riabilitazione, l'organizzazione di eventi (feste, gite, attività teatrali), la possibilità data a parenti ed amici di essere presenti in fasce orarie molto ampie, mirano ad arricchire di contenuti vivi e attuali la vita della residenza, che diversamente tenderebbe ad esprimersi in modo monotono e ripetitivo.

Rispetto. All'interno della residenza il rispettare le credenze, le opinioni e i sentimenti fa parte integrante della cultura della struttura e degli operatori.

La qualità relazionale degli operatori, unica garanzia del rispetto nei confronti dell'utente, viene curata attraverso opportuna formazione e valutata attraverso colloqui e riunioni con la Direzione.

Ambiente familiare e confortevole. Compatibilmente con gli spazi a disposizione, la struttura assicura agli ospiti le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita conosciuto. L'ospite potrà portare alcuni oggetti adatti a rendere l'ambiente in cui vive più accogliente e personale.

Mantenimento e potenziamento delle abilità residue. Il servizio erogato tende ad assicurare all'anziano le cure e la riabilitazione necessaria per mantenere le abilità residue e dove possibile potenziarle. Il mantenimento di tali abilità viene garantito attraverso la presa in carico dell'ospite e l'elaborazione e continuo aggiornamento di un Piano di Assistenza Individuale. Il lavoro per progetti ha come scopo il valutare e mantenere le abilità residue di ogni singolo ospite.

Rapporto costante con i familiari. La struttura tende a favorire costanti contatti con i familiari degli utenti. Per questo scopo gli orari di visita sono molto ampi e la struttura è attrezzata per garantire spazi e momenti di intimità fra gli ospiti e i loro familiari.

Apertura al territorio. La struttura si vede come parte attiva di un contesto territoriale e sociale di riferimento, sviluppa e mantiene contatti con le realtà associative, culturali e istituzionali presenti.

Garanzia della dignità. Sono attive procedure atte a consentire agli operatori di agire, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, nel rispetto della dignità dell'ospite. Si favorisce, durante le fasi di formazione e di affiancamento dei nuovi operatori, la realizzazione di un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà atta a garantire il pieno rispetto della persona.

Qualità del servizio. La struttura è impegnata a una costante verifica della qualità delle prestazioni rese, anche in relazione agli obiettivi e agli standard di servizio definiti. Nella gestione della qualità vengono coinvolti sia gli operatori che gli ospiti e i loro familiari, i quali possono contribuire, attraverso suggerimenti e reclami, alla individuazione e risoluzione dei problemi.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

NUCLEO RESIDENZIALE PER NON AUTOSUFFICIENTI

posti 14

Il Servizio è rivolto ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica o/e psichica per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale, che necessitano di trattamenti continuativi per provvedere al riequilibrio di condizioni deteriorate. L'anziano ospite deve trovare nell'integrazione delle attività sociali e sanitarie, le condizioni per gestire, superare e ridurre gli aspetti critici della propria condizione.

NUCLEO RESIDENZIALE PER OSPITI CON DISABILITÀ LIEVE.

posti 11

Il Servizio è rivolto ad anziani in condizioni di autosufficienza fisica e psichica che si trovano in condizione di forte disagio socio-esistenziale.

PRESTAZIONI EROGATE

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Vitto: viene fornito dalla ditta appaltatrice per la ristorazione, secondo le indicazioni della tabella dietetica prescritta dai Servizi competenti con le eventuali variazioni individuali prescritte dal Medico curante.

La RSA è dotata di idonea cucina altamente attrezzata, gestita da ditta esterna specializzata.

Lavanderia: tutta la biancheria, sia da tavola sia da letto e gli indumenti degli ospiti, che sono cifrati individualmente, vengono lavati e stirati direttamente in RSA dagli operatori della ditta appaltatrice.

Pulizie degli ambienti: vengono effettuate giornalmente dagli operatori della ditta appaltatrice sulla base di programmi di lavoro predeterminati.

ASSISTENZA MEDICA

E' garantita dal medico di famiglia. Nei giorni pre-festivi, festivi e durante la notte interviene al bisogno il servizio di continuità assistenziale (la guardia medica).

Per situazioni di urgenza il personale della RSA chiede l'intervento del 118 e provvede ad avvisare i parenti.

VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE E ANALISI STRUMENTALI

Gli ospiti, se necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumentali (esempio: TAC, RX, ECG, etc.). Tali visite vengono effettuate di norma in ambulatori esterni alla Struttura mista.

L'infermiere della Struttura provvede a prenotare la visita. Il trasporto è a cura dei parenti o dei servizi territoriali a seconda delle condizioni fisiche dell'ospite.

Il personale della RSA di norma non accompagna l'ospite alla visita specialistica, ma dovranno farlo i familiari o chi per loro.

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere in RSA.

RICOVERI IN OSPEDALE

Il personale della struttura non effettua alcuna attività presso l'Ospedale.

In caso di ricovero l'assistenza sanitaria è garantita dal personale del reparto ospedaliero, quella assistenziale - se necessaria - dai familiari.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

E' erogata da personale appositamente qualificato che assicura:

- aiuto in tutte le attività quotidiane della persona,
- riordino dei letti,
- cambio della biancheria degli ospiti,
- interventi per il mantenimento dell'autonomia degli ospiti,
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

Tale attività è erogata nell'arco delle 24 ore per le attività residenziali.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Viene erogata da infermieri professionali i quali controllano giornalmente i parametri vitali e mantengono contatti con il medico curante di ogni ospite.

L'infermiere è presente tutti i giorni in struttura per 7 ore, oltre agli interventi straordinari.

Il personale infermieristico assicura inoltre, attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- tenuta ed approvvigionamento di farmaci ed ausili medico chirurgici,
- costante e diretto rapporto con il Medico curante facilitandone anche i rapporti con i medici specialisti,
- collaborazione, per le specifiche competenze professionali, con il personale di assistenza di base e riabilitazione.

RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Il fisioterapista interviene per mantenere la mobilità della persona e offrire indicazioni al personale sulle varie posture e movimentazione degli ospiti. Il fisioterapista è presente in struttura per 12 ore settimanali.

Il servizio consiste in:

- attività di riabilitazione funzionale per il mantenimento delle condizioni di autonomia e mobilità della persona,
- attività di indirizzo e supporto del personale ausiliario nella gestione delle attività assistenziali e nella specifica esecuzione di alcune mansioni di particolare rilievo (alzata, bagno assistito, aiuto nella deambulazione),
- collaborazione con il personale di assistenza ed infermieristico nella gestione delle attività assistenziali quotidiane.

RIABILITAZIONE SOCIO-RELAZIONALE ED ANIMAZIONE

L'educatore-animatore favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti, organizza attività ricreative e uscite all'esterno.

Il servizio consiste in:

- attività atte a valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali,
- attività finalizzate a determinare un clima di stima e di fiducia reciproca,
- programmazione della giornata dell'anziano sia a livello individuale sia collettivo, impegnandolo concretamente in attività concordate con l'anziano stesso,
- attività finalizzate a promuovere i rapporti fra l'anziano ospite e la famiglia anche al fine di minimizzare il trauma del distacco dal nucleo familiare, quando esiste, o dal proprio contesto storico di vita.

PODOLOGO, PARRUCCHIERE E BARBIERE

Intervengono a richiesta e il costo delle loro prestazioni è a carico della struttura se effettuato all'interno della stessa.

ASSISTENZA FARMACEUTICA

E' assicurata, come per tutti i cittadini, attraverso la prescrizione del medico di base e il ritiro presso la farmacia. Se l'anziano necessita di farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario il costo di questi sarà a suo carico (o a carico del comune in caso di indigenza).

ASSISTENZA SOCIALE

E' assicurata dall'Assistente Sociale della Zona Distretto di residenza e dall'assistente sociale del Comune, che cura i rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'ospite.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Ad ogni ospite è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

TRASPORTO SOCIALE E SANITARIO

E' assicurato secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini.

SERVIZIO FUNEBRE

E' a totale carico dei familiari compreso l'individuazione della ditta fornitrice del servizio.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'AMMISSIONE

La struttura accoglie di norma soggetti residenti nella zona socio-sanitaria Valdichiana aretina per i non autosufficienti (che comprende i comuni di Foiano della Chiana, Castiglion Fiorentino, Marciano della Chiana, Lucignano, Cortona), mentre per gli autosufficienti viene privilegiata la residenza nel comune di Foiano della Chiana.

Requisito fondamentale di accesso per i non autosufficienti: la condizione di non autosufficienza deve essere certificata dal personale sociosanitario del distretto di residenza, a seguito di una valutazione multidimensionale che coinvolge anche figure specialistiche. Quello per gli autosufficienti è la valutazione del proprio medico curante e/o della U.V.M.

Per usufruire dei servizi offerti dalla struttura, l'anziano o i suoi familiari o tutore devono farne esplicita richiesta presso il Punto Insieme presente in ogni Zona Distretto.

La domanda dovrà essere corredata di tutti i documenti previsti dal Regolamento Generale delle strutture residenziali e semi residenziali della ASL 8 che definisce anche le modalità di gestione delle liste di attesa, le priorità, le modalità di ingresso in struttura.

L'anziano e la sua famiglia, in presenza di un posto nella struttura, sono informati preventivamente dell'ingresso e debbono confermarne l'accettazione o meno attraverso la sottoscrizione di uno specifico modulo.

Al momento dell'accesso viene fornita una specifica informativa sulla gestione dei dati personali (privacy) e viene richiesta la sottoscrizione di un modello di consenso relativo a:

- trattamento dei dati personali,
- individuazione dei soggetti ai quali fornire informazioni,
- individuazioni dei soggetti ai quali dare comunicazione di eventi critici

L'ACCOGLIENZA

Il momento dell'ammissione dell'anziano viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare.

Per facilitare l'inserimento dell'anziano la famiglia deve essere presente al momento dell'ingresso per fornire al personale tutte quelle informazioni utili alla gestione e alla adeguata cura della persona.

Per favorire altresì l'adattamento dell'anziano alla convivenza e al distacco dalla propria casa, i familiari debbono essere presenti, almeno nella prima fase, periodicamente.

Gli ospiti possono personalizzare la propria camera attraverso piccoli oggetti e beni personali, nel rispetto della sicurezza e delle regole di convivenza, previa autorizzazione del responsabile della struttura.

Il personale della struttura può gestire delle piccole somme di denaro utilizzate esclusivamente per il soddisfacimento di minimi bisogni personali. Non è prevista la custodia di ori e altri oggetti preziosi.

LA CONSERVAZIONE DEL POSTO

Per eventuali brevi periodi di rientro a casa o per degenze ospedaliere il posto viene conservato. La retta va comunque pagata anche se riducibile in base a quanto previsto dal Regolamento Generale delle strutture residenziali e semi residenziali della ASL 8.

LE DIMISSIONI

Gli ospiti possono essere dimessi per fare ritorno alla propria residenza o dimora, per volontà dell'anziano interessato o di chi ne esercita la tutela, in accordo con i servizi sociali territorialmente competenti.

ORARI E TEMPI DELLE PRESTAZIONI

L'attività assistenziale nei moduli residenziali è garantita nell'arco delle 24 ore.

In tali strutture la giornata tipo è così articolata:

dalle 7:00 alle 9:00	sveglia ed igiene personale
dalle 9:00 alle 9:30	colazione
dalle 10:00 alle 12:00	attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione
dalle 12:00 alle 12:45	pranzo
dalle 13,00 alle 15,00	riposo pomeridiano
dalle 15:30 alle 18:00	ripresa attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, merenda
dalle 18:15 alle 19:00	cena
dalle 20:00	Accompagnamento in camera e rimessa a letto

Gli orari indicativi delle diverse attività svolte nella struttura sono affissi nella bacheca riservata alle comunicazioni.

COSTO DELLE PRESTAZIONI

Il costo della retta a carico degli utenti non autosufficienti del servizio è coperto per una parte dalla quota sanitaria erogata dalla ASL8.

La restante parte della retta (quota sociale) è invece a carico dell'anziano o dei suoi familiari. Nel caso in cui l'anziano o la sua famiglia non siano in grado di poter pagare per intero la retta sociale interverrà il Comune di residenza dell'anziano, dietro richiesta e sulla base dei regolamenti comunali.

L'importo della retta viene definito annualmente. Ogni variazione è comunicata agli interessati. La corresponsione dell'importo dovuto dall'ospite può avvenire sia tramite bollettino di conto corrente postale che attraverso RID bancaria.

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

La struttura è diretta da un coordinatore dipendente dalla ditta appaltatrice, che vigila sulla qualità delle prestazioni, sulla organizzazione del servizio e cura le relazioni con le famiglie, in stretta collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di Foiano della Chiana.

Il restante personale fornito dalla ditta appaltatrice è così organizzato:

- coordinatore di struttura, responsabile delle attività assistenziali, responsabile infermieristico (unica persona),
- responsabile fisioterapia,
- operatori con le seguenti professionalità: ausiliario socio-sanitario, infermiere professionale, terapeuta della riabilitazione, educatore professionale, addetto alla pulizia e sanificazione, addetti alla ristorazione, dietista; la lavanderia e la gestione del guardaroba è a cura delle A.D.B.

Al personale è applicato il contratto di lavoro nazionale del personale della ditta appaltatrice.

Nella struttura viene garantita una attenta analisi del rischio lavorativo e sono adottate tutte le idonee misure preventive.

RELAZIONI COL CONTESTO SOCIALE

La struttura, nell'intento di favorire le relazioni con la comunità locale, ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, che intendono offrire il loro contributo alla gestione delle attività di relazione e animazione rivolte agli ospiti e realizzate sia all'interno sia all'esterno della stessa. Tale collaborazione viene concordata e definita attraverso specifici **ACCORDI CON INTERLOCUTORI**.

La struttura svolge altresì attività di rete con gli altri servizi della zona distretto e con le diverse espressioni della comunità locale al fine di garantire l'integrazione fra le risorse del territorio e i bisogni espressi dagli utenti.

REGOLE GENERALI DI CONVIVENZA

L'ospite può:

- arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l'assenso del Responsabile della struttura,
- usare propri piccoli elettrodomestici (come ventilatori, umidificatori, televisioni, ecc.) purché non arrechino disturbo agli altri ospiti e siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza,
- tenere vasi di fiori o piante, purché in numero limitato e non eccessivamente ingombranti né costituenti un pericolo per i terzi,
- soggiornare liberamente nella stanza da letto, eccettuati i periodi destinati alle pulizie della stessa,
- muoversi liberamente all'interno della struttura,
- ricevere corrispondenza personale. La struttura garantisce all'ospite la spedizione della propria corrispondenza, fatto salvo il pagamento delle spese di spedizione,
- ricevere telefonate personali. Può altresì utilizzare il telefono della struttura per effettuare telefonate verso l'esterno.

L'ospite non può:

- tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente,
- tenere animali di qualunque specie ad eccezione di quelli eventualmente messi a disposizione della struttura,
- fumare all'interno della struttura, se non negli spazi consentiti,
- tenere un comportamento tale da risultare di disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri ospiti,
- chiudere a chiave la camera da letto.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

LE INFORMAZIONI

Il Responsabile della struttura è a disposizione dei familiari per fornire loro tutte le informazioni relative alla permanenza dell'anziano e all'organizzazione della struttura.

Notizie dettagliate sul suo stato di salute psico-fisico possono essere fornite, ai soggetti che ne hanno titolo, a cura del medico curante, dell'infermiere o del responsabile della struttura, secondo le rispettive competenze.

LE VISITE DI FAMILIARI E AMICI

La struttura favorisce l'accesso di familiari ed amici e non prevede orari rigidi per tali visite.

Alle persone in visita è comunque richiesto:

- il rispetto della riservatezza degli altri ospiti,
- l'adozione di comportamenti rispettosi nei confronti del personale (per eventuali contestazioni si dovrà fare riferimento al responsabile della struttura),
- di non soggiornare nelle camere durante il riposo,
- di non soggiornare nel refettorio durante i pasti, se non espressamente autorizzate,
- di non fornire agli ospiti alimenti fuori dai pasti senza informarne l'infermiere e sentirne il parere,
- di non somministrare prodotti contenenti crema, maionese, salse di ogni tipo,
- di non somministrare alcolici.

LA PARTECIPAZIONE

Presso la struttura è istituito, in base al Regolamento Generale delle strutture residenziali e semi residenziali della ASL 8, un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari, cui sono assegnate le seguenti funzioni:

- promuovere e realizzare concretamente la partecipazione di ospiti, familiari, mondo associativo e reti sociali territoriali alla organizzazione della vita comunitaria,
- fornire al responsabile della struttura suggerimenti e proposte per il miglioramento delle attività e dei programmi,
- verificare la qualità delle prestazioni dal punto di vista degli utenti e dei loro familiari,
- controllare il regolare andamento delle attività.

Il comitato elegge un proprio presidente e si riunisce almeno 2 volte l'anno.

MODALITA' DI RECLAMO

Gli utenti o loro incaricati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso, verbalmente o per iscritto, al responsabile della struttura.

Tutte le segnalazioni sono appositamente registrate.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 30 giorni.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile della struttura, possono rivolgersi al Responsabile dei servizi sociali del Comune.

Tutti i soggetti aventi titolo possono comunque rivolgersi in qualsiasi momento ai responsabili del Comune dove è ubicata la struttura.

GLI IMPEGNI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale si forniscono le informazioni sui servizi resi e si assumono impegni nei confronti degli ospiti.

Con la presente Carta dei Servizi si intende perseguire i seguenti obiettivi di carattere generale:

- rispondere ai bisogni delle persone,
- tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione,
- erogare un servizio di buon livello organizzativo,
- erogare un servizio di buon livello tecnico-operativo,
- ricercare efficienza ed efficacia.

Tali obiettivi si sostanziano nei seguenti impegni e standard di riferimento:

	IMPEGNO	INDICATORE/STANDARD
1	Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	• Percentuale di operatori muniti di cartellino sul totale degli stessi (<i>Standard 100%</i>)
2	Garantire nella struttura ampie fasce orarie di visita	• Esistenza di procedura scritta che precisi gli orari in cui non è possibile l'ingresso in relazione alle diverse esigenze delle varie strutture; • presenza informazioni all'utente su opuscolo accoglienza
3	Garantire agli ospiti la possibilità di professare la propria religione	• Informazione riportata sul foglio accoglienza • A richiesta possibilità presenza Ministro proprio culto;
4	Garantire la consegna all'atto dell'ingresso della Carta dei Servizi e rendere consultabile nella struttura il Regolamento Generale.	• Percentuale degli ospiti che hanno ricevuto la carta dei servizi (<i>Standard 100%</i>) • Presenza di informazioni in bacheca sulla consultazione del regolamento
5	Garantire nella struttura la presenza di attività svolte in accordo con associazioni di volontariato	• Esistenza di almeno un programma congiunto
6	Garantire la tutela della privacy e la erogazione di informazioni ai soggetti legittimati	• Esistenza informativa e modulo di consenso • % di cartelle personali contenenti il modulo di consenso sottoscritto (<i>Standard 100%</i>)
7	Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione raccolta nella cartella personale	• % di cartelle personali nelle quali siano chiaramente identificati gli operatori che hanno compilato le parti di competenza (<i>Standard 100%</i>)
8	Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra almeno tre menu per ogni pasto	• Presenza di almeno tre possibili opzioni prenotabili per gli ospiti a dieta libera
9	Garantire un'idonea segnaletica interna ed	• Presenza di idonea segnaletica esterna e interna agli

	esterna al fine rispettivamente di agevolare l'accesso alle strutture e all'interno di esse	edifici
10	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di idonea procedura e della registrazione dei reclami
11	Effettuare la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza dei risultati delle rilevazioni effettuate
12	Garantire la presenza e il funzionamento dell'organismo di rappresentanze	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza dei verbali relativi ad almeno 2 riunioni all'anno
13	Garantire il costante aggiornamento degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale degli operatori che hanno partecipato nell'anno ad almeno un evento formativo (<i>Standard 100%</i>)
14	Garantire il costante aggiornamento del Progetto Assistenziale individualizzato	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale dei PAI aggiornati sul totale (<i>Standard 100%</i>)
15	Garantire il costante coinvolgimento degli operatori nelle attività di programmazione e gestione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza dei verbali relativi ad almeno 2 riunioni annue effettuate con gli operatori
16	Garantire ai parenti un facile accesso al colloquio con il responsabile di struttura	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza in bacheca degli orari di disponibilità per i colloqui