

carta dei servizi

rosa del marganai

accreditato con il S.S.R.

Rosa del Marganai

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate ad aprile 2022.
Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su
www.sanraffaele.it

rosa del marganai

indice

SEZIONE PRIMA Presentazione della RSA Rosa del Marganai e principi fondamentali

1	Presentazione della RSA Rosa del Marganai	7
1.1	Fini istituzionali ed organizzazione	9
2.	Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 – DPCM 1995)	12

SEZIONE SECONDA Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

1.	Tipologia delle prestazioni fornite	14
2.	Modalità di accesso alla RSA	17
2.1	Modalità di accesso	17
2.2	Prestazioni di medicina generale	17
2.3	PAI – Piano assistenziale individuale	18
2.4	Occorrente per il ricovero	18
2.5	Dimissione	19
2.6	Richiesta della cartella personale	19
3.	Assistenza religiosa	20
4.	Servizi accessori e comfort	21
5.	Ingresso ai visitatori	23
6.	Modalità di accoglienza	24

SEZIONE TERZA Meccanismi di tutela e di verifica

1.	Diritti e doveri degli utenti	26
1.1	Diritto all'informazione – consenso informato	26
1.2	Diritto alla riservatezza	26
1.3	Doveri degli utenti	26
1.4	Carta dei diritti e dei doveri	27
2.	Reclami	28
2.1	Ufficio preposto	28
2.2	Funzioni	28
2.3	Modalità di presentazione reclamo	28

3. Indicatori di qualità	29
3.1 Obiettivi e standard qualitativi	29
3.2 Diritto all'informazione	29
3.3 Interventi personalizzati	29
3.4 Servizio Ludico-Riabilitativo	30
4. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	31
4.1 Verifica e rilevazione del gradimento	31

Sezione prima
Presentazione della RSA Rosa dei Marganai
e principi fondamentali

1. Presentazione della RSA Rosa del Marganai

rosa del marganai
Carta dei Servizi

Gentile Signora, Gentile Signore,
nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porghiamo il nostro cordiale benvenuto nella Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Rosa del Marganai, dove Lei potrà godere in qualunque momento delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, uguaglianza, riservatezza e tempestività. Desideriamo informarLa che il nostro “partner” è l’intera famiglia dell’Ospite, con particolare riguardo sia ai bisogni che ai desideri dello stesso e dei suoi familiari; confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi, richiesti. La Carta dei Servizi non è pertanto solo un adempimento ad un obbligo di legge, ma vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete; rappresenta il documento che raggruppa in sé i principi che orientano e guidano la gestione della Struttura:

- miglioramento della qualità di vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- erogazione dei Servizi a contenuto sanitario;
- costruzione di un rapporto privilegiato con l’Ospite e la sua famiglia;
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva nella costruzione della qualità della vita nel territorio nel quale svolghiamo il nostro Servizio.

La R.S.A., accreditata con determinazione della Regione Autonoma della Sardegna n. 786 del 30/05/2001, con la Carta dei Servizi rende noto, a tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con essa, i principi generali e specifici.

Il Direttore Medico

1. Presentazione della RSA Rosa del Marganai



rosa del marganai

Carta dei Servizi

1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale Rosa del Marganai, accreditata con il Servizio Sanitario Regionale fa parte del San Raffaele S.p.A.

La struttura si sviluppa su due piani ed è dotata complessivamente di 120 posti letto, 20 dei quali sono destinati ad accogliere malati terminali, pazienti che richiedono un alto livello di assistenza sanitaria quali gli stati neurovegetativi stabilizzati, le sclerosi laterali amiotrofiche, anche con ventilazione meccanica. Nella RSA è presente un centro diurno integrato (CDI), struttura semiresidenziale, di livello intermedio tra l'assistenziale domiciliare e la residenzialità, che mette a disposizione degli utenti 20 posti.

All'interno della struttura è presente il servizio di Casa Protetta, dotata di 15 pl, destinati ad accogliere ospiti aventi un minor grado di non autosufficienza.

La RSA è una struttura finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni sanitarie, di recupero funzionale e di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche. Vengono accolte persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere.



1. Presentazione della RSA Rosa del Marganai



rosa del marganai

Carta dei Servizi

Principali recapiti telefonici

centralino	0781 2761
fax	0781 276405

Ubicazione e Mezzi di Trasporto

Dove siamo

La R.S.A. Rosa del Marganai è situata in Via Generale C.A. della Chiesa, 1 a 700 metri dal centro di Iglesias, nella località residenziale di Funtana Marzu.

Come raggiungerci

In auto:

Da Cagliari, in auto, percorrere la SS 130 sino al km 50, uscita Iglesias, svoltare a destra all'altezza della rotonda che immette alla località Funtanamarzu e percorrere la deviazione per 500 metri.

Da Carbonia e dal basso Sulcis, percorrere la SS sino all'uscita per Iglesias, svoltare a destra all'altezza della rotonda che immette alla località Funtanamarzu e percorrere la deviazione per 500 metri.

In treno:

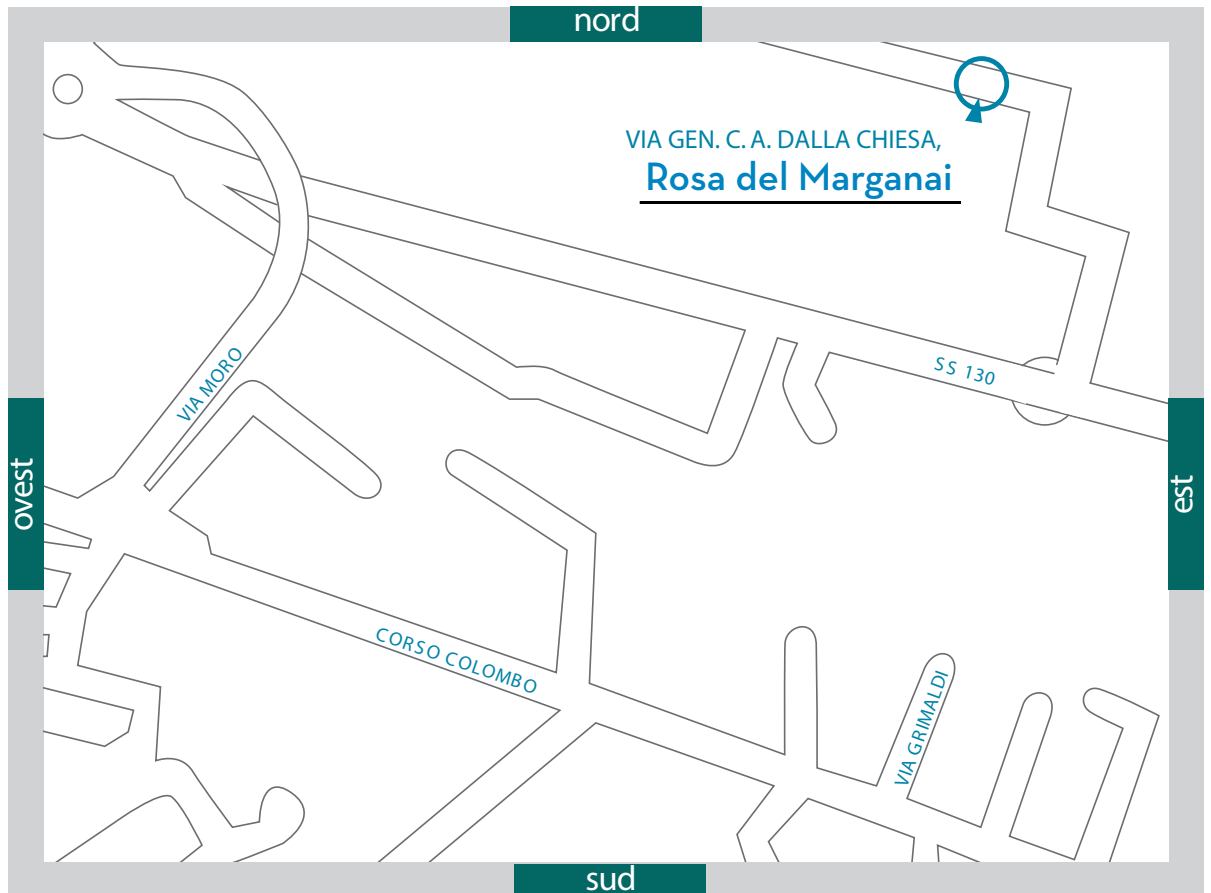
Da Cagliari, in treno, fermata stazione FS di Iglesias a 1 Km dalla R.S.A..



1. Presentazione della RSA Rosa del Marganai



Come raggiungerci



2. Principi fondamentali a tutela dell'utente



rosa del marganai

Carta dei Servizi

L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sancita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

La RSA Rosa del Marganai assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare

misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

La RSA Rosa del Marganai garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.



Sezione seconda

Informazioni sulla struttura e i servizi forniti



1. Tipologia delle prestazioni fornite



rosa del marganai
Carta dei Servizi

I servizi assistenziali erogati dalla RSA Rosa del Marganai sono:

- la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) accoglie persone di livello assistenziale base, medio-alto e ad alta intensità sanitaria.

La Struttura Organizzativa

Direttore operativo
Giancarlo Maurandi

Direttore medico
Cinzia Ninu



1. Tipologia delle prestazioni fornite



rosa del marganaï

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

È un presidio sanitario di tipo extraospedaliero che fornisce prestazioni sanitarie ed assistenziali di recupero funzionale e sociale a soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio, con malattie in fase di stabilizzazione clinica, che necessitano di trattamenti sociosanitari continuativi.

La RSA è in grado di fornire prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricoveri in strutture ospedaliere.

L'attività assistenziale è svolta principalmente a favore di persone anziane disabili: scopo fondamentale è l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.

Grazie ad una valutazione multidimensionale di ogni ospite, vengono realizzati programmi riabilitativi personalizzati per ottenere il mantenimento e, dove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali residue.

Nella Struttura vengono erogati tre tipi di prestazioni:

- Assistenza sanitaria: viene erogata dai Medici di struttura, coordinati dal Direttore Medico
- Prestazioni riabilitative che prevedono interventi di gruppo o individuali, ludoterapia, ROT (terapia di orientamento nella realtà), terapia occupazionale. La riabilitazione viene intesa non solo come momento isolato al tempo e al luogo di intervento dello specifico operatore professionale, ma si estende a tutta la giornata dell'ospite, nel promuovere il più possibile



1. Tipologia delle prestazioni fornite



rosa del marganai

Carta dei Servizi

l'autoaccudimento e l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, sotto l'attenta sorveglianza del personale di assistenza. Le prestazioni assistenziali di base, quelle più specificamente riabilitative e quelle specialistiche, vengono difatti erogate non per compartimenti stagni, ma in un clima di intensa integrazione fra gli interventi dei vari operatori.

- **Terapia Sociale:** viene inoltre dato ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della RSA, regolate da un calendario mensile di attività sociali concepito in base alle varie tipologie degli ospiti presenti nei nuclei. In esse vengono coinvolte, oltre alle figure assistenziali proprie della Struttura, anche volontari e familiari degli ospiti

che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

Le varie iniziative vengono coordinate dall'Assistente Sociale che cura le attività degli animatori.



2. Modalità di accesso alla RSA



rosa del marganaï

Carta dei Servizi

2.1 Modalità di accesso

Le Persone interessate possono richiedere informazioni alla Reception o all'Ufficio Amministrativo. Il Personale dell'Ufficio fornisce le informazioni inerenti all'iter relativo all'inserimento dell'Ospite in Residenza; il Personale del suddetto Ufficio è altresì disponibile ad accompagnare gli interessati alla visita della Struttura. All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno. Il Contratto con la R.S.A. stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventa il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy, che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari. Il Servizio di Reception funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 19; sabato chiuso; domenica dalle ore 9 alle ore 14.

2.2 Prestazioni di medicina generale

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dai Medici di struttura, nei limiti e alle condizioni previste per la generalità dei cittadini. Sono inoltre presenti un Medico Geriatra ed un Medico Fisiatra.



2. Modalità di accesso alla RSA



rosa del marganaï

Carta dei Servizi

2.3 PAI - Piano assistenziale individuale

L'unità valutazione del PAI coordinata dall'Assistente Sociale, che ha valutato i singoli ospiti ai fini dell'ammissione e a cui fa carico la sorveglianza della qualità delle prestazioni rese, provvede a definire, d'intesa con il medico di struttura ed il direttore medico, il piano individuale, indicando nello stesso la tipologia e la periodicità degli interventi terapeutici e riabilitativi nonché la tipologia e la periodicità degli accertamenti di laboratorio ritenuti necessari in relazione allo stato della persona.

Sarà cura del medico di struttura riportare nella cartella clinica le motivazioni delle eventuali deroghe o scostamenti rispetto a quanto concordato con l'unità valutativa territoriale, soprattutto per quanto riguarda le prestazioni specialistiche e di laboratorio.

2.4 Occorrente per il ricovero

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'utente dovrà portare con sé:

- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza ed eventuale esenzione
- documento di identità
- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere
- indicazione della scelta del medico di base della Asl Territoriale.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si consiglia di portare con sé un tipo di abbigliamento consono alle attività di vita quotidiana:

- Pantofole
- pigiama/camicia da notte
- vestaglia
- tuta da ginnastica
- biancheria personale



2. Modalità di accesso alla RSA



rosa del marganai

Carta dei Servizi

2.5 Dimissione

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire alla naturale scadenza del termine stabilito dalla Unità di Valutazione Territoriale della ASL (U.V.T.) o su richiesta dell'Ospite o dei Familiari; in questo secondo caso è previsto un preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data di uscita richiesta. In entrambi i casi l'Ospite riceverà da parte del Medico un foglio di dimissione e i documenti personali se depositati in originale.

Al momento dell'uscita dalla Struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione che contenga la diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati, le cure effettuate e quelle consigliate.

Nell'ipotesi che l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sulla cartella clinica, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

2.6 Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella clinica presso la Reception.

La copia è disponibile entro 10 giorni dalla richiesta. Può essere ritirata personalmente dall'ospite o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. È possibile richiedere la spedizione della cartella clinica tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

3. Assistenza religiosa



rosa del marganai

Carta dei Servizi

Possono accedere alla Residenza Ospiti di qualunque religione.

Per gli Ospiti e familiari osservanti la religione cattolica è prevista la collaborazione con la Parrocchia.

Presso la struttura è disponibile una cappella dove gli ospiti possono andare a pregare.

Per le altre religioni è disponibile una apposita sala dove potersi recare per raccogliersi in preghiera.

4. Servizi accessori e comfort



rosa del marganaï

Carta dei Servizi



Cura della persona

Presso la Struttura è possibile usufruire dei seguenti servizi di cura della persona:

- parrucchiere*
- barbiere*
- lavanderia

Per prenotazioni rivolgersi all'accettazione*.



Mance

Tutto il personale di Struttura è tenuto a provvedere in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difforni devono essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.



Pasti

La colazione è servita dalle ore 8.15 alle ore 9.00, il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00, la merenda alle ore 16.00 e la cena dalle ore 19.00 alle ore 20.00. Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificati qualora il Medico e la Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali) o ad esigenze legate al proprio culto religioso



Bar

Nella struttura è presente un bar.



Fumo

In ossequio alle disposizioni di Legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.





4. Servizi accessori e comfort



Uso dei telefoni cellulari

E' vietato utilizzare in reparto il telefono cellulare, perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.



Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.



Comfort Alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort: sono disponibili, infatti, confortevoli camere con TV e telefono, nonché la possibilità di usufruire del servizio lavanderia. Nella struttura, inoltre, gli utenti possono usufruire di ampie terrazze, di un ampio parco attrezzato, di 6 sale ricreative e di 6 sale da pranzo.



Riconoscibilità del personale

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

rosa del marganaï

Carta dei Servizi



5. Ingresso ai visitatori

Gli ospiti possono ricevere visite tutti i giorni dalle 10 alle 20, compatibilmente con il regolare svolgimento delle attività terapeutiche.

rosa del marganaï

Carta dei Servizi



6. Modalità di accoglienza

rosa del marganai

Carta dei Servizi

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso la RSA Rosa del Marganai affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali.

L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale di informazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.

Presso la Struttura è presente un Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P) dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle persone. L'U.R.P. costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso. L'U.R.P. si occupa anche di:

- adeguare, ove possibile, la Struttura e le prestazioni sanitarie all'esigenze dell'Utente;
- rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori;
- accogliere i reclami degli Utenti.

L'URP della RSA è aperto:
martedì dalle ore 9 alle 12; giovedì dalle ore 15,30 alle 17,30.

Sezione terza
Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti



rosa del marganaï

Carta dei Servizi

1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

Il paziente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy). E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In

nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.

1.3 Doveri degli utenti

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura, ed in particolare con quello del proprio nucleo;
- il paziente che voglia allontanarsi dal reparto, pur rimanendo all'interno della Struttura, dovrà preventivamente informare il personale sanitario;
- ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche e le terapie;
- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né di usare i servizi igienici riservati ai Degenti;



1. Diritti e doveri degli utenti



- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella. I medicinali non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati.

1.4 Carta dei diritti e dei doveri

La Carta è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, affissa alla reception e negli spazi comuni. La Carta costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri del Paziente.

rosa del marganai

Carta dei Servizi

2. Reclami

rosa del marganai

Carta dei Servizi

La RSA Rosa del Marganai assicura la funzione di tutela verso il paziente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per inefficienze e disservizi della Struttura.

2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.). L'URP della RSA è aperto: martedì dalle ore 9 alle 12; giovedì dalle ore 15,30 alle 17,30.

2.2 Funzioni

L'U.R.P. accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli Utenti provvedendo alla risposta in 7 giorni lavorativi.

2.3 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie istanze / rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P. oppure inviando una email a customercare@sanraffaele.it. Addetto alla ricezione dei reclami è l'Assistente Sociale.



3. Indicatori di Qualità



rosa del marganaï

Carta dei Servizi

3.1 Obiettivi e standard qualitativi

Di seguito sono elencati gli obiettivi, gli standard qualitativi e gli indicatori definiti dalla struttura per l'anno in corso: grado di assistenza sanitaria elevato, grado di professionalità medica elevato ovvero adeguato ai servizi offerti in ambito socio – assistenziale, professionalità del personale infermieristico, tecnico di riabilitazione e di assistenza elevata ovvero specializzazione specifica per la tipologia delle cure effettuate, umanizzazione del paziente (cortesia, disponibilità, pulizia, precisione), permanenza confortevole, ovvero all'altezza delle aspettative dei familiari e degli ospiti e dove possibile, al raggiungimento di un adeguato livello di autosufficienza e di capacità di relazioni sociali, servizio alberghiero elevato (vitto, stanze, pulizia dei locali, lavanderia, ecc.), cortesia del personale addetto all'accettazione e all'URP.

3.2 Diritto all'informazione

Standard

Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

Indicatori

Bassa incidenza dei reclami dei Pazienti e riesame dei casi trattati ai fini del miglioramento.

3.3 Interventi personalizzati

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisognisocio-sanitari.

Standard

Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione bimestrale e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.

Indicatori

Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno bimestralmente.

3. Indicatori di Qualità



3.4 Servizio Ludico- Riabilitativo

La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi

Standard

Servizio riabilitativo: vengono predisposti cicli di interventi riabilitativi specifici per ogni Ospite, con prescrizione specialistica del Medico Fisiatra.

Attività ludico ricreative: viene predisposto mensilmente, con revisione annuale, un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione.

Indicatori

- Ginnastica a gruppi ed individuale per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli Ospiti interessati;
- Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati;
- Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati;
- Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero;
- Viene organizzata per gli ospiti una festa collettiva per tutti i compleanni del mese;
- Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.

rosa del marganai

Carta dei Servizi

4. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo



4.1 Verifica e rilevazione del gradimento

La verifica del raggiungimento degli obiettivi e gli standard qualitativi precedentemente esposti viene effettuata attraverso specifiche indagini volte ad analizzare la soddisfazione degli Ospiti e dei familiari effettuando periodici Audit Interni.

La rilevazione del gradimento viene effettuata con cadenza trimestrale attraverso la compilazione di appositi questionari di Customer Care. Annualmente viene elaborato un report finale.

rosa del marganaï

Carta dei Servizi

Rosa del Marganai
via Gen. C.A. Dalla Chiesa, 1
09016 Iglesias (CI)

tel. 0781 2761
fax 0781 276405
rosadelmarganai@sanraffaele.it

www.sanraffaele.it