



## 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 e Centro Diurno "Le Sorgenti", 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.*

*Cordiali saluti*

*Le sorgenti*

## 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 "LE SORGENTI"- 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.



## **CARTA DEI SERVIZI**

ai sensi dell'art.13 della legge  
n.328/2000

Sede Legale/Operativa:

Via Galileo Galilei, 34 65026 Popoli (PE)

Tel.085 - 4168038

E-mail [info@residenzanzianilesorgenti.it](mailto:info@residenzanzianilesorgenti.it)

Pec: [sorgentigroupsrl@legalmail.it](mailto:sorgentigroupsrl@legalmail.it)

### **PRESENTAZIONE di Sorgenti GROUP Srl**

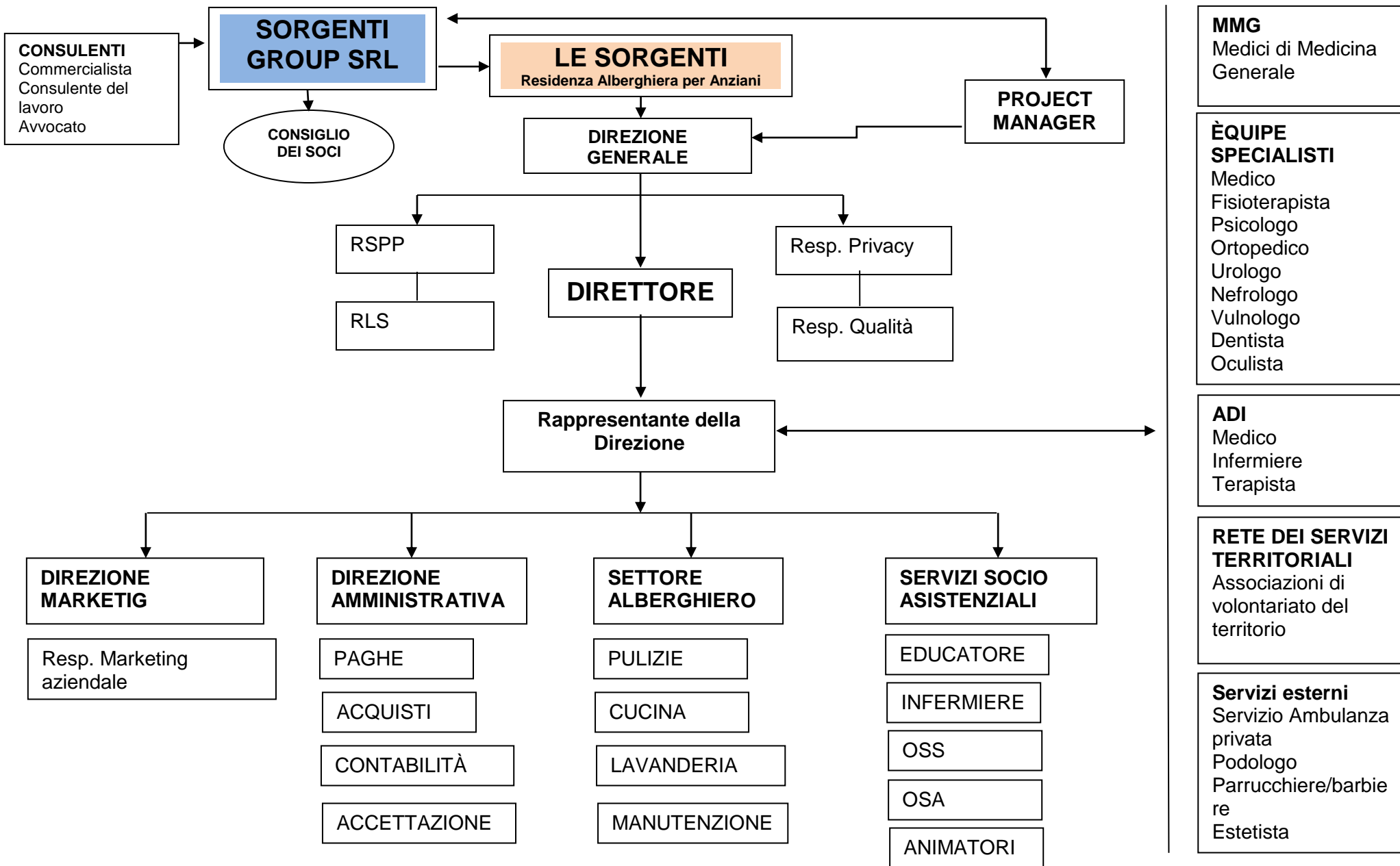
Le Sorgenti Group Srl è una Società operante nel settore socio assistenziale. Nasce con l'obiettivo di fornire servizi socio assistenziali di accoglienza residenziale e semiresidenziali a ciclo continuo ad anziani. L'attività della nostra azienda si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. L'organigramma, esposto anche in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.



# CARTA DEI SERVIZI

ai sensi dell'art.13 della legge n.328/2000

Sede Legale/Operativa:  
Via Galileo Galilei, 34 65026 Popoli (PE)  
Tel.085 - 4168038  
E-mail info@residenzanzianilesorgenti.it  
Pec: sorgentigroupsrl@legalmail.it



**CONSULENTI**  
Commercialista  
Consulente del lavoro  
Avvocato

**SORGENTI GROUP SRL**

CONSIGLIO DEI SOCI

**LE SORGENTI**  
Residenza Alberghiera per Anziani

DIRIZIONE GENERALE

PROJECT MANAGER

RSPP

RLS

DIRETTORE

Resp. Privacy

Resp. Qualità

Rappresentante della Direzione

DIREZIONE MARKETIG

Resp. Marketing aziendale

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

PAGHE

ACQUISTI

CONTABILITÀ

ACCETTAZIONE

SETTORE ALBERGHIERO

PULIZIE

CUCINA

LAVANDERIA

MANUTENZIONE

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

EDUCATORE

INFERMIERE

OSS

OSA

ANIMATORI

**MMG**  
Medici di Medicina Generale

**ÈQUIPE SPECIALISTI**  
Medico  
Fisioterapista  
Psicologo  
Ortopedico  
Urologo  
Nefrologo  
Vulnologo  
Dentista  
Oculista

**ADI**  
Medico  
Infermiere  
Terapista

**RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI**  
Associazioni di volontariato del territorio

**Servizi esterni**  
Servizio Ambulanza privata  
Podologo  
Parrucchiere/barbier  
Estetista

## 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 con i familiari.



<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
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 e Centro Diurno “Le Sorgenti” si colloca sul territorio in un moderno edificio nei pressi del fiume Aterno, questo è a 4 minuti a piedi dal museo Taverna Ducale di Popoli, 5 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria di Popoli-Vittorito e 11 km dalla Riserva Naturale Regionale Sorgenti del Pescara.

La residenza è organizzata su quattro piani:

1. PIANO TERRA: nel piano terra troviamo un parcheggio, una hall con l'ufficio della Direzione, Sala tv, salone ristorante, sala polifunzionale con tv, terrazza con vista sul fiume, salotto accoglienza parenti, cucina, spogliatoi e bagno addetti cucina, 4 bagni di cui uno per disabili per gli ospiti;
2. PRIMO PIANO: 10 camere con bagno di cui due suite con bagno di cui uno per disabili, infermeria con bagno annesso;
3. SECONDO PIANO: 11 camere con bagno di cui due suite con bagno di cui uno disabili;
4. TERZO PIANO: salone polifunzionale per attività di Centro Diurno, spogliatoio donne, spogliatoio uomini, bagno disabili, bagno uomo, bagno donna e antibagno; locale lavanderia con area sporco pulito.

## Contatti

La Residenza per Anziani “Le Sorgenti” si trova in Via Galileo Galilei, 34 nel comune di Popoli (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, in quanto in prossimità del centro e di tutti i servizi pubblici.

- **Indirizzo: Via Galileo Galilei, 34 65026 Popoli (PE)**
- **Telefono: 085- 4168038**
- **WhatsApp : 3485129996**
- **E-mail: [info@residenzanzianilesorgenti.it](mailto:info@residenzanzianilesorgenti.it)**
- **[sorgentigroupsrl@legalmail.it](mailto:sorgentigroupsrl@legalmail.it);**
- **Sito internet: [www.residenzanzianilesorgenti.it](http://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

## Con mezzi pubblici:

- **Treno Regionale: Pescara Centrale – Popoli Vittorito**
- **Autobus: Stazione Centrale Pescara – Chieti - Avezzano terminal bus – Sulmona  
Roma Tiburtina**

## 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 lungo - degenziale), l'offerta dei servizi si estende anche a coloro che - parzialmente autosufficienti - preferiscano risiedere in ambiente confortevole e protetto.

### MEDICO

In convenzione viene affidato un incarico ad un Medico di Medicina Generale che concorre alla redazione del PAI e alla valutazione del paziente. Il medico periodicamente effettua visite in struttura, partecipa alle riunioni di équipe ed è disponibile per consulti in telemedicina quando non è presente in struttura.

### ATTIVITÀ FISIOTERICHE

In Struttura le attività fisioterapiche vengono svolte secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. Ciascun ospite ha la sua cartella fisioterapica e il diario degli interventi che va periodicamente revisionate in base alle prescrizioni e agli obiettivi raggiunti.

La terapia fisica individuale, strettamente ortopedica, viene condotta - attraverso trattamenti individuali o in piccoli gruppi su base di prescrizione medica.

Alla terapia fisica si aggiunge anche quella di tipo cognitivo, necessaria allorché eventi patologici acuti di natura neurologica e/o traumatica abbiano alterato nella persona le funzioni del pensiero, della volontà, del linguaggio e del controllo emotivo.

Settimanalmente gli ospiti vengono invitati a sedute di gruppo di ginnastica dolce.

### FINALITÀ

Offrire ad ospiti anziani e ad adulti disabili 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, dallo Educatore, dal Direttore e/o dal Responsabile della struttura e nel caso di prescrizioni mediche dal fisioterapista.

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.

*NB: Si precisa in ottemperanza a quanto previsto dalla Circolare del Ministero della Salute n. 24969 del 30.11.2020 che l'accoglimento di nuovi ospiti è permesso nelle strutture sociosanitarie e socioassistenziali in cui non sono presenti ospiti COVID-19 positivi (strutture COVID-free). Laddove presenti ospiti positivi l'accoglimento è permesso solo nel caso in cui il modello organizzativo e/o strutturale garantisca una netta separazione delle attività dedicate agli ospiti COVID-19 positivi rispetto a quelli COVID-free, secondo valutazione dei Direttori delle strutture e in base alle possibilità delle stesse di gestire in modo completamente autonomo (es. aree completamente separate e/o con staff*

differenziato) le aree con pazienti COVID-19 da quelle con gli assistiti negativi.

I nuovi ingressi seguiranno, inoltre, le disposizioni riportate nella **Tabella 1**, sulla base del calendario vaccinale. Ai fini del presente documento, si individuano le seguenti possibili situazioni vaccinali del nuovo ospite:

Nuovo ospite con protezione vaccinale completa: da intendersi come ciclo vaccinale completato con l'ultima dose del ciclo effettuata da almeno 14 giorni, ovvero con l'unica dose somministrata da almeno 14 giorni in caso di ospite con pregressa infezione da SARS-CoV-2;

Nuovo ospite con protezione vaccinale parziale: da intendersi come ciclo vaccinale iniziato con prima dose effettuata da più di 14 giorni;

Nuovo ospite non vaccinato ma guarito da pregressa infezione da non più di 6 mesi: al termine dei 90 giorni dall'infezione è prevista comunque la programmazione di una singola dose vaccinale;

Nuovo ospite non vaccinato: da intendersi come ciclo vaccinale non iniziato o iniziato ma con la prima dose effettuata da meno di 14 giorni.

## 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 Direttore Tecnico 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 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 motivazioni sanitarie.

La Direzione Struttura, a loro insindacabile giudizio, si riservano 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.

## LE SORGENTI - 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 Dalle 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 Dalle 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 Dalle 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.

NB: Attualmente le visite vengono regolamentate dalle normative sul COVID-19 e vice l'Ordinanza del Ministro della Salute n.4066 del 21/05/202, pertanto per poter visitare gli ospiti bisogna sottoscrivere un "Patto di condivisione del rischio", la compilazione di un questionario preingresso e la prenotazione 48H prima secondo le indicazioni fornite dalla Direzione della struttura.

## 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

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

MENÙ INVERNALE	PRANZO		CENA	
<b>LUNEDÌ</b>	Pasta alla tirolese	Risotto ai carciofi	Passato di verdura	Minestra di legumi
	Stinco di maiale al forno	Hamburger alla piastra	Frittata alle verdure	Salumi misti
	Cavolfiori	Frutta di stagione Frullato di frutta	Spinaci	Frutta di stagione Frutta cotta

<b>MARTEDÌ</b>	Paglia e fieno alla paesana	Risotto zola e zucca	Minestra di riso	Tortino di patate e prosciutto
	Petto di pollo ai ferri	Cotechino	Crema d' asparagi	Ricotta
	Lenticchie	Frutta di stagione Frullato di frutta	Zucchine	Frutta di stagione Frutta cotta
<b>MERCOLEDÌ</b>	Pasta con il pomodoro	Zola	Crema di funghi	Crescenza
	Riso in bianco	Polenta	Minestra d' orzo	Fagiolini
	Stracotto di manzo ai funghi	Frutta di stagione Frullato di frutta	Prosciutto cotto	Frutta di stagione Frutta cotta
<b>GIOVEDÌ</b>	Farfalle pancetta e zafferano	Scaloppina al limone	Riso e sedano	Philadelphia
	Risotto alla parmigiana	Piselli	Semolino	Erbette
	Coscia di pollo al forno	Frutta di stagione Frullato di frutta	Bresaola e grana	Frutta di stagione Frutta cotta
<b>VENERDÌ</b>	Pasta e fagioli con le cozze	Pizza	Passato di verdura	Minestra di lenticchie
	Risotto porri e patate	Fagiolini	Sgombro in bellavista	Patate e prezzemolo
	Filetto di pesce alle olive	Frutta di stagione Frullato di frutta	Misto di formaggi	Frutta di stagione Frutta cotta
<b>SABATO</b>	Gnocchetti sardi alla salsiccia	Risotto zola e speck	Zuppa di cipolle	Coppa
	Bollito con salsa verde	Carote al burro	Minestra con pasta	Coste all' olio
		Frutta di stagione Frullato di frutta		Frutta di stagione Frutta cotta
<b>DOMENICA</b>	Gnocchi alla romana	Punta di vitello jambonato	Tortellini in brodo	Crema di piselli
	Risotto ai gamberetti	Rollè di tacchino	Prosciutto crudo	Provolone
	Patate arrosto	Frutta di stagione/Dessert	Zucchine	Frutta di stagione Frutta cotta

MENÙ ESTIVO	PRANZO		CENA	
<b>LUNEDÌ</b>	Pasta all'amatriciana	Risotto ai 4 formaggi	Crema di pomodoro con riso	Passato di verdura
	Petti di pollo ai ferri	Cordon blue	Prosciutto all'Hawaiana	Misto di formaggi
	Spinaci di magro	Frutta di stagione Frullato di frutta	Fagiolini	Frutta di stagione Frutta cotta
<b>MARTEDÌ</b>	Pasta alla crema di peperoni, olive e tonno	Risotto alla milanese	Minestrone di pasta	Passato di verdura
	Prosciutto Di Praga alla griglia	Scaloppina ai funghi	Frittata al prosciutto	Certosino
	Patate al prezzemolo	Frutta di stagione Frullato di frutta	Carote	Frutta di stagione Frutta cotta
<b>MERCOLEDÌ</b>	Pasta alla boscaiola	Riso al pomodoro	Stracciatella di verdura	Crema di patate e zucchine
	Vitello tonnato	Coscia di pollo al forno	Affettati misti	Italico
	Melanzane trifolate	Frutta di stagione Frullato di frutta	Mix di verdura	Frutta di stagione Frutta cotta
<b>GIOVEDÌ</b>	Gnocchi al pesto	Insalata di riso	Riso e prezzemolo	Passato di verdura
	Hamburger ai ferri	Bocconcini allo zafferano e patate	Brie	Bresaola con grana
	Zucchine	Frutta di stagione Frullato di frutta	Erbette	Frutta di stagione Frutta cotta
<b>VENERDÌ</b>	Pasta tonno e piselli	Risotto alla marinara	Minestra d' orzo	Crema di funghi
	Cotoletta di pesce	Pizza	Caprino con olio e pepe	Speck
	Carote	Frutta di stagione Frullato di frutta	Cavolfiore	Frutta di stagione Frullato di frutta
<b>SABATO</b>	Pasta zucchine e speck	Risotto alla salsiccia	Zuppa di verdura	Riso con spinaci
	Fesa di Tacchino al forno	Piselli al prosciutto	Mozzarella e pomodoro	Coste al burro
		Frutta di stagione Frullato di frutta		Frutta di stagione Frutta cotta
<b>DOMENICA</b>	Timballo di pasta ai funghi	Risotto al radicchio	Zuppa di cipolle	Passato di verdura
	Roast beef	Arrosti di vitello jambonato	Crescenza	Prosciutto crudo e melone
	Patate al forno	Frutta di stagione/Dessert	Fagiolini	Frutta di stagione Frutta cotta

## 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 “Le Sorgenti” 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	COMPLETO	CASACCA   POLO	PANTALONE
OSS / Infermiere	Completo Casacca   Pantalone	BIANCA BIANCA (CON BORDINO BLU)	BIANCO
Medico	-	Camice con logo della struttura	-
Servizi Generali	Completo Casacca   Pantalone	POLO	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo   Pantalone	CAMICE BIANCO	BIANCO
Servizi socio-psico- educativi	Completo Polo   Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Polo   Pantalone	GREMBIULE CUFFIA	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 finifiscali

Annualmente, la Residenza "Le Sorgenti" 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:**
  - **Lavanderia;**
  - **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 impegnative 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 "Le Sorgenti" 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@residenzanzianilesorgenti.it](mailto:direzione@residenzanzianilesorgenti.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	
<b>DATI PERSONALI</b> (non è obbligatorio inserirli, ma è necessario se desiderate avere una risposta)			
Nome		Cognome	
Indirizzo			
Tel.	Fax	e-mail	

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

SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA			
DATA RICEZIONE:		RICEVENTE:	
<input type="checkbox"/> ricevuto via tel./Fax/mail		<input type="checkbox"/> ricevuto presso sede	<input type="checkbox"/> ricevuto postalmente
Valutazione della presente come:	<input type="checkbox"/> Segnalazione	<input type="checkbox"/> Reclamo fondato	<input type="checkbox"/> 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 SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è ANONIMO e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

QUAL' È L'ETÀ DEL SUO FAMILIARE OSPITE  
DI QUESTA RESIDENZA?

Fino a 64 anni       75 – 84 anni  
 65 – 74 anni       85 anni o più

E IL SESSO? maschio       femmina

DA QUANDO IL SUO FAMILIARE E' OSPITE  
DI QUESTA STRUTTURA?

.....  
.....

IN CHE MODO È VENUTO A CONOSCENZA  
DI QUESTA STRUTTURA?

Il suo familiare era già ospite  
Sito internet  
Amici  
Medico di base  
Servizi sociali asl  
Altro \_\_\_\_\_

E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO  
FAMILIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I  
PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA  
RESIDENZA?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERTURA  
DELLA RESIDENZA PER LE VISITE DEGLI  
OSPITI?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

QUANTO È IMPORTANTE PER LEI  
L'ELASTICITA' DELL'ORARIO DI VISITA?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

SECONDO LEI IL PERSONALE È  
PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER  
ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI  
COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

RITIENE DI POTER AVERE DAL  
PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE  
DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO  
FAMILIARE IN MODO SODDISFACENTE?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

E' SODDISFATTO DEL COMPORTAMENTO  
TENUTO DAL PERSONALE NEI  
CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

È SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA CHE  
IL SUO FAMILIARE RICEVE?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

È SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI  
CHE RICEVE RELATIVAMENTE AD  
ASPETTI BUROCRATICI?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

QUANTO RITIENE DI ESSERE TRATTATO  
CON RISPETTO DAL PERSONALE?

Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so       Poco

COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMILIARE?

\_Alto                    \_basso  
\_Giusto                \_non so

IN BASE A QUALI CRITERI HA SCELTO QUESTA STRUTTURA (o cmq ha scelto di non trasferirlo in altra struttura)?

\_Costo della retta      \_Vicinanza  
\_Orari di visita        \_Professionalità  
\_Struttura              \_Disponibilità di posti  
\_Continuità del servizio

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI SETTORI DELLA STRUTTURA?

#### SERVIZIO INFERMIERISTICO

\_Molto                    \_molto poco  
\_Abbastanza            \_non so  
\_Poco

#### SERVIZIO O.S.S.

\_Molto                    \_Molto poco  
\_Abbastanza            \_Non so  
\_Poco

#### PULIZIA E IGIENE DELL'AMBIENTE

\_Molto                    \_molto poco  
\_Abbastanza            \_non so  
\_Poco

#### STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

\_Molto                    \_molto poco  
\_Abbastanza            \_non so   \_Poco

#### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

\_Molto                    \_Molto poco  
\_Abbastanza            \_Non so   \_Poco

#### ATTIVITÀ RICREATIVE

\_Molto                    \_molto poco  
\_Abbastanza            \_non so   \_Poco

#### CURA E IGIENE DELL'OSPITE

\_Molto                    \_Molto poco  
\_Abbastanza            \_Non so   \_Poco

QUAL' È LA COSA CHE APPREZZA DI PIU' DI QUESTA RESIDENZA?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

QUAL'È LA COSA CHE LE PIACE DI MENO DI QUESTA RESIDENZA?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DI COME QUESTA RESIDENZA ASSISTE IL SUO FAMILIARE?

\_Molto                    \_Molto poco  
\_Abbastanza            \_Non so  
\_Poco

COSA MIGLIOREREBBE DI QUESTA RESIDENZA?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Se Desidera esprimere altri pareri o suggerimenti per migliorare il servizio, lo faccia qui di seguito.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Per presa visione ricevuta ed accettazione

L'Ospite /il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite\_\_\_\_\_

Popoli il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Firma\_\_\_\_\_