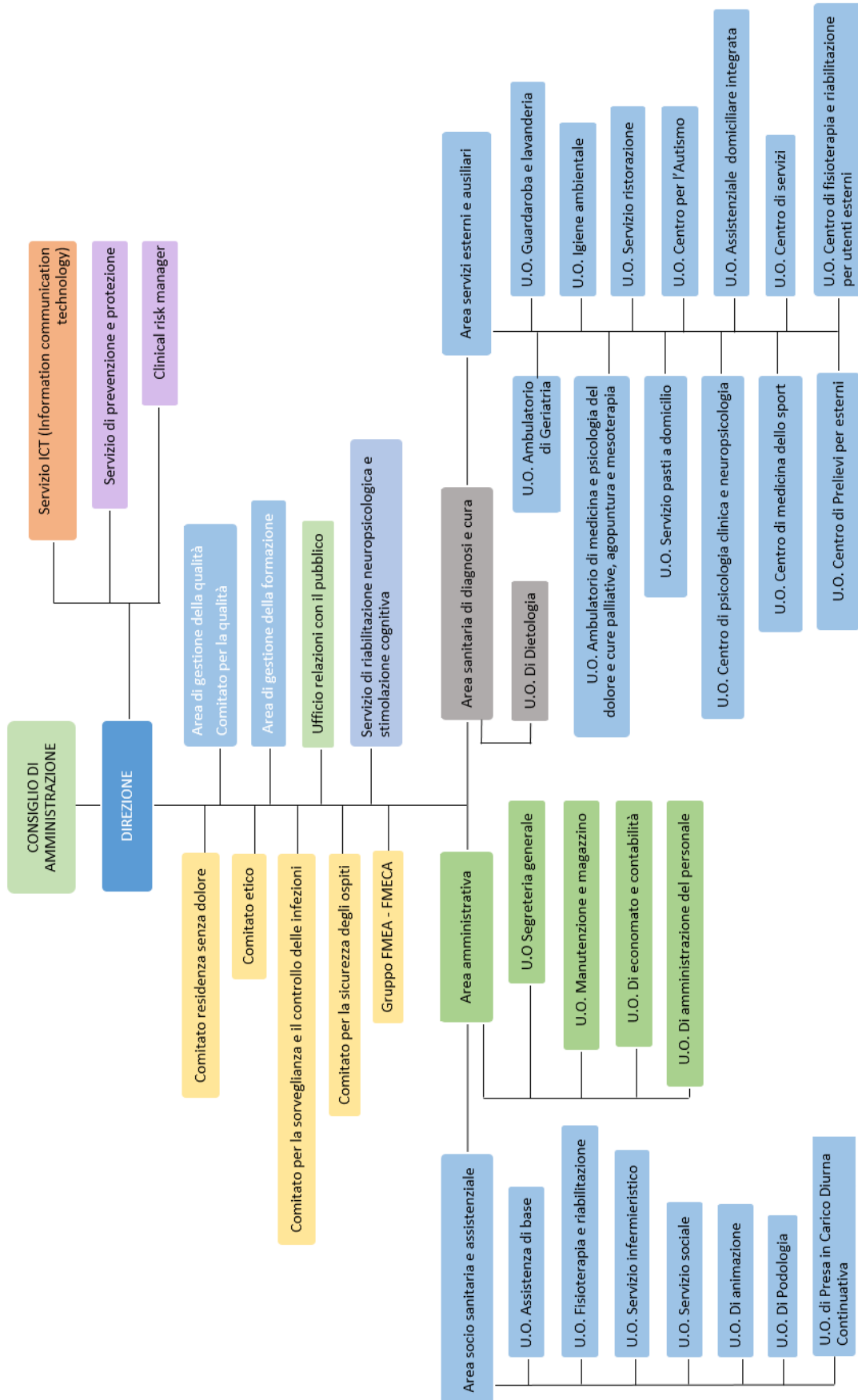




A chi rivolgersi per le seguenti informazioni

Tipo di info richiedibili	Responsabile	Orari ricevimento
Di gestione aziendale	Livio Dal Bosco	Martedì mattina su appuntamento
Di relazione con il pubblico	Alessandra Berlanda	Dal lunedì al giovedì ore 8.30-12.00 / 14.30-17.00 Venerdì ore 8.30-12.00 segreteria@residenzavalledeilaghi.it
Di tipo amministrativo	Alessandra Berlanda	Dal lunedì al venerdì ore 9.00-12.00 / 14.30-17.00 segreteria@residenzavalledeilaghi.it
Di tipo medico-sanitarie	Rodica Sergentu	Lunedì su appuntamento ore 14.00-15.00 Venerdì ore 08.30-09.30 medico@residenzavalledeilaghi.it
Socio-assistenziali riguardanti gli ospiti Riguardanti l'assistenza domiciliare Inerenti i servizi di ristorazione Di igiene ambientale	Vincenzo Asprinio	Dal Lunedì al Venerdì ore 10.00-11.00 / 14.00-16.00 coordinatore@residenzavalledeilaghi.it
Relative al sistema di qualità aziendale Inerenti la programmazione formativa Riguardanti il sistema di gestione della sicurezza Relative alla gestione del rischio clinico	Giovanni Leoni	Dal Lunedì al Venerdì ore 09.00-12.00 / 13.00-16.00 sicurezza@residenzavalledeilaghi.it
Di tipo infermieristico Punto Prelievi	Cristina Brisan	Dal Lunedì al Venerdì ore 14.30-16.00 Martedì ore 09:30-13:00 infermeria@residenzavalledeilaghi.it
Riguardanti gli interventi di fisioterapia	Fisioterapisti	Dal Lunedì al Venerdì ore 08.30-12.30 fisioterapia@residenzavalledeilaghi.it
Riguardanti interventi sociali e di animazione Inerenti il Centro Servizi	Francesca Pedrini	Dal Lunedì al Venerdì ore 14.00-17.00 animazione@residenzavalledeilaghi.it
Riguardanti il supporto psicologico Visite agli ospiti	Giulia De Carli	Il martedì e il giovedì dalle ore 13.00-16.00 giuliadecarli@residenzavalledeilaghi.it



Standard Carta dei Servizi (aggiornamento dicembre 2019)

N. dello STA.	DESCRIZIONE DELLO STANDARD	A CHI E' RIVOLTO	IN QUALE MODO	TIPO DI CONTROLLO	SOGLIA DI RISPETTO
1	L'azienda informa i famigliari degli ospiti in riferimento a: 1)Ogni situazione di particolare bisogno che si presenti al proprio caro; 2) In occasione di visite specialistiche, trasferimenti momentanei al Pronto Soccorso o ai poliambulatori, garantendo una lettera di trasferimento esaustiva, circa le condizioni sanitarie dell'ospite; 3)Quando si rende necessario il trasferimento dell'ospite dalla propria stanza; 4)Quando l'ospite espone richieste alle quali possono provvedere i famigliari;	A tutti gli ospiti della residenza;	1) entro la fine del turno dell' infermiere che rileva il bisogno; 2) sette giorni prima quando l'evento è programmabile; 3) almeno un giorno prima; 4) entro un giorno dalla richiesta;	SISTEMATICO	95%
2	Attivazione di un programma di gestione del rischio di sviluppo di lesioni da compressione	tutti gli ospiti che ne presentino la necessità;	Secondo le modalità e le tempistiche stabilite nel PAI;	A CAMPIONE	100%
3	Attivazione di un programma di gestione del rischio di caduta	per tutti gli ospiti che ne presentino il bisogno;	Secondo le modalità e le tempistiche stabilite nel PAI;	A CAMPIONE	100%
4	Fornitura di ausili riabilitanti, di proprietà dell'Azienda, in uso temporaneo all'Ospite che ne è momentaneamente sprovvisto	per tutti gli ospiti che ne presentino il bisogno;	Entro tre giorni dalla rilevazione del bisogno;	SISTEMATICO	98%
5	Interventi di addestramento dell'Ospite e degli operatori all'uso adeguato degli ausili	in tutti i casi necessari;	Entro tre giorni dalla rilevazione del bisogno;	SISTEMATICO	98%
6	Attivazione del programma di riabilitazione fisioterapica	per gli ospiti con necessità di intervento riabilitativo;	Entro sette giorni dalla prescrizione del medico;	SISTEMATICO	98%

7	Predisposizione di diete personalizzate da parte della dietista	A tutti gli ospiti che ne presentino la necessità	Entro 24 ore dalla richiesta;	SISTEMATICO	100%
8	Servizio di igiene alla persona : bagno (o doccia) completo assistito o spugnaturo a letto.	A tutti gli ospiti	Entro dieci giorni dalla precedente prestazione;	SISTEMATICO	98%
9	Possibilità di scelta del menù tra 7 tipologie di primi, 4 tipologie di secondi e 5 tipologie di contorni di verdura.	A tutti gli ospiti	Quotidianamente;	A CAMPIONE	98%
10	Presa in carico delle richieste di manutenzione a cura del servizio di manutenzione aziendale.	In tutti i casi di necessità	Entro i tre giorni lavorativi dalla richiesta;	A CAMPIONE	98%
11	Riunione dello Staff di Direzione, del Personale Operativo e del Comitato per la Qualità.	Organizzazione	Una riunione al mese;	SISTEMATICO	100%
12	Riunione del Comitato Etico e del Comitato per il controllo e la Prevenzione delle Infezioni.	Organizzazione	Una riunione ogni due e tre mesi;	SISTEMATICO	98%
13	Erogazione del Servizio di Fisioterapia per utenti esterni	Per tutti gli utenti del Servizio	Il giorno dell'appuntamento entro 15 minuti dall'orario fissato;	SISTEMATICO	98%
14	Festeggiamento delle ricorrenze personali , compleanni, onomastici, o feste familiari.	A tutti gli ospiti della residenza	Un sabato al mese e ad ogni ricorrenza calendarizzata;	SISTEMATICO	95%
15	Servizio di trasporto e accompagnamento dell'ospite nelle uscite per visite specialistiche o per altre necessità, nei casi in cui la famiglia sia impossibilitata ad essere presente.	A tutti gli ospiti che ne presentino la necessità	Ogni qualvolta se ne verificano le condizioni;	SISTEMATICO	100%
16	Incontro e colloquio pre-ammissivo con l'ospite e/o con i famigliari al fine di descrivere e presentare i servizi offerti dalla struttura.	A tutti gli ospiti della residenza secondo la specifica procedura	Prima dell'ammissione dell'ospite in struttura;	SISTEMATICO	98%
17	Personalizzazione dell'alzata e della messa a letto.	A tutti gli ospiti della residenza	Tra gli orari 6.30 e 9.30 e dalle 19.00 alle 21.30;	A CAMPIONE	95%
18	Predisposizione di un programma di gestione dell'incontinenza	A tutti gli ospiti della residenza	Secondo le modalità e le tempistiche stabilite nel PAI;	A CAMPIONE	98%
19	Convocazione dei famigliari alla riunione per la preparazione del piano assistenziale individualizzato	A tutti i famigliari di riferimento	Almeno sette giorni prima della data del PAI;	SISTEMATICO	98%
20	Consegna di una copia del Piano di Assistenza individualizzato al famigliare di riferimento.	A tutti i famigliari di riferimento	Al termine della riunione di PAI;	SISTEMATICO	100%

21	Rilevazione dei parametri vitali, dei valori ponderali, con rivalutazione medica e rivalutazione del programma terapeutico	A tutti gli ospiti con PAI previsto nel mese	Entro la data prevista per il PAI;	A CAMPIONE	98%
22	Esami ematochimici di controllo	A tutti gli ospiti della residenza;	Entro dodici mesi dal precedente;	A CAMPIONE	98%
23	Servizio professionale di mediazione culturale	A tutti gli ospiti che ne presentino la necessità;	Su richiesta dell'ospite o in caso di rilevazione di necessità;	SISTEMATICO	100%
24	Assistenza e servizi di accompagnamento alla morte: colloquio dei famigliari con Psicologo.	A tutti i famigliari che ne facciano richiesta	Ad ogni richiesta del famigliare;	SISTEMATICO	100%
25	Valutazione e gestione del dolore con l'attivazione di una idonea terapia del dolore	A tutti gli ospiti della residenza	Ad ogni rilevazione del dolore;	A CAMPIONE	100%
26	Sorveglianza, prevenzione e controllo delle infezioni: predisposizione di un programma annuale per la riduzione dei rischi di contrazione e trasmissione delle infezioni.	Ospiti, famigliari, personale, studenti e visitatori	Una volta all'anno nel documento di Piano di Risk Management;	SISTEMATICO	98%
27	Esercitazioni antincendio	Organizzazione	Due volte all'anno;	SISTEMATICO	98%
28	Customer satisfaction: Rilevazione della soddisfazione del cliente	A tutti gli utenti	Una volta all'anno;	SISTEMATICO	100%
29	Rilevazione del Clima Organizzativo	A tutto il personale	Una volta all'anno;	SISTEMATICO	100%
30	Briefing quotidiano coordinatrice, personale infermieristico e operatori dell'assistenza (e medico se necessario)	Organizzazione	Ogni giorno dal lunedì al venerdì;	A CAMPIONE	100%
31	Completezza e qualità dei dati raccolti	Organizzazione	Ogni giorno, entro la fine del turno per tutte le professioni;	A CAMPIONE	95%
32	Gestione delle patologie croniche all'interno dell'azienda	A tutti gli ospiti della residenza	Quotidianamente;	A CAMPIONE	75%
33	Visita medica completa di controllo	A tutti gli ospiti della residenza	Semestrale	A CAMPIONE	100%
34	Pubblicazione indicatori clinici aziendali	A tutti gli utenti	Quadrimestrale	SISTEMATICO	100%