

**CARTA DEI SERVIZI CASA DELL'ANZIANO "MASSIMO LAGOSTINA"**

La storia della Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" inizia poco dopo la metà del 1800, con il nome di "Madonna del Popolo", prima come "Ospedale" e, successivamente, come "Ospedale e Ricovero" per la vecchiaia.

La Residenza è un I.P.A.B. (ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA), regolamentata dalla legge Crispi del 1890. La natura giuridica quindi è pubblica.

L'Ente è composto da un'unica sede sita in Via Risorgimento 5 ad Omegna (VB).

Il numero di telefono è **0323.63.288**, il numero di fax **0323.64.36.80**.

La e-mail è la seguente: [casalagostina@virgilio.it](mailto:casalagostina@virgilio.it) L'Ente possiede anche un sito web all'indirizzo [www.casalagostina.net](http://www.casalagostina.net). La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

*Principio dell'eguaglianza e rispetto*

Dall'articolo n° 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno del Centro.

La vita nel Centro per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

*Principio dell'Imparzialità e Obiettività*

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività, al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

*Diritto di Scelta*

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati a livello cognitivo, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggiore autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

## *Principio di Partecipazione*

La persona è protagonista del nostro servizio e, ad essa, dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Residenza, creando una continua relazione, un feed-back tra Struttura e familiari.

E' sempre garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti, da un lato, ed ospiti e famigliari dall'altro.

## *Principio di Efficacia ed Efficienza*

Sia il criterio di EFFICACIA (verifica del raggiungimento degli obiettivi), che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del nostro Ente.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

## *La Mission*

L'obiettivo principale della Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" è garantire un'elevata qualità della vita degli Ospiti, realizzabile attraverso:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli Ospiti un'assistenza qualificata.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio totale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione, la rivalutazione e la preparazione professionale.
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

## LA STRUTTURA

### *L'Utenza*

La struttura accoglie 104 anziani divisi fra RSA, Nucleo Alzheimer e degenze temporanee extraospedaliere. Viene inoltre garantito un servizio di Centro Diurno rivolto a circa 10 persone in condizione di parziale autonomia ed un Centro Diurno Integrato per dementi gravi da 15 posti; l'Ente è in grado di garantire un servizio di ospitalità temporanea a scopo riabilitativo e sociale.

### *L'Amministrazione*

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati dal Comune di Omegna. Questi restano in carica per quattro anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

### *La Dirigenza*

Il Dirigente è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto e come tale adotta tutti i provvedimenti (decreti o determine) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

### *Il Personale*

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della Residenza con la massima professionalità. Esso è rappresentato da:

### *Figure Responsabili*

Direttore Generale, cui tutti i settori fanno riferimento  
Responsabile Sanitario, cui fanno capo tutte le attività di natura sanitaria  
Responsabile infermieristica con le attribuzioni tipiche della figura  
Responsabile del Settore amministrativo con tutte le incombenze del settore  
Responsabile di Nucleo settori Socio Assistenziali, cui fanno riferimento le attività specifiche e quelle di carattere generale  
Psicologa a supporto dei degenti e delle loro famiglie.

### *Unità operative*

#### **Unità sanitaria**

Oltre al medico ed alla responsabile infermieristica, già citati, l'équipe prevede infermieri /e professionali divisi per piani e fisioterapisti per gli interventi riabilitativi. Unitamente alle figure sopra citate, si troveranno i medici di medicina generale, i quali in riferimento alla vigente normativa regionale effettuano un servizio ambulatoriale giornaliero (da lunedì a venerdì).

#### **Unità Socio assistenziale**

Oltre alla responsabile di Nucleo, l'équipe si avvale degli Operatori socio sanitari divisi sui vari piani nel numero proporzionato agli Ospiti dei diversi piani e della Psicologa. In aggiunta, va considerata la presenza delle figure di animazione.

### Unità amministrativa

Oltre alla citata responsabile di settore, abbiamo una seconda impiegata amministrativa e due receptionist in front office.

### Unità servizi generali

La ristorazione contempla la figura di un capo cuoco, un aiuto cuoco, cinque addetti di cucina. Il bar due addette. La manutenzione con un operaio manutentore, la lavanderia con due guardarobiere e n. sette operatori ausiliari per le pulizie ed igienizzazioni ordinarie e straordinarie.

Di fronte all'ufficio di Reception dell'Ente è esposto l'organigramma del personale.

### *Orario di apertura degli Uffici Amministrativi e dell'Ufficio relazioni con il Pubblico*

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi e dell'Ufficio relazioni con il Pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

### *Orario Visite Esterne*

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici, il mattino a partire dalle ore 9.00 fino alle ore 11.30, il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30 e la sera dalle 18.30 alle 20.00. E' esclusa la presenza di parenti durante gli orari in cui vengono consumati i pasti, fatti salvi casi speciali, espressamente autorizzati dalla Direzione generale. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo delle altre persone residenti. E' attivo all'interno della Residenza, nel giorno di domenica o nelle feste (Natale, Pasqua, ecc.), un servizio ristorante al quale possono accedere anche gli esterni, parenti od amici, che desiderino pranzare insieme all'Ospite. Detto servizio, con posti limitati, è attivabile previa prenotazione entro il venerdì precedente.

### *I Servizi Offerti*

La struttura è organizzata in nuclei che sono così strutturati:

**1. Nuclei (due) di persone affette da demenza e deterioramento cognitivo o con grave situazione clinica che manifestano un elevato bisogno assistenziale medico infermieristico:**

Vi accedono le persone a cui è stata diagnosticata la demenza (ad esclusione degli ospiti affetti da demenza di Alzheimer con disturbo del comportamento) e con il seguente profilo:

- mobilità lieve, media o grave
- abilità lieve, media o assente
- deterioramento cognitivo medio, grave
- condizione clinica lieve, media gravità

I nuclei sono collocati al primo piano della Struttura.

2. **Nucleo per persone con bisogno di mantenimento delle abilità** che hanno come caratteristica:

- mobilità medio,
- abilità lieve, media
- deterioramento cognitivo lieve, medio
- condizione clinica lieve, media.

Il nucleo è collocato piano terra della Struttura.

3. **Nucleo per persone non autonome e/o con limitazioni funzionali parziali o totali.** Le caratteristiche sono le seguenti:

- mobilità media o grave
- abilità media od assente
- deterioramento cognitivo medio o grave
- condizione clinica media, grave

La permanenza può essere illimitata nel tempo o a tempo parziale fino ad un massimo (in quest'ultimo caso e per alcuni posti letto) di 60 giorni.

Esso è collocato al secondo piano della Struttura.

4. **Nucleo Alzheimer** dedicato a persone affette dal morbo di Alzheimer con presenza contemporanea di disturbi comportamentali. Le caratteristiche sono quelle di seguito indicate:

- mobilità media o grave
- abilità media od assente
- deterioramento cognitivo medio, grave, gravissimo
- condizione clinica media, grave
- disturbi del comportamento

Esso è collocato nell'ala di più recente realizzazione.

**I servizi offerti dalla Struttura sono i seguenti:**

1) **Ospitalità a lungo termine** rivolta a persone che si trovano sia in condizioni di parziale autonomia che di totale dipendenza.

La Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" è organizzata in nuclei funzionali differenziati in base al profilo degli ospiti.

Nucleo R.S.A. : vengono applicate le quote previste dalle normative regionali.

I seguenti servizi sono i seguenti:

progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite,

- assistenza infermieristica, nell'arco delle 24 ore
- assistenza medica e specialistica
- igiene e cura della persona
- pedicure, parrucchiere e barbiere,
- vitto ed alloggio,
- lavanderia
- sostegno psicologico,
- riabilitazione psico-fisica-logopedica,
- interventi educativi e di animazione,
- gite esterne,
- assistenza religiosa,
- reception.

In caso di ricovero in Ospedale della persona, la retta giornaliera viene detratta in misura proporzionale al numero dei giorni di ricovero, come indicato nel Regolamento di RSA. L'Ente garantisce su richiesta il servizio di lavanderia.

**2) Ospitalità temporanea in RSA:** prevede la fruizione di tutti i servizi suesposti con un'offerta di cure ed assistenza a breve termine per un periodo transitorio di circa tre mesi (rinnovabili), mirato alla riabilitazione e/o sostegno alla famiglia per poi rientrare a domicilio. E' rivolto a persone che si trovano in condizioni di parziale autonomia o totale dipendenza.

**3) Nucleo Alzheimer:** prevede la fruizione di tutti i servizi di RSA, ma nel nucleo dedicato.

L'ospitalità comprende:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite,
- assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore,
- assistenza medica e specialistica

- igiene e cura della persona
- pedicure, parrucchiere e barbiere,
- vitto ed alloggio,
- lavanderia
- sostegno psicologico,
- eventuali programmi riabilitativi con sedute collettive,
- interventi educativi e di animazione,
- assistenza religiosa,
- reception.

**4) Ospitalità diurna:** prevede la fruizione in giornata dei vari servizi presenti in Struttura. Il servizio è garantito dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì, concordabile di massima secondo le singole esigenze.

#### ***Servizi Vari***

Sono a disposizione presso l'Ente i seguenti locali: centro polifunzionale, il bar, sale ristorante, sale televisione, la sala polivalente, sala hobby, sala musica, sala parrucchiere, sala barbiere, gli ambulatori, la biblioteca, la Chiesa, la palestra, uno spazio verde attrezzato all'esterno. Le stanze personali degli ospiti sono strutturate ad uno o due letti con bagno e balcone. Inoltre, contiamo una stanza a quattro letti (sempre con bagno interno) e due a tre letti (anch'esse con bagno interno).

#### ***Servizio Mensa***

Per il servizio di preparazione e distribuzione dei pasti, l'Ente si avvale di una primaria Società di ristorazione.

Il servizio viene effettuato nelle sale ristorante dell'Ente nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00 circa
- pranzo dalle ore 11.40 alle ore 12.30 circa
- cena dalle ore 17.40 alle ore 18.30 circa.

Il menù, il quale prevede due stagioni (estiva ed invernale), è articolato in sette giorni su quattro diverse settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità, il tutto con l'approvazione preventiva del competente servizio della locale Azienda Sanitaria 14.

Per gli Ospiti allettati viene garantito il servizio di somministrazione pasti a letto, con eventuale ausilio parziale o totale per coloro che ne necessitassero.

### ***Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico***

E' situato all'ingresso dell'istituto, adiacente alla reception, con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona.

L'Ufficio è attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 17.30 con esclusione del sabato e giorni festivi.

### ***Reception***

E' situato all'ingresso al fine di ricevere ogni persona che entra, smistare le chiamate e dare informazioni di ordine generale sulla Residenza. Esso è attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 20.00, senza interruzione. Il sabato, la domenica ed i giorni festivi è attivo dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 20.00.

### ***Servizio telefonico***

Negli spazi comuni accessibili è disponibile un telefono pubblico con funzionamento a consumo. Per telefonare è necessario chiedere la linea alla reception, la quale provvederà poi ad incassare il costo della/delle telefonata/e.

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento (Reception) della Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

### ***Servizio Lavanderia***

La Residenza offre un servizio di lavanderia interna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei residenti.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, dei tendaggi e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

### ***Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale***

Il servizio è appaltato ad una Cooperativa di Servizi.

### ***L'assistenza religiosa***

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote.

L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:

- martedì, giovedì alle ore 9.00 S. Messa
- domenica alle ore 16.00 Santa Messa.

### ***Il Volontariato***

All'interno della struttura esiste una significativa presenza garantita da volontari di diverse associazioni di volontariato, opportunamente formati.

### ***Il Silenzio e la Tranquillità***

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo sono banditi rumori ai nuclei dalle ore 13.30 alle 15.00 e dalle 22.30 alle ore 06.30.

### ***Il Fumo***

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in tutti i locali in genere della Struttura.

### **COME SI ACCEDE AI SERVIZI**

### ***Modalità di richiesta di ospitalità***

Per l'accesso alla Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" dovrà essere inoltrata richiesta di accoglimento negli orari d'ufficio. Le domande per essere accolti in regime di convenzione in RSA, devono essere presentate al Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali di riferimento, il quale attiverà propria procedura.

A tale richiesta dovrà essere allegata la scheda medica, da compilarsi a cura del medico di base della persona o dal medico specialista o da un medico del presidio ospedaliero di provenienza.

L'Unità Operativa interna effettuerà la valutazione in modo multidisciplinare. Successivamente alla richiesta verrà pertanto inserita nelle graduatorie dell'Ente, differenziate per nucleo.

All'atto della domanda, un familiare dovrà sottoscrivere l'impegno di garante al pagamento della retta, prestampato, da consegnare agli uffici dell'Ente insieme alla domanda.

### ***L'Ingresso: La Valutazione Multidimensionale dell'Ospite***

L'équipe interna costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione: è infatti al suo interno che si programmano le attività terapeutiche e riabilitative per le persone. E' un'équipe multiprofessionale che si riunisce più volte la settimana, con il compito di:

- individuare il profilo dei nuclei;
- individuare il profilo degli ospiti da accogliere e da avviare ai servizi dell'Ente;
- stilare i Piani Assistenziali Individualizzati;
- riscontrare l'esatta appartenenza degli anziani ai nuclei in una logica complessiva delle caratteristiche del nucleo;
- formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita;
- mettere in atto le strategie concordate con il Direttore generale.

Questa équipe è impegnata, nella sua normale attività, a formulare i Piani Assistenziali Individualizzati per le persone già presenti in Struttura, a verificarne gli obiettivi raggiunti.

## LA FILOSOFIA DEL LAVORO PER PROGETTI

Numerosi sono i progetti terapeutico-riabilitativi realizzati tutti i giorni all'interno dell'organizzazione, ai quali la persona è libera di partecipare. I progetti realizzati settimanalmente sono esposti all'interno dei singoli nuclei e sono differenziati secondo i bisogni delle singole persone. Tra questi menzioniamo:

- progetto vestizione, mantenimento identità e dignità personale
- progetto igiene personale, cura di sé
- progetto alimentazione
- progetto prevenzione piaghe da decubito
- progetto mobilità
- progetto orientamento spazio-temporale
- progetto ballo
- progetto stimolazione abilità manuali
- progetto lettura guidata del giornale
- progetto uscite
- progetto accoglimento
- progetto riduzione della contenzione
- progetto informazione
- progetto stimolazione psico-sensoriale
- progetto linguaggio funzionale
- progetto training cognitivo
- progetto ascolto
- progetto socialità
- progetto giornalino

## **STANDARD DI QUALITA'**

### ***Lavoro per Progetti Individualizzati***

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell' Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Tale progetto viene condiviso con la famiglia.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato sul benessere globale della persona.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

### ***Formazione del Personale***

Il personale che lavora nella Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Si garantisce la partecipazione ai corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati. La partecipazione a tali Corsi viene pianificata con l'apporto talvolta autonomo dalla Direzione generale, talaltra su proposta e stimolo del personale.

La partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità viene pianificata su programmazione annuale.

### ***Corretto utilizzo delle Risorse***

La Residenza è dotata di un'autonoma rete informatica interna. Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura, si usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

Gli uffici sono in grado di effettuare la progettazione e la realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione generale, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti. Inoltre, l'Ente dispone di un proprio sito web, con scopo informativo delle proprie attività, unitamente alla necessità di trasparenza, ove è possibile ottenere tutte le informazioni, i Regolamenti in vigore, i modelli di domanda e la presenta Carta dei Servizi.

### ***Sistemi Informativi Scritti***

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono:

protocolli, procedure, linee guida, circolari, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro.

Sono inoltre a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

### ***HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)***

La Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" dispone del manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 e mette in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti, elaborato dalla Società di ristorazione che svolge il servizio.

Il personale segue corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

### ***Attuazione D. Lgs. 81 del 2008***

La Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. Inoltre, sono stati predisposti i corsi di formazione richiesti.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramenti in corso di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Centro Residenziale, ASL, Comune promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, adeguatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.
- Alzata personalizzata degli ospiti.

***Ufficio Ascolto del Cliente***

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'Ente l'Ufficio "Ascolto del Cliente", dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'URP, mentre i residenti possono contattare direttamente la Psicologa.

Le segnalazioni e suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" alle aspettative del cliente.

Non saranno prese in considerazione segnalazioni effettuate in forma anonima.

Documento aggiornato il 10 luglio 2008

