



Carta dei Servizi 2015



44124 Ferrara. Via Beethoven, 40
Tel.: 0532/ 977800
Fax: 0532/ 977642
Sito web: www.residenzacaterina.it
E mail: info@residenzacaterina.it

Ferrara, Gennaio 2015

Gentile Signora, gentile Signore,

Le presentiamo la nostra **Carta dei Servizi**, allo scopo di fornirLe un'utile e importante strumento di consultazione per poter far meglio conoscere la nostra struttura e i servizi socio assistenziali e sanitari da noi erogati.

La **Carta dei Servizi** costituisce per noi un impegno nei confronti dell'Anziano, che intendiamo rispettare, rendendo noti gli obiettivi per la qualità da noi dichiarati.

La **Carta dei Servizi** nasce per colmare il debito informativo nei confronti della nostra gentile Clientela e costituisce, inoltre, un'opportunità di miglioramento continuo, grazie alla raccolta e analisi dei Vostri suggerimenti. Residenza Caterina ritiene infatti fondamentale interagire con Voi, per adeguare, per quanto possibile, i servizi da noi offerti ai bisogni e alle aspettative rilevati.

Tutto il personale di Residenza Caterina rimane a Vostra completa disposizione per ulteriori chiarimenti.

Residenza Caterina

La Presidente
Patrizia Bianchi

INDICE

Sezione I	La Carta dei Servizi	p. 4
Sezione II	Introduzione	p. 4
Sezione III	Principi fondamentali	p. 4
Sezione IV	La Mission, la Vision e i Valori	p. 5
Sezione V	Politica della Qualità	p. 6
Sezione VI	Servizio di accoglienza	p. 6
	A. Accoglimenti temporanei	p. 6
	B. Accoglimenti a tempo indeterminato	p. 7
	C. Utente pagante in proprio	p. 7
	D. Utente occupante posto letto accreditato	p. 8
Sezione VII	Presentazione della struttura	p. 8
	A. Atrio e reception	p. 9
	B. Camera da letto	p. 9
	C. Saloni polifunzionali	p. 10
Sezione VIII	Accoglienza e personale di riferimento	p. 10
	A. Direttore	p. 10
	B. Coordinatore Responsabile di Servizi e Struttura	p. 10
	C. Famiglia	p. 11
	D. Medico e infermiere professionale	p. 11
	E. Responsabile Attività Assistenziali	p. 11
	F. Operatore Socio-Sanitario	p. 12
Sezione IX	Servizi assistenziali	p. 13
	A. Servizio assistenza amministrativa	p. 12
	B. Servizio di animazione e socializzazione e sala animazione	p. 12
	C. Servizio di assistenza spirituale e religiosa	p. 13
	D. Servizio di locale sosta salme	p. 13
	E. Servizio alimentare e cucina interna	p. 13
	F. Servizio di parrucchiera e podologo	p. 15
	G. Servizio di pulizia	p. 15
	H. Servizio di lavanderia e guardaroba	p. 15
Sezione X	Servizi sanitari	p. 15
	A. Assistenza medica	p. 16
	B. Assistenza infermieristica	p. 17
	C. Servizio di terapia della riabilitazione	p. 17
	D. Coordinamento dell'assistenza sanitaria	p. 18
	E. Farmacia	p. 18
	F. Servizio di assistenza tutelare diurna e notturna	p. 18
Sezione XI	Modalità di pagamento e servizi inclusi/esclusi nell'offerta	p. 19
Sezione XII	Qualità	p. 22
	A. Meccanismi di tutela e verifica	p. 22
Sezione XIII	Contatti	p. 23

E' dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un'efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso. Al tempo stesso la normativa ha affermato il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Porre l'utenza nelle condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta, aprendo, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è semplicemente un'ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

Poco distante dal centro cittadino, in una zona ad alta densità abitativa immersa in parchi e giardini attrezzati si trova [Residenza Caterina](#). Una struttura residenziale accogliente e prestigiosa in grado di svolgere funzioni di casa protetta per persone anziane sia autosufficienti sia bisognose di assistenza, R.S.A. e R.S.A. per demenze, in particolare tipo l'Alzheimer. Tali funzioni sono state accorpate nel servizio "**Casa Residenza Anziani non Autosufficienti**" ai sensi delle più recenti normative regionali.

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto dei principi fondamentali stabiliti, quali:

- ✓ **Eguaglianza e imparzialità**: per l'accoglimento degli utenti non vengono fatte discriminazioni per ragione di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica
- ✓ **Diritto di scelta**: la persona anziana ha la possibilità di scegliere in quale struttura essere accolto; tale diritto è riconosciuto in via transitoria e sperimentale anche nell'ambito dei posti letto convenzionati
- ✓ **Imparzialità**: ogni operatore si rapporta con l'utente ispirandosi a criteri di massima professionalità, cortesia, obiettività e disponibilità
- ✓ **Partecipazione**: gli utenti e i parenti hanno diritto di esprimere una valutazione della qualità del servizio erogato
- ✓ **Continuità**: il servizio viene assicurato nell'arco dell'intera giornata, festività comprese
- ✓ **Efficienza ed efficacia**: miglioramento continuo del supporto tecnologico e umano, mediante investimenti nei rispettivi settori;
- ✓ **Riservatezza**: trattamento dei dati personali in conformità a quanto previsto dal decreto legislativo n. 196/2003 "Legge sulla Privacy".

Sulla base del progetto di servizio improntato ai criteri di flessibilità organizzativo-gestionale e della formale adesione a intraprendere un percorso migliorativo orientato all'acquisizione di ulteriori requisiti di qualità, con determina n° 2014-2335 Comune di Ferrara del 22-12-2014, abbiamo ottenuto la concessione dell'**Accreditamento definitivo** per il servizio di CRA Casa Residenza per Anziani non autosufficienti, ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale Emilia Romagna n° 514/2009. Il possesso dell'Autorizzazione definitiva al funzionamento per complessivi 180 posti residenziali risale alla delibera del Direttore Generale dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara n° 513 del 25 Marzo 1999 confermata con atti nel Comune di Ferrara n° 87303/03 e n° 87306/03 del 6 novembre 2003.

La Mission:

- ✓ Accogliere anziani che non possono o non vogliono rimanere in famiglia o nella propria casa
- ✓ Prestare assistenza sia sociale sia sanitaria
- ✓ Promuovere il benessere psico-fisico dell'utente ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni
- ✓ Favorire il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia

La Vision e i Valori:

- ✓ Miglioramento continuo della qualità per soddisfare i bisogni dell'utenza
- ✓ Garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati e un servizio flessibile
- ✓ Umanizzare il servizio avendo un approccio globale alla persona con interventi mirati
- ✓ Creare nuove relazioni sociali per l'anziano
- ✓ Recuperare le abitudini di vita dell'anziano
- ✓ Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante
- ✓ Integrazione e collegamento con il territorio
- ✓ Ottimizzare le risorse a garanzia della qualità dei servizi erogati
- ✓ Garantire una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione tecnica professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'utente
- ✓ Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multidimensionali e multiprofessionali, progetti e interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo
- ✓ Porre un'attenzione focalizzata sull'utente monitorata attraverso la possibilità di fare reclami e dalla verifica di questionari di soddisfazione dei familiari, correggendo, laddove necessario, le azioni intraprese e mettendo in atto strategie maggiormente idonee

Tale tipologia di azione si fonda oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato, sull'etica professionale e, soprattutto, sulla consapevolezza che per raggiungere una soddisfazione reale e un recupero ottimale dell'utente serve lavorare con umanità, concetto chiave per l'erogazione di un servizio di alta qualità.

Residenza Caterina è consapevole che la Politica della Qualità, in conformità a quanto stabilito nel Manuale della Qualità e nelle procedure interne a cui si rinvia, costituisce un importante strumento strategico al fine di conseguire la massima soddisfazione degli utenti, dei loro familiari, dei portatori di interessi e di migliorare i margini di efficienza interna.

E' politica di **Residenza Caterina** fornire ai propri utenti dei servizi che soddisfano i loro bisogni e le loro attese, sia iniziali che successive, garantendo un elevato livello di sicurezza e comfort. In linea con le normative regionali e statali richieste, la struttura gode di elevati livelli di prestazione sanitaria, socio assistenziale, assistenza morale, ricreativa, tutelare, alberghiera e di ristorazione, i quali tendono a garantire un eccellente livello di benessere dell'utente stesso.

E' politica della struttura coinvolgere, a tutti i livelli, il personale impiegato, sia esso dipendente o collaboratore o libero professionista, perché si riconosce che solo questa modalità lavorativa permette un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e la loro affidabilità.

Agli obiettivi esplicitati nella Mission di **Residenza Caterina**, si aggiunge il miglioramento continuo del Sistema Qualità, ovvero un impegno della Direzione a migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione attraverso diversi strumenti: la politica e gli obiettivi, i risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne, il rilievo e la gestione delle non conformità, l'individuazione e l'attuazione delle opportune azioni correttive e preventive, la rielaborazione dei dati tramite l'utilizzo di tecniche statistiche, il periodico riesame del sistema.

La verifica dell'applicazione progressiva della norma UNI EN ISO 9001: 2000 e il rispetto dei requisiti generali e specifici richiesti dal Delibera Regionale n° 514/2009, nonché il loro mantenimento nel tempo, sono demandati al Responsabile per la gestione della Qualità, che riporta direttamente alla Direzione.

Per dare ai nostri clienti l'opportunità di scegliere i servizi in funzione delle proprie necessità e dei propri convincimenti, presentiamo di seguito una chiara descrizione dei servizi che **Residenza Caterina** è in grado di offrire.

È possibile usufruire di **Residenza Caterina** per periodi limitati e temporanei durante l'arco dell'anno. I periodi sono individuati per lo più dagli interessati (in relazione, ovviamente, ai posti letto disponibili) e sono un'opportunità offerta sia alle singole persone che alle loro famiglie.

Il singolo trova in queste esperienze notevoli vantaggi:

- vive l'opportunità di intessere amicizie nuove
- si confronta con realismo con i propri bisogni, con la propria voglia di vivere e con le proprie capacità residue
- tende a riconsiderare positivamente il proprio stato di marginalità

La famiglia vive la possibilità di recuperare motivazioni e risorse personali. Si sa, infatti, quanto sia oneroso per la famiglia dover sostenere e portare con continuità i

carichi assistenziali che derivano dalla presenza di una persona disabile nel suo interno. Interrompere i ritmi d'impegno e programmare momenti di sosta è opportuno, quando non anche necessario. L'esperienza assicura che per questa via i singoli membri della famiglia ritrovano motivazione, riscoprono relazioni meno conflittuali e maggiormente corrette, anche nei confronti delle persone bisognose del loro gruppo.

Le richieste di accoglimento temporaneo possono essere legate a:

- eventi stagionali,
- ricorrenze particolari di vita familiare;
- periodi connotati da particolare aggravamento dello stato di bisogno della persona disabile
- situazioni di urgenza della famiglia o di un suo membro,
- esigenze legate ai ritmi ed alle cadenze ordinarie della vita: un viaggio, un periodo di ferie, ecc.

Le modalità per rendere concreto il soddisfacimento di tale bisogno possono risolversi con una richiesta da presentare direttamente alla Direzione di [Residenza Caterina](#).

B **Accoglimenti a tempo indeterminato**

Quando la situazione di bisogno è grave e non è attuabile una corretta o adeguata gestione della persona disabile al domicilio, diventa inevitabile ricorrere ai servizi offerti dall'Istituzione, richiedendo alla Direzione di residenza Caterina un accoglimento dell'utente a tempo indeterminato.

Il bisogno può manifestarsi sotto le forme più svariate: come bisogno sociale, assistenziale, sanitario.

Tale scelta non è mai da intendersi come decisione definitiva e immodificabile, pur garantendo sempre la libertà dell'utente e dei suoi familiari di rientrare al proprio domicilio in ogni momento, essa vuole semplicemente significare che la valutazione complessiva dei bisogni del momento non prevede alternative in tempi brevi e certi.

La prassi da seguire per l'ammissione di una persona come utente si suddivide in due opzioni:

- Utente pagante in proprio
- Utente occupante un posto letto accreditato

C **Utente pagante in proprio**

Per essere accolti nella residenza come utente è necessario inoltrare tale richiesta alla Direzione che fornirà tutte le informazioni del caso:

- documentazione necessaria
- informazioni circa la retta
- corredo personale
- servizi offerti
- regolamento

Dopo aver valutato i bisogni dell'aspirante utente e l'appropriatezza del servizio offerto alle esigenze dello stesso, si concorderà la data di accoglimento.

Le modalità di accesso variano a seconda del Comune di residenza. Per il Distretto Centro-Nord l'occupazione dei posti dovrà essere autorizzata dall'U.O. Socio-Sanitaria commissione U.V.G. che mantiene il controllo, generale e per struttura, del numero dei posti accreditati. Ricordiamo che al centro della rete dei servizi territoriali ci sono le Unità Valutative Geriatriche (U.V.G.), che offrono all'anziano una sorta di "sportello unico" in grado di analizzare le sue condizioni, valutarne i bisogni e indirizzarlo ai servizi più idonei. Compete sempre alla commissione U.V.G. l'inserimento di un anziano in un posto letto accreditato denominato "di sollievo", per un periodo di massimo 30 giorni nell'anno solare.

Le UVG si basano su tre figure principali: geriatra, infermiere e assistente sociale. Il loro ruolo è quello di punto centrale di coordinamento per accedere ai diversi servizi sul territorio per l'anziano. In particolare tocca a questa struttura indirizzare gli anziani per inserirli correttamente nella rete dei servizi.

La remunerazione del servizio accreditato è assicurata attraverso:

- le tariffe regionali per i servizi accreditati, a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza
- le quote di contribuzione dovute dagli utenti, eventualmente assunte a proprio carico (in misura totale o parziale) dai Comuni, per gli assistiti in condizioni economiche disagiate secondo le disposizioni vigenti di ciascuna amministrazione comunale
- il rimborso, da parte dell'AUSL, delle prestazioni sanitarie

Sezione VII

Presentazione della Struttura

Residenza Caterina, si sviluppa su diversi edifici collegati tra loro, in cui si distingue una costruzione centrale a forma di H avente funzione di degenza e 4 edifici "satelliti":

- uno per utenti bisognosi di elevata assistenza alla persona e sanitaria collegato a un nucleo abitativo protetto
- uno per cappella e un locale sosta salme
- uno tecnologico contenente la cucina, relativi annessi e i servizi tecnici generali della struttura, la lavanderia
- uno che ospita gli uffici amministrativi e gli spogliatoi del personale

Tutta la struttura, priva di barriere architettoniche, si snoda su un piano terra e un primo piano collegati da diversi elevatori per il trasporto di disabili in carrozzina o lettiga. Tutto intorno alla struttura un ampio giardino attrezzato offre la possibilità di fare passeggiate e attività all'aperto durante i mesi estivi.

Residenza Caterina può ospitare 180 persone, il nucleo abitativo protetto dispone di 16 appartamenti sia monocali sia bilocali. Il progetto "nucleo abitativo protetto" operativo dal 2008 è finalizzato a dare attuazione a formule innovative di intervento a favore della popolazione anziana, adulta, disabile a rischio fragilità, in un diversa prospettiva di "domiciliarità" che include oltre l'alloggio, l'erogazione programmata, sulla base di bisogni, di servizi collettivi.

I posti letto sono distribuiti all'interno di 5 nuclei. Il nucleo è definito come un insieme di anziani che viene assistito da un gruppo stabile di Operatori Socio Sanitari (OSS) coordinato dal Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA). E' una forma di organizzazione che è stata introdotta per favorire un rapporto assistenziale il più

possibile continuo e personalizzato nei confronti degli utenti, soprattutto riguardo a particolari attività d'assistenza svolte in precisi momenti della giornata, come l'alzata e l'igiene del mattino, i bagni, i pasti, le messe a letto.

Ogni nucleo, progettato per 20-40 utenti, è dotato di guardiola, cucinotto e bagno per il personale di turno, bagno assistito (luogo specificatamente attrezzato per l'erogazione all'utente delle cure igieniche praticate dal personale), deposito della biancheria sporco-pulito.

L'assegnazione di un anziano a un nucleo è effettuata dall'équipe della struttura sulla base della valutazione delle condizioni dell'anziano stesso e delle caratteristiche del posto letto in quel momento disponibile.

Con l'evolversi delle condizioni psicofisiche degli ospitati, è possibile che si effettuino cambiamenti di posti letto o di nucleo finalizzati a una migliore risposta assistenziale e sanitaria ai bisogni dell'utente. Anche in questo caso è l'équipe multidisciplinare a valutare la destinazione più adeguata.

Piano Terra:

- Uffici Direzione e Amministrativi
- Portineria- Reception
- Ambulatori e studio medici
- Saloni polifunzionali
- Spogliatoi
- Cappella per il culto e le funzioni religiose
- Cucina
- Nuclei: nord e sud piano terra
- Nucleo abitativo appartamenti protetti
- Sala animazione
- Sala servizi di parrucchiera e podologo
- Palestra Riabilitativa

Primo piano:

- Nuclei: nord e sud 1° piano
- Nucleo palazzina A
- Nucleo abitativo appartamenti protetti (palazzina B)
- Lavanderia
- Magazzino

A

Atrio e reception

Un accogliente atrio introduce l'utente in struttura. L'atrio è il luogo in cui gli utenti danno appuntamento ai loro familiari e amici e nel quale possono incontrare altre persone.

La reception offre a quanti entrano in [Residenza Caterina](#) tutte le informazioni che servono per una corretta relazione di comunità, con gli uffici amministrativi e con la Direzione. E' dall'atrio che si accede agli uffici amministrativi e alla Direzione.

B

Camere da letto

Le stanze sono ampie e tutte predisposte per due posti letto con bagno attrezzato in camera, a norma per disabili e fenestrato, dotate di balcone, climatizzate estate e inverno, dotate di predisposizione TV. L'arredamento in legno è particolarmente curato, i letti sono snodabili, con spondine di sicurezza incorporate. Gli armadi, dotati di chiave per la chiusura, i comodini, uno scrittoio e due sedie completano l'arredo della camera. Le pareti sono dipinte con colori pastello e la stanza è dotata di una notevole illuminazione naturale.

Per rendere maggiormente confortevoli le stanze e far sentire l'utente in uno spazio personale e intimo, [Residenza Caterina](#) offre l'opportunità di personalizzare la

propria stanza con un quadretto, una fotografia, una piccola sedia o poltroncina, una TV o una radio.

C **Saloni polifunzionali**

I saloni polifunzionali, situati in posizione baricentrica, sono il luogo dove gli utenti trascorrono buona parte della loro giornata. In questi spazi principalmente vengono distribuiti i pasti, ma sono anche centro di attività di animazione, terapia occupazionale, feste di compleanno, attività di gioco-terapia di gruppo per la riabilitazione fisica e cognitiva.

Sezione VIII **Accoglienza e personale di riferimento**

Non è consentito che una persona entri in **Residenza Caterina senza esserne preventivamente informata e consenziente.**

La Direzione e il personale della struttura sono ben consapevoli di quanto possa essere fonte di stress l'ingresso di un anziano in una Casa Residenza per Anziani Non Autosufficienti (C.R.A.), per questo si rendono qui alcune indicazioni utili per consentire un'entrata serena e consapevole dell'utente.

- Si consiglia ai familiari di descrivere all'interessato il nuovo ambiente, sottolineando gli aspetti positivi della struttura e della vita comunitaria che si svolge in essa
- Si consiglia ai familiari di assumere un preciso impegno di presenza, vicinanza, assicurazione e solidarietà nei confronti del familiare ospitato. La struttura, infatti, non si sostituisce ai familiari e non può assumere deleghe di questo tipo
- Residenza Caterina offre tutto il materiale utile e la documentazione adeguata a eseguire nella forma più corretta e semplice l'accoglienza di un nuovo utente
- Il personale della struttura predispone la camera dell'utente e ne riserva un posto tavola nelle sale polifunzionali, contatta gli eventuali amici presenti in struttura, contatta il medico perché effettui il primo colloquio con l'utente, avvisa il servizio notturno della presenza di un nuovo utente

A **Direttore**

Ogni utente ha la possibilità, se e quando lo ritiene opportuno, e in totale libertà, di conferire con questa figura. Si tratta di una consolidata opportunità che garantisce apertura e chiarezza per affrontare problemi, per trasmettere informazioni, per superare il timore che le proprie osservazioni e le proprie richieste non vengano tenute in seria considerazione.

B **Coordinatore di Struttura**

Il coordinatore assicura la qualità della vita e il benessere complessivo degli utenti garantendo un governo unitario del servizio sia in merito alla qualità tecnica, sia organizzativa, sia relazionale. E' responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, coordina l'attività generale della struttura, soprattutto per quanto riguarda l'integrazione fra servizi socio-assistenziali e sanitari.

Il Coordinatore di Struttura è Filippo Botti.
E' presente in struttura tutte le mattine e i pomeriggi, ed è disponibile a fornire informazioni ai parenti degli utenti.

Le famiglie degli utenti sono considerate come un soggetto fondamentale e irrinunciabile di [Residenza Caterina](#). Alla famiglia è riservato uno spazio in cui essa può esprimere la propria insostituibile funzione e le proprie potenzialità di partecipazione. In particolare:

- nel momento dell'accoglienza dell'utente presso la residenza, i familiari sono impegnati a condividere "il distacco" e a sostenerlo durante tutta l'intera fase di inserimento e di adattamento
- sono liberi e invitati a fare compagnia ai propri cari con un ventaglio di opportunità ampie durante l'arco della giornata
- mantengono la possibilità di riportare l'utente al proprio domicilio in ogni momento, perché l'ospitalità è da intendersi come libera scelta dell'interessato
- acquisiscono il diritto di verificare l'adeguatezza dei servizi offerti, di essere ascoltati nelle loro richieste, di esprimere criticamente le loro osservazioni ed i loro giudizi, di fare reclami
- possono festeggiare ricorrenze, partecipare assieme al loro parente utente a funzioni religiose e feste, programmare rientri occasionali o temporanei nella loro famiglia

La famiglia viene anzitutto coinvolta nella compilazione e verifica del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Questo documento permette di raccogliere informazioni, di prendere decisioni appropriate, di programmare interventi assistenziali precisi, adeguati e individuali ed è compilato secondo il criterio della multi-professionalità.

Particolari richieste di collaborazione e d'intervento vengono sollecitate e proposte alle famiglie quando diventa importante la loro presenza soprattutto nei confronti:

- dell'alimentazione dell'utente
- nella sua deambulazione
- nel sostegno necessario a vincere la solitudine
- nell'accompagnarlo a visite, consulenze, eventuali ricoveri

L'incontro con il medico e con gli infermieri professionali è un momento fondamentale dell'accoglienza del nuovo utente, è un incontro di conoscenza, di valutazione, di redazione della cartella sanitaria, nel quale l'utente sperimenterà che non è lasciato solo di fronte alle sue difficoltà, perché un gruppo di persone si prende cura della sua salute e dei suoi bisogni.

Un responsabile delle attività assistenziali (RAA) è a capo di ciascun nucleo di Residenza Caterina, egli coordina il lavoro degli OSS e si occupa di tutte le attività di assistenza, coordina il lavoro assistenziale con quello sanitario, interfacciandosi ai medici e agli infermieri, gestisce i bisogni dell'utente comunicando con il coordinatore responsabile della struttura.

L'operatore socio-sanitario (OSS) è la figura che presta assistenza diretta all'utente, in particolare quello non autosufficiente o allettato, nelle attività quotidiane e di igiene personale, offre un supporto diagnostico e terapeutico, collabora per il mantenimento delle capacità psico-fisiche dell'utente, ne cura l'ambiente e l'igiene ambientale. E' la figura professionale che aiuta a gestire nel miglior modo possibile il distacco dell'utente dal proprio ambiente familiare contribuendo ad attenuare l'impatto con la residenza. Favorisce l'integrazione dell'utente nelle varie attività e nelle relazioni con gli altri utenti. Si propone come punto di riferimento per l'utente e la sua famiglia. Aiuta l'utente a raggiungere il miglior stato possibile di benessere all'interno della residenza.

Ogni OSS, pur mantenendo la gestione delle necessità di tutti gli utenti residenti in quel nucleo, è **tutor** dedicato a 3-4 anziani in particolare, garantendo così maggiore sicurezza e ascolto dei bisogni dell'utenza.

Sezione IX

I servizi offerti

A

Servizio assistenza amministrativa

Il servizio di assistenza amministrativa è garantito dall'ufficio di segreteria e per particolari forme di sostegno concesse agli utenti che richiedono delicatezza e riservatezza insieme.

In particolare, nel servizio cassa della residenza si configura uno sportello di servizio per disporre di piccole somme di denaro. È questa una disponibilità necessaria, per le spese di vita quotidiana: indumenti personali, utilizzo dei distributori automatici di caffè, bevande, merendine, sigarette, parrucchieri, telefono.

Perché questo sia possibile è data l'opportunità a ogni utente di costituire un proprio fondo personale, in stretta concordanza con i familiari di riferimento, da cui egli può prelevare e nel quale può versare contenute somme di denaro.

Altri servizi offerti dalla segreteria di residenza Caterina sono:

- l'espletamento delle pratiche amministrative collegate all'accoglimento dell'utente
- l'eventuale trasferimento della residenza
- l'inoltro e la consegna della corrispondenza

B

Servizio di animazione e socializzazione e sala animazione

Il servizio di animazione e socializzazione è in primo luogo uno strumento terapeutico che utilizza trattamenti di riattivazione applicati a patologie che presentano disfunzioni motorie e/o mentali (stimolazioni cognitive, attività fisio-attivanti, attività ludiche e attività di atelier e laboratori creativi...). Tale servizio, inoltre, aiuta gli utenti a migliorare il loro livello di qualità della vita, attraverso lo svolgimento gli appuntamenti settimanali e festività (compleanni, feste comandate, giornate dedicate) secondo attività interessate e impegnate sia nei saloni polifunzionali, sia

all'interno dei nuclei sia all'interno della sala animazione appositamente predisposta e attrezzata.

Il programma di animazione tende a coinvolgere di volta in volta:

- i singoli utenti
- piccoli gruppi di utenti
- grandi gruppi di utenti

Gli obiettivi sono:

- migliorare e mantenere il livello funzionale individuale
- far acquisire maggior autonomia
- stimolare la creatività e la socializzazione con proposte educative
- incoraggiare l'iniziativa individuale rinforzando l'autostima
- rallentare il decadimento cognitivo

Il servizio di animazione e quello di riabilitazione fisica svolgono attività in collaborazione (riabilitazione cognitiva -R.O.T.-, gruppi di ginnastica psico-motoria e momenti ricreativi) per rendere un servizio maggiormente qualificato agli utenti di [Residenza Caterina](#).

C Servizio di assistenza spirituale e religiosa

Pur nel rispetto della libertà di scelta e nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità, per offrire un servizio realmente integrato nei confronti delle esigenze degli utenti, Residenza Caterina garantisce il diritto di professare la propria fede religiosa. All'interno della struttura è a disposizione una chiesa in cui i credenti possono pregare in maniera riservata e avere a disposizione un sacerdote che, assieme a un gruppo di volontari, sta al loro servizio per dare sostegno morale.

Celebrazione delle SS. Messe nella chiesa interna
di norma Sabato e prefestivi ore 16.00

D Servizio di sosta salme

In caso di decesso dell'utente in C.R.A., viene messo a disposizione un locale sosta salme. I familiari possono scegliere liberamente l'Impresa di pompe funebri a cui affidare il servizio.

E Servizio alimentare e cucina interna

Il servizio alimentare di [Residenza Caterina](#) è altamente specializzato, professionale e capace di individualizzare i menù per gli utenti affetti da patologie o intolleranze alimentari. Il servizio viene gestito direttamente da personale adeguatamente formato il quale assicura la produzione dei pasti per gli utenti e la preparazione delle diete individuali (avallate dal dietista). Sia nella fase di preparazione sia in quella di distribuzione tale servizio rispetta la normativa H.A.C.C.P.

Agli utenti sono sempre serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena), una merenda (a metà pomeriggio) e due interventi di idratazione (a metà mattina e a metà pomeriggio).

I pasti vengono somministrati dal personale addetto che ne assicura la distribuzione in quantità appropriate al fabbisogno di ciascuno, garantendo che ciascun utente assuma il pasto conforme alla dieta alimentare predefinita (dieta per diabetici, ipoproteica, iposodica, etc.).

Gli spazi individuati per l'alimentazione degli utenti non sono le rispettive stanze, che di norma sono destinate unicamente al riposo, ma le sale polifunzionali o le rispettive salette collocate in corrispondenza dei singoli piani di residenza.

Solo eccezionalmente il pasto viene consumato in stanza e specificamente:

- in caso di malattia occasionale
- quando lo stato di salute è tale da risultare non proponibile la consumazione del pasto in sala

La prima colazione viene servita per tutti in nelle rispettive sale tra le ore 8.30 e le ore 9.45 del mattino. Gli orari per il pranzo e per la cena non possono essere programmati in forma flessibile, essendo necessaria una organizzazione puntuale che definisca l'inizio e il termine del pasto. A titolo preferenziale la Direzione della residenza indica le ore 12.00 come orario ottimale per il pranzo e le ore 18.00 come orario ottimale per la cena.

A tutti gli utenti che ne sono capaci, è consentito di esprimere i propri desideri in relazione al pasto che desiderano consumare. Sono previsti, infatti pasti alternativi, per i primi, per i secondi, i contorni e per la frutta.

Per coloro che non sono capaci di esprimere scelte personali, è importante la collaborazione delle famiglie per poter avere informazioni in merito alle abitudini, ai gusti e alle attese dei singoli. In alternativa, sarà il personale preposto e con maggiore familiarità con l'utente a dare suggerimenti agli chef per rendere il menù ancor più desiderabile.

Menù e scelte possibili

Il menù proposto presenta alcune importanti caratteristiche:

- ha un'alternanza che copre lo spazio di quattro settimane
- segue la stagionalità degli alimenti
- prevede proposte di piatti legati alle tradizioni della nostra terra, aderenti alle ricorrenze, alle festività civili e religiose
- garantisce una particolare attenzione al modulo alimentare previsto per le persone anziane
- obbedisce in particolare alle esigenze dietetiche ed a specifici bisogni, laddove siano necessarie diete terapeutiche o speciali
- prevede la possibilità di integratori alimentari e/o di diete differenziate per utenti che si alimentano scarsamente e per i quali quindi diventa necessario provvedere con un particolare sostegno nutrizionale

Sono previste verifiche per migliorare ed aggiornare il menù su diretta richiesta degli utenti e/o su indicazione del medico e delle Responsabili Attività Assistenziali (RAA).

L'aiuto agli utenti che non sono in grado di alimentarsi autonomamente

E' compito del personale dipendente provvedere ad aiutare gli utenti che non sono in grado di alimentarsi in forma autonoma.

Poiché il numero di utenti che hanno bisogno di aiuto è particolarmente elevato, diventa auspicabile e determinante l'attiva collaborazione dei familiari. Questo anche

perché la vicinanza dei familiari, durante il momento del pasto, diventa momento di convivialità.

L'assunzione di liquidi durante la giornata

Strettamente collegata al bisogno di alimentazione degli utenti è la necessità di vigilare affinché quotidianamente ogni utente assuma una adeguata quantità di liquidi.

Invitare gli utenti a bere durante la giornata è un indirizzo fondamentale di prevenzione contro il rischio di disidratazione -specialmente nelle stagioni calde-; è bene ricordare infatti, che nell'anziano la sensazione di aver sete è ridotta.

Le bevande messe a disposizione quotidianamente sono: acqua, the, succhi di frutta, zuccherati e non.

F Servizio di parrucchiera e podologo

Per una migliore assistenza dell'utente la struttura è dotata di una sala adibita alle prestazioni di esperti parrucchieri e specialisti podologi che aiutano l'anziano nel mantenimento di un buon decoro personale. Le tariffe con le prestazioni offerte sono esposte presso ciascuna guardiola.

G Servizio di pulizia

Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene di tutti i locali e delle varie superfici secondo un programma quotidiano e periodico.

H Servizio di lavanderia e guardaroba

Sono compito dei servizi di [Residenza Caterina](#) garantire la fornitura, la pulitura e il riassetto di tutta la biancheria piana da letto, da bagno e da tavolo. E' altresì compito della residenza l'ordinaria manutenzione della biancheria per uso personale (biancheria intima) e del vestiario. La struttura si riserva la facoltà di far lavare, sia l'intimo sia il vestiario da aziende specializzate del settore.

Per un'efficace e ordinata gestione della biancheria e del vestiario dell'utente, è bene ricordare che all'ingresso dell'utente è opportuno che i familiari provvedano a dotarlo di una quantità adeguata di indumenti, facendo riferimento alla lista indicativa che viene proposta al momento dell'ingresso, compilando il format che accompagna l'utente nel suo nucleo di riferimento. Gli operatori hanno il compito di garantire una corretta gestione dell'abbigliamento degli utenti.

In merito alla biancheria intima si segnala che tali indumenti, per ragioni igieniche sono lavati a temperature elevate e con utilizzo di disinfettanti. I capi in lana potrebbero, pertanto, degradarsi rapidamente. Tutti gli indumenti sono singolarmente segnati con il nome e il cognome dell'utente interessato, per garantirne la individuazione e la consegna.

Sezione X Servizi sanitari

Il soddisfacimento dei bisogni sanitari ha finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche e riabilitative. Al servizio sanitario accedono tutti gli utenti, sia a richiesta che su rilevazione di bisogni, segni o sintomi da parte del personale infermieristico e di assistenza.

L'obiettivo è mantenere e migliorare, ove possibile, lo stato di salute dell'utente presente in struttura.

Le figure di riferimento per questi servizi e presenti in struttura sono:

- medici responsabili di struttura (MRS)
- coordinatore di struttura (CS)
- coordinatore infermieristico (CI)
- infermieri professionali (IP)
- responsabili attività assistenziali (RAA)
- operatori socio-sanitari (OSS)

A

Assistenza Medica

L'assistenza medico-generica è assicurata quotidianamente mediante la presenza di medici di base (convenzionati per la medicina generale) nella fascia diurna, con un servizio medico notturno e un servizio di reperibilità prefestiva e festiva assicurato dal Servizio Continuità Assistenziale della Azienda USL di Ferrara.

Medico convenzionato per la medicina generale in Residenza Caterina
Dott. Giovanni Mangiola

Medico convenzionato per la medicina generale in Residenza Caterina
Dott. Francesco Levato

L'utente, oltre ad usufruire delle prestazioni dei medici della struttura, può liberamente avvalersi anche del proprio medico di medicina generale. E' necessario però prevedere che questi sia presente con frequenza e assiduità e si inserisca nell'organizzazione del lavoro di [Residenza Caterina](#).

Tutti gli interventi di emergenza saranno effettuati dai medici della struttura o dalla Guardia Medica (nei casi di urgenze in giorni prefestivi, festivi e notturni) nonostante l'utente abbia deciso di mantenere il proprio medico di famiglia.

Tutte le prestazioni farmacologiche e tecnico-infermieristiche predisposte dal medico sono prestate dal personale infermieristico della residenza.

Come riportato da contratto di servizio:

“L'Azienda USL di Ferrara (Distretto Centro Nord e Distretto Ovest) assicura agli utenti non autosufficienti delle C.R.A. particolari percorsi preferenziali per garantire l'attività di assistenza specialistica programmata, sulla base delle effettive esigenze valutate dai medici della struttura, con particolare riferimento alle specialità di geriatria, fisioterapia e ortopedia, assicurando inoltre l'attività di assistenza e consulenza da parte di altri servizi.”

Inoltre, sono attivati canali privilegiati per servizi vari quali, a esempio, gli esami ematochimici e urinari o l'approvvigionamento di farmaci.

I parenti degli utenti di Residenza Caterina possono richiedere ai medici colloqui individuali previo appuntamento o negli orari in cui sono presenti in struttura

Medico	Nome e Cognome	Giorni	Orari Indicativi
Medico di medicina generale	Dott. Giovanni Mangiola	da lun. al ven.	8.00 - 13.00
Medico di medicina generale	Dott. Francesco Levato	Lunedì Mercoledì Venerdì	pomeriggio

B Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è coordinata da un Referente Infermieristico ed è svolta da infermieri professionali che individuano e rispondono ai bisogni dell'utente con modalità competenti e adeguate alle esigenze specifiche dell'anziano. L'intervento infermieristico è progettato in un'ottica di percorso integrato socio-sanitario.

In **Residenza Caterina** è rispettata la consistenza numerica di infermieri professionali nella struttura in base alle necessità di ordine sanitario che presentano gli utenti, in linea con le normative vigenti in materia e con una presenza garantita 24 ore su 24.

In una realtà che ospita per lo più persone non autosufficienti, la figura dell'infermiere professionale diventa uno dei riferimenti costanti per utenti che abbisognano di essere assicurati o soccorsi.

È la figura che accorre come primo soccorso, che coglie i primi sintomi e quindi procede alla prima rilevazione dello stato di bisogno, che individua la necessità e l'opportunità per gli interventi del caso da parte del medico. Le funzioni che competono quotidianamente al servizio infermieristico sono quelle previste dalla specifica attività professionale.

Il Coordinatore Infermieristico è Alessandra Palmieri.
E' presente in struttura tutte le mattine e disponibile a fornire informazioni ai parenti degli utenti.

C Servizi di terapia della riabilitazione

Presso **Residenza Caterina** hanno grande rilevanza gli interventi riabilitativi erogati dal servizio di fisioterapia.

I programmi fisioterapici, individuali e di gruppo, mirano a mantenere e migliorare quanto più possibile l'autonomia dell'utente, nelle attività di vita quotidiana e a ritardare ogni disabilità legata all'immobilizzazione.

Le attività principali sono: stimolazione della deambulazione, mobilizzazioni e rieducazioni funzionali, terapia fisica e manuale.

Vengono settimanalmente svolte: ginnastica di gruppo, attività di stimolazione cognitiva e di orientamento alla realtà.

I terapeuti della riabilitazione o fisioterapisti:

- ricevono dai medici o dallo specialista della riabilitazione (il fisiatra) precise indicazioni per effettuare i trattamenti appropriati
- garantiscono interventi riabilitativi personalizzati, sia al letto degli utenti sia in una palestra adeguatamente attrezzata

Il servizio di fisioterapia garantisce inoltre l'individualizzazione e la personalizzazione degli strumenti o presidi per la riabilitazione, delle protesi e delle ortesi. Si prende carico del disbrigo delle procedure burocratiche per la loro acquisizione, onde assegnare concretamente ai singoli utenti aventi diritto i presidi personalizzati di cui all'elenco 1 del Nomenclatore tariffario ai sensi del DM 332/1999.

D **Coordinamento dell'assistenza sanitaria**

L'attività di coordinamento dell'assistenza consiste in:

- coordinamento organizzativo delle attività sanitarie per garantire la massima integrazione con tutte le altre attività della struttura residenziale
- coordinamento del personale infermieristico e riabilitativo
- coordinamento delle soluzioni logistiche e delle modalità organizzative per l'effettuazione delle visite specialistiche
- promozione di incontri di verifica dell'attività sanitaria svolta
- promozione di azioni e progetti per la valutazione e il controllo della qualità dell'assistenza
- partecipazione all'elaborazione e adozione dei protocolli diagnostici e assistenziali

E **Farmacia**

Residenza Caterina si occupa di approvvigionare i farmaci necessari prescritti dal personale medico nel rispetto delle normative vigenti.

F **Servizio di Assistenza tutelare diurna e notturna**

A ogni utente di **Residenza Caterina** vengono prestati tutti i servizi e gli interventi di cui ha bisogno sul piano assistenziale. E' un impegno costante dell'organizzazione che deve adeguarsi alla complessità delle richieste e alle problematiche legate alla non autosufficienza degli utenti. Affinché risulti chiaro l'ambito degli interventi e ogni utente ritrovi sicurezza e garanzia di certezza organizzativa, si descrivono di seguito gli interventi assistenziali quotidianamente programmati:

- Interventi di igiene personale e alzata mattutina
- Il bagno in vasca attrezzata, la doccia, la barella doccia e il bagno al letto dell'utente
- Interventi di mobilizzazione e postura
- Programma per la gestione dei casi di incontinenza

Sezione XI Modalità di pagamento e servizi inclusi/esclusi nell'offerta

L'ingresso in **Residenza Caterina** è subordinato alla sottoscrizione da parte del nuovo utente o dei familiari/persona di riferimento o, in alternativa, il Comune di un impegno al pagamento della retta di degenza (su apposito modulo redatto dalla struttura), nei limiti previsti e nel rispetto della normativa vigente.

Utente pagante in proprio	Euro 85,00
Servizi inclusi nell'offerta	
<ul style="list-style-type: none">✓ Sistemazione in camere a due letti con servizi✓ Servizio Mensa e menù a scelta prestabilito con la predisposizione di diete personalizzate al bisogno✓ Servizio assistenza di base completa diurna e notturna (Igiene, cura e vestizione, somministrazione pasti, aiuto alla deambulazione, socializzazione, sviluppo della comunicazione e delle relazioni interpersonali, rifacimento letto, pulizia unità abitativa, pulizia attrezzature assistenziali, pulizia e disinfezione delle protesi)✓ Servizio Assistenza Sanitaria diurna e notturna (assistenza medico generica, assistenza specialistica, assistenza infermieristica, guardia medica esterna notturna e festiva)✓ Servizio Assistenza Riabilitativa individuale e attività motoria di gruppo✓ Servizio Attività occupazionale, ricreativa e culturale individuale e di gruppo✓ Servizio di lavanderia sia per quanto riguarda l'intimo che il vestiario✓ Fornitura di presidi per l'incontinenza✓ Dotazione di presidi per assicurare l'assistenza protesica non personalizzata✓ Attività di culto	
Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta)	
<ul style="list-style-type: none">➤ Specialità medicinali nelle forme farmaceutiche e nei dosaggi non presenti nel Prontuario Terapeutico Provinciale Locale Aziendale➤ Ticket, protesi e presidi sanitari non mutuabili➤ Dispositivi medici di medicazione avanzata per la cura delle lesioni cutanee➤ Visite specialistiche esterne➤ Servizio parrucchiera (se non compreso nell'offerta) come da tariffario esposto presso le guardiole➤ Servizio manicure e pedicure (se non compreso nell'offerta) come da tariffario esposto presso le guardiole➤ Servizio di trasporto per visite specialistiche (se non compreso nell'offerta) come da tariffario esposto presso le guardiole	

Utente occupante posto letto accreditato

(dal 1° Luglio 2015) **Euro 50,05**

Servizi inclusi nell'offerta

- ✓ Sistemazione in camere a due letti con servizi;
- ✓ Servizio Mensa e menù a scelta prestabilito con la predisposizione di diete personalizzate al bisogno
- ✓ Servizio assistenza di base completa diurna e notturna (igiene, cura e vestizione, somministrazione pasti, aiuto alla deambulazione, socializzazione, sviluppo della comunicazione e delle relazioni interpersonali, rifacimento letto, pulizia unità abitativa, pulizia attrezzature assistenziali, pulizia e disinfezione delle protesi)
- ✓ Servizio Assistenza Sanitaria diurna e notturna (assistenza medico generica, assistenza specialistica, assistenza infermieristica, guardia medica esterna notturna e festiva);
- ✓ Servizio Assistenza Riabilitativa individuale e attività motoria di gruppo
- ✓ Servizio Attività occupazionale, ricreativa e culturale individuale e di gruppo
- ✓ Servizio di lavanderia sia per quanto riguarda l'intimo che il vestiario
- ✓ Servizio di parrucchiera (1 volta al mese)
- ✓ Servizio manicure e pedicure (1 volta al mese)
- ✓ Fornitura di presidi per l'incontinenza
- ✓ Dotazione di presidi per assicurare l'assistenza protesica non personalizzata
- ✓ Servizio di trasporto per visite specialistiche
- ✓ Attività di culto

Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta)

- Specialità medicinali nelle forme farmaceutiche e nei dosaggi **non** presenti nel Prontuario Terapeutico Provinciale Locale Aziendale
- Ticket, protesi e presidi sanitari non mutuabili
- Visite specialistiche esterne
- Servizio parrucchiera (se non compreso nell'offerta) come da tariffario esposto presso le guardiole
- Servizio manicure e pedicure (se non compreso nell'offerta) come da tariffario esposto presso le guardiole
- Servizio di trasporto per visite specialistiche (se non compreso nell'offerta) come da tariffario esposto presso le guardiole

Mini appartamento protetto

Euro 65,00 al giorno per persona

Servizi inclusi nell'offerta

- ✓ Sistemazione in camere a due letti con servizi
- ✓ Servizio Mensa e menù a scelta prestabilito con la predisposizione di diete personalizzate al bisogno
- ✓ Servizio programmato di assistenza di base (igiene, cura e vestizione, socializzazione, sviluppo della comunicazione e delle relazioni interpersonali, rifacimento letto, pulizia unità abitativa, pulizia attrezzature assistenziali, pulizia e disinfezione delle protesi)
- ✓ Servizio programmato di Assistenza Sanitaria (assistenza medico generica, assistenza specialistica, assistenza infermieristica, guardia medica esterna notturna e festiva)
- ✓ Servizio Assistenza Riabilitativa individuale e attività motoria di gruppo
- ✓ Servizio Attività occupazionale, ricreativa e culturale individuale e di gruppo
- ✓ Servizio di lavanderia sia per quanto riguarda l'intimo che il vestiario

Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta)

- Specialità medicinali nelle forme farmaceutiche e nei dosaggi **non** presenti nel Prontuario Terapeutico Provinciale Locale Aziendale
- Ticket, protesi e presidi sanitari non mutuabili
- Visite specialistiche esterne
- Servizio parrucchiera
- Servizio manicure e pedicure
- Servizio di trasporto per visite specialistiche (come da tariffario esposto presso le guardiole)

Residenza Caterina adotta degli indicatori che consentono di individuare i possibili parametri sui quali valutare la qualità. Indicatori e standard di qualità sono correlati alle caratteristiche specifiche degli anziani ospitati, dei servizi forniti, delle risorse disponibili e dei programmi e obiettivi da raggiungere.

Ciò permette di rilevare dati, per quanto possibile, oggettivi superando la soggettività delle valutazioni e di analizzare un complesso di informazioni che consente di supportare un'appropriata politica aziendale.

Per la valutazione dei livelli di qualità sono state individuate le seguenti aree:

- tutela del diritto a una corretta informazione
- grado di attenzione costante per garantire il benessere e la cura della persona
- adozione di un metodo di lavoro per la redazione del Piano Individuale di Assistenza mirato e calibrato alle reali necessità dell'anziano condiviso da operatori, familiari e anziano
- valorizzazione delle risorse umane
- efficienza gestionale
- prevenzione
- livello e adeguatezza delle tecnologie presenti
- livello di comfort strutturale

A**Meccanismi di tutela e verifica**

Pur riconoscendo che il miglioramento continuo della qualità del servizio può essere ottenuto attraverso la prevenzione dei problemi rispetto al controllo a posteriori e quindi alle conseguenti azioni correttive, **Residenza Caterina** ha implementato un sistema di verifiche ispettive interne della qualità.

La struttura ha predisposto un questionario da effettuarsi almeno una volta all'anno che rilevi il gradimento da parte dei familiari degli utenti della qualità dei servizi erogati, dando particolare importanza alla qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto.

Inoltre, gli utenti e i suoi familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento dei servizi e presentare suggerimenti per segnalare eventuali inadempienze o il mancato rispetto delle norme.

I suggerimenti e i reclami vanno presentati per iscritto direttamente alla Direzione, la quale provvederà ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate, garantendo l'invio entro il termine di dieci giorni di una risposta scritta.

Ferrara, agosto 2015

IL SOGGETTO GESTORE:

DENOMINAZIONE	RESIDENZA CATERINA SRL
FORMA GIURIDICA	SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA
SEDE	FERRARA – Via L.W. Beethoven, 40
TELEFONO	0532-977800
FAX	0532-977642
POSTA ELETTRONICA	info@residenzacaterina.it
CODICE FISCALE E P.IVA	01226650388

DOVE SIAMO:

