

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO DELLA FONDAZIONE CENTRO RESIDENZIALE VINCENZO CHIARUGI

La Carta dei Servizi è un documento volto ad identificare il rapporto tra il cittadino e l’RSA V. Chiarugi.

Essa costituisce un patto tra residente e struttura tramite il quale la RSA si impegna a garantire la qualità dei servizi tutelando così residenti e familiari da eventuali inadempienze.

Questo documento contiene gli standard di qualità dei servizi offerti, i progetti di miglioramento ed individua gli strumenti di tutela per residenti e familiari.

E’ inoltre utilizzata come strumento di gestione nell’ambito del Sistema Qualità monitorando annualmente gli standard indicati.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA (PQ 05 Manuale Qualità)

La Fondazione Centro Residenziale V. Chiarugi è convenzionata con l’Azienda USL Toscana Centro ed accoglie 120 anziani tra vitalizi e temporanei, di cui 119 non autosufficienti e 1 autosufficiente. Accoglie inoltre 16 diurni di cui 8 autosufficienti e 8 non autosufficienti.

Fra i residenti non autosufficienti 21 sono persone affette da demenza con disturbi cognitivo-comportamentali.

Nel Padiglione adiacente e collegato alla RSA (Padiglione Pagliai) sono disponibili 5 appartamenti protetti nei quali è possibile accedere tramite acquisto di usufrutto o tramite affitto e 1 grande appartamento, con accesso esclusivamente privato, destinato ad 8 persone autosufficienti (Comunità Residenziale).

La Struttura è situata nei pressi della zona sportiva di Empoli, in via Guido Monaco 23, a dieci minuti dal centro, adiacente alla fermata dell’autobus di linea.

Tel: 0571/590219

0571/591770

Fax: 0571/993486

e-mail info@rsachiarugi.it

www.rsachiarugi.it

<https://www.facebook.com/rsachiarugi>

BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE VINCENZO CHIARUGI (Cap 1 Manuale Qualità)

Nel 1899 la fratellanza della Misericordia, con l’aiuto di un gruppo di empolesi che si era costituito in Comitato per erigere un monumento in memoria dell’illustre concittadino Vincenzo Chiarugi, decise di dar luogo ad un Ospizio per anziani sotto il nome di Vincenzo Chiarugi.

Nel corso del secolo il vecchio Ospizio si è trasformato in Centro Residenziale, cambiando la sede da via Livornese, a via Puccini, a via A. di Cambio, fino all’attuale collocazione in via Guido Monaco, inaugurata il 24 Ottobre 1965.

Nel 2000, per volontà della Misericordia di Empoli, è stata costituita in “FONDAZIONE CENTRO RESIDENZIALE VINCENZO CHIARUGI” organizzazione no-profit, con personalità giuridica di

diritto privato, per dotare di autonomia operativa il settore dell'assistenza residenziale, prima gestito direttamente dallo stesso Ente fondatore.

VALORI DI RIFERIMENTO (Cap. 06 Manuale Qualità)

Solidarietà: condividere la sofferenza, si esprime attraverso azioni concrete volte al sostegno morale e materiale.

Sussidiarietà: far fronte ai bisogni che non vengono soddisfatti dalle strutture pubbliche.

Rispetto della persona: riconoscere la dignità umana in ogni situazione, sostenere moralmente e spiritualmente i residenti in ogni fase della loro vita.

Equità - uguaglianza: garantire un trattamento equo a tutti gli ospiti.

Personalizzazione: soddisfare i bisogni sulla base della valutazione delle necessità specifiche.

Rispetto della vita: rifiuto di qualsiasi forma di eutanasia attiva o passiva, esclusione di pratiche di accanimento terapeutico.

Partecipazione: informare e favorire l'intervento attivo degli assistiti sui fatti di interesse personale e comune per il miglioramento del servizio.

Familiarità/appartenenza: soddisfare il bisogno di affettività dei residenti e proporsi come punto di riferimento e di sostegno per i parenti.

Competenza/professionalità: fornire un servizio di qualità attraverso un elevato grado di competenza professionale del personale ottenuto mediante percorsi di formazione continua.

Qualità: migliorare la soddisfazione dei residenti e il loro stato di salute nei limiti concessi dalle tecnologie, dalle risorse disponibili e dai bisogni degli utenti.

Efficacia/efficienza: raggiungere gli obiettivi prefissati attraverso l'ottimizzazione delle risorse umane e delle attrezzature disponibili.

Valorizzazione del lavoro: riconoscere il lavoro degli operatori come strumento di sviluppo della personalità umana.

Territorialità: ricercare una piena integrazione nel contesto territoriale, valorizzare l'opera preziosa del volontariato.

MODALITÀ DI ACCESSO

La RSA è convenzionata con la ASL Toscana Centro, perciò al Centro Diurno è possibile accedere sia privatamente che con autorizzazione ASL.

I costi giornalieri per l'accesso in forma privata sono i seguenti:

- Permanenza la Centro Diurno € 40,00
- Cena (facoltativa) € 6,00
- Trasporto andata e ritorno presso il proprio domicilio (facoltativo) € 10,00

CENTRO DIURNO

Il servizio di Centro Diurno rivolto a persone anziane presso la RSA "Vincenzo Chiarugi" è attivo dall'anno 2000, aggregato ai servizi residenziali della struttura.

Nell'atto autorizzativo della RSA è sempre stato incluso anche il Centro Diurno, fin dall'inizio della sua attività e, con il Decreto di accreditamento del 2010, sia la RSA che il Centro Diurno sono stati accorpati nello stesso documento.

Fino a pochi anni fa i posti venivano integralmente utilizzati dalla Azienda USL in convenzione. Solo in tempi più recenti è possibile accedervi anche privatamente.

Con l'accreditamento del 2022, che prevede due distinti Decreti fra il servizio residenziale e quello semiresidenziale, per il Centro Diurno è stata inoltrata istanza di accreditamento ex novo per ottemperare a tali disposizioni, anche se attivo e convenzionato ormai da oltre vent'anni.

Resta comunque un Centro Diurno aggregato alla RSA per cui alcuni documenti (es. procedure, protocolli...) del Centro Diurno si trovano compresi in quelli della RSA, salvo specifiche proprie

Al Centro Diurno della Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi" della Misericordia di Empoli possono accedere giornalmente 16 utenti (8 autosufficienti e 8 non autosufficienti), sia in forma privata che con autorizzazione della Azienda USL Centro Toscana.

Sono accolte persone senza gravi problemi assistenziali, né immobilizzate, né con disturbi cognitivo/comportamentali.

Il Centro Diurno è un Centro Diurno Integrato ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

I servizi a disposizione degli ospiti del Centro Diurno sono:

- Merenda della mattina
- Pranzo
- Merenda del pomeriggio
- Attività ricreative
- Terapia occupazionale
- Animazione
- Fisioterapia
- Supervisione infermieristica
- Somministrazione terapia
- Gestione incontinenza

Non sono compresi i servizi di lavanderia e parrucchiere.

Gli spazi a disposizione per gli utenti diurni sono quelli del piano terra in comune con gli altri residenti della RSA e la stanza relax di uso esclusivo.

CARATTERISTICHE DEL PIANO TERRA

Il piano terra, adibito principalmente a soggiorno, è dedicato agli ospiti residenti e a quelli del Centro Diurno.

È presente inoltre una saletta relax con poltrone per permettere il riposo degli ospiti che frequentano il Centro Diurno.

SPAZI PRINCIPALI:

- Refettorio per ospiti in grado di alimentarsi autonomamente
- Portineria e atrio ingresso
- Salone soggiorno in comunicazione con ampio giardino
- Stanza abbracci e colloqui
- Saletta relax diurno
- Cappella
- Giardino
- Cucina
- Guardaroba
- Magazzino
- Stanza parrucchiere uomo/donna
- Ufficio RSPP
- Amministrazione
- Ufficio tutor residenti

- Ufficio Direzione

ALIMENTAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato a società esterna e i pasti vengono preparati nella cucina della struttura seguendo un menù (estivo ed invernale) stabilito dalla dietista della società stessa avendo una accurata attenzione per le norme HACCP.

I menù sono aderenti alle necessità dei residenti nel rispetto delle “linee guida per una sana alimentazione” dell’INRAN Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione.

Per residenti con particolari prescrizioni dietetiche vengono preparati cibi specifici (dieta per diabetici, dieta iposodica, dieta ipo/iperproteica).

Per residenti che si alimentano con difficoltà vengono preparati e serviti pasti per disfagici utilizzando l’omogeneizzatore in dotazione alla cucina.

Per i residenti del Nucleo Cognitivo-Comportamentale sono a disposizione prodotti specifici per spuntini ad orario variabile.

ORARIO DEI PASTI

Gli utenti che afferiscono al Centro Diurno usufruiscono del pranzo, mentre non è prevista cena e colazione.

Il pranzo viene servito dalle ore 11.45 alle ore 13.00.

A metà mattinata e nel pomeriggio vengono servite merenda e bevande fresche o calde in base alla stagione, per favorire una corretta idratazione.

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

L’assistenza all’ospite si avvale del principio della personalizzazione dell’intervento nel tentativo di stimolare e mantenere il più a lungo possibile l’autonomia della persona.

L’assistenza personalizzata viene realizzata grazie al Piano di Assistenza Individuale (PAI) alla cui stesura contribuiscono varie figure professionali (referenti di reparto, socio-sanitari, infermieri, caposala, fisioterapisti) e si concretizza in interventi specifici per il soddisfacimento dei bisogni del residente oltre che nel rispetto delle sue abitudini.

Da anni la Struttura utilizza una metodologia per la misurazione del Benessere di ogni singolo residente e questo aspetto è assolutamente integrato con il piano di assistenza che, nella nostra realtà, prende il nome di PABI (Piano di Assistenza e Benessere Individuale).

ASSISTENZA MEDICA

I residenti sono seguiti dai rispettivi medici curanti (MMG¹).

Ognuno di loro svolge attività ambulatoriale all’interno della Struttura nell’ambito del progetto di assistenza programmata per residenti non autosufficienti della Regione Toscana e, salvo richieste di visita per problemi di salute acuti, il loro accesso in Struttura è subordinato dal numero di residenti seguiti (minimo un accesso mensile ogni 5 assistiti).

Come indicato dalla Delibera regionale 364 del 22/05/2006, qualora si presenti la necessità, i medici in visita sono a disposizione anche per gli ospiti non compresi fra i propri assistiti.

In ogni caso ogni medico si recherà alla Fondazione Centro Residenziale V. Chiarugi su chiamata del personale infermieristico per la valutazione dei suoi assistiti.

¹ Medico di medicina generale

Il medico curante è rintracciabile dalle h. 08.00 alle h. 20.00 nei giorni feriali e dalle 08.00 alle 10.00 nei giorni prefestivi, salvo diverse disposizioni nazionali o regionali. Nei giorni festivi, prefestivi (parziali o totali) e nelle ore notturne, o comunque quando il medico curante non è in servizio, il riferimento per il personale infermieristico è la guardia medica. Per i casi urgenti il riferimento è il 112.

Qualora il medico reputi necessario che il suo assistito effettui una visita specialistica o si sottoponga ad un esame strumentale, questi vengono effettuati all'esterno della struttura nell'ambito dei servizi che la ASL fornisce ad ogni cittadino.

I MMG utilizzano, per l'aggiornamento della terapia dei loro assistiti all'interno della RSA, un software messo a disposizione dalla Fondazione.

La struttura è convenzionata con l'Azienda USL Toscana Centro per le prestazioni specialistiche di un medico geriatra per attività di consulenza per ospiti con disturbi cognitivo-comportamentali.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Nella struttura opera una équipe di Infermieri che garantiscono la presenza per tutte le 24 ore.

I principali servizi infermieristici previsti per gli ospiti del Diurno sono:

- Somministrazione delle terapie prescritte dal medico.
- Interventi sanitari di emergenza-urgenza.

L'infermeria è dotata di attrezzature acquisite direttamente dalla struttura e messe a disposizione anche dei medici in visita ai loro assistiti.

Tra le attrezzature in dotazione:

- DAE
- Monitor cardiaco.
- Saturimetro.
- Aspiratore.
- Elettrocardiografo a 12 derivazioni.
- Sedia pesa-persone.

ATTIVITÀ RICREATIVA ED ANIMAZIONE

Sono presenti nella struttura 3 animatori che, con l'eventuale aiuto di gruppi di volontariato e degli stessi operatori, coinvolgono in attività ricreative gli ospiti.

PRINCIPALI ATTIVITA' RICREATIVE

- Feste nel salone (ballo, recite, concerti, ...)
- Giochi di società
- Incontri, uscite organizzate
- Musicoterapia
- Cinema
- Biblioteca
- Partecipazione ad eventi teatrali, cinematografici, musicali
- Coro

TERAPIA OCCUPAZIONALE

La Terapia Occupazionale per i residenti si basa su attività semplici di vita quotidiana svolte dal personale socio sanitario ai vari piani e in attività di tipo creativo organizzate dagli animatori. In questo quadro si inserisce il Progetto Recupero Anziani, attuato giornalmente dal personale socio sanitario in servizio. Tale programma prevede uscite esterne ed attività ricreative all'interno della struttura.

ATTIVITÀ FISIOTERAPICA

Il gruppo fisioterapico si compone di 4 fisioterapisti e le attività fisioterapiche, direttamente correlate alle attività di terapia occupazionale, sono tenute nella palestra della struttura (al piano secondo del Modulo Pagliai) tutti i giorni esclusi i festivi e due volte alla settimana vengono svolte attività di ginnastica di gruppo durante la mattina, nel salone del piano terra.

Gli interventi riguardano generalmente il recupero e/o il mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse.

Nella palestra della struttura, in orari durante i quali gli ospiti sono occupati in attività diverse, i fisioterapisti, possono effettuare, previa valutazione e richiesta accompagnata da certificato del medico curante, attività fisioterapica di mantenimento, senza ausilio di macchinari, per persone ultrasessantacinquenni esterne e per periodi limitati.

ASSISTENZA MORALE E RELIGIOSA

La presenza di due Suore della "Congregazione Suore Orsoline della Sacra Famiglia" garantisce, per coloro che lo desiderano, l'assistenza morale e religiosa Cristiana Cattolica.

La Struttura è comunque aperta a qualunque credo religioso e mette a disposizione dei residenti che lo desiderano i propri spazi per seguire la propria fede.

La struttura dispone di una Cappella ampia con ingresso anche dall'esterno che consente un facile accesso anche alla popolazione residente nella zona.

Ogni giorno, il Sacerdote della vicina Parrocchia, celebra la S. Messa nella Cappella per i residenti della RSA.

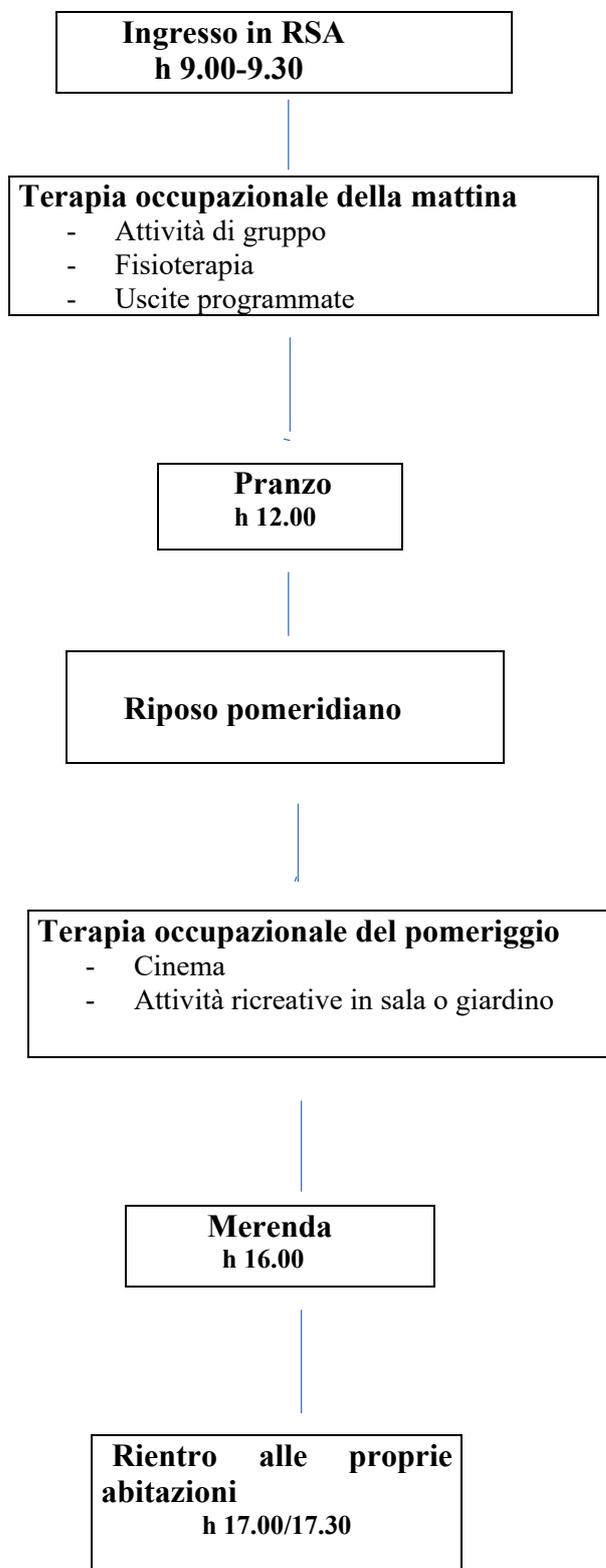
Sono inoltre disponibili due locali per il commiato dei defunti.

SERVIZIO DI TRASPORTO

La Fondazione Centro Residenziale V. Chiarugi effettua con mezzi propri (auto e mezzi attrezzati) i servizi di:

- trasporto ospiti del centro diurno (se richiesto)
- consegna campioni laboratorio analisi.
- ritiro referti esami strumentali.
- uscite programmate con animatori e volontari.

SCHEMA GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO DEL CENTRO DIURNO



ORGANI **(PQ 08 Manuale Qualità)**

La gestione della Fondazione è ripartita tra il Consiglio di Amministrazione, composto da un numero minimo di sette membri, fra i quali il Presidente, con possibilità di arrivare a nove, nominato dall'Ente Fondatore Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Empoli ed il Direttore Generale al quale è affidata la gestione operativa della Fondazione.

IL CDA resta in carica cinque anni, ha tutti i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Fondazione, nessuno eccettuato od escluso (vedasi Statuto approvato in data 6 febbraio 2023 artt. Da 7 a 15 compresi).

DIRETTORE GENERALE

La Fondazione, per realizzare le linee programmatiche individuate dal Consiglio di Amministrazione, si avvale di un Direttore Generale al quale è demandata la responsabilità della gestione operativa della Fondazione. Svolge le funzioni di direzione sul personale dipendente della Fondazione e presiede a tutte le attività di gestione, coordinando le attività degli organi sottoposti. Dà attuazione alle linee di sviluppo, strategiche e di gestione tracciate dal CDA. Il Direttore Generale coordina l'attività del personale dipendente quale datore di lavoro ai sensi del D.lgs nr.81/08 ed eventuali modificazioni ed integrazioni (vedasi Statuto approvato in data 6 febbraio 2023 art.16).

ASSISTENZA AMMINISTRATIVA

Il personale amministrativo, l'unità, presente due volte alla settimana, garantisce il disbrigo delle pratiche amministrative:

- Registrazione fatture
- Registrazione pagamenti fatture e banche
- Altri adempimenti amministrativi occasionali.

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Il servizio è garantito da un operatore dal lunedì al venerdì, l'operatore si occupa di :

- Dare informazioni
- Domande di ammissione
- Dimissioni
- Rapporti con il servizio sociale per quanto riguarda le ammissioni
- Gestione retta
- Custodia valori

SERVIZIO TUTOR RESIDENTI

Viene garantito da un operatore presente la mattina di tutti i giorni feriali e il lunedì pomeriggio. L'operatore ha il compito di vigilare sul rispetto dei diritti dei residenti e di raccogliere eventuali reclami o segnalazione. L'operatore si occupa anche:

- Rapporti con ADS e Tutori
- Rinnovo carte d'identità
- Cambio residenza ospiti
- Cambio medico di base

- Adempimenti elettorali.

RUOLO DEL VOLONTARIATO

La Fondazione Centro Residenziale V. Chiarugi promuove la presenza dei volontari da inserire nelle attività ludiche e di socializzazione..

Anche il Presidente ed i componenti del Consiglio della Fondazione operano a titolo volontario, garantendo il rispetto della Mission e dei valori di riferimento.

TARIFFE

L'accesso al Diurno può essere fatto in convenzione con l'USL oppure privatamente rivolgendosi direttamente alla RSA.

Per accessi con autorizzazione USL l'ospite paga 25,00 euro al giorno, cifra che può essere anche minore con presentazione di ISEE.

Il costo per un accesso privato è di 30,00 euro al giorno per persona autosufficiente; di 40,00 euro per persona non autosufficiente.

A queste cifre vanno aggiunti 5,00 euro se la Fondazione si occupa anche del trasporto A/R dell'ospite.

SERVIZI OPZIONALI A PAGAMENTO

- Pedicure
- Farmaci di fascia C (acquistati dalla Fondazione c/o farmacia di riferimento)
- Materiale sanitario non mutuabile
- Trasporto per Centro Diurno.

ALCUNI CONSIGLI PER UTENTI E PARENTI

AMMINISTRAZIONE

Per gli ospiti del Centro Diurno il pagamento della retta è anticipato al momento dell'ingresso per una mensilità o porzione di essa in base al periodo di permanenza previsto.

Per i mesi successivi il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese in corso e può avvenire mediante bonifico bancario sulle coordinate bancarie della RSA, con bollettino di conto corrente postale oppure direttamente alla cassa della struttura.

In caso di dimissioni volontarie anticipate rispetto alla data concordata l'utente dovrà corrispondere la retta anche dal giorno della dimissione fino a quello concordato.

VISITE DEI FAMILIARI AGLI OSPITI

L'orario delle visite agli ospiti è libero dalle 7:30 alle 20:30 ma deve tener presenti le esigenze degli anziani.

Al fine di tutelare la privacy degli altri residenti, in particolari momenti della giornata o per particolari necessità assistenziali, i visitatori possono incontrare il residente nella saletta attigua alla portineria, dopo aver avvisato il personale.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Fondazione, per garantire l'ammissione e l'assistenza agli ospiti, ha necessità di conoscere i dati personali e riguardanti la salute, oltre ai dati relativi ai familiari e/o agli altri soggetti ai quali fare riferimento per la tutela della persona.

Il trattamento dei dati viene disciplinato secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

COMUNICAZIONE CON OSPITI E PARENTI

- Le comunicazioni sanitarie (invii al pronto soccorso, seri problemi sanitari) sono effettuate dal personale infermieristico.
- Le comunicazioni alberghiere (richieste ospiti, mancanza di vestiario etc.) sono effettuate dal personale operante nel piano dove la persona risiede.
- Altri tipi di comunicazione vengono effettuate dall'addetto URP, dalla tutor o dalla Direzione.

PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO (Cap 10 Manuale Qualità)

La Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi" è impegnata in una costante attività volta al miglioramento della soddisfazione dei propri residenti attraverso tre principi fondamentali, che costituiscono gli impegni della struttura verso i propri clienti:

- Aumentare la garanzia sul livello del servizio erogato alle persone anziane
- Personalizzare il servizio offerto in base ai bisogni individuali della persona anziana
- Innovare l'offerta di prestazioni e servizi sulla base dell'evoluzione dei bisogni del mercato

A questi tre aspetti si aggiungono i miglioramenti strutturali messi in atto costantemente nel tempo.

FORMAZIONE DEL PERSONALE (Cap 07 Manuale Qualità)

La Fondazione attua un piano di formazione continuo per il personale, al fine di sviluppare le capacità e le potenzialità dei singoli operatori, per essere all'avanguardia nelle metodiche assistenziali specifiche della persona anziana.

Tale programma si basa sulla partecipazione di operatori, di varie qualifiche, a seminari, convegni e sulla organizzazione di eventi formativi interni, in collaborazione con altre RSA della zona e col Centro Formazione della Azienda USL.

Sono attivi gruppi di miglioramento su argomenti specifici.

MODALITÀ DI TUTELA E VERIFICA (PQ 07 Manuale Qualità)

POLITICA DELLA QUALITÀ (Cap.00 Manuale Qualità)

La Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi", mediante l'applicazione del Sistema Qualità, attua sistemi di valutazione volti al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata anche attraverso la conoscenza dei livelli di soddisfazione dei residenti, delle loro famiglie, degli operatori.

I processi principali (assistenza socio- sanitaria, assistenza sanitaria, gestione alberghiera, fisioterapia e animazione) vengono valutati annualmente sulla base di dati relativi ad una serie di indicatori e indici significativi che tengono conto della qualità dell'assistenza sia di base che infermieristica.

Alcuni degli standard che riteniamo significativi di buona assistenza e che quindi misuriamo e ci adoperiamo per mantenere sempre sono i seguenti:

- Lesioni da compressione insorte durante la degenza in struttura < 5% del totale di tutte le persone accolte annualmente

- Cateteri vescicali a permanenza < 15% del totale di tutte le persone accolte annualmente
- Almeno 25 eventi mensili di animazione

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEI RISCHI (SQUADRA ANTINCENDIO) (PQ 03 Manuale qualità)

Presso la Fondazione è presente un RSPP interno ed è istituita una squadra antincendio appositamente formata per fronteggiare le emergenze in caso di incidenti e calamità che coinvolgono la struttura, allo scopo di salvaguardare la salute e l'incolumità dei residenti.

PROTOCOLLO GESTIONE RECLAMI (PQ 09 Manuale Qualità)

La gestione dei reclami viene regolamentata da una apposita procedura.

La figura incaricata della raccolta dei reclami verbali è il Tutor residenti.

Altri referenti possono essere:

- Responsabile di nucleo del Piano Terra
- Caposala e coordinatore infermieristico
- Infermieri in servizio

I reclami scritti possono essere di tipo ANONIMO oppure FIRMATI.

Questi possono essere inviati alla Struttura tramite mezzo postale (via G. Monaco, 23-50053 Empoli), tramite mail (info@rsachiarugi.it), tramite colloquio telefonico con la Tutor (0571/590219) oppure tramite una cassetta di raccolta collocata in portineria.

In questo caso la visione è del Tutor residenti che informa la Direzione.

I reclami di una certa entità vengono riportati in un registro apposito conservato dal responsabile del Sistema Qualità.

PROTOCOLLO GESTIONE SUGGERIMENTI (PQ 03 Manuale Qualità)

La disponibilità ad ascoltare e valutare segnalazioni e suggerimenti è massima e si avvale, oltre che di un sistema per la raccolta e l'analisi dei reclami (vedi protocollo apposito), di figure che possono essere contattate in orario di servizio quotidianamente (Direzione, Responsabile dei servizi, Caposala, Responsabile di nucleo, Tutor).

Tale piano prevede:

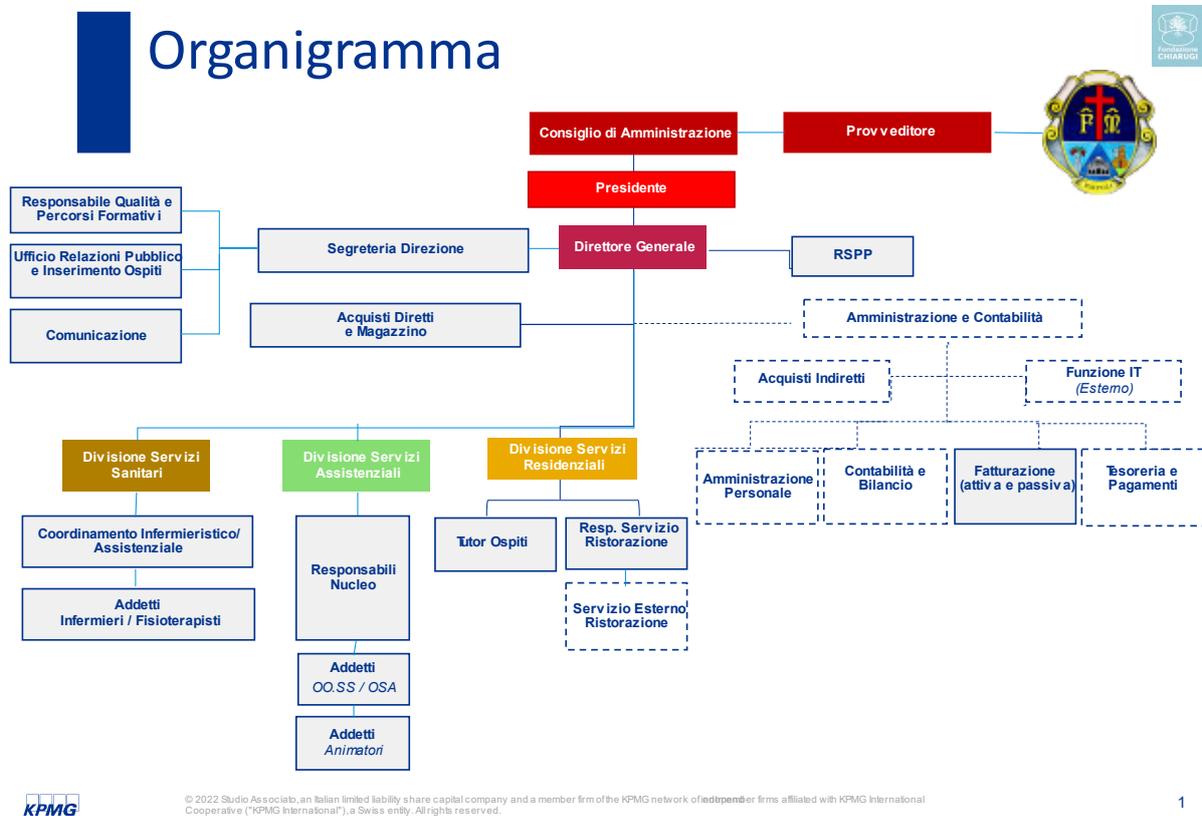
- 1) Incontro annuale presso la Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi" con parenti e utenti del Centro Diurno, alla presenza dei responsabili della Struttura.
- 2) Incontro con i parenti e utenti del Centro Diurno alla presenza dei responsabili della Struttura e del piano terra, in caso di problematiche urgenti emerse.
- 3) Consegna e valutazione esito di un questionario per la soddisfazione del cliente esterno ai residenti e loro familiari con cadenza biennale.
- 4) Consegna e valutazione esito di un questionario per la soddisfazione del cliente interno con cadenza biennale.
- 5) I residenti, tramite il Comitato di rappresentanza interno, hanno il diritto/dovere di fornire alla Tutor segnalazioni su disservizi e fornire proposte e suggerimenti per la migliore realizzazione di servizi.

Il piano degli incontri e le figure dei responsabili che vi partecipano, possono anche variare in base alle necessità e programmi della struttura.

CONSULTAZIONE PROTOCOLLI E ISTRUZIONI OPERATIVE

Le attività principali sono descritte in procedure ed istruzioni operative consegnate agli operatori e revisionate frequentemente, consultabili da chiunque ne faccia richiesta. Tali documenti, che valgono sia per Centro residenziale che per il Centro Diurno, possono essere visionati accedendo in struttura e concordando un appuntamento con il responsabile del sistema gestione Qualità Dott. Tiezzi Michele.

ORGANIGRAMMA



INDICE

Pag. 1	Ubicazione della struttura Breve storia della fondazione “V. Chiarugi”
Pag. 2	Valori di riferimento Modalità di accesso Centro diurno
Pag. 3	Caratteristiche del piano terra
Pag. 4	Alimentazione Assistenza socio-sanitaria Assistenza medica
Pag. 5	Assistenza infermieristica Attività ricreativa ed animazione
Pag. 6	Terapia occupazionale Attività fisioterapica Assistenza morale e religiosa Servizio di trasporto
Pag. 7	Schema giornata tipo dell’utente del Centro Diurno
Pag. 8	Organi Direttore generale Assistenza amministrativa Servizio relazione con il pubblico (URP) Servizio tutor residenti
Pag. 9	Ruolo del volontariato Tariffe
Pag. 10-11	Alcuni consigli per utenti e parenti Comunicazione con ospiti e parenti Programmi di miglioramento Formazione del personale Modalità di tutela e verifica
Pag. 12	Organigramma
Pag. 13	Indice