GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

Organizzazione e Gestione dei Servizi RSA Zaffiro Udine

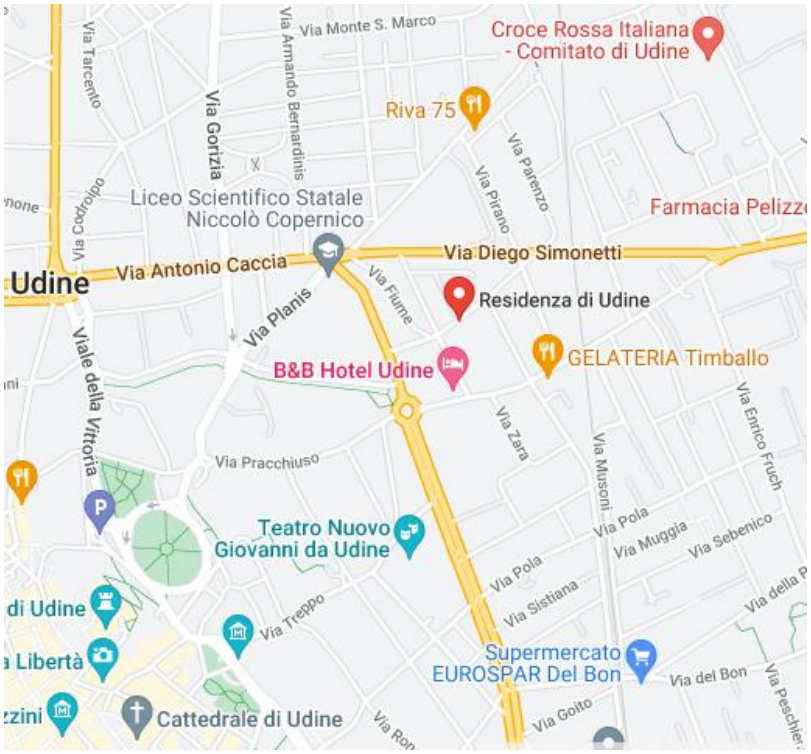
Rev02

RSA Zaffiro Udine

Contatti

ZAFFIRO UDINE
Indirizzo: Via Umago, 13 – 33100 Udine (Ud)
Telefono: +39 0432 814811
Fax: +39 0432 814810
E-mail: udine@gruppozaffiro.it
Sito internet: www.gruppozaffiro.it

Dove siamo



Come raggiungere la struttura

In auto: a solo 13 minuto da uscita autostradale Udine Sud.
Guidare per 4 min (3,2 km) da Uscite SS676-Tangenziale Sud e Via Lumignacco a Udine
Prendere Viale Konrad Adenauer e Via del Partidor in direzione di Viale Palmanova per 3 min (2,3 km)
da Viale Palmanova, prendere Viale Trieste in direzione di Via Umago

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

GIORNO DI INGRESSO E DOCUMENTI DA CONSEGNARE

All' accoglimento del Paziente nel reparto sarà presente una equipe multidisciplinare presenziata dal Medico di reparto e dal Responsabile del Governo assistenziale.
Il Paziente o il parente verranno invitati a sottoscrivere il modulo di consenso informato al ricovero.
Ogni accesso avviene in costante collaborazione con i reparti ospedalieri e con l'obiettivo di mantenere la massima occupazione dei posti letto in RSA sempre per il periodo dettato dalla convenzione con ASUFC.

PROCESSO DI PRESA IN CARICO E CURA

Il processo assistenziale inizia dalla presa visione della documentazione sanitaria del Paziente ed è finalizzato all' elaborazione dell'anamnesi medica, infermieristica - tutelare, riabilitativa e psicosociale educativa. Le figure professionali che intervengono in questa fase sono: medico, infermiere, OSS, fisioterapista, educatore e vengono fissati degli obiettivi alla dimissione con data già prevista.
L' RSA adotta la compilazione della cartella clinica in formato elettronico con modalità informatiche utilizzando il programma Zucchetti Healthcare.

ALLONTANAMENTO DAL REPARTO

Ogni Paziente sarà dotato di braccialetto identificativo. È possibile allontanarsi dal reparto solo previa segnalazione al personale medico o infermieristico dandone indicazione e purché avvenga all' interno del edificio. È consentito allontanarsi oltre i confini del Padiglione solo a fronte di una dimissione o di un permesso autorizzato. In caso di allontanamento non segnalato, il personale sanitario sarà tenuto ad attivare la procedura aziendale per la gestione del caso.

ASSENZA TEMPORANEA

In relazione alla particolare tipologia dei casi seguiti, il progetto riabilitativo individuale prevede anche prove di domiciliazione se richiesto dai parenti e previa consultazione e approvazione da parte del medico di reparto.

DIMISSIONE

La data di dimissione viene confermata al Paziente e ai suoi Familiari nell' ultima settimana di degenza. Il giorno di dimissione vengono forniti i Farmaci per sopperire al fabbisogno nel primo periodo dalla dimissione in attesa di attivazione del MMG. Qualora sia necessario l'uso dell'ambulanza per il rientro al proprio domicilio tale prenotazione è a carico dell' RSA secondo percorso distrettuale se il Paziente è allettato. Per tutti gli altri Pazienti il servizio può venire svolto dall' RSA ma a carico del Paziente. Tutte le informazioni sono sempre disponibili rivolgendosi al servizio di segreteria.

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

DECESSO

Il medico terrà costantemente aggiornati i famigliari nei momenti critici di cura e, in caso di decesso del Paziente, si preoccuperà di comunicare l'evento, se possibile in un incontro di persona. I familiari potranno immediatamente recarsi presso la RSA (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie. Il personale ponendo particolare cura e rispetto del defunto, trasporterà la salma nell'apposito locale al piano terra ma non potrà provvedere alla sua vestizione in quanto è compito dell'impresa funebre scelta dalla famiglia. La salma, decorso il periodo di osservazione e composta nel locale al piano terra della Struttura, rimarrà sempre accessibile ai familiari e all'Impresa funebre scelta fino alla celebrazione delle esequie. La Struttura mette a disposizione tutta la documentazione necessaria per legge.

CERTIFICATO DI DEGENZA

Il Certificato di Degenza può essere richiesto durante la degenza al Personale di segreteria.

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

I soggetti aventi diritto e/o legittimati, al momento della dimissione o in qualsiasi successivo momento, possono richiedere il rilascio di copia della cartella clinica effettuando la richiesta in forma scritta presso la segreteria tramite modulo che verrà fornito.
Entro 30 giorni di calendario verrà rilasciata la cartella in formato cartaceo da ritirare presso la segreteria del RSA.

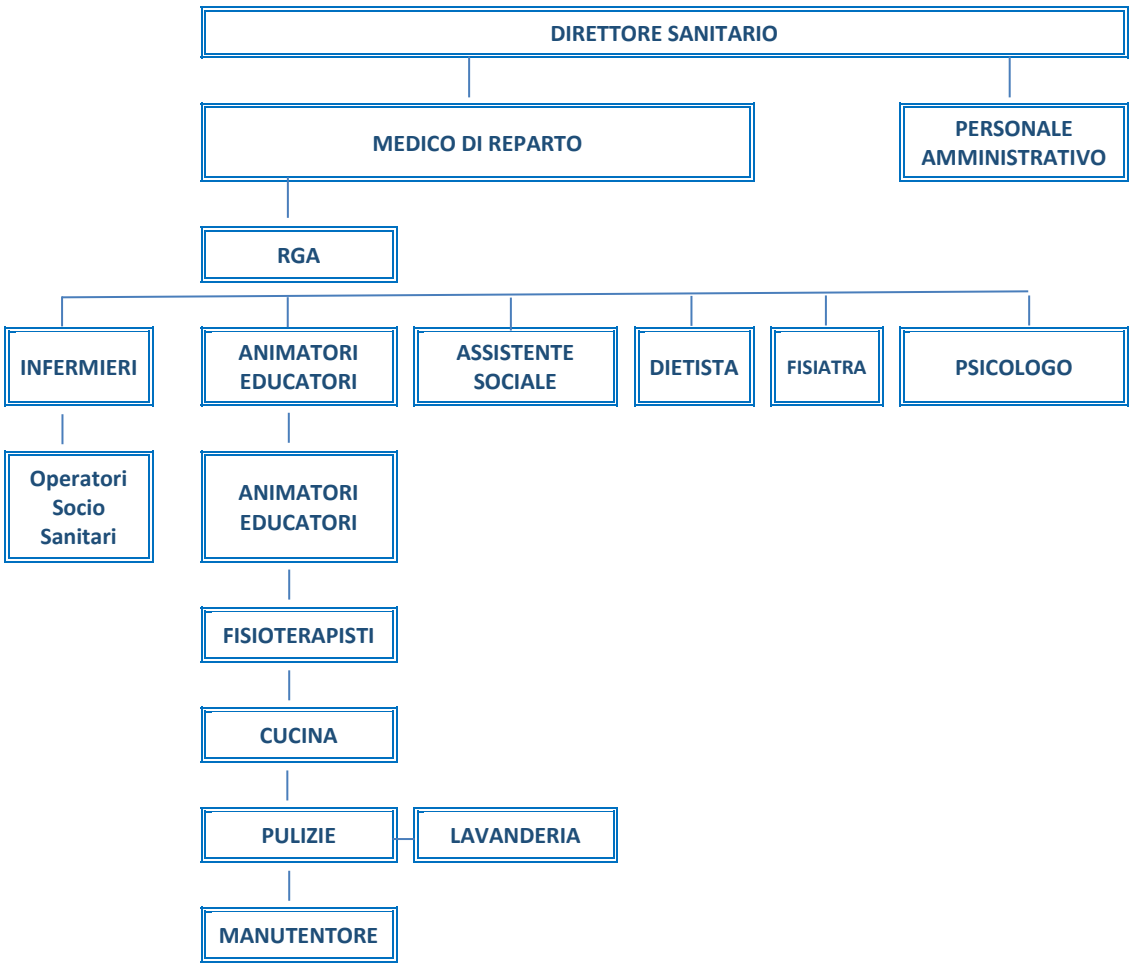
LE VISITE AL PAZIENTE

L' RSA è aperta tutti i giorni dalle 11:00 alle 19:00, nei restanti orari l'accesso è regolamentato e consentito solo previo accordo con la Direzione di Struttura. In caso di situazione clinica critica l'accesso ai reparti in orario diverso può essere accordato o dai medici di Struttura o dal personale infermieristico.
L'ingresso è regolamentato da utilizzo di mascherina chirurgica e lavaggio antisettico delle mani in ottemperanza normativa in materia di Covid19.

Per le visite ai propri cari è consigliato tenere in considerazione le esigenze di tutti i Pazienti e la particolare delicatezza degli orari dedicati alle attività di igiene personale, medicazione, riposo pomeridiano, delle attività quotidiane di pulizia delle stanze, nonché la somministrazione dei pasti. Al fine di garantire la corretta distribuzione del pasto sarà richiesto a tutti i visitatori di non transitare o sostare nel corridoio e/o nei pressi del carrello vitto. Pertanto coloro che saranno già presenti verrà posto invito ad accomodarsi negli spazi individuati.
Qualora le condizioni cliniche lo permettano, si invitano i Pazienti a consumare il pasto nel salone principale.
Si ricorda che le sopradescritte situazioni potranno subire restrizioni qualora si dovesse ritenere necessario e l'ufficio amministrativo provvederà a darne pronta comunicazione tramite e-mail o telefonica in caso di assenza di indirizzo di posta elettronica.

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

ORGANIGRAMMA CON LIVELLI DI RESPONSABILITA'



GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

I SERVIZI DELLA RESIDENZA

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale, identificato anche da apposito tesserino di riconoscimento riportante nome e ruolo, è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione. Gli Operatori Socio Assistenziali provvedono ad aiutare il Paziente nel soddisfare i seguenti bisogni:

- igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata, in base all'esigenza personale di ciascuno;
- bagno completo (svolto settimanalmente, in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche);
- cambio della biancheria personale;
- rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità del Paziente;
- accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffé, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per paziente con particolari problematiche;
- accompagnamento di pazienti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- cambio dei prodotti monouso (presidi per assorbenza, ecc.) ai pazienti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- monitoraggio e segnalazione del ritmo delle funzioni naturali dei pazienti e compilazione di apposita scheda.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni fisiche e di umore dei pazienti e comunica all'Infermiere eventuali modifiche. Lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. É indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché il paziente ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento del Operatore aiuterà il Paziente a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dei pazienti che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori. Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Pazienti.

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore. Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area infermieristica:

- terapia farmacologica: l'Infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica rispettando gli orari prestabiliti;
- viene garantita l'alimentazione attraverso sondino naso-gastrico o PEG secondo prescrizione medica;
- medicazioni: dopo aver valutato assieme al medico di reparto, l'Infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, LDP;
- programmazione di visite esterne ed esami: quando necessario, su richiesta dal medico si prenotano consulenze;
- eventuale prenotazione del trasporto con mezzo idoneo;
- vengono garantiti i prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc.;
- collaborazione con MMG e consulenti specialisti;
- posture e mobilizzazioni: in collaborazione con i Fisioterapisti, gli Infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di materiale necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli Infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilizzazione per pazienti a rischio di lesioni da decubito e le alzate;
- bisogni primari del paziente: tali bisogni vengono soddisfatti in collaborazione diretta con gli Operatori Assistenziali;
- educazione sanitaria: gli Infermieri sorvegliano l'attività assistenziale affinché vengano usate tecniche e metodologie corrette applicando procedure, protocolli, linee guida;
- accoglimento: all'ingresso del Paziente l'Infermiere si occupa dell'accoglimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura. Ove necessario si occupa di informare/educare il Paziente stesso ed i parenti sulle regole di comune convivenza;
- approvvigionamento: a cadenze prestabilite l'Infermiere si occupa di rifornire il materiale necessario nel proprio reparto (farmacia, magazzino, cancelleria, materiale monouso). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione;
- inserimento e formazione del personale assistenziale: l'Infermiere partecipa all'inserimento dei neoassunti ed alla formazione per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

SERVIZIO MEDICO

Il medico di reparto assicura al proprio assistito il complesso di prestazioni, ivi compresa la disponibilità diurna, mentre quella notturna viene garantita dai servizi di guardia medica con supervisione e controllo del direttore sanitario.

Il personale Medico riceve i famigliari, su appuntamento, dal Lunedì al Venerdì dalle 14:00 alle 16:00

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il fisioterapista fornisce le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia dei Pazienti al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorarne le residue capacità del soggetto.

Il servizio di riabilitazione è garantito dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Il servizio è svolto da personale in possesso di Laurea in Professioni sanitarie della riabilitazione/fisioterapia. Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:

- collaborazione con il medico di reparto e il fisiatra nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo dei pazienti e, al bisogno, nella rivalutazione degli obiettivi;
- collaborazione con il personale infermieristico ed assistenziale nell'individuazione dei bisogni riabilitativi dei pazienti;
- collaborazione con il servizio di animazione nell'identificazione dei pazienti che possono partecipare alle attività di animazione;
- istruzione degli Operatori Assistenziali sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione ed utilizzo di ausili per la postura, i trasferimenti e la prevenzione delle lesioni da decubito;
- attività di mobilizzazione articolare passiva a letto per la prevenzione delle retrazioni muscolo tendinee ed articolari per i pazienti individuati;
- attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome da immobilità;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata: rinforzo muscolare, kinesi passiva, attivo-assistita ed attiva, rieducazione funzionale, elettroterapia antalgica ed elettro stimolazione;
- valutazione delle necessità e della tipologia di ausili in collaborazione con il medico e fisiatra, gli Infermieri e gli Operatori Assistenziali;

- colloqui con i Familiari dei pazienti e con gli stessi per informazioni sia durante il trattamento che in occasione di incontri specifici (team individuali) e quanto necessario per le attività quotidiane e le sedute rieducative, compilazione delle richieste di ausili, contatti con i tecnici ortopedici e gli uffici assistenza protesica delle Aziende per i servizi sanitari;
- piano di assistenza è personalizzato e condiviso quotidianamente dal team riabilitativo;
- gestione e piccola manutenzione degli ausili e collaudo degli stessi.
- La valutazione fisioterapica dei pazienti viene effettuata al momento dall'ingresso in reparto. L'inizio del trattamento riabilitativo, quando prescritto, viene garantito dal giorno successivo all'ingresso.

L' RSA mette a disposizione di tutti i Pazienti gli ausili necessari, in attesa di predisporre la richiesta per la fornitura garantita in comodato d'uso gratuito dall'Azienda Sanitaria.

SERVIZIO DI EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Il servizio viene svolto dall'Educatore e Animatore ed è finalizzato a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima dei pazienti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, collage, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema).

SERVIZIO DI ESTETISTA E PARRUCCHIERE

Presso la struttura è possibile effettuare servizi quali messa in piega, permanente, lozioni, colore, manicure e pedicure sottoscrivendo l'apposito modulo di autorizzazione prestazioni extra fornito dalla reception richiedibile in qualsiasi momento.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

La pulizia dell'ambiente (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, ecc.) viene svolta attraverso un servizio costante con personale addestrato e munito di tutte le attrezzature ed i prodotti necessari.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nel rispetto del credo religioso di ciascun paziente viene garantita la possibilità di ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto religioso. L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai sacerdoti delle Parrocchie limitrofe che garantiranno le celebrazioni liturgiche durante l'anno e la somministrazione dei Sacramenti su richiesta dei Pazienti (Riconciliazione, Eucarestia, Unzione degli Infermi). È presente la sala di culto.

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

SERVIZIO CUSTODIA VALORI e OGGETTI PERSONALI

Gli indumenti e gli oggetti personali devono essere riposti negli appositi armadietti al momento del ricovero. Si consiglia al Paziente ricoverato di non tenere documenti e oggetti di valore durante il periodo di degenza (il personale di reparto non è responsabile e non risponde di eventuali furti, incurie o smarrimenti).

SERVIZIO TELEVISIVO

Salone principale e tutte le stanze di degenza sono provviste di televisore.

SERVIZIO BAR E GIORNALI

Al piano terra del Padiglione sono presenti le macchinette con caffè, snack e cambia monete. Il servizio del giornale personale può essere consegnato quotidianamente facendo richiesta alla segreteria. Servizio extra.

SERVIZIO DI CUCINA

Il servizio di ristorazione è interno alla Struttura e consiste nella preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali viene prevista la distribuzione di bevande sia durante la mattinata che nel pomeriggio. Il menù settimanale, approvato dall' Azienda Sanitaria, viene esposto in ciascuna unità operativa/reparto, comprende piatti variabili e piatti fissi durante ciascun giorno della settimana al fine di permettere la possibilità di scelta da parte dei Pazienti. E' prevista la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica. Quotidianamente un operatore del RSA, provvederà entro le ore 10.30 a registrare le preferenze da espresse per il pranzo e la cena del giorno seguente.

A tutti coloro non presenti o che non esprimono particolari preferenze l'operatore assegnerà i piatti relativi alla prima scelta della linea nutrizionale attribuita.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points).

SERVIZIO DI LAVANDERIA

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria da letto e bagno dei Pazienti. Tutti i capi personali non verranno lavati presso la struttura ma consegnati ai parenti. Si richiede al gentile parente di consegnare il necessario all'ingresso (elenco presente in segreteria).

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il personale tecnico della Residenza e/o Ditte specializzate garantiscono il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici e delle attrezzature.

VOLONTARIARIATO E ASSOCIAZIONI

Il reparto favorisce all' interno la collaborazione di volontari e associazioni. Il Gruppo Zaffiro considera risorsa per il benessere degli utenti l'apporto del volontariato, il quale, rafforza nel Paziente il senso della comunità e lo aiuta a guardare con maggior serenità alla sua condizione e al suo percorso in reparto.
Insieme alle associazioni la RSA intende organizzare progetti nel tempo e uscite al fine di essere punto di riferimento nel territorio circostante.

ORARIO SOMMINISTRAZIONE PASTI

Colazione:	dalle ore	07:30 alle 09:00
Pranzo:	dalle ore	12:00 alle 12:30
Cena:	dalle ore	18.00 alle 18:30

Al fine di garantire la corretta distribuzione del pasto sarà richiesto ai visitatori di non transitare o sostare nel corridoio e/o nei pressi del carrello vitto. I parenti già presenti verranno invitati ad accomodarsi negli spazi individuati. Qualora le condizioni cliniche lo permettano, si invitano i pazienti a consumare il pasto preferibilmente nel salone principale.
Presso RSA Zaffiro è garantita la personalizzazione del menu su richiesta altresì il menu è settimanalmente stilato in ottemperanza alle linee guida regionali. Quotidianamente un operatore del RSA provvederà in mattinata a registrare le preferenze da espresse per il pranzo e la cena del giorno seguente.
A tutti coloro non presenti o che non esprimono particolari preferenze l'operatore assegnerà i piatti relativi alla prima scelta della linea nutrizionale attribuita.

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

NORME DI CONVIVENZA E DI COMPORTAMENTO PER PAZIENTI E VISITATORI

Gli utenti e parenti/visitatori degli stessi devono tenere fra di loro e con il personale della RSA rapporti di reciproco rispetto e comprensione e non devono assumere comportamenti tali da compromettere il regolare svolgimento della vita di comunità all'interno della RSA e l'erogazione dei relativi servizi. La Direzione resta a disposizione degli Pazienti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza - di qualsiasi tipo - relativa ai servizi prestati dalla RSA. Resta inteso che, nei casi di incompatibilità grave del Paziente con la vita comunitaria la struttura adotterà, caso per caso, gli opportuni provvedimenti in merito.
Il Paziente è invitato al decoro ed all'igiene personale, per sé stesso e nel rispetto degli altri Pazienti. Sono vietati al paziente tutti i comportamenti e gli atti, anche potenzialmente dannosi per sé e/o per altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile e, in particolare, è vietato:

- fumare in tutta la Struttura;
- effettuare autonomamente cambi di posto letto e/o di Abitazione;
- utilizzare/installare mobilio di proprietà del Paziente, salvo nel caso in cui tale utilizzo sia espressamente autorizzato dalla Direzione;
- lavare indumenti nel bagno della stanza di degenza;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della Direzione;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri conviventi;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- tenere in camera cibi deteriorabili;
- detenere sostanze alcoliche;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere ai vicini di stanza, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- portare animali all'interno della residenza (salvo previa autorizzazione della Direzione in caso, ad esempio, di Pet Therapy).

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

La normativa regionale tramite percorsi di AUDIT, secondo direttive ASUFC, offre indicazioni e vigila sull'utilizzo degli strumenti di cura utilizzati nelle Strutture a garanzia della qualità del servizio. Essi costituiscono oggetto di formazione continua al personale con lo scopo di diffondere buone prassi di cura a tutti i livelli.
Le procedure ed i protocolli operativi in uso hanno lo scopo di supportare ed indirizzare il personale sanitario.

LINEE GUIDA PROTOCOLLI E PROCEDURE

Costituiscono il riferimento al quale rivolgersi nel definire la specifica attività di medici, infermieri e personale assistenziale. Sono costantemente aggiornati in linea con gli aggiornamenti di ASUFC.

IL PROCESSO DI QUALITÀ

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del Paziente e dei suoi familiari attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- personalizzare il più possibile gli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con Pazienti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.

FORMAZIONE

Gruppo Zaffiro si adegua a tutti i piani formativi del personale previsti dalle normative tempo per tempo vigenti.
Il procedimento di formazione ha l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.
La direzione diffonde un piano annuale/triennale di formazione del personale volto al miglioramento della qualità dei percorsi e processi assistenziali nel rispetto della normativa vigente.

PROCESSO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Il livello di soddisfazione di Pazienti e famigliari è molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere.
L'attenzione ai bisogni di ogni singolo, l'ascolto e il monitoraggio della qualità attesa collocando il paziente al centro del processo di cura, processo che è volto alla concreta soddisfazione.
L' RSA, nell' intento di un costante miglioramento dei servizi erogati, analizza il livello di soddisfazione degli utenti sia instaurando un rapporto di dialogo con utenti e famiglie che

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

RICHIESTA PRESTAZIONI EXTRA

Il/La sottoscritto/a _____

In qualità di:

- ○ Paziente
- ○ Familiare
- ○ Legale rappresentante

del Sig./Sig.ra (nome Paziente) _____

richiede il seguente servizio o prestazione extra :

Parrucchiera ○ **Uomo** ○ **donna**	○ Taglio/Taglio mensile ○ Piega/Piega settimanale/quindicinale/mensile ○ Tinta ○ Permanente ○ Pettinata/Pettinata settimanale
Estetista	○ Manicure/Manicure quindicinale/mensile ○ Pedicure/Pedicure mensile ○ Taglio unghie/Taglio unghie mensile
Giornali	○ ○ ○ ○
Nomina Amministratore di sostegno	
Pasto Parente DATA_____	○ Ordinario ○ Menù speciale festività N° PERSONE: _____
TRASPORTO IN AMBULANZA	DA_____ A_____
PRESIDI PER INCONTINENZA	○ PRESIDIO PESANTE ○ PRESIDIO LEGGERO ○ TRAVERSA SALVAMATERASSO

Data_____
Firma_____

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E PAZIENTI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

Data compilazione: _____ / _____ / _____

Dati Paziente		
Età (anni)		
Sesso	☐ Donna	☐ Uomo
Ricovero di tipo:	☐ Temporaneo	☐ Permanente

Dati del familiare				
Età del familiare (anni)				
Sesso	☐ Donna		☐ Uomo	
Indicare la persona che compila il presente questionario	☐ Coniuge	☐ Figlio/a	☐ Nipote	☐ Altro
Frequenza di visita presso la RSA	☐ Meno di 1 volta al mese	☐ Una volta al mese	☐ Ogni settimana	☐ Quasi tutti i giorni

1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in RSA?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

2. È soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in RSA?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

GRUPPOZAFFIRO
RESIDENZE PER ANZIANI

3. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?			
✓ cura dedicata all'igiene personale			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

4. È soddisfatto del servizio ristorazione?			
✓ qualità dei pasti			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ varietà nel menu			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ quantità delle porzioni			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

5. Servizi Assistenziali			
✓ Assistenza di base (l'aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione, nella vestizione, nelle alzate e messa a letto ecc.)			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli infermieri			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ Disponibilità e professionalità del personale medico			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli operatori Socio-Sanitari (OSS)			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ Disponibilità e professionalità dei fisioterapisti			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ È soddisfatto delle attività fisioterapiche?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli animatori			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

✓ È soddisfatto delle attività animative?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

6. Si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

7. Servizi generali			
✓ È soddisfatto delle prestazioni della parrucchiera?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ È soddisfatto delle prestazioni del podologo – estetista?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ Le vengono fornite informazioni chiare sullo stato di salute del congiunto?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ È soddisfatto del rapporto umano con gli altri Pazienti/familiari?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ È soddisfatto dell'organizzazione e degli orari in residenza (pasti - sonno/veglia – visita)?			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
✓ È soddisfatto e reputa utili le aree esterne e i giardini			
☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

8. Suggerimenti

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.