

Istituto delle Suore Serve di Maria Riparatrici
Via G. L. Lagrange, 3 – 00197 Roma

CARTA DEI SERVIZI

della

Residenza Protetta “San Giovanni Bosco”

Castel Viscardo – Fraz. Monterubiaglio (TR)

Emiss - 01 novembre 2017
3° Rev. - 02.05.2022



La presente *Carta dei Servizi*, è stata redatta dalle Suore Serve di Maria Riparatrici, per i servizi socio-sanitari e, in particolare, per la Residenza Protetta “San Giovanni Bosco” in Monterubiaglio di Castel Viscardo (TR).

Presentazione

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" veniva istituita la Carta dei Servizi e se ne prevedeva l'onere della stesura alle istituzioni pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale. In seguito le Regioni hanno applicato tale normativa alle Aziende sanitarie estendendo l'obbligo della pubblicazione anche al settore privato. La Regione Umbria con deliberazione del Consiglio n. 314 del 23 luglio 2003 stabiliva che la Carta doveva essere adottata anche dai soggetti privati interessati alla gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

La Carta sopra citata relativa all'ambito socio-sanitario è un documento che presenta le attività di una istituzione, i servizi offerti agli utenti, le modalità di realizzazione, in linea con gli standard regionali e del Sistema Gestione Qualità.

La Carta è uno strumento che mira:

- * a fornire informazioni alle parti interessate (istituzioni, ospiti/famigliari/ referenti, fornitori di servizi, ecc...)
- * al coinvolgimento e alla partecipazione attiva delle fami-glie;
- * a tutelare i diritti degli utenti .

Con Determinazione Dirigenziale n. 6413 del 22 luglio 2005 della Regione Umbria, l'Istituto San Giovanni Bosco, è stato autorizzato a "Residenza Protetta" per l'esercizio di attività socio-sanitaria residenziale per anziani, non autosufficienti.

Dall'autorizzazione e accreditamento istituzionale sono seguite le stipule delle convenzioni con la A. USL 2 di Terni e con il Comune di Orvieto.

Con Determina Dirigenziale n. 8812 del 21.11.2013 – è stato rilasciato l'accREDITAMENTO istituzionale alla R.P. (Rinnovi periodici). per l'attività socio sanitaria per un totale di 59 posti letto .

CENNI STORICI

Breve presentazione dell'Istituto "San Giovanni Bosco"

La Residenza protetta "**San Giovanni Bosco**", sede filiale dell'Istituto delle Suore Serve di Maria Riparatrici, è stata istituita nel 2005. L'edificio è sorto negli anni quaranta in Monterubiaglio, frazione di Castel Viscardo, come scuola materna e in seguito come Istituto educativo assistenziale per rispondere alle esigenze socio-educative delle fanciulle, orfane di guerra, negli anni successivi al II° conflitto mondiale. La struttura è stata completamente ristrutturata ed ampliata negli anni settanta, e poi adattata, negli anni ottanta, per l'accoglienza, di persone anziane o in difficoltà.

L'Istituto delle Suore Serve di Maria Riparatrici è diffuso in Italia ed in varie parti del mondo. Nel perseguimento dei suoi fini istituzionali di culto e di religione, realizza la propria vocazione dedicandosi al servizio della Chiesa per il bene del prossimo, anche con opere di evangelizzazione, educazione e carità, rispondenti alle particolari esigenze e necessità dei tempi e dei luoghi.

Obiettivi

L'obiettivo delle Serve di Maria Riparatrici è di rivolgere la loro attenzione alla persona nella sua totalità per vivere l'annuncio pasquale: "Sono venuto perché tutti abbiano la vita e l'abbiano in abbondanza" (Gv. 10,10).

Nel settore socio-sanitario le religiose offrono un supporto spirituale e servizi qualificati in collaborazione con il personale laico per il sostegno globale della persona.

La Direzione organizza incontri periodici, con i familiari/referenti degli ospiti, per offrire occasioni di partecipazione attiva, accogliendo suggerimenti, proposte, osservazioni, acquisendo così indicazioni per il miglioramento continuo.

ORGANIZZAZIONE

La **Direzione della Residenza** San Giovanni Bosco è affidata alla Responsabile (religiosa) coadiuvata da personale laico (dipendenti). La Responsabile, insieme ad altre consorelle, anima le attività apostoliche e sociali all'interno della R.P.; presiede alle funzioni amministrative, vigila sul buon andamento dei servizi erogati; delega eventuali responsabilità.

Il **Servizio Amministrativo** è gestito da un addetto qualificato nel settore. Questo segue le pratiche economiche degli ospiti (riscossione rette, pagamento medicine) e del personale (consegna buste paga); cura la contabilità generale della casa con rendiconto mensile all'Ufficio Contabile Centrale della Congregazione che ha sede a Roma.

Il **Direttore Sanitario** è responsabile del servizio socio sanitario erogato all'interno della R.P., supervisiona, coordina e verifica le attività infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali. Valuta i pz. al momento dell'ingresso, consulta e collabora con i MMG, cura la documentazione clinica e in collaborazione con l'equipe multidisciplinare interna, coordina la compilazione dei P.A.I. (strumento di valutazione e monitoraggio degli ospiti, definito dalla Regione Umbria). Non ha la responsabilità clinica degli ospiti in quanto spettante ai MMG.

INGRESSO E OSPITALITÀ

Residenzialità protetta

La Residenza San Giovanni Bosco gode di un pregevole panorama sulla vallata del fiume Paglia. Circondata da ampi spazi esterni e da una fiorente vegetazione offre un ambiente tranquillo e protetto.

Dispone di servizi adeguati alle esigenze degli ospiti per le diverse forme di non autosufficienza. Le camere (11 singole e 24 con 2 posti letto) e gli spazi comuni sono ampi e confortevoli. L'ospite è libero di portare con sé oggetti personali a cui è legato. La Direzione, tuttavia, non si assume responsabilità per quanto riguarda la gestione di preziosi e denaro di proprietà degli ospiti.

La R.P. è suddivisa in tre reparti di degenza (due al secondo piano ed uno al primo).

Gli spazi interni sono così disposti:

pano terra: reception, direzione, uffici amministrativi, direzione sanitaria, sala attività di animazione (con maxi schermo), palestra, refettorio, chiesa, angolo bar;

seminterrato

lavanderia, stireria e guardaroba, magazzino, archivio, camera mortuaria;

piani di degenza

Camere e bagni, ambulatori mediche (I° e II° piano), sale da pranzo con TV (I° e II° piano), ripostigli (rifiuti speciali);

spazi esterni: ampio piazzale in prossimità dell'ingresso (utilizzato, in estate, dagli ospiti per attività ricreative).

Procedura d'ingresso

L'anziana/o e/o i familiari/referenti che richiedono ospitalità presso la Residenza sono generalmente invitati, in struttura, per un colloquio conoscitivo e successivamente procedere con le seguenti modalità:

- iscrizione nella lista di attesa della struttura,
- consegna del Mod. 30 (elenco dei documenti necessari ai fini del ricovero)

Il giorno dell'effettivo ingresso:

- compilazione della modulistica presso la Direzione da parte dell'ospite, se in possesso delle capacità cognitive o dei familiari/ AdS;
- firma della fidejussione e consenso per il trattamento dei dati personali e sensibili,

consegna all'assistente sociale dei documenti originali in corso di validità (carta d'identità e tessera sanitaria)

Gli operatori dopo aver accompagnato l'ospite presso la sua stanza, effettueranno le seguenti attività:

valutazione socio-sanitaria da parte dell'equipe interna (controllo cute, ECG, registrazione parametri vitali, acquisizione documentazione sanitaria e sociale,

compilazione dell'inventario dei beni dell'ospite., assegnazione n. di corredo con applicazione degli stessi sugli indumenti.

Per accedere al servizio

La stipula della convenzione con la USL 2 Umbria di Terni (Distretto Sanitario di Orvieto) dà possibilità, agli ospiti/familiari, di accedere alle procedure per poter ottenere l'integrazione sanitaria della retta, (L'Unità Valutativa Distrettuale verificherà il possesso dei requisiti).

La Direzione della RP San Giovanni Bosco prevede due modalità di accesso: a titolo privato ed in regime di convenzione.

La **quota giornaliera**, applicata agli ospiti in regime privato, corrisponde ad € 97,66 mentre in convenzione è € 48.83. Le nuove tariffe sono state definite dalla Regione Umbria con delibera n. 268 del 23.03.2022 (valide per tutte le Residenze protette del territorio umbro).

A titolo privato gli importi saranno pari:

ad € 2.929,80 per i mesi da 30 gg.

ad € 3.027,46 per i mesi da 31 gg.

In regime di convenzione:

€1.464,00

€1.510,00

La Direzione è aperta:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13,30 e sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Accoglienza

L'accoglienza dell'ospite è un momento importante per la conoscenza, seppure ancora sommaria, della sua storia, delle relazioni familiari, delle condizioni psicofisiche, attraverso colloqui con l'assistente sociale, il Direttore sanitario e il personale infermieristico.

Normalmente è previsto un periodo sperimentale per offrire all'ospite un adeguato aiuto nella fase di inserimento.

Tipologia moduli d'accoglienza: donne, uomini, coniugi, ricoveri per periodi estivi, ricoveri temporanei per riabilitazione fisioterapia

SERVIZI AGLI OSPITI

A seguito della crescita del livello di non autosufficienza della popolazione anziana, la Residenza tende ad indirizzare le proprie risorse al potenziamento ed adeguamento dei servizi in una logica di prevenzione della disabilità, di mantenimento e recupero delle capacità residuali.

I servizi attualmente erogati dalla R.P. comprendono:

- ⇒ Assistenza medica garantita dai MMG (presenza del Direttore sanitario e/o del medico coadiuvante dal lunedì al venerdì),
- ⇒ Fisioterapia individuale (FKT tattiva e passiva)
- ⇒ assistenza sociale
- ⇒ attività amministrative
- ⇒ assistenza spirituale,
- ⇒ attività occasionali da parte di Associazioni di volontariato (es. clown terapia) uscite con alcuni ospiti
- ⇒ parrucchiera (per gli ospiti in regime di convenzione il taglio dei capelli è compreso nell'integrazione sanitaria)

Servizi in outsourcing (erogati dalla Coop. Sociale—Onlus “Elisa Andreoli”

- ⇒ assistenza infermieristica
- ⇒ assistenza alla persona (personale O.S.S.)
- ⇒ terapia occupazionale/animazione (attività ricreative, stimolazione cognitivo-manuale-sensoriale, supporto psicologico)
- ⇒ lavanderia
- ⇒ pulizia e sanificazione ambienti
- ⇒ portineria

Il Servizio di ristorazione viene garantito, attraverso l'acquisto dei pasti, dalla Ditta RPD Unipersonale che opera con contratto di locazione, nel centro cottura adiacente alla struttura.

La Residenza Protetta prevede a carico dell'interessato: prestazioni medico specialistiche

- ⇒ logopedia,
- ⇒ podologia.
- ⇒ pagamento farmaci non mutuabili, etc.

Percorsi di intervento

L'equipe multiprofessionale della R. P. effettua un periodico monitoraggio degli ospiti tramite modalità (Sistema Atlante) fornite dalla Regione Umbria.

Gli operatori provvedono alla definizione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), alla programmazione dei possibili interventi ed alla verifica periodica dei risultati attesi. Un altro strumento adottati dalla Residenza per la gestione socio sanitaria dell'ospite è il Long Term Care Facility (L.T.C.F.) dove vengono inserite dai diversi operatori tutte le informazioni del paziente (dati :anagrafici, relativi alla terapia farmacologica, prevenzione effettuata nel periodo antecedente al ricovero in R.P., etc. Questo strumento consente di individuare le aree problematiche, determinando il focus nella stesura del PAI.

I momenti in cui si attua la valutazione multi professionale sono:

- * dopo 7/10 gg. dall'ingresso;
- * periodicamente (ogni 180 gg.);
- * ogni volta che si verifica un significativo cambiamento dello stato di salute dell'ospite (ricovero o trasferimento o decesso). L'analisi dei pazienti viene effettuata anche mediante l'applicazione delle scale valutative.

Si precisa, inoltre, che per ogni ospite non autosufficiente (con riconoscimento dell'indennità di accompagnamento) la A. USL Umbria 2 eroga n.3 pannoloni al giorno. Al fine di garantire un servizio di qualità, in relazione a situazioni patologiche e/o personali, detto numero viene integrato (fino a n.5) dalla Direzione della R.P.

LIVELLO DEI SERVIZI GARANTITI

L'assistenza socio sanitaria è garantita dal Direttore Sanitario, Coord. Infermieri, infermieri, OSS, Fisioterapisti, Ass. Sociale che operano nel rispetto delle delibere regionali (che determinano il rapporto minuti operatore/ospite).

L'erogazione delle prestazioni assistenziali, è volta a soddisfare i bisogni individuali degli ospiti in coerenza con le indicazioni medico infermieristiche.

In particolare, si ritiene opportuno sottolineare l'attenzione rivolta: all'igiene dell'ospite, comprendente anche la cura dell'aspetto esteriore;

- all'abbigliamento costituito da indumenti personali, che possono essere scelti dall'utente, se orientato;
- alla somministrazione dei pasti, serviti presso: il refettorio, nelle sale predisposte e, in caso di necessità, a letto con l'aiuto di un operatore;
- alla mobilizzazione, è previsto che gli ospiti vengano alzati quotidianamente (al mattino e dopo il riposo pomeridiano) ed accompagnati

in sala attività o in palestra per la deambulazione assistita, salvo diversa prescrizione medica; inoltre gli ospiti allettati vengono movimentati ogni 2 ore (cambi posturali) per contrastare la formazione di lesioni da pressione.

- *Gestione dell'ospite in caso di emergenza sanitaria* (Invio del paziente in ospedale). La coordinatrice o l'infermiera in turno avviserà i familiari/referenti in modo tale che possano raggiungere il nosocomio di riferimento. I congiunti dovranno farsi carico delle procedure di ricovero, e delle eventuali spese per l'assistenza privata diurna/notturna. La quota della retta sarà regolata tenendo conto dei giorni di assenza dalla RP (- 30% al giorno).
- Il trasferimento per le emergenze avviene mediante il 118 e, qualora il familiare dell'ospite non potesse essere presente, dovrà contattare una persona di riferimento. Per i trasporti programmati (visite specialistiche, terapie, ecc...) verrà attivata la prenotazione del servizio C.R.I. territoriale, tramite prescrizione medica.

Il servizio di medicina generale

Il Medico di Medicina Generale, a cui afferiscono gli ospiti, ha la responsabilità clinica dei propri assistiti.

Il Medico di Medicina Generale è tenuto ad assicurare visite e interventi anche in situazioni non programmate, come in caso di urgenza, con le stesse modalità previste (a domicilio) dal vigente CCN per la Medicina Generale e relativi accordi Integrativi Regionali.

Nei casi in cui non sia possibile ricorrere al Medico di Medicina Generale per le urgenze/emergenze, l'infermiere attiverà il Servizio di Continuità Assistenziale e/o il 118.

Riabilitazione

La riabilitazione è un processo che pone al centro la persona e i suoi bisogni, è orientato al recupero e/o al mantenimento delle funzioni motorie mediante interventi mirati, volti a condurre la persona con disabilità ad una condizione di normalità o di relativa autonomia, in base alle sue capacità residue.

La riabilitazione presso la Residenza Protetta San Giovanni Bosco è caratterizzata dalle seguenti attività:

- * fisioterapia individuale
- * riabilitazione ortopedica
- * kinesiterapia attiva e passiva
- * Neurologica e cognitiva (in collaborazione con educatrice/psicologa)

La R.P. eroga questo servizio seguendo parametri assistenziali definiti da delibere regionali, assicurando a tutti gli ospiti lo stesso tempo di trattamento (15/20 minuti circa, non più di un trattamento quotidiano). Pertanto non potrà essere considerata una struttura riabilitativa in senso stretto.

Assistenza sociale

L'Assistente sociale attua dei piani d'intervento per gli ospiti secondo le necessità espresse dall'utente e/o dal familiare, attraverso colloqui informativi e periodici. Promuove il lavoro di rete con i servizi del territorio, collabora con l'educatrice nello svolgimento di attività ricreative interne ed esterne in occasione di festività e gite. Promuove la partecipazione del volontariato.

Esegue pratiche per gli ospiti privi di un contesto familiare di riferimento.

Terapia occupazionale/animazione

L'attività di animazione si fonda sul rispetto della personalità e capacità degli ospiti, cerca di promuovere e valorizzare le potenzialità cognitive, sensoriali e relazionali.

Il lavoro si articola su due direttrici:

- interventi di aiuto relativi alla persona: conoscenza dei singoli utenti (relazione/colloqui individuali) e valorizzazione delle abilità residue;
- attuazione di piani di lavoro di gruppo: organizzazione settimanale delle attività volte alla socializzazione e collaborazione reciproca (laboratori di lettura/ascolto, disegno, pasticceria, ecc...).
- Progettazione di eventi interni (feste, compleanni, lotterie, ecc...) ed esterni (gite).

Assistenza spirituale

L'assistenza spirituale della Residenza prevede la celebrazione della liturgia Eucaristica alle ore 9.00 o alle 16.00 tutte le domeniche e nei giorni festivi; nei giorni feriali alle ore 7.30 per la comunità religiosa e per gli ospiti che lo desiderano, giovedì alle h.16,00.

Nei giorni festivi, a coloro che non possono partecipare alla Santa Messa, viene distribuita l'Eucarestia nei reparti.

In occasione del Santo Natale e della Santa Pasqua si celebra una liturgia Eucaristica, per il personale, per gli ospiti e loro familiari. Il Sacramento della riconciliazione è garantito dietro richiesta degli ospiti o dei familiari ed in particolar modo durante la preparazione delle festività sopra citate.

Durante l'anno e in occasione della Giornata mondiale del malato, l'11 febbraio, in accordo con gli ospiti e/o familiari, si somministra il Sacramento dell'unzione degli infermi.

Servizi vari

- * Parrucchiera - Tale servizio è affidato al personale specializzato esterno. E' erogato regolarmente ogni 15 giorni e in prossimità delle festività più importanti.
- * Lavanderia, stireria e guardaroba – Quotidianamente, vengono inviati, presso lavanderia interna, gli indumenti degli ospiti(contrassegnati da un numero di corredo) e due volte alla settimana tornano ai piani per essere consegnati alle O.S.S. per la distribuzione. Ogni paziente ha un guardaroba (armadio e cassetti) nella propria camera.
- * La biancheria piana viene sanificata all'esterno della R.P., presso un fornitore della Coop. "Elisa Andreoli"
- * Ristorazione – La Direzione acquista i pasti dalla Ditta RPD Unipersonale e somministrati dal personale O.S.S. presso: il refettorio, le sale da pranzo dei reparti o nelle camere.

Colazione: ore 8.00; pranzo: ore 11.30 – 12.00; merenda: ore 15.00; cena: ore 17.45 – 18.30.

La Residenza ha disposto, con la consulenza di un dietista, 2 menù uno estivo e l'altro invernale suddivisi in mesi e settimane. E' reso pubblico mediante l'affissione in cucina e presso i luoghi di somministrazione.

Per gli ospiti, con patologie particolari, sono previste diete personalizzate, prescritte da medici specialisti e comunicate in cucina.

- * Angolo bar self-service– (sito al piano terra in prossimità del refettorio) è caratterizzato da un piccolo salottino e distributori automatici di bevande calde/fredde e brioche.
- * Servizio telefonico – Gli ospiti possono comunicare con il centralino attraverso il telefono delle singole stanze, questo non è predisposto per le chiamate esterne. I familiari possono contattare i loro congiunti attraverso la Direzione (0763-626044) o il reparto (0763-626269). Le telefonate verranno trasferite agli interessati. Qualora fosse richiesto, potrà essere attivata una linea telefonica privata. (Spese a carico dell'utente).
- * Servizio radio-televisivo - Il servizio è erogato nella sala TV presente in ogni reparto. Le camere sono dotate di TV e radio. E' consentito anche, l'uso privato di altri strumenti, previa autorizzazione della Direzione nel rispetto delle norme della convivenza.
- * Informazioni - Ogni giorno la Residenza mette a disposizione degli ospiti dei libri e riviste, quotidiani su richiesta.
- * Ascensori - Nella Residenza sono presenti due ascensori che consentono un servizio di collegamento verticale tra i piani. Sono accessibili dagli ospiti solo con la presenza di un operatore.

In presenza di casi positivi COVID-19 o pandemia interna le visite e le attività comuni saranno sospese, gli ospiti rimarranno nelle rispettive stanze anche per la consumazione dei pasti.

I FAMILIARI

La Residenza invita i familiari a prendere parte attiva - per quanto è loro possibile - allo svolgimento delle attività di vita quotidiana del loro congiunto (presa visione del P.A.I, uscite per visite mediche esterne, gite, etc. compatibilmente con lo stato di diffusione del COVID-19)

Le visite agli ospiti potranno essere effettuate previo appuntamento (per evitare affollamento) in linea con le disposizioni nazionali, regionali e del Direttore sanitario. dalle ore 9.30/10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.30, evitando momenti particolari (durante i pasti ed il riposo).. Quanto descritto potrà essere modificato dalla normativa vigente.

In caso di chiusura alle visite, le video chiamate potranno essere garantite dalle h. 10.00 alle 11.00 e dalle 16.00 alle 17.00 per una durata massima di 10 min.

I familiari possono esprimere opinioni, suggerimenti e reclami, servendosi del Questionario di gradimento o degli appositi moduli da ritirare presso la Direzione.

La Direzione programma annualmente una o più riunioni con i familiari/referenti per un reciproco scambio di informazioni. (Comunicare criticità, obiettivi, esigenze).

IL VOLONTARIATO

La Residenza promuove la presenza di volontari singoli e/o in gruppo, affinché possano offrire, gratuitamente e senza vincolo di subordinazione, momenti ricreativi agli anziani. La loro attività è svolta sotto la sorveglianza della Responsabile della struttura o di un operatore da lei delegato.

In coerenza con le disposizioni normative e del Direttore sanitario per prevenire ed contenere il contagio da Coronavirus.

PROGRAMMI STANDARD DI QUALITA'

⇒ *Il Sistema Qualità* è uno strumento gestionale volto a garantire ai propri ospiti la sicurezza, la qualità, la trasparenza e la tracciabilità delle prestazioni. Tutto questo in un'ottica di Mission volta a sollevare le umane sofferenze rispettando la persona nella sua totalità.

° predispone annualmente: la valutazione dei rischi, il piano di emergenza e prove di evacuazione.

° cura la formazione/informazione del personale.

A tutti i lavoratori viene fornita, dal responsabile designato, l'informazione generale sui rischi, sulle misure di prevenzione, sulle procedure di emergenza, e vengono consegnati i DPI per l'esecuzione delle specifiche attività.

⇒ *Controlli ai fornitori.*

La Direzione controlla i servizi critici (esternalizzati) attraverso verifiche programmate o occasionali, per monitorare l'applicazione dei requisiti definiti dalla normativa vigente e dalle prescrizioni contrattuali.

⇒ *Attuazione UE GDPR 679/2016*

La Residenza: ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza dei dati personali; informa gli interessati e/o familiari in relazione alle modalità di trattamento dei dati sensibili; aggiorna il documento programmatico sulla sicurezza dei dati, e predispone idonee misure per la tutela della Privacy.

⇒ *Sistemi di informazione.*

La Direzione espone, presso le bacheche dei rispettivi piani, la seguente documentazione: procedure, piani di lavoro e le linee guida, protocolli interni, allo scopo di rendere visibile e trasparente il modus operandi dei diversi operatori.

⇒ *Formazione del personale*

La Direzione organizza ANNUALMENTE seminari/corsi interni (utilizzando risorse dell'Istituto o attraverso il contributo del FONDER: Fondo Enti Religiosi), volti ad approfondire tematiche e prassi inerenti l'attività socio-sanitaria per un continuo aggiornamento e formazione del personale. Controlla l'adeguamento annuale/triennale dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) relativo agli operatori socio-sanitari (Direttore Sanitario, Infermieri, Assistente sociale, Educatrice, Fisioterapisti). Si rende noto che la R.P. è sottoposta a verifiche ispettive periodiche da parte di Enti Istituzionali (Regione, A USL territoriale, NAS) e di Certificazione Qualità (Agiqualitas).

INDICE

Presentazione	pag. 03
Cenni storici	pag. 04
<i>Breve presentazione dell'Istituto "SGB"</i>	
<i>Obiettivi</i>	
Organizzazione	pag. 05
Ingresso e ospitalità	pag. 05
<i>Residenzialità Protetta</i>	
<i>Procedura d'ingresso</i>	
<i>Per accedere al servizio</i>	
<i>Accoglienza</i>	
Servizi agli ospiti	pag. 8
<i>Percorsi d'intervento</i>	
Livello dei servizi garantiti	pag. 9
<i>Il servizio di Medicina generale</i>	
<i>Riabilitazione</i>	
<i>Assistenza sociale</i>	
<i>Attività di animazione</i>	
<i>Assistenza spirituale</i>	
<i>Servizi vari</i>	
I Familiari	pag. 14
Il Volontariato	pag. 14
Programmi Standard di Qualità	pag. 14
<i>Il "Sistema Qualità"</i>	
<i>Attuazione D. Lgs. sulla Sicurezza</i>	
<i>Analisi rischi catena alimentare</i>	
<i>Attuazione DPS sulla Sicurezza dei dati personali</i>	
<i>Sistemi d'informazione</i>	
<i>Formazione del personale</i>	
Indice	pag. 16