



RESIDENZA  
SANITARIA  
ASSISTITA

VIA DELLA LECCETA, 1  
57128 MONTENERO (LI)  
Tel. 0586 579038  
info@villadelcolle.com

[www.villadelcolle.com](http://www.villadelcolle.com)

# Villa del Colle

# CARTA DEI SERVIZI

# CARTA DEI SERVIZI

## Indice

	<input type="checkbox"/>	
LA RESIDENZA		pag. 4
La Storia	<input type="checkbox"/>	
Disponibilità di posti		<input type="checkbox"/>
Come si entra nella Struttura		<input type="checkbox"/>
Le Stanze	<input type="checkbox"/>	
Gli spazi Comuni	<input type="checkbox"/>	
Le Attrezzature Sanitarie		<input type="checkbox"/>
I Servizi Socio-Sanitari		<input type="checkbox"/>
Organizzazione della Residenza Sanitaria Ass.le		<input type="checkbox"/>
Il Personale		<input type="checkbox"/>
GLI OSPITI		pag. 9
La Comunità Residenziale		<input type="checkbox"/>
Le Garanzie per l'Ospite	<input type="checkbox"/>	
Gli Indicatori di Qualità		<input type="checkbox"/>
Come ottenere informazioni		<input type="checkbox"/>
Reclami, lamentele, Suggerimenti		<input type="checkbox"/>



## LA RESIDENZA

### La Storia

Il Soggiorno per Anziani "Villa del Colle" è nato nel 1987 per iniziativa di Teresa Murgia Martinelli con lo scopo primario di offrire agli anziani della città solidarietà, aiuto e assistenza, ricreando quei valori di amicizia, di ambienti familiare e di vita comunitaria di cui la persona anziana ha particolarmente bisogno.

Nel corso degli anni, pur rimanendo invariato lo scopo primario, Villa del Colle ha fatto la scelta di servire soprattutto le persone sole, o che presentano gravi patologie. A seguito di una attività in regime privatistico durata oramai 32 anni, ha individuato la necessità di adeguarsi agli standard richiesti normativa vigente L.R. 41/2005,2/R 9/01/2018 in virtù della quale posano essere ospitati anziani non autosufficienti.

Fino dall'inizio dell'attività, il Gestore ha perseguito il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati dalla nostra struttura, costantemente impegnata nel monitoraggio e nel miglioramento della sua offerta.

### Disponibilità di Posti

In seguito a lavori di ristrutturazione e di adeguamento alle norme vigenti si è cercato di rendere Villa del Colle più confortevole e più rispondente alle necessità degli ospiti. Attualmente essa dispone di 21 camere, tutte con bagno, di locali soggiorno ad uso comune, di una grande sala da pranzo, di una luminosa sala polifunzionale, di un locale adibito ad attività riabilitativa, di un'infermeria e di un giardino ad uso comune. Il servizio di lavanderia-stireria è effettuato in appalto ad una aziende qualificata. Villa del Colle ospita fino ad un massimo di 35 ospiti non autosufficienti assistiti da personale qualificato; inoltre agli ospiti è offerto servizio di riabilitazione funzionale e attività di animazione. La struttura mette a disposizione degli ospiti, compresa nella retta, anche la presenza di un Medico continuativa nelle 12h diurne, e su chiamata in reperibilità nelle ore notturne. L'obiettivo attuale è quello di ottenere l'autorizzazione per un aumento della capienza portandola ad un massimo di 35 ospiti.

La struttura accoglie ospiti in regime privatistico.

### Come si entra nella Struttura

La struttura è disponibile a fornire informazioni agli interessati ogni giorno feriali in orario d'ufficio, tramite colloquio sia telefonico sia di persona nei nostri uffici. La struttura può essere previamente visitata su appuntamento.

L'ingresso di ospiti privati avviene tramite la compilazione della Richiesta di Accoglienza che, sulla base della disponibilità di posti letto, rappresenta l'atto formale di inserimento, ed in caso di mancata disponibilità rappresenta invece oggetto di graduatoria d'accesso.

L'ingresso residenziale a "Villa del Colle" viene preceduto dalla compilazione V.A.O.R. dal Medico della struttura al domicilio del candidato ospite, allo scopo di determinare il grado di autosufficienza e così porre una base alla redazione del P.A.I.

Il giorno dell'ingresso in struttura dell'Ospite, o chi ne fa le veci, deve presentare alla Direzione i seguenti documenti:

codice fiscale e la carta d'identità

tessera sanitaria

carta di identità dell'Ospite, del caregiver e dei parenti che lo hanno in carico

documentazione medica

lo schema terapeutico redatto dal MMG o dalla struttura di provenienza

i farmaci necessari alla terapia in confezioni integre.

Nello stesso giorno l'Ospite o chi ne fa le veci firma il contratto con Villa del Colle, che è liberamente consultabile presso gli uffici della Direzione. L'accoglienza dell'ospite avviene alla presenza del caregiver e del Direttore di struttura unitamente al personale sanitario, i quali illustrano i servizi offerti e lo svolgimento della giornata tipo. Il momento dell'accoglienza rappresenta un momento importante per la conoscenza dell'Ospite e comprendere i suoi bisogni e criticità.

#### Le Stanze

Le Camere da letto sono in totale 21 doppie. Ciascuna stanza dispone di:

-Bagno privato -Scrivania □-Armadio personale -Attacco Tv e telefono -Sedia con braccioli -Letto snodabile

#### Gli Spazi Comuni

##### Servizi comuni

Sono dislocati prevalentemente a piano terra e comprendono:

- Sala da pranzo □□
- Salone polifunzionale □
- Palestra attrezzata per la riabilitazione
- Ingresso con portineria □- uffici amministrativi □
- Cucina con magazzino/dispensa
- Lavanderia e stireria (piano seminterrato) □
- 2 servizi igienici comuni, di cui 1 attrezzato per disabili □ Servizi sanitari e riabilitativi □
- Infermeria □
- Sala di fisioterapia
- Spazio Animazione
- Spazio cura alla persona: podologo/parrucchiere □

#### Le Attrezzature Sanitarie

Tutte le attrezzature di nuova acquisizione sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (ad esempio: marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o ENI, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sulla sicurezza. I criteri in base ai quali le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono selezionate e acquistate vogliono garantire il miglior benessere della persona assistita e, contestualmente, fornire supporto all'operatore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Regione Toscana per l'esercizio di attività di R.S.A.

Le principali attrezzature sanitarie presenti all'interno della Residenza sono riportate nella TABELLA DELLE ATTREZZATURE. □ Tale tabella viene aggiornata con riferimento all'acquisizione di nuove attrezzature.

#### I Servizi Socio-Sanitari

Al momento dell'ingresso di ciascun ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per redigere su ogni persona un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI). Il progetto viene elaborato, discusso e verificato da un'equipe di figure professionali formate da un infermiere, due

operatori socio sanitari, un animatore e un fisioterapista con lo scopo di garantire all'ospite il percorso più adatto alle sue esigenze:

### **Coordinamento sanitario e servizio medico**

Il servizio medico è effettuato dai medici curanti di ciascun Ospite. Le visite mediche vengono effettuate presso l'ambulatorio della struttura o nelle camere. La loro frequenza è relativa alle necessità degli Ospiti o a controlli programmati.

Inoltre, la Struttura prevede la presenza di un Medico in struttura 12 h nelle ore diurne, e reperibilità notturna, al fine di fronteggiare per eventuali emergenze. Il Medico presente in Struttura si rapporta e si coordina con i MMG per quanto riguarda le terapie.

Il servizio comprende:

- attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura;
- Il servizio notturno, prefestivo e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la guardia medica.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico consiste in:

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- tenere ed aggiornare la cartella infermieristica, collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli Ospiti;
- applicare il piano di cura predisposto dal medico curante, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; Il servizio infermieristico è garantito 12 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

### **Servizio di assistenza e cura alla persona**

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- attività di assistenza diretta alla persona;
- servizio di cura dei capelli sia in camera che in locale apposito
- servizio di cura delle unghie sia in camera che in locale apposito
- aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiana, compreso l'assistenza nelle facende personali e nelle relazioni sociali;
- attività di sostegno e stimolo degli Ospiti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue. Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

### **Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)**

Il servizio è realizzato da terapisti della riabilitazione (fisioterapista) e da un massofisioterapista che eseguono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti (fisiatra), che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue dell'Ospite. Le attività di fisioterapia sono registrate su documentazione personale di ciascun Ospite. Il servizio comprende:

- riabilitazione neuro-motoria;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- cure fisiche e massaggi;
- utilizzo di apparecchi di terapia;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue; riabilitazione respiratoria semplice.

### **Servizio di animazione**

Il servizio è realizzato da animatori anche con il supporto del personale di assistenza. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- stimolare gli Ospiti a gestire positivamente il tempo libero;
- prevenire il decadimento psico-fisico.
- Il servizio di animazione si esplica principalmente nelle seguenti attività:
- attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.);
- attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
- attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico- cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.)
- servizio podologo, 1 prestazione mensile
- servizio parrucchiere, 1 prestazione mensile

### **Servizio di pulizia e sanificazione**

- Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla Struttura che si avvale, per le attività di pulizia e sanificazione, della collaborazione di un fornitore qualificato.  Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature nel rispetto della normativa vigente.  La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della R.S.A. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni.  La pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

### **Organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale**

Per l'erogazione dei servizi la Direzione della R.S.A. "Villa del Colle" si avvale della seguente struttura organizzativa:

#### Funzioni in staff alla Direzione

Gestione Qualità (Rappresentante della Direzione)  
 Amministrazione e Segreteria  
 Direzione Medica

#### Funzioni di primo livello

Gestione del Personale  
 Servizi Infermieristici  
 Servizi Fisioterapici  
 Servizi Assistenza alla persona  
 Servizi Animazione  
 Servizi generali S

### **2.9. Il Personale**

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati. Alcuni servizi sono erogati mediante l'intervento di aziende esterne. Le aziende che forniscono servizi esterni in ambito socio sanitario e le aziende fornitrici di servizi vengono selezionate in base alle qualifiche e alla qualità del lavoro fornito.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli Ospiti.  La dotazione organica risponde ai criteri e parametri definiti dalla Regione Toscana e dalla Provincia di Livorno per le Residenze Sanitarie Assistenziali.

operatori socio sanitari, un animatore e un fisioterapista con lo scopo di garantire all'ospite il percorso più adatto alle sue esigenze:

### **Coordinamento sanitario e servizio medico**

Il servizio medico è effettuato dai medici curanti di ciascun Ospite. Le visite mediche vengono effettuate presso l'ambulatorio della struttura o nelle camere. La loro frequenza è relativa alle necessità degli Ospiti o a controlli programmati.

Inoltre, la Struttura prevede la presenza di un Medico in struttura 12 h nelle ore diurne, e reperibilità notturna, al fine di fronteggiare per eventuali emergenze. Il Medico presente in Struttura si rapporta e si coordina con i MMG per quanto riguarda le terapie.

Il servizio comprende:

- attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami  strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura;
- Il servizio notturno, prefestivo e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la  guardia medica.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico consiste in:

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- tenere ed aggiornare la cartella infermieristica, collaborare con il personale di  assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli Ospiti;
- applicare il piano di cura predisposto dal medico curante, effettuando una  corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;  Il servizio infermieristico è garantito 12 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

### **Servizio di assistenza e cura alla persona**

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- attività di assistenza diretta alla persona;
- servizio di cura dei capelli sia in camera che in locale apposito
- servizio di cura delle unghie sia in camera che in locale apposito
- aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiana, compreso l'assistenza nelle  faccende personali e nelle relazioni sociali;
- attività di sostegno e stimolo degli Ospiti attraverso il mantenimento e/o il  recupero delle capacità residue.  Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

### **Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)**

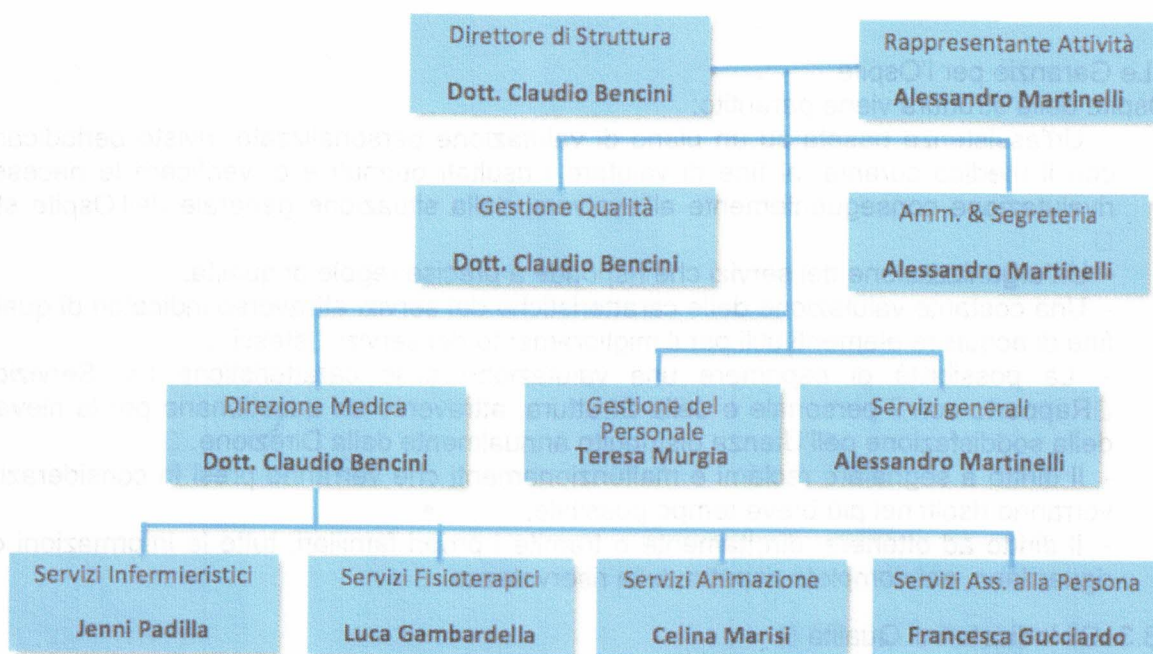
Il servizio è realizzato da terapisti della riabilitazione (fisioterapista) e da un massofisioterapista che eseguono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti (fisiatra), che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue dell'Ospite.  Le attività di fisioterapia sono registrate su documentazione personale di ciascun Ospite. Il servizio comprende:

- riabilitazione neuro-motoria;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- cure fisiche e massaggi;
- utilizzo di apparecchi di terapia;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;  riabilitazione respiratoria semplice.

### **Servizio di animazione**

Il servizio è realizzato da animatori anche con il supporto del personale di assistenza. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

La struttura organizzativa della R.S.A. è rappresentata nel seguente organigramma:



E' stata effettuata stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al T.U. n. 81/08 e sono adottati i provvedimenti relativi; il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano della prevenzione. La residenza ha provveduto a nominare i responsabili per l'antincendio e per il pronto soccorso.

### 3. GLI OSPITI

#### 3.1. La Comunità Residenziale

Le Residenze Sanitarie Assistite coniugano le esigenze di assistenza sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e residenziale, occupandosi in prevalenza di cura di persone anziane e/o disabili in molti casi non autosufficienti dal punto di vista fisico, mentale e sociale e comunque non più assistibili presso il loro domicilio.

L'assistenza fornita dalla struttura si basa su due concetti fondamentali:

- la personalizzazione degli interventi per ciascun ospite, definiti e verificati attraverso un'attenta pianificazione,
- l'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dagli Ospiti della Struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni che viene garantita a ciascun Ospite si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere dell'Ospite stesso. □ La buona organizzazione delle attività, dei momenti privati e di socializzazione diventa dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla Residenza. Per questo motivo è stato previsto uno schema di giornata-tipo dell'Ospite, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata.

#### Giornata - tipo dell'ospite

Orario	Attività
07,30 - 09,00	Sveglia, alzata ospiti, cura igiene personale
07,30 - 09,15	Colazione (in sala da pranzo o in camera)
09,00 - 11,30	animazione - riabilitazione - interventi sanitari - servizio parrucchiera/podologo
11,30 - 12,00	Riposo
12,00 - 13,00	Pranzo
13,00 - 16,00	Riposo
16,00 - 18,00	*animazione
19,00 - 20,00	cena



### 3.2. Le Garanzie per l'Ospite

All'Ospite della struttura viene garantito:

- Un'assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente con il medico curante, al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale dell'Ospite stesso;
- Un'organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità;
- Una costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi  stessi;
- La possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del Servizio, del  Rapporto con il personale e della Struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza distribuito annualmente dalla Direzione.
- Il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- Il diritto ad ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

### 3.3. Gli Indicatori di Qualità

- Gli indicatori di qualità dei servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti.
- Gli indicatori servono ad individuare caratteristiche e aspetti particolari dei servizi che la residenza fornisce ed individuare i reali livelli di qualità garantiti.
- Ad esempio, la qualità dei servizi socio-assistenziali dipende anche dal numero delle ore di assistenza prestata agli Ospiti dagli operatori (oltre che dalla loro professionalità e competenza). Caratteristiche importanti dei servizi socio-assistenziali sono quindi la "quantità" ed il tipo di attività svolte dagli operatori.
- L' R.S.A. "Villa del Colle" adotta la seguente **Tabella 1** di indicatori per valutare il proprio livello di qualità.
- Vengono riportati i "Valori registrati nel corso dell'anno 2017" e i "Valori attesi per l'anno 2018" che testimoniano la volontà della Struttura di effettuare un percorso di miglioramento dei propri servizi.

Tabella 1: Indicatori media intensità e complessità accreditamento 2016-17

	INDICATORE	VALORE ATTESO 2016	VALORE REGISTRATO 2016	VALORE ATTESO 2017
	<b>Processi di Direzione</b>			
1	Reclami ricevuti	1	0	0
2	Non conformità registrate	5	4	4
	<b>Processo Gestione Risorse</b>			
3	Ore di formazione/affiancamento	20	40	
	<b>Processo di approvvigionamento</b>			
4	Nuovi fornitori qualificati	0	1	1
5	Fornitori dismessi	0	2	0

	Processo erogazione servizio			
6	Ore assistenza infermieristica	3.268	3.268	3.268
7	Ore assistenza alla persone	16.340	16.340	16.340
8	Ore assistenza riabilitativa	156	156	156
9	Ore animazione	156	156	156
10	Ore fornite da Cooperativa			
11	Piaghe da decubito	0	0	0
12	Uscite dalla strutture per anziani	40		

- L' R.S.A. "Villa del Colle", provvede annualmente a controllare gli indicatori presenti nel dispositivo di accreditamento. □

Tabella 2: Indicatori media intensità e complessità accreditamento 2018

	INDICATORE ACCREDITAMENTO	VALORE REGISTRATO 2018
	<b>Processi di Direzione</b>	
1	Reclami ricevuti	0
2	Non conformità registrate	4
	<b>Processo Gestione Risorse</b>	
3	Ore di formazione/affiancamento	40
	<b>Processo di approvvigionamento</b>	
4	Nuovi fornitori qualificati	1
5	Fornitori dismessi	2
	<b>Processo erogazione servizio</b>	
6	Ore assistenza infermieristica	3.268
7	Ore assistenza alla persone	16.340
8	Ore assistenza riabilitativa	817
9	Ore animazione	817
10	Ore fornite da Cooperativa	
11	Piaghe da decubito	0
12	Assistenza specialistica	2.190
13	Uscite dalla strutture per anziani	140

Monte orario per ciascuna esercitata per n.° 40 ospiti

### Monte orario annuale per ciascuna funzione esercitata

intensità assistenziale	complessità organizzativa	assistenza infermieristica	assistenza riabilitativa	assistenza di base e alla persona	animazione socio-educativa	assistenza specialistica
Media	Media	6.536	1.634	32.680	1.634	-

#### 3.4. Come Ottenere Informazioni

All'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate tramite esposizione in bacheca.

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite, dal Direttore Sanitario o dal Personale Infermieristico, direttamente all'Ospite o al Familiare nell'assoluto rispetto della privacy.

La R.S.A. gestisce i dati sensibili e comuni, di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività, secondo le prescrizioni del D. Lgs 196/2003.

Le comunicazioni dirette agli Ospiti e ai Familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della residenza tramite lettera.

Oltre al colloquio diretto, possono anche essere utilizzati il telefono, la lettera e la posta elettronica.

In ogni caso, ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo, se non in grado di rispondere direttamente indirizza verso la persona più competente.

#### 3.5. Reclami, Lamentele, Suggerimenti

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità adottato presso la Struttura. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

In merito alla gestione dei reclami, il sistema qualità prevede i seguenti passi:

Analisi e valutazione: analisi preliminare del reclamo da parte del direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente;

Definizione delle azioni da intraprendere e attuazione delle azioni: assegnazione alla persona competente all'interno della Residenza di gestire le attività inerenti le azioni definite dalla Direzione;

Verifica degli esiti delle azioni.  L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.

#### 3.6. I Doveri degli Ospiti

La residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli Ospiti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Ospite l'impegno a:

- Adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- Concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite dal regolamento.

Ai Familiari degli Ospiti viene richiesto l'impegno a:

- Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Ospiti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- 
- Rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- Comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza del proprio congiunto;

- Concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente. □
- Agli ospiti ed ai Familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel regolamento della Residenza. □
- Elezione dell'organismo di rappresentanza delle persone accolte, dei familiari o dei loro rappresentanti legali, A.d.S./tutore/curatore, entro 6 mesi
- Questionario di gradimento del servizio offerto dalla struttura

