

Sadel San Teodoro Srl



CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA SOCIO-SANITARIA

“SADEL SAN TEODORO”

Servizi offerti:

RSA/A Residenza Sanitaria Assistenziale Anziani

CPA Casa Protetta per Anziani

SR1 Semiresidenziale Per Anziani

ADI Assistenza Domiciliare Integrata

La carta dei servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-05-1995



PREMESSA

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarle la Struttura Socio-sanitaria **“Sadel San Teodoro”** attraverso la **“Carta dei Servizi”**. Questo documento è stato realizzato per consentirle di conoscere il servizio residenziale erogato dalla nostra struttura e, l’impegno da noi assunto per assicurarle la tutela del diritto alla salute. La **“Carta dei Servizi”** le permette di conoscere la nostra struttura, la tipologia delle prestazioni riabilitative offerte, gli obiettivi prestabiliti ed i processi di verifica applicati finalizzati a garantire una assistenza efficiente e qualitativamente elevata.

L’obiettivo primario della **“Carta dei Servizi”** è quello di coinvolgerla direttamente nella tutela della sua salute ma è, anche, uno strumento di dialogo e di conoscenza capace di raffigurare l’evidenza evolutiva del servizio erogato. Evoluzione determinata dall’esperienza, dalla professionalità, dall’aggiornamento continuo e dall’attenzione nei suoi confronti consentendoci, così, di offrirle un’assistenza tecnicamente all’avanguardia.

La **“Carta dei Servizi”** sarà, dunque, la sua guida nella conoscenza della **“Sadel San Teodoro”**, può richiederne sempre una versione aggiornata o, in alternativa, potrà consultare il depliant contenente informazioni immediate.

I nostri migliori saluti,

Il CDA



DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Struttura Socio-sanitaria "Sadel San Teodoro" è

1. DISTANTE

- 40 Km da Crotone;
- 110 Km da Catanzaro;
- 77 Km da Cosenza;
- 30 Km da Rocca di Neto per SS 106 direzione Taranto;
- 100 metri dal Capolinea Autobus di Linea.

2. COLLEGATA

- **Mezzo Pubblico:**

Autobus (Ferrovia della Calabria e Romano Crotone) Catanzaro/Cerenzia, Crotone/Cerenzia e Cosenza/Cerenzia.

- **Mezzo Privato:**

Da **Crotone** imboccare la SS 107 "Crotonese-Silana" in direzione Cosenza e proseguire fino al Bivio di Cerenzia, da qui seguire le indicazioni Sadel San Teodoro.

Da **Cosenza** imboccare la SS 107 in direzione Crotone e proseguire fino al Bivio di Cerenzia, da qui seguire le indicazioni Sadel San Teodoro.

Da **SS 106 Via Rocca di Neto** prendere il bivio dalla SS 106 "Taranto-Reggio C." per Rocca di Neto per circa 10 Km, imboccare la SS 107 "Crotonese-Silana" in direzione Cosenza e proseguire fino al Bivio di Cerenzia, da qui seguire le indicazioni Sadel San Teodoro.

ORARIO DI VISITA

Giorni Feriali

Mattina: Dalle 10:00 alle 11:00

Pomeriggio: Dalle 15:00 alle 17:30

Domenica e Festivi non sono consentite visite



Sadel “San Teodoro”

COME CONTATTARCI

Recapito telefonico: **0984-995450 - 0984-995895**

mail: **info@sadelsanteodoro.it**

Indirizzo Postale: **Sadel San Teodoro Srl loc. Parco San Lorenzo – 88833 CERENZIA (KR)**

Sito internet: **www.sadelsanteodoro.it**



STORIA E PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Salvatore Baffa già Presidente della società Sadel S.r.l. opera nel settore sanitario dal 1992, anno di realizzazione del primo centro sanitario "Villa San Giuseppe".

Negli ultimi dieci anni il successo dell'attività, determinato dalla qualità dei servizi e dell'elevatissimo grado di soddisfazione di tutti gli ospiti, ha permesso di espandere nel tempo le strutture, di implementare le tecnologie adeguate e di incrementare il personale. Lo staff aziendale è composto da circa 300 unità lavorative, distinte tra dipendenti e consulenti specialistici, numero destinato ad aumentare in breve tempo.

La Sadel creata dall'imprenditore Baffa Salvatore è il frutto di una attività imprenditoriale di successo che impegna la famiglia Baffa sin dal 1950.

La Sadel è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da Salvatore Baffa, dalla moglie Adele e dai figli; una gestione prettamente familiare ma coadiuvata da diversi professionisti, dai quali, unitamente alla proprietà, nasce una concezione organizzativa fondata sull'espressione dei valori umani e sulla promozione del rispetto dei principi etici e morali.

La Sadel SPA gestisce direttamente o attraverso società controllate le seguenti strutture

- Sadel "Villa San Giuseppe" e "Centro San Giuseppe" con sede in Cotronei
- Sadel CS con sede in Castiglione Casentino
- Sadel San Teodoro con sede in Cerenzia
- Savelli Hospital con sede in Savelli
- Madonna dello Scoglio con sede a Crotone

La Sadel SPA ha integrato i servizi Sanitari con la realizzazione all'interno delle strutture di "San Giuseppe" di un Centro di Diagnostica per immagine permettendo analisi di Risonanza Magnetica Nucleare, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC), Radiologia Tradizionale, Ecografia-Ecodoppler, MOC.

La Sadel *San Teodoro* è una Struttura Socio-Sanitaria che eroga prestazioni per soggetti non assistibili a domicilio ed a rischio di non autosufficienza (con le due strutture RSA e CPA) ed anche soggetti che risiedono nella propria abitazione (con le strutture Semiresidenziale e con il servizio ADI).

La struttura eroga prestazioni Socio-Sanitarie, sono servizi essenziali e sono finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi od invalidanti di patologie congenite od acquisite. Tali prestazioni hanno l'obiettivo del mantenimento dell'autonomia della persona, al recupero delle residue capacità, al fine di consentire la partecipazione alla vita sociale attraverso percorsi riabilitativi ed educativi e di sostegno alla famiglia.

La RSA Anziani, La Casa Protetta Anziani e il Semiresidenziale Anziani offrono tutela a medio ed a lungo termine e contestualmente, garantisce assistenza medica, supporto infermieristico,



integrazione socio-sanitaria, assicura un servizio di riabilitazione, estensiva e di mantenimento, il tutto finalizzato al ripristino psico-fisico del paziente nella fase post acuta della malattia.

La Struttura Socio-sanitaria “*Sadel San Teodoro*”, sorge nel Comune di Cerenzia, ridente località della Presila Crotonese a trenta minuti di distanza dal capoluogo di provincia. La sua collocazione geografica è ottimale sia dal punto di vista naturalistico, poiché è attorniata da una splendida foresta di pini e querce, e sia in relazione al clima in quanto è favorevole in ogni stagione dell’anno.

La struttura è stata costruita nel rispetto delle norme vigenti, offre ai suoi ospiti confort di tipo alberghiero ed uno standard abitativo molto elevato grazie, anche, agli ampi spazi, alla climatizzazione, alla luminosità degli ambienti, assenza di barriere architettoniche ed alla funzionalità ed eleganza degli arredi.

La Casa Protetta “*Sadel San Teodoro*”, che dispone di 18 posti letto; La RSA Anziani “*Sadel San Teodoro*” dispone invece di 16 posti letto; il SR1 Semiresidenziale Anziani ha 7 posti, il servizio ADI assistenza domiciliare integrata eroga 127 prestazioni giornaliere. Tutte sono state accreditate dall’Assessorato Regionale alla Sanità e sono convenzionate con l’Azienda Sanitaria di Crotone.

La San Teodoro è dotata di:

- Camere da letto per due attrezzate e confortevoli con annessi servizi igienici assistiti;
- Servizio lavanderia convenzionato con lavanderia esterna;
- Sale Mensa;
- Angolo Caffé;
- Laboratori per le attività espressive e sociali;
- Sale ricreative attrezzate;
- Palestra;
- Ampio giardino esterno;
- Cappella per il culto;
- Parcheggi;
- Pulmino per servizio navetta,
- Automezzi per il servizio di assistenza domiciliare integrata



LA NOSTRA MISSIONE (POLITICA DELLA QUALITÀ)

I membri dell'organizzazione da anni operano nel settore sanitario, attraverso la Gestione di Cliniche Specializzate per la Cura e il Trattamento Riabilitativo e Neuro-Motorio, ed hanno costruito la loro filosofia aziendale sull'erogazione del servizio offerto al cliente/paziente/ospite esclusivamente sulla qualità.

L'Azienda è caratterizzata da una complessa organizzazione strutturale e da una pluralità di competenze professionali tale da renderla imprescindibile dalla realizzazione di forme di governo aziendale che rispondano a criteri di funzionamento qualitativamente elevati. Pertanto, l'organizzazione ha individuato nel concetto “qualità” uno stile di conduzione aziendale orientata esclusivamente sulla efficacia ed efficienza della prestazione sanitaria. L'orgoglio dell'azienda e, in specie della famiglia Baffa, è stato quello di aver preparato fin dai primi anni di attività le risorse umane ad una cultura incentrata prettamente sulla qualità attraverso una costante formazione del personale aziendale. La professionalizzazione delle risorse è stata considerata elemento strategico della politica aziendale influenzando direttamente sulla qualità dell'assistenza, oltre che sulla soddisfazione del cliente/paziente/ospite, e contribuendo al miglioramento continuo dell'erogazione del servizio riabilitativo.

Pertanto, in un ambiente di lavoro ad elevata professionalità, la capacità di coinvolgere e valorizzare le risorse diventa l'accesso principale per il miglioramento delle relazioni interne alla struttura, esprimendo, così, il potenziale dell'intera organizzazione e non riducendo il servizio ad una semplice somma di contributi individuali.

La qualità espressa si percepisce non solo dagli aspetti organizzativi e dalla competenza professionale degli operatori, ma soprattutto dall'esclusività dello stile di esecuzione del lavoro, dal comportamento etico e dal modo di comunicare e di ascoltare le esigenze manifestate dai fruitori.

La “Sadel San Teodoro” si ispira ad un modello di assistenza sanitaria a misura d'uomo, attraverso la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato, capace di coniugare risultati clinici con umanità e competenza. Il modello, che fa riferimento a valori e processi condivisi, fa coesistere l'adeguatezza delle cure, la personalizzazione del servizio, la competenza professionale al fine di offrire risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre crescente.

L'obiettivo dell'organizzazione è quello di migliorare costantemente il servizio offerto all'utente, essendo la fonte di sopravvivenza della struttura merita di essere tutelato, salvaguardato ma, soprattutto, è essenziale realizzare e soddisfare le sue aspettative.

Quindi, se è vero che l'impegno della Proprietà è di offrire prestazioni sanitarie elevate, è altrettanto vero che la qualità del servizio ed il gradimento dell'ospite vengano ad esistenza dal confort della struttura, dalla cura igienica degli ambienti, dalla presenza di servizi igienici adeguati, dall'assenza di barriere architettoniche, dall'utilizzo di aree di riunione e socializzazione ampie e luminose etc.

Pertanto, la politica aziendale è finalizzata alla ricerca di eventuali carenze del servizio, mediante la raccolta di informazioni utilizzando come fonte di ritorno reclami e questionari di soddisfazione e, se dovessero registrarsi delle difformità saranno avviati interventi mirati al fine di eliminare la deficienza segnalata.

La Struttura Socio-sanitaria Sadel San TeodoroSrl, per soddisfare le richieste degli utenti e per rispondere concretamente alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di migliorare



l'organizzazione aziendale implementando il Sistema Gestione Integrato inizialmente in conformità alla sola normativa internazionale UNI EN ISO 9001 e successivamente anche alla UNI EN ISO 45001 che definisce anche criteri più restrittivi rispetto al D.Lgs 81/2008 sulla prevenzione dei rischi e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

La certificazione risulta essere la massima espressione realizzatrice per chi ha l'idea di ottenere un marchio di prestigio che possa proiettarlo verso mete ambite, ma per l'organizzazione è una logica conseguenza della professionalità, dell'efficacia e dell'efficienza costruita in anni di attività volta sempre al miglioramento continuo.

La realizzazione di un sistema, il quale potesse garantire la qualità del servizio nasceva già dal 1999, infatti, le diverse strutture di proprietà dei membri dell'organizzazione il 28-12-2000 ottenevano dall'Ente RINA Services Spa il Certificato di Qualità ai sensi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001. Il rilascio del marchio, a seguito di verifica ispettiva eseguita da ispettori del RINA, risultava essere il primo in Calabria nel settore sanitario pubblico e privato.

La normativa internazionale UNI EN ISO 9001 impone l'applicazione di adempimenti obbligatori per una corretta realizzazione del sistema, quindi è necessario:

- Sviluppare un Manuale della Qualità e della Sicurezza, esso è l'immagine della struttura e descrive il modo di operare. Inoltre è lo strumento cardine per le strategie aziendali presenti e future;
- Definire i processi aziendali e le loro interazioni (Approccio per processi come richiesto dalla nuova norma);
- Valutare l'efficacia dell'addestramento dei corsi interni e dei corsi esterni seguiti dal personale;
- Distribuire i documenti di origine esterna (norme, leggi etc. in materia sanitaria) con eventuale sessione di formazione dove ritenuto opportuno;
- Definire gli obiettivi aziendali inerenti all'erogazione del servizio e della sicurezza;
- Definire per ogni processo aziendale parametri misurabili in rapporto ai valori soglia ed agli obiettivi prefissati. Così, il personale ha la possibilità di individuare i progetti e realizzare gli obiettivi, anche mediante le verifiche giornaliere o quelle periodiche, o per mezzo dell'impiego delle tecniche statistiche. La diversa tipologia di monitoraggi è utile per misurare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate, poiché se dalle risultanze dovesse emergere una diversa rispondenza rispetto agli obiettivi prefissati, si potrà agire tempestivamente mediante una differente programmazione. Questa metodologia lavorativa è da stimolo sia per il personale, il quale ha la possibilità di vedere realizzati in concreto gli obiettivi fissati, e sia per la Direzione che ha la capacità di visualizzare l'operato dei propri dipendenti e, contestualmente, fornire maggiori strumenti indirizzati al miglioramento continuo dell'organizzazione e delle prestazioni.

Con equivalente spirito organizzativo la Sadel San Teodoro Serl ha organizzato e certificato anche il sistema di gestione della sicurezza dei lavoratori prima con la OHSAS 18001 e poi nel 2019 ha effettuato la transazione alla UNI EN ISO 45001 col fine di migliorare le condizioni lavorative e rendere più sicura anche la permanenza degli utenti all'interno della struttura.



La Sadel San Teodoro utilizza il Centro Diagnostico, di proprietà della famiglia Baffa, sia per offrire al paziente un servizio integrato e sia per evitare le lunghe liste di attesa del servizio sanitario pubblico. Il Centro è dotato di:

- Risonanza magnetica;
- Tomografia assiale computerizzata “TAC”;
- Radiologia tradizionale ed Ecodoppler;
- MOC;
- Mammografia;
- Elettromiografia.

Nel 2009 la struttura si è adeguata alla nuova Norma UNI EN ISO 9001

La Sadel San Teodoro si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

- **Eguaglianza**

deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

- **Imparzialità**

devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

- **Continuità**

il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

- **Diritto di scelta**

l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

- **Partecipazione**

viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

- **Tutela dei dati personali**

La struttura al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dal Regolamento UE 679/2016 GDPR e ss.mm.ii.



La Sadel San Teodoro Srl, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell’Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970 e ss.mm.ii, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

1. SERVIZI GENERALI

Adempimenti burocratici

Il personale dell’Ufficio relazioni con il pubblico è a disposizione dei fruitori per la risoluzione, la comunicazione e l’informazione di tutte le problematiche burocratiche-amministrative. Gli operatori degli uffici sono soggetti professionalmente competenti ed espletano la propria attività tutelando la riservatezza dei richiedenti.

Informazioni

È possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi offerti dal sito internet www.sadelsanteodoro.it, dall’Ufficio relazioni con il pubblico, dall’Ufficio Gestione Integrata Qualità e Sicurezza, anche, dalla Carta dei Servizi e dalla Brochure di presentazione.

Reclami

L’ospite e/o il familiare attraverso il modulo “Segnalazione Suggerimenti Reclami” o, con l’uso di carta semplice, può trasmettere eventuali lamentele direttamente alla Sadel San Teodoro. I reclami possono essere trasmessi con posta, via mail: qualita@sadelnet.it, o possono essere imbucati nella cassetta dei reclami ubicata nella hall della struttura o consegnati all’ufficio relazioni con il pubblico. Gli utenti o i caregiver hanno la possibilità di verificare il percorso del reclamo poiché è aggiornati dal personale dell’Ufficio Relazioni con Il Pubblico. I tempi di risposta, nella gestione, valutata la complessità del reclamo, è di circa una settimana.

Corrispondenza, fax

Gli ospiti possono ricevere ed inviare lettere, documenti etc. a mezzo posta e posta elettronica mail: info@sadelsanteodoro.it. La trasmissione ai vari mittenti è eseguita dal personale dell’ufficio relazioni con il pubblico.



Salottini per la conversazione

Visitatori ed ospiti possono intrattenersi esclusivamente nelle aree di riunione e di socializzazione interni e durante i periodi estivi anche nella area antistati all’aperto dove sono presenti tavoli, sedie e panche.

Assistenza religiosa

I pazienti possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote di fede cattolica e da un pastore di fede evangelica.

Nella clinica vi è una Cappella, nella quale viene celebrata la SS. Messa una volta a settimana.

Ed una sala polivalente dove si può pregare con altri riti religiosi per garantire a tutti di professare la propria religione.

Servizio Analisi di Laboratorio

La “Sadel San Teodoro S.r.l.” periodicamente effettua analisi di laboratorio per monitorare lo stato di salute del paziente, la struttura utilizza laboratori pubblici oppure privati convenzionati.

Servizio guardaroba e lavanderia

La Struttura espleta il servizio di guardaroba con armadi personali all’interno delle camere di degenza e per il cambio stagione si utilizza un locale dedicato interno, mentre per l’igiene degli indumenti la “Sadel San Teodoro” si affida ad una lavanderia esterna qualificata e convenzionata, i familiari comunque possono decidere di lavare personalmente gli indumenti personali garantendo ovviamente la disponibilità di indumenti sufficiente per i cambi giornalieri dei degenti.

La biancheria piana la mette a disposizione la struttura anche per la sanificazione utilizzando una lavanderia esterna qualificata.

Servizio smaltimento rifiuti speciali

I rifiuti ospedalieri sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all’impianto di smaltimento.

Servizio di Trasporto

Il trasporto per chi ne fa richiesta è affidato ad associazioni di volontariato (Croce Verde, ProciV, Croce Rossa) convenzionate ma a carico dei richiedenti effettuato con ambulanza o auto attrezzate per disabili.

Servizio di Supporto

La Struttura consente all’interno della struttura di effettuare i servizi di parrucchieria e di podologia.

Uso di tv e radio

Le aree di riunione e di socializzazione e le camere dei pazienti sono dotate di televisore. Gli ospiti, previa autorizzazione, possono utilizzare anche gli apparecchi radiofonici nelle camere di degenza, purché questi non arrechino disturbo agli altri pazienti e non intralcino le attività assistenziale.



Gli apparecchi devono rispettare le certificazioni di sicurezza prescritte dalla Legge per poter essere utilizzati.

Alloggi nelle vicinanze

Caccuri (KR):

- Villa di Gioia B&B, Contrada Zifarelli, 3, 88833 Caccuri KR•328 584 3038

San Giovanni in Fiore (CS)

- B&B Fra il Mare e la Sila Via Nazionale, 33, 88833 Cerenza KR Telefono: 346 807 5685
- Hotel Ristorante "Biafora" tel. 0984 970078;
- Albergo "Oliverio Franco Luigi" tel. 0984 991627.

Antinfortunistica

La struttura rispetta la norma del D.Lgs. 81/08 e delle successive modifiche ed integrazioni, inoltre adotta la Norma volontaria che è più restrittiva la UNI EN ISO 45001 modello verificato, controllato annualmente e certificato dal ente di certificazione RINA services Spa. Il personale è stato addestrato per intervenire e controllare gli incendi e per tutelare la sicurezza degli utenti. Oltre al RSPP ed al RLS sono state formate squadre di: Preposti, Primo soccorso, Antincendio e di emergenza con lavoratori formati ed aggiornati periodicamente. Tutti i lavoratori al momento dell'assunzione vengono formati con corsi sulla sicurezza di 16 ore su rischi generici e specifici e sull'uso di DPI di III generazione. Ogni cinque anni viene fatto l'aggiornamento presso enti riconosciuti ed accreditati secondo le disposizioni gli accordi Stato Regione.

Le camere di degenza, i servizi igienici, le aree di socializzazione, i laboratori, la palestra e tutti i luoghi di accesso agli utenti ed alle aree di lavoro sono attrezzate contro l'infortunistica, dotate di impianti antincendio e sono prive di barriere architettoniche.

I lavoratori ricevono regolarmente come da DVR i dispositivi di protezione per tutelare la propria salute e prevenire gli utenti da infezioni ospedaliere

Mance e regali

Nessun operatore sanitario o amministrativo può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.

Servizio deposito

La struttura offre la possibilità agli Utenti di depositare somme di denaro ed oggetti nell'Ufficio relazione con il pubblico per evitare spiacevole inconveniente. La consegna, la restituzione ed il deposito sono registrati su apposito modulo.

La Struttura è esente da responsabilità per il mancato deposito.



2. ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA RSA ANZIANI E CASA PROTETTA per Anziani

2.1 Accettazione

Premessa

La struttura è convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale SSR e, pertanto, essa è autorizzata ad ospitare pazienti non assistibili a domicilio ed a rischio di non autosufficienza. I degenti vengono ricoverati dopo aver ottenuto l'autorizzazione sanitaria dall'ASP territorialmente competente, previa valutazione geriatrica da parte dell'UVM distrettuale.

Iter operativo dell'accettazione

L'Ufficio relazione con il Pubblico riceve eventuali richieste di ricovero da parenti o da chi rappresenta il potenziale paziente che riceve verbalmente tutte le informazioni per poter usufruire dei servizi. In questa fase viene consegnata od inviata la “Carta dei Servizi”, il “Questionario di Soddisfazione”^{*} e la scheda “Documentazione Necessaria al Ricovero” ed inviati i richiedente al PUA dell'ASP di residenza competente per avviare l'iter burocratico ad ottenere l'autorizzazione al ricovero concessa dall'ASP territorialmente competente. Il richiedente potrà comunicare alla struttura la conclusione ed il buon esito del procedimento.

L'autorizzazione sanitaria al ricovero il richiedente e la Sadel San Teodoro la riceveranno direttamente dall'ASP tramite il servizio COT.

Ricevuta l'autorizzazione, la struttura organizzerà l'accettazione avviando l'iter amministrativo e le procedure socio-sanitario.

Permessi di uscita

Il paziente può usufruire di permessi a condizione che la visita medica dia esito positivo, altrimenti verrà negata la richiesta e se il caregiver lo richiederà l'utente verrà dimesso contro il parere dei sanitari.

Dimissioni

Concordata la dimissione dal Medico e dal caregiver e definita la data della dimissione, si avvierà l'iter di fine rapporto con la struttura.

Al dimissionario sarà consegnata la lettera di dimissione, nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da somministrare a casa indirizzata al medico curante.

Se la dimissione/trasferimento d'urgenza rientra nella tipologia di trasferimento in struttura ospedaliera, al personale del 118 sarà consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla Scheda Sanitaria, riferimenti telefonici della Clinica per eventuali delucidazioni, oltre la copia della carta d'identità ed della tessera sanitaria.

^{*} Deve essere compilato dai degenti o dai familiari e consegnato/inviato all'Ufficio Qualità della Clinica al momento delle dimissioni. Dalle risposte del questionario è possibile trarre utili suggerimenti per migliorare i servizi.



Prima di lasciare la camera sarà effettuato un controllo per evitare che il paziente possa aver dimenticato degli effetti personali o qualsiasi altra cosa di propria appartenenza.

L'assistente sociale in turno consegnerà in busta chiusa la documentazione clinica consegnata al momento del ricovero, ed avvierà l'iter amministrativo di dimissione.

Il caregiver del paziente o chi lo rappresenta possono richiedere la dimissione, purché questa sia comunicata ventiquattro ore prima, in modo da far organizzare la Struttura in termini amministrativi, sanitari e per la consegna degli effetti personali.

Nei casi di utenti autonomi ed in grado di comprendere dovessero chiedere di essere dimessi contro il parere dei Sanitari, egli è obbligato a motivare e firmare la Cartella Clinica per elidere da responsabilità medici e struttura. In questo caso il paziente dovrà provvedere autonomamente alla sua organizzazione. La struttura comunque informa i familiari ma non si può opporre in questi casi in quanto si configurerebbe il sequestro di persona.

Richiesta della Cartella Clinica

Il dimissionario o chi lo rappresenta potrà richiedere per iscritto copia della cartella clinica all'Ufficio Relazioni Con il Pubblico. Entro 15 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può:

- essere ritirata personalmente dal paziente;
- essere ritirata da persona delegata in forma scritta (esibendo copia del documento d'identità del paziente e propria).

La Cartella Clinica sarà consegnata in busta chiusa cartaceamente o in formato digitale su DVD.

3. ATTIVITÀ SPECIFICHE SEMIRESIDENZIALE SR1

3.1 Accettazione

Premessa

La struttura Semiresidenziale accoglie anziani (età superiore a 65 anni) con profilo SVAMA pari o inferiore a 5. Gli interventi erogati sono definiti in sede di valutazione multidimensionale nell'ambito del PAI e sono finalizzati a facilitare i processi di socializzazione/abilitazione delle capacità residue della persona con specifici percorsi riabilitativi.

L'Ufficio relazione con il Pubblico riceve eventuali richieste del servizio da caregiver o da chi rappresenta il potenziale utente che riceve verbalmente tutte le informazioni per poter usufruire dei servizi. In questa fase viene consegnata od inviata la "Carta dei Servizi", il "Questionario di Soddisfazione"* e la scheda "Documentazione Necessaria" ed inviati i richiedenti al PUA dell'ASP di residenza competente per avviare l'iter burocratico ad ottenere Il "Verbale della SMAVA" da

* Deve essere compilato dai degenti o dai familiari e consegnato/inviato all'Ufficio Qualità della Clinica al momento delle dimissioni. Dalle risposte del questionario è possibile trarre utili suggerimenti per migliorare i servizi.



parte dell'UVM che ha effettuato la valutazione con un profilo SVAMA pari a 5 o inferiore. Il richiedente potrà comunicare alla struttura la conclusione ed il buon esito del procedimento.

Il Verbale della SVAMA con il PAI la Sadel San Teodoro lo riceveranno direttamente dall'ASP tramite il servizio COT. Ottenuto questi documenti i richiedenti valutati verranno inseriti nella Lista di attesa.

Iter operativo dell'accettazione

L'utente esibisce la documentazione amministrativa all'assistente sociale che effettua la registrazione dei dati anagrafici da informazioni sulla gestione dei dati personali e raccoglie i consensi al trattamento dei dati personali. Documentazione ed informazioni sanitarie vengono fornite al medico che effettua il ricovero supportato dall'infermiere di turno che rileva i parametri vitali durante la visita di accettazione.

Dimissioni

Le dimissioni avvengono per richiesta degli interessati o per variazione delle condizioni del grado di autonomia con profilo SVAMA maggiore di 5.

Al momento delle dimissioni viene consegnata la lettera di dimissione e comunque le dimissioni sono sempre programmate.

4 ATTIVITÀ SPECIFICHE ADI

Premessa

La mission assistenziale è quella di garantire le prestazioni di assistenza domiciliare di cui al DPGR N. 12/2011, così per come definite e secondo le modalità di cui al DPCM del 12 gennaio 2017.

Nello specifico dovrà essere garantita la presa in carico degli assistiti che le unità di valutazione multidimensionale (UVM), operanti nei distretti sociosanitari della Regione, valutano come eleggibili nell'ambito delle Cure Sanitarie Domiciliari attraverso l'utilizzo dell'SVa.MA.

Le attività assistenziali dovranno essere garantite, qualora ne ricorrano le condizioni e le prestazioni da erogare sono quelle riconducibili:

- Assistenza socio-sanitaria
- Monitoraggio condizioni di salute e rilevazione parametri vitali
- Al trattamento delle lesioni cutanea
- Ai trattamenti riabilitativi

Frequenza con cui la prestazione deve essere erogata (solitamente definita su base settimanale con eventuali indicazione dell' orario di accesso al domicilio sempre distinto per figure professionali.



Chiusura del Caso

per intervenuto decesso e/o dimissione del paziente dal servizio.

5. SERVIZI SANITARI

Il Nostro Metodo di Lavoro

L'interesse primario della San Teodoro è l'assistenza completa dell'ospite al fine di garantire il suo benessere e la sua integrità psico-fisica. La struttura, infatti, assicura l'assistenza sanitaria diurna e notturna con personale medico e/o infermieristico.

I gruppi di lavoro operano in un clima di costante collaborazione ed interdipendenza per assicurare al paziente una assistenza qualitativamente elevata. Il trattamento socio-sanitario è garantito dai servizi erogati dalla struttura.

La struttura, per garantire la realizzazione degli obiettivi, ha costituito una pianta organica composta da professionisti specializzati.

Consulenze specialistiche

L'assistenza è garantita da specialisti in geriatria.

Prestazioni riabilitative

Ai pazienti sono assicurati trattamenti di medicina riabilitativa individualizzati i fisioterapisti, i quali eseguono le prestazioni rigenerative della mobilità fisica utilizzando attrezzi, apparecchi e strumenti per la terapia fisica e strumentale. L'attività riabilitativa consiste nella rieducazione funzionale respiratoria, ginnastica di mobilizzazione, ginnastica posturale, massoterapia, magnetoterapia-inforesi, elettrostimolazione, terapia antalgica, tens, diadinamica, ed ultrasuoni terapia.

Terapie occupazionali e sportive

Tutti i pazienti vengono coinvolti in attività occupazionali e sportive dagli educatori professionali o da Terapisti Occupazionali

La scelta delle attività per ogni paziente viene valutata dallo psicologo che conosce le attitudini residue dei pazienti. Le principali attività sono:

- BRICOLAGE
- MESSA E ROSARIO
- GIOCHI DI SOCIETÀ'
- ESCURSIONI
- PITTURA
- GIOCO CON LE CARTE
- GIARDINAGGIO
- VIDEO FILMS



- ATTIVITÀ DI CUCINA E PASTICCERIA
- GIARDINAGGIO
- GINNASTICA DOLCE
- TERAPIA OCCUPAZIONALE

Operatori

Il personale della Clinica è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la mansione svolta.

Compiti del Personale

Medico Responsabile

Il Medico Responsabile ha Compiti e Responsabilità definiti dalla Legge Regionale 24/08, sinteticamente: definisce i piani di lavoro ed organizza l'attività socio-sanitaria, programma le visite sui pazienti, in funzione delle loro necessità sanitarie, verifica la corretta esecuzione delle attività pianificate, è responsabile dell'Igiene e sicurezza della struttura. Da direttive e da risoluzione alle problematiche presentate dal personale in genere appartenente alle varie aree.

Medico/Medico Specialistica

L'assistenza sanitaria è garantita durante la settimana da medici e medici geriatri o equipollenti all'interno della struttura o con reperibilità telefonica. Tale attività comunque e per le urgenze/emergenze in assenza di personale medico è supportata dal medico di medicina generale, dalla guardia medica o dal 118 (come previsto dalle normative Regionali che definiscono gli standard di accreditamento) per la copertura medica nelle 24 ore. I sanitari programmano le attività di indagine diagnostiche richiedendo sia l'intervento di Consulenze Specialistiche e sia la somministrazione degli esami ritenuti necessari. Terminata l'attività di indagine diagnostica, i medici procederanno alla definizione della diagnosi ed all'emissione della piano terapeutico finalizzato al massimo recupero funzionale del paziente erogando, perciò, una prestazione assistenziale globale.

Al ricovero o nelle diverse fasi della degenza, i medici daranno chiare ed idonee informazioni al paziente o al soggetto rappresentante sulla diagnosi, sulla prognosi, sulla prospettiva ed eventuale alternativa diagnostica-terapeutica e sulla prevedibile conseguenza della scelta operata.

I medici saranno disponibili sempre a dialogare con i soggetti autorizzati (ai sensi della normativa sulla Privacy D.Lgs. 196/03 e Reg. UE 679/2016) per discutere le problematiche inerenti lo stato di salute del paziente.

Psicologo

Lo psicologo, nella cura della demenza e della disabilità mentale del paziente, assicura un adeguato sostegno psicologico valutando i disturbi cognitivi ed il comportamento per mezzo della somministrazione delle scale di valutazione (MMSE, GDS, etc.). Conclusa la fase di valutazione, lo psicologo definisce un piano di sostegno psicologico, un programma di attività educative e di terapia occupazionale mirata, pianifica la cadenza degli interventi e delle valutazioni periodiche. Tali attività comunque vengono valutate e discusse in equipe durante le riunioni multidisciplinari dove si definiscono anche le misure da attuare con l'utente e le modalità di approccio dell'operatore con il paziente.



Assistente sociale

L'assistente sociale espleta quel complesso di attività finalizzate all'inserimento nella struttura, alla prevenzione del disagio ed alla percezione del conflitto ambientale, familiare e relazionale dell'ospite.

Terapista della riabilitazione

Il Terapista della Riabilitazione assicura l'assistenza riabilitativa fisica e Neurologica al paziente. La sua attività professionale è connessa con quella del Medico/Medico Geriatra e delle altre figure professionali. In casi specifici o per acuzie si ricorre a medici specialisti Fisiatra/Ortopedico/Neurologo pubblici attraverso la rete territoriale o ospedaliera.

Infermiere

L'Operatore Sanitario è il responsabile dell'assistenza infermieristica preventiva, curativa del paziente. L'infermiere rileva e segnala i disagi degli ospiti alle figure competenti, inoltre, coadiuva l'attività del medico/medico specialista nelle pratiche diagnostiche e terapeutiche monitorando costantemente il paziente. L'assistenza infermieristica è assicurata per tutte le ventiquattro ore.

Operatore Socio Sanitario in breve OSS

L'OSS assiste l'ospite durante la giornata per tutti i bisogni vitali nell'alimentazione, idratazione, prevenzione, nella cura dell'igiene personale e garantisce la sanità degli ambienti.



3. LA QUALITÀ: STANDARD RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI

Il Medico Responsabile, la Direzione Amministrativa e l'Ufficio Qualità e Sicurezza, garantiscono, nell'ambito della propria competenza, il rispetto degli standard di qualità e la verifica periodica, attraverso l'utilizzo del modulo “Questionario di soddisfazione” e la scheda “Suggerimenti e Reclami”.

Informazione al paziente, al caregiver ed al medico medicina/curante

Descrizione Requisiti	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente “Carta dei Servizi”, contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero	In fase di pre-accettazione è consegnata la “Carta dei Servizi” e la “Scheda della documentazione necessaria al ricovero”.
Informazioni ai pazienti e loro consenso alle cure mediche	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso informato per espletare le cure mediche necessarie (terapie farmacologiche, cure di piaghe da decubito, ossigeno terapia, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali, nutrizioni adatte), eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali) e prevenzione rischi clinici come le cadute e le misure di contenimento (come da DCA 98/2015). Inoltre, con il documento esprime il consenso all'esercizio delle attività ricreative singole e di gruppo.
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell'informativa, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, in base al D.Lgs. 196/03 e Reg UE 679/16 GDPR.
Identificazione del personale	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.
Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni	Alle dimissioni è rilasciata una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici, terapia consigliata a domicilio rivolta al medico curante.
Informazione ai medici ospedalieri per trasferimenti in strutture ospedaliere	È consegnata una scheda di dimissione riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.



Personalizzazione/umanizzazione

Descrizione Requisiti	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà ed a soggetti diversamente abili. La struttura è dotata di carrozzine e di ascensori.
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e degli utenti è favorito dalle indicazioni dei locali e dei servizi.

Rispetto dei tempi

Descrizione Requisiti	Standard
Tempo di rilascio della cartella clinica	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di 15 giorni dalla dimissione.

Prestazioni alberghiere

Descrizione Requisiti	Standard
Preparazione dei pasti	I pasti sono preparati dalla cucina interna alla struttura.
Personalizzazione dei menù	Su indicazione dei medici, la cucina prepara menù personalizzati a secondo della patologia dei pazienti, somministrando così una dieta specifica.
Possibilità di effettuare e ricevere telefonate in camera	Tutte le stanze sono dotate di telefono fisso/cordless e le sale di aggregazione garantiscono ai pazienti di ricevere chiamate esterne nelle fasce orarie: 10:00-12:00 e 14:00-18:00
Dotazione di stanze con servizio	Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi.
Frequenza delle pulizie nelle camere e nei servizi.	La pulizia delle camere, dei servizi igienici e delle pertinenze annesse è eseguita giornalmente, ed ove si renda necessario più volte al dì.
Frequenza del cambio della biancheria.	La biancheria è cambiata almeno una volta al giorno, ed ove si rende necessario più volte al dì.
Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbiere	Presenza programmata di barbiere/parrucchiere/estetista a richiesta.



La sicurezza come impegno costante

Descrizione Requisiti	Standard
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/08)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza (Preposti).
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti: Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione. La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio. La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare anche in caso di emergenza) nelle zone di maggiore passaggio. La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio. In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio. E' presente inoltre l'attacco UNI 70 per l'attacco Vigili del Fuoco.
Numeri utili in caso di emergenza	In portineria sono disponibili: La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento; Un organigramma contenente le squadre di emergenza ed i membri delle varie emergenze; Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione interne quotidiane e con cadenza definita da ditte esterne specializzate. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione od all'ammodernamento della impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.
Igiene e sicurezza alimenti	L'azienda applica la vigente normativa di igiene e sicurezza alimentare ai sensi del Reg. CE 852/03 (HACCP) e successive modificazioni ed integrazioni.



Servizio infermieristico, tecnico e riabilitativo

Descrizione Requisiti	Standard
Trasporto dei pazienti ricoverati	Esami ed accertamenti diagnostico-terapeutici sono eseguiti presso le specifiche strutture. Il trasporto è effettuato dai caregiver negli orari stabiliti o con ambulanza. Le spese di spostamento sono a carico degli utenti.
Comfort ed assistenza	Il personale medico e/o paramedico è presente per tutte le 24 ore.

La salvaguardia della privacy

Descrizione Requisiti	Standard
Rispetto della privacy	L’ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (Legge 196/03 e Reg. UE 679/16). La Sadel San Teodoro opera nel rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti.

Meccanismi di tutela e di verifica

Descrizione Requisiti	Standard
Monitoraggio dei reclami	Nell’Ufficio Relazione con il Pubblico sono presenti i “Moduli Suggerimenti e Reclami”, questi sono raccolti nella cassetta predisposta nella hall. Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l’Ufficio Relazione Pubblico o Qualità, che provvederà a risolvere il disservizio.
Gestione reclami	Eventuali reclami sono esaminati ed intraprese le eventuali azioni correttive.
Elaborazione reclami	Periodicamente sono analizzati i reclami con tecnica statistica.
Distribuzione questionari	A tutti gli utenti periodicamente sono consegnati il “Questionario di Soddisfazione”.
Elaborazione questionari	Semestralmente i dati dei questionari raccolti sono analizzati.
Rispetto degli impegni	La Direzione Sanitaria e Amministrativa e l’Ufficio Qualità verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.



Sistema Gestione Qualità e Sicurezza

Descrizione Requisiti	Standard
Certificazione di Qualità e Sicurezza	La Clinica ha un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 45001
Gruppo qualità	Nella Struttura esiste un gruppo che monitora l'applicazione e l'evoluzione della Certificazione.

Ulteriori impegni per il futuro

Descrizione Requisiti	Standard
Formazione del personale	La Struttura sviluppa e mantiene corsi di formazione continua per il personale, inoltre conserva il materiale dei corsi già effettuati.

4. allegati

- *Modulo suggerimenti e reclami*
- *Questionari di soddisfazione*
- *Monitoraggio obiettivi della qualità*

SADEL <i>“San Teodoro”</i>	SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI/RECLAMI	Cod.: SSR Rev. 0 del 30-05-05
--------------------------------------	--	---

Signora/e

Telefono

Data

Oggetto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Redatto da (se diverso da chi segnala).....

Firma

Da consegnare o inviare all’Ufficio Qualità della SADEL “San Teodoro” o imbucare nelle apposite cassette poste nelle hall

SADEL "San Teodoro"	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RSA-CPA	Mod. QDS Rev. 2 del 01/05/13
------------------------	--	---------------------------------

Gentile Signora/e

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nella nostra struttura. Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale di reparto: nel caso volesse approfondire alcuni aspetti del soggiorno o segnalarne ulteriori, Le saremo grati se vorrà farlo sul retro di questo foglio.

Che cosa pensa rispetto a:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	insoddisfatto
Assistenza medica	☐	☐	☐
Assistenza infermieristica	☐	☐	☐
Informazioni ricevute su malattia, cure e approfondimenti diagnostici	☐	☐	☐
Operatori addetti all'assistenza (igiene/bagno, assistenza durante i pasti, rispetto della tua volontà, compatibilmente con l'organizzazione generale)	☐	☐	☐
Servizi psico-socio-educativi	☐	☐	☐
Organizzazione delle attività ricreative	☐	☐	☐
Attività di fisioterapia	☐	☐	☐
Orario e organizzazione delle visite	☐	☐	☐
Atmosfera del reparto (tranquillità, tipo di relazioni umane)	☐	☐	☐
Pulizia ed igiene degli ambienti	☐	☐	☐
Varietà e qualità dei pasti	☐	☐	☐
Grado di soddisfazione del ricovero in generale	☐	☐	☐

Ulteriori suggerimenti:

La ringraziamo per la cortese collaborazione nella compilazione del presente questionario.

La preghiamo di inserirlo nell'apposita cassetta collocata nella hall.

Data

SADEL "San Teodoro"	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SEMIRESIDENZIALE	Mod. QDS-SR1 Rev. 0 del 10/01/22
------------------------	---	-------------------------------------

Gentile Signora/e

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nella nostra struttura. Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale di reparto: nel caso volesse approfondire alcuni aspetti del soggiorno o segnalarne ulteriori, Le saremo grati se vorrà farlo sul retro di questo foglio.

Che cosa pensa rispetto a:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	insoddisfatto
Assistenza medica	☐	☐	☐
Assistenza infermieristica	☐	☐	☐
Servizi psico-socio-educativi	☐	☐	☐
Organizzazione delle attività ricreative	☐	☐	☐
Attività di fisioterapia	☐	☐	☐
Atmosfera del reparto (tranquillità, tipo di relazioni umane)	☐	☐	☐
Pulizia ed igiene degli ambienti	☐	☐	☐
Varietà e qualità dei pasti	☐	☐	☐
Grado di soddisfazione del servizio ricevuto in generale	☐	☐	☐

Ulteriori suggerimenti:

La ringraziamo per la cortese collaborazione nella compilazione del presente questionario.

La preghiamo di inserirlo nell'apposita cassetta collocata nella hall.

Data

SADEL "San Teodoro"	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ADI	Mod. QDS-ADI Rev. 0 del 30/01/2026
------------------------	--	---------------------------------------

Gentile Signora/e

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza del nostro servizio. Nel caso volesse approfondire alcuni aspetti del servizio o segnalarne ulteriori, Le saremo grati se vorrà farlo sul retro di questo foglio.

Che cosa pensa rispetto a:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	insoddisfatto
Attività di fisioterapia	☐	☐	☐
Assistenza dell'Operatore Socio Sanitario	☐	☐	☐
Assistenza infermieristica	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
Grado di soddisfazione del servizio ricevuto in generale	☐	☐	☐

Ulteriori suggerimenti:

La ringraziamo per la cortese collaborazione nella compilazione del presente questionario.

Data

Obiettivi Sanitari Raggiunti nell'anno 2026 dalla Sadel San Teodoro

La Sadel San Teodoro anche nel 2025 ha confermato il trend positivo avendo erogato nel corso dell'anno tutte le prestazioni acquistate dall'ASP di Crotone e non potendo accogliere ulteriori richieste, grazie alla buona nomea che la struttura si è fatta sul territorio dal 2004 anno di apertura. La soddisfazione è stata confermata anche dai nostri utenti esprimendo il gradimento sui servizi percepiti, documentandola sui questionari di soddisfazione, che hanno compilato in maniera anonima.

Attestati di stima ulteriori sono stati espressi direttamente ai nostri operatori sanitari dagli stessi utenti e dai loro caregiver durante l'erogazione delle prestazioni.

Ci auguriamo di mantenere gli stessi standard qualitativi anche nel 2026 ed anzi migliorarli grazie alla professionalità del personale ed all'organizzazione del servizio.

Standard misurabili raggiunti attraverso analisi statistiche nel corso del 2026

RSA Residenza Sanitaria Assistenziale Anziani (ultra 65 anni e Grandi Anziani ultra 80 anni)

- Migliorati e Stabilizzati rispetto condizioni generali sono stati il 70%
- Aggravati rispetto condizioni generali sono stati il 30%.

CPA Casa Protetta Anziani (ultra 65 anni e Grandi Anziani ultra 80 anni)

- Migliorati e Stabilizzati rispetto condizioni generali sono stati il 80%
- Aggravati rispetto condizioni generali sono stati il 20%.

SR1 Semiresidenziale Anziani (ultra 65 anni e Grandi Anziani ultra 80 anni)

- Migliorati e Stabilizzati rispetto condizioni generali sono stati il 95%
- Aggravati rispetto condizioni generali sono stati il 5%.

ADI Assistenza Domiciliare Integrata

- Prestazioni effettuate rispetto al PAI ASP 100%
- Budget contrattuale raggiunto: lavorato e sforando il Budget del 18%

Tempi di consegna Cartella Clinica: una richiesta consegnata in 7 giorni

Soddisfazione Ospiti (sono stati campionati per RSA-CPA solo i soggetti in grado di comprendere ed esprimere un parere):

RSA Residenza Sanitaria Assistenziale Anziani e CPA Casa Protetta Anziani

Pazienti Molto soddisfatti e Soddisfatti: 95%

Pazienti insoddisfatti: 5%

SR1 Semiresidenziale Anziani

Pazienti Molto soddisfatti e Soddisfatti: 100%

Pazienti insoddisfatti: 0%

ADI Assistenza Domiciliare Integrata

Pazienti Molto soddisfatti e Soddisfatti: 100%

Pazienti insoddisfatti: 0%