

**Fondazione Agape dello  
Spirito Santo - ONLUS**

**Carta del Servizio 2020**

**R.A.F. B**



Corso Castello 41/G - 10060 None (TO)  
Tel. 011/9905035-29 Fax 011/9905086  
E-mail: [residenza.sangiovanni@gruppoagape.it](mailto:residenza.sangiovanni@gruppoagape.it)

  
Gruppo  
**AGAPE**

# INDICE

<b>Presentazione, Fondazione</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Chi siamo</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Dove siamo</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Principi e valori</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Principi fondamentali</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Modalità di ammissione</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>I nostri spazi</b>	<b>Pag. 9</b>
<b>Organigramma</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>Risorse umane</b>	<b>Pag. 11</b>
<b>Consulenti</b>	<b>Pag. 12</b>
<b>Giornata tipo “RAF B”</b>	<b>Pag. 13</b>
<b>Servizi offerti</b>	<b>Pag. 14</b>
<b>Le nostre attività</b>	<b>Pag. 20</b>
<b>Infermeria</b>	<b>Pag. 22</b>
<b>Fisioterapia</b>	<b>Pag. 23</b>
<b>Logopedia</b>	<b>Pag. 24</b>
<b>Servizi offerti alla famiglia</b>	<b>Pag. 26</b>
<b>Referenti</b>	<b>Pag. 29</b>
<b>Numeri utili</b>	<b>Pag. 30</b>

# PRESENTAZIONE

Questa Carta del Servizio nasce con l'obiettivo di verificare costantemente il proprio operato nella ricerca continua di un percorso di qualità e professionalità in grado di dare risposte esaurienti al bisogno di benessere dei nostri ospiti.

È realizzata attraverso un ampio coinvolgimento dell'équipe interna alla struttura e grazie a momenti di confronto con i familiari degli ospiti.

La Carta del Servizio è ispirata alle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 che regolano *"i principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici"*.

E' una carta che ha validità biennale riferendosi a standard e prestazioni del Servizio le cui valenze possono variare da un anno all'altro.

# LA FONDAZIONE

La **Fondazione Agape dello Spirito Santo ONLUS** è un Ente laico nato nel 1989 con una grande esperienza pregressa nella gestione della disabilità e nell'assistenza rivolta alle fasce deboli. Da molti anni opera in convenzione con l'ente pubblico.

Gestisce, sul territorio cittadino ed in provincia, diverse strutture per giovani ed adulti disabili.

La sede amministrativa è in Corso Siccardi, 6 a Torino, tel. 011.5625570

# CHI SIAMO

La **Residenza San Giovanni** è una Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.) che accoglie soggetti diversamente abili con disabilità psico-fisiche.



Si sviluppa su sei livelli:

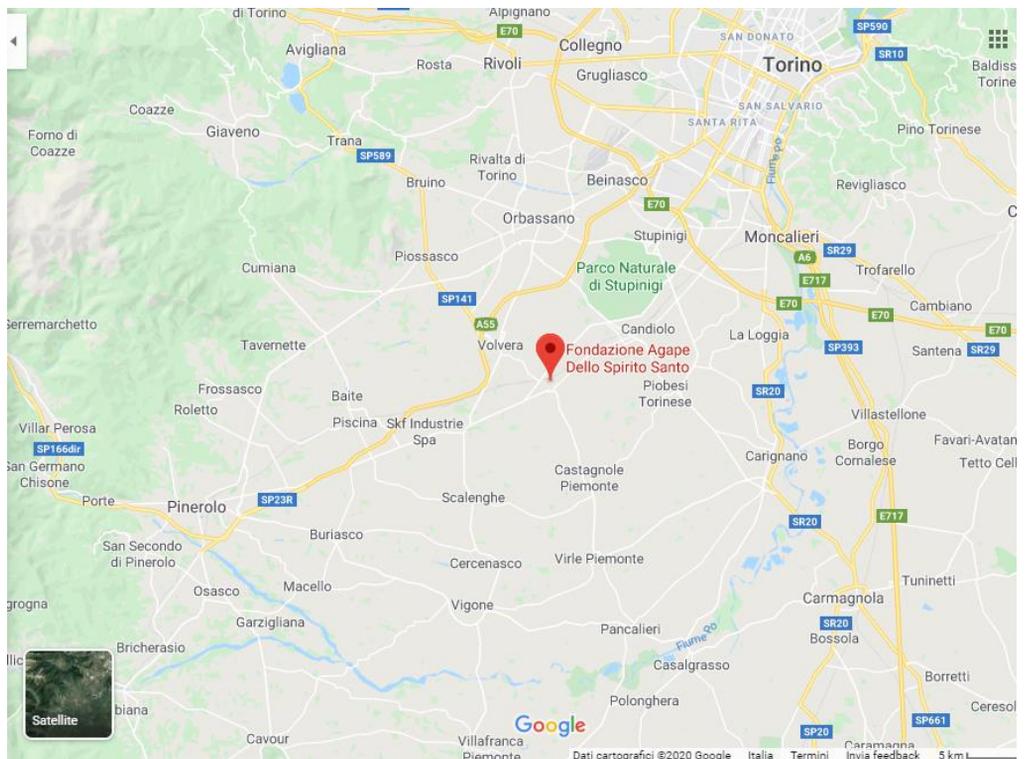
- piano seminterrato, piano rialzato e quattro piani fuori terra
- di cui due sono destinati a RAF di tipo A e due a RAF di tipo B.

# DOVE SIAMO

La **Residenza** è situata a None, nella cintura sud-ovest di Torino.

Tale zona è facilmente raggiungibile: con mezzi pubblici (linea ferroviaria ed autobus) , oppure percorrendo la tangenziale sud in direzione Pinerolo o l'autostrada Torino/Pinerolo.

La Struttura è situata nei pressi del centro del paese e a breve distanza dalla stazione ferroviaria; dispone inoltre di un ampio parcheggio esterno.



# PRINCIPI E VALORI

La Struttura opera secondo il modello biopsicosociale al fine di garantire il benessere degli ospiti.

Si attua un modello di residenzialità distante dagli schemi istituzionali, profondamente orientato a stimare e valorizzare le parti "sane" di ciascun individuo, sempre al centro di ogni intervento, creando una rete di opportunità dinamiche di accoglienza e di integrazione all'interno del territorio.



# PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Residenza San Giovanni** uniforma la propria attività ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza ed imparzialità** nell'erogazione del servizio è assente qualunque tipo di discriminazione per motivi di sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **Rispetto della dignità personale** al fine di rispettare la riservatezza e la privacy, favorendo nel contempo le relazioni interpersonali.
- **Partecipazione e libertà della scelta** che l'individuo può arrivare a compiere nel pieno rispetto delle attitudini e caratteristiche personali.
- **Qualità:** proponendosi come obiettivo un continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati.
- **Soddisfazione delle esigenze dell'ospite:** l'obiettivo è quello di erogare servizi di qualità al fine di raggiungere il più alto livello di soddisfazione dell'utenza; pertanto il personale responsabile si impegna a verificare costantemente gli interventi.
- **Continuità dell'erogazione del servizio.**

# MODALITÀ DI AMMISSIONE

Si accede al Servizio tramite segnalazione dei Servizi Sociali di competenza.

La **retta giornaliera** applicata è definita dall'Ufficio Contribuzione degli Enti invianti ed è suddivisa in quota sanitaria e quota socio-assistenziale con adeguamento Istat annuale

Al momento dell'ammissione, si richiede la seguente documentazione:

- diagnosi,
- PDF (Profilo Dinamico Funzionale)
- la relazione dell'UVMH,
- la relazione socio-educativa-assistenziale dei servizi invianti,
- la documentazione biografica
- la documentazione sanitaria che specifichi il percorso individuale dell'utente.

Si propone uno spazio di incontro, di conoscenza e di scambio con l'ospite e la famiglia d'origine, con il Servizio Sociale inviante, con l'eventuale Tutore/Amministratore di Sostegno e/o con la comunità di provenienza; tutto ciò al fine di verificare l'effettiva rispondenza tra le esigenze dell'utente e le risorse della struttura.

# ORGANIZZAZIONE

## I NOSTRI SPAZI

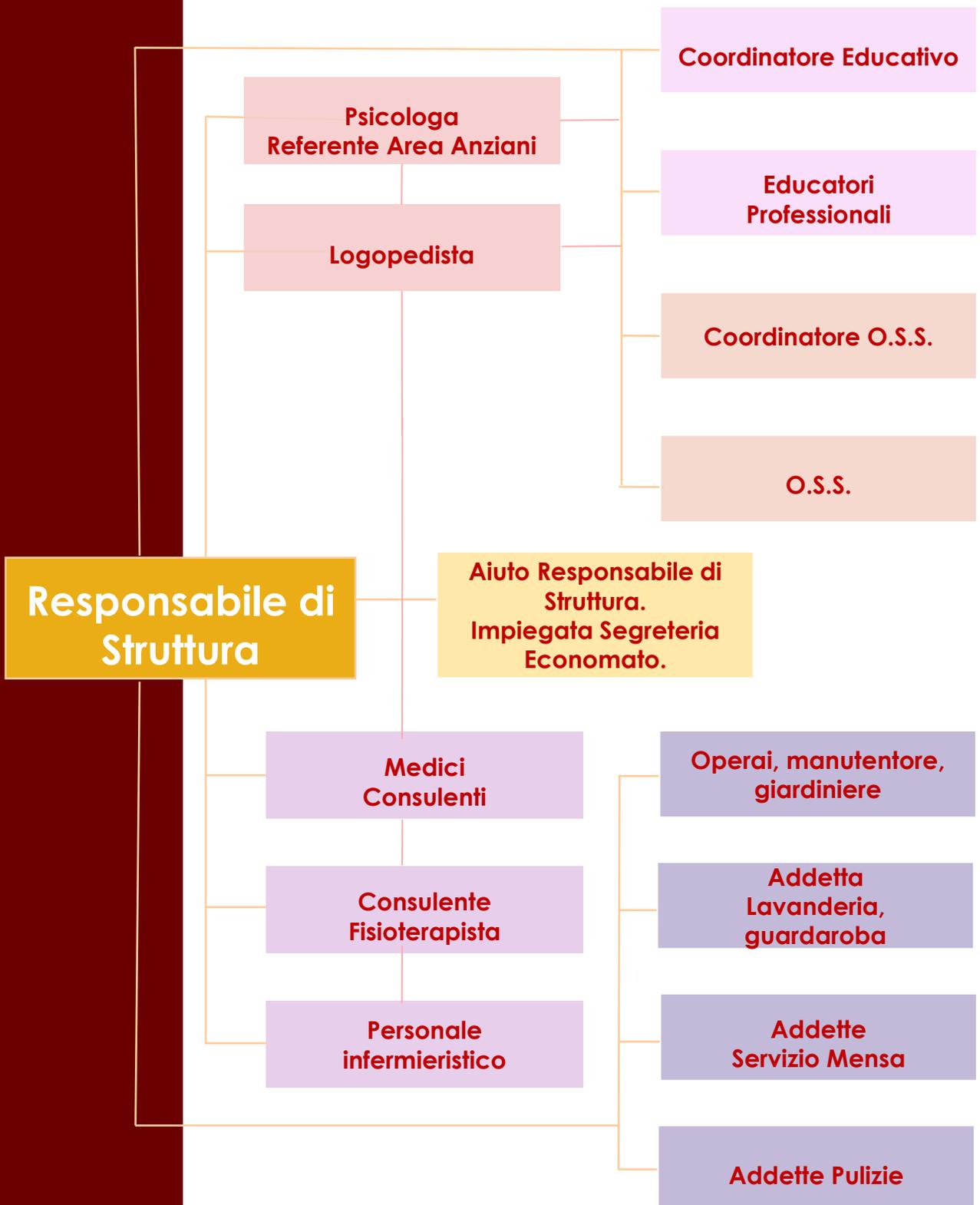
La **Residenza San Giovanni** è una struttura residenziale che si sviluppa su cinque piani più quello seminterrato, il tutto circondato da un ampio giardino attrezzato per attività ricreative e passeggiate.

Al piano rialzato sono ubicati: la Direzione, gli uffici amministrativi, la reception, il Centro Diurno Integrato, l'aula utilizzata dalla Logopedista, lo studio della Psicologa, l'infermeria con la sala medica, un'ampia sala polivalente ed una saletta d'incontro per le famiglie.

Al piano seminterrato si trovano: la cucina, il guardaroba con annessa lavanderia, l'aula barbiere, la fisioterapia, una sala relax, due aule per le attività, la Cappella e magazzini vari.

Il primo ed il terzo piano sono adibiti a R.A.F. di tipo B, mentre il secondo ed il quarto sono adibiti a R.A.F di tipo A; ogni piano dispone di dieci posti letto. Ciascun nucleo è costituito da: un salotto, un soggiorno con angolo cottura, un bagno servito con antibagno, cinque stanze con due posti letto ciascuna e tre bagni con antibagno, una camera per il personale con bagno annesso, un locale per la biancheria pulita, uno per quella sporca ed un ripostiglio; ogni piano è attrezzato esternamente con terrazzi o balconi su due lati.

# ORGANIGRAMMA



# RISORSE UMANE

- 1 Responsabile di Struttura
  - 1 Aiuto Resp. di Struttura
  - 1 Segretaria
  - 1 Psicologa Ref. Area Anziani
  - 1 Logopedista
  - 5 Infermieri Professionali
  - 1 Coordinatore Educativo
  - 1 Coordinatrice O.S.S. (in fase di inserimento)
- 12 O.S.S. (turno diurno)
  - 4 O.S.S. (turno notturno)
  - 1 Addetta al Guardaroba
  - 2 Addetti Manutenzione

Gli uffici della Direzione ed amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

Da lunedì a venerdì è presente il Coordinatore educativo e il Coordinatore O.S.S e la psicologa referente di struttura.

Gli Educatori Professionali e gli O.S.S., al fine di migliorare la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione ed aggiornamento interni ed esterni. E' prevista una riunione mensile di équipe, durante la quale gli operatori di ogni nucleo si confrontano sui temi e sulle dinamiche di lavoro, dall'organizzazione del servizio all'efficacia dell'intervento educativo - assistenziale.

Inoltre, settimanalmente è prevista una riunione di équipe multidisciplinare alla quale partecipano il Responsabile di Struttura, la Psicologa, i Coordinatori, la Logopedista, il Fisioterapista il personale infermieristico in turno; la stessa équipe periodicamente si confronta con il personale medico per affrontare problematiche specifiche.

# CONSULENTI

## 1 MEDICO Specialista in Psichiatria

presente in Struttura **tre** volte alla settimana e su richiesta.

## 1 MEDICO Specialista in Neurologia

presente in Struttura **una volta al mese** e su richiesta, reperibile telefonicamente.

## 1 FISIOTERAPISTA

presente in Struttura tre giorni alla settimana.

Su segnalazione del Personale della Struttura, i consulenti intervengono in base alle loro specifiche competenze ed, in caso di emergenza, sono sempre reperibili telefonicamente.

Inoltre, i **Medici di Base** effettuano delle visite settimanali, rimanendo sempre disponibili, anche telefonicamente.

# LE NOSTRE GIORNATE TIPO

## RAF B

07.30 – 09.00	Sveglia – Igiene personale – Mobilizzazione utenti
09.00 – 10.00	Colazione e compiti domestici quotidiani
10.00 – 11.30	Attività interne ed esterne educative e riabilitative Uscite
11.30 – 13.00	Preparazione per il pasto – distribuzione e somministrazione del pranzo
13.00 – 15.00	Igiene personale - Tempo libero Riposo pomeridiano
15.00 – 16.30	Attività interne ed esterne educative e riabilitative Uscite
16.30 – 17.00	Merenda
17.00 – 18.30	Attività ricreative e socializzanti
18.30 – 20.00	Preparazione per il pasto – Cena
20.00 – 20.45	Tempo libero e relax
20.45 – 21.45	Igiene personale – Preparazione per la notte Riposo notturno

# SERVIZI OFFERTI

La **Residenza San Giovanni** offre i seguenti servizi durante l'arco dell'intero anno:

## **Intervento Assistenziale, Educativo e Riabilitativo**

Si intende offrire all'ospite il raggiungimento del maggior livello possibile di benessere attraverso la cura della persona, trattamenti specifici attuati da personale qualificato, momenti di condivisione e socializzazione in contesti sia interni che esterni alla struttura.

## **Assistenza Psicologica**

Sostegno psicologico rivolto all'utenza ed ai familiari con incontri programmati e su richiesta, assistenza e valutazioni cognitive, gruppi di discussione. Si offre inoltre attività di supporto psicologico per il personale interno attraverso lo Sportello d'Ascolto e momenti di supervisione e discussione casi.

## **Assistenza Infermieristica**

Con copertura annuale nelle 24 ore mediante tre turni al fine di garantire un'assistenza sanitaria adeguata.

## **Consulenza figure professionali specifiche**

Medico Psichiatra, Medico Specialista in Neurologia.

Qualora si renda necessario, si richiedono visite specialistiche domiciliari.

# SERVIZI OFFERTI

## **Fisioterapia**

È presente in struttura tre pomeriggi alla settimana un consulente fisioterapista.

## **Logopedia**

È presente in Struttura una Logopedista part-time (quattro giorni a settimana).

## **Servizio Mensa**

Il servizio mensa è dato in appalto ad una Ditta esterna (SODEXO). Il menù è soggetto ad autorizzazione del Servizio d'Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'A.S.L. di competenza (A.S.L. 5 ex A.S.L. 8 di Moncalieri), è personalizzabile secondo le esigenze specifiche dell'ospite con particolare attenzione dedicata ad eventuali problematiche specifiche (ad es. pz disfagici).

Il menù ruota su quattro settimane, alternando un menù estivo ed un menù invernale.

## **Servizio di Lavanderia**

Servizio interno per la biancheria dell'ospite; dato in appalto ad una ditta esterna per la biancheria piana.

# SERVIZI OFFERTI

## **Servizio di parrucchiere e podologo**

Presenti in struttura con cadenza mensile o secondo esigenze.

## **Acquisti**

L'ufficio economato offre la possibilità di gestire gli acquisti dell'ospite su richiesta della famiglia o del Tutore Legale e/o Amministratore di Sostegno per quanto riguarda abbigliamento, prodotti specifici per la cura della persona, medicinali non garantiti dal SSN, etc.

La contabilità ospiti viene redatta periodicamente e consegnata su richiesta alle famiglie, ai Tutori o agli Amministratori di Sostegno.

## **Formazione ed aggiornamento**

La sede Amministrativa si occupa di organizzare corsi di aggiornamento al fine di migliorare la professionalità, alimentare la motivazione ed offrire stimoli diversi e sempre nuovi al personale; allo stesso ufficio vengono inoltrate le richieste di partecipazione ad eventuali convegni, congressi, seminari, ecc.

Gli operatori inoltre possono partecipare ai momenti di formazione organizzata all'interno della Residenza San Giovanni dall'Equipe interna

# SERVIZI OFFERTI

## Gestione dei dati e tutela della privacy

La struttura utilizza e conserva, aggiornandoli, supporti cartacei ed informatizzati al fine di gestire i dati relativi alle persone assistite, indispensabili a garantire un'adeguata cura, assistenza e un'efficiente organizzazione gestionale della struttura. Viene garantito il rispetto della normativa relativa alla gestione dei dati sensibili (L. 675/96).

Vengono utilizzati i seguenti supporti: scheda personale, cartella clinica, registro presenze, registro terapie, registro infermieristico, registro generale, P.I. ( copia cartacea depositata presso il nucleo e copia informatizzata presso l'ufficio Responsabili di Nucleo), schede varie di monitoraggio ospiti (evacuazioni, minzioni, igiene etc. presso il nucleo), schede FKT (custodite in fisioterapia), cartelle della logopedista e del tecnico della riabilitazione psichiatrica (custodite presso il loro laboratorio), cartelle sociali ed aggiornamenti clinici (presso l'ufficio della psicologa).

All'ingresso in struttura, viene consegnata alla famiglia o a chi la rappresenta l'Informativa sulla Privacy e richiesto il consenso per il trattamento dei dati sensibili; viene inoltre richiesta la sottoscrizione del contratto di ospitalità.

L'accettazione di tali documenti è vincolante rispetto all'erogazione del servizio.

# SERVIZI OFFERTI

## Piano di controllo della qualità

La **Residenza San Giovanni** intende raggiungere e mantenere l'obiettivo del miglioramento della qualità del servizio prendendo in considerazione una molteplicità di fattori, che va dalle caratteristiche della struttura all'organizzazione della vita quotidiana, alla competenza ed alla formazione del personale, all'adeguatezza del progetto individuale e alla ricchezza di relazioni a favore dell'ospite. Occorre quindi flessibilità in termini organizzativi, di formazione e progettualità, al fine di fornire e ricercare risposte sempre più adeguate ai bisogni degli ospiti.

La Fondazione Agape dello Spirito Santo opera con le seguenti finalità:

- Individuare gli obiettivi di qualità.
- Valutare la conformità delle unità operative e dell'organizzazione alla normativa vigente.
- Favorire percorsi di valutazione partecipata con tutte le figure professionali in un'ottica di riflessione sul proprio agito professionale.
- Creare percorsi di confronto e scambio tra gli operatori delle unità operative.
- Offrire consulenza tecnica rispetto all'implementazione di sistemi di gestione della qualità.
- Coordinare lavoro tra le unità operative.

In tal modo, la Fondazione garantisce che i requisiti di qualità vengano rispettati con continuità, seguendo le linee stabilite nel progetto gestionale.

# SERVIZI OFFERTI

In tal senso, all'interno della **Residenza San Giovanni** si è costituito un ulteriore gruppo di lavoro, del quale fanno parte: il Responsabile di Struttura (o un suo delegato), la Psicologa, il Coordinatore Educativo, il Coordinatore O.S.S. e i Tecnici del servizio che si riunisce con cadenza semestrale.

Tale gruppo ha riconosciuto come primari i seguenti processi :

- la presa in carico e l'ammissione
- la progettazione, la gestione dell'intervento e la verifica
- la fase di inserimento
- la dimissione

Parallelamente riconosce come fondamentali i seguenti ambiti:

- la centralità della persona
- il miglioramento della qualità di vita
- la risposta adeguata ai bisogni
- la costruzione di appropriatezza sociale

Al fine di raggiungere tale obiettivo occorre verificare e valutare le prestazioni erogate attraverso il riscontro da parte dell'utenza stessa; a tal proposito è stata predisposta della modulistica apposita per agevolare l'inoltro di suggerimento e/o reclami.

Al fine di garantire il monitoraggio dei processi primari e di supporto vengono individuati tre gruppi di indicatori:

- Indicatori legati alla percezione del servizio da parte dell'utenza
- Indicatori di efficacia specifici rispetto al benessere e alla salute degli ospiti
- Percezione da parte degli operatori

Inoltre, per verificare e valutare l'andamento dei servizi, si intende effettuare:

- Verifica dell'erogazione del servizio e della realizzazione dei piani di lavoro
- Verifica di valutazione del benessere della qualità di vita delle persone all'interno della struttura
- Verifica e valutazione della qualità dell'organizzazione

# LE NOSTRE ATTIVITÀ

Sulla base dell'analisi dei bisogni della nostra utenza, sono state individuate diverse aree di intervento specifico.

Il programma delle attività quotidiane si modifica a seconda della gravità delle patologie e prevede momenti di intervento individuale e/o di gruppo.

Per ogni utente è prevista la stesura di un Progetto Individuale (P.I.).

L'attività di programmazione prevede progetti sia a carattere individuale che di gruppo e tiene in considerazione:

- l'analisi delle capacità e dei bisogni sulla base dell'identificazione del deficit soggettivo;
- il rilevamento delle risorse disponibili;
- la definizione degli obiettivi didattici e terapeutici;
- l'individuazione degli strumenti per raggiungere gli obiettivi;
- i tempi e modalità;
- le verifiche.

Il programma delle attività è suddiviso in **attività interne** ed **attività esterne**.

# LE NOSTRE ATTIVITÀ

## ATTIVITÀ INTERNE

### Attività Educative

A cura degli operatori il cui impegno è orientato a soddisfare sia i bisogni assistenziali che i bisogni educativi degli ospiti; interventi specifici rivolti al mantenimento/potenziamento delle capacità cognitive.

Attività Motorie.

### Attività Occupazionali

Attività manipolativo-espressive, audiovisivi, cucina, etc.

### Riabilitazione

Fisioterapia

Psicologia

Logopedia

Pet therapy

## ATTIVITÀ ESTERNE

Al fine di favorire il mantenimento e l'ulteriore sviluppo delle competenze relazionali dell'utenza.

### Gite

Durante l'anno vengono organizzate gite giornaliere

### Attività Motoria

In palestra ed all'interno del nuclei.

### Progetti sul territorio

Con il supporto del personale interno alla struttura

# INFERMERIA



Il presidio dispone di una sala infermieristica interna gestita da Infermieri professionali che si occupano di:

- **farmaci:** approvvigionamento, stoccaggio e somministrazione;
- **prelievi ematici e medicazioni;**
- **verifica degli aggiornamenti delle cartelle cliniche** con i medici di base e gli specialisti;
- **prenotazione visite specialistiche** interne o esterne alla struttura;
- **prenotazione esami di laboratorio;**
- **organizzazione ricoveri ospedalieri .**

# RIABILITAZIONE FISIOTERAPIA



L'attività di Fisioterapia è rivolta a tutti gli utenti che necessitano di **riabilitazione neuromotoria**.

La palestra è situata al piano seminterrato con due modalità d'accesso: una interna dai piani superiori ed una esterna dal giardino circostante.

La palestra è disponibile durante tutta la settimana ed è attrezzata con un lettino polifunzionale, parallele con ostacoli, una scaletta con parallele, cyclette, uno specchio quadrettato, delle spalliere, materassini ed una pallestra.

Agli ospiti vengono offerte sedute singole o in piccoli gruppi a seconda delle necessità.

Il fisioterapista elabora, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, la definizione di un programma di riabilitazione, propone l'eventuale adozione di ausili in consulenza con il fisiatra e ne addestra all'uso, verificandone poi l'efficacia nel tempo e verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale e/o mantenimento.

# RIABILITAZIONE LOGOPEDIA



Il **Logopedista** è l'operatore sanitario che svolge la propria attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica " (D.M. 14 Settembre 1994, n. 742 "Regolamento concernente l'individuazione della figura e del relativo profilo professionale del logopedista").

Il campo di interesse e di intervento logopedico comprende, pertanto, tutte le condizioni patologiche che riguardino il linguaggio, la comunicazione e la voce. Nel corso degli anni, però, tale campo è andato sempre più approfondendosi ed ampliandosi, tanto da comprendere ormai il capitolo della fisiopatologia della deglutizione.

# RIABILITAZIONE LOGOPEDIA

All'interno della "Residenza San Giovanni" il lavoro svolto dalla logopedista si inserisce in vari ambiti:

valutazione e gestione dei casi di disfagia (disturbo della deglutizione), al fine di contenere i rischi derivanti da tale problematica;

stimolazione delle competenze comunicativo - linguistiche, sia sul piano espressivo, che su quello ricettivo. L'obiettivo è quello di favorirne il mantenimento e/o di promuovere l'adozione di strategie sempre più funzionali ed efficaci.

Tali interventi sono svolti con gli utenti delle RAF in sedute individuali o di gruppo e personalizzati sulla base delle caratteristiche ed esigenze dei singoli utenti.

Lo scopo principale, verso cui tendono tutti gli interventi svolti, è quello di promuovere il benessere della persona, favorendo il superamento di eventuali disagi legati ai suddetti disturbi.

# SERVIZI OFFERTI

## ALLA FAMIGLIA

### Colloqui Individuali

Si organizzano, anche su richiesta delle famiglie, tutori e/o amministratori, colloqui con il personale dell'èquipe, con i medici di base e gli specialisti.

### Il Volontariato

La Residenza si impegna a richiedere e a favorire l'opera del volontariato nel rispetto delle esigenze espresse dagli ospiti e ad agevolare i contatti degli ospiti con gruppi o associazioni che possano tutelare i loro diritti.

### Momenti d'Incontro

Sono sempre in calendario momenti di aggregazione con le famiglie e con la realtà territoriale sia in occasioni particolari (Carnevale, festa di Primavera, ecc.) che per le ricorrenze annuali (Natale, Pasqua, ecc.).

### Visite Parenti

Le visite sono aperte a tutti senza alcun vincolo d'orario. Per questioni di privacy l'accesso ai nuclei è possibile al di fuori dei momenti dedicati all'igiene personale, durante i pasti ed il riposo. E' possibile usufruire di un'apposita sala adeguatamente attrezzata.

# SERVIZI OFFERTI

## ALLA FAMIGLIA

### Reclami

È stata istituita una commissione interna al fine di analizzare i reclami e le segnalazioni di disservizio e risolverli attuando una politica di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato dalla Residenza. Detta commissione è composta da:

- Responsabile della Struttura
- Aiuto Resp. di struttura
- Psicologa, Referente Area Anziani
- Coordinatore Educativo
- Coordinatore O.S.S.

L'iter procedurale sarà il seguente:

Per un reclamo che si presenti di possibile ed immediata soluzione si consulteranno i componenti della commissione preposta in quel momento presenti, al fine di provvedere e dare immediata ed esauriente risposta e soluzione.

La valutazione di suggerimenti, proposte, lamentele, reclami raccolti attraverso i diversi canali utilizzati (fax, mail, telefono e moduli disponibili presso la reception da imbucare nell'apposita cassetta situata presso lo stesso locale) avverrà durante riunioni periodiche nelle quali la commissione preposta valuterà le segnalazioni al fine di individuare soluzioni ed orientamenti adeguati.

La Direzione provvederà per un reclamo o segnalazione scritta a dare risposta entro 30 giorni dalla presentazione. Se la richiesta impedisce una soluzione entro tale termine, sarà comunque informato il reclamante circa la situazione della procedura in corso.

Tutti i reclami saranno classificati e archiviati al fine di poter essere analizzati facilmente e considerati utili indicatori del livello di soddisfazione del servizio erogato e riferimento per una politica indirizzata verso un continuo miglioramento della qualità del servizio.

# SERVIZI OFFERTI

## ALLA FAMIGLIA

### GESTIONE EMERGENZE

La Residenza mette in atto le procedure relative a:

- richieste di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente;
- prevenzione sulla sicurezza;
- piani di evacuazione in caso di incendio o di calamità naturali

### QUESTIONARIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE

E' stato previsto ed utilizzato un questionario anonimo di gradimento del servizio allo scopo di evidenziare eventuali criticità e successivamente migliorare le prestazioni erogate.

### NORMATIVE

All'interno della Struttura è applicata e rispettata la normativa riguardante:

Decreto Legislativo 81/2008 per la sicurezza dei lavoratori,

# REFERENTI

<b>Responsabile di Struttura</b>	<b>Dott. A. Strazzeri</b>
<b>Aiuto Resp. di Struttura</b>	<b>Sig.ra P. Gatto</b>
<b>Segretaria-economa</b>	<b>Sig.ra E. Alpozzo</b>
<b>Coordinatore Educativo</b>	<b>Ed. Prof.le A. CALI'</b>
<b>Coordinatore O.S.S.</b>	<b>In fase di inserimento</b>
<b>Psicologa/Referente Area Anziani</b>	<b>Dott.ssa E. Bertarione</b>
<b>Logopedista</b>	<b>Dott.ssa I. Festi</b>
<b>Fisioterapista</b>	<b>Sig. E. Cella</b>
<b>Consulente Medico Specialista in Psichiatria</b>	<b>Dott. G. Nebbia</b>
<b>Consulente Medico Specialista in Neurologia</b>	<b>Dott.sa E. Dettoni</b>
<b>Medici di Base</b>	<b>Dott.ssa P. Onni</b>
	<b>Dott. S. Marino</b>
	<b>Dott. S. Interlici</b>

# NUMERI UTILI

## Residenza SAN GIOVANNI

Corso Castello, 41/G – 10060 None

Telefono	011.9905029 - 035
Fax	011.9905086
E- mail	residenza.sangiovanni@gruppoagape.it

## FONDAZIONE AGAPE DELLO SPIRITO SANTO - ONLUS

Sede Amministrativa - Corso Siccardi,6 – 10122 Torino

Telefono	011.5625570
Fax	011.5176540
E- mail	fondazioneagape@gruppoagape.it