



Fondazione Vigoni della Somaglia ONLUS

Via Matteotti, 38/b 26867 Somaglia (Lo) – Tel. 037757248 Fax. 037757672

e-mail: vigoni@fondazionevigonidellasomaglia.191.it

Carta dei Servizi



Gentile Signora, Egregio Signore,

L'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della **Fondazione VIGONI DELLA SOMAGLIA ONLUS** di Somaglia (LO).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura e i servizi offerti agli Ospiti.

Ci teniamo a precisare che la Carta dei servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante, La invitiamo pertanto ad offrirci i Suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi.

La Casa di Riposo farà il possibile per soddisfare le esigenze degli Ospiti e per assicurare loro un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti della nostra Struttura, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Il Presidente: Arch. Pezzi Tranquillo

Il Segretario Direttore: Rag. Bestazza Daniela

CARTA DEI SERVIZI**INDICE**

| | |
|--|---------|
| MISSIONE ISTITUZIONALE _____ | pag. 4 |
| CENNI STORICI _____ | pag. 4 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA' _____ | pag. 5 |
| UBICAZIONE E RAGGIUNGIBILITA' _____ | pag. 6 |
| AMMINISTRAZIONE ED ORGANIGRAMMA DELL'ENTE _____ | pag. 8 |
| RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE _____ | pag. 9 |
| MODALITA' DI ACCESSO _____ | pag. 9 |
| DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA _____ | pag. 11 |
| MODALITA' DI FUNZIONAMENTO _____ | pag. 12 |
| GIORNATA TIPO _____ | pag. 12 |
| TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE _____ | pag. 12 |
| PRESTAZIONI DI TIPO ALBERGHIERO _____ | pag. 12 |
| PRESTAZIONI DI ASS.LE, SANITARIO E RIABILITATIVO _____ | pag. 13 |
| PRESTAZIONI DI TIPO RICREATICO, OCCUP.NALE E CULT.LE _____ | pag. 13 |
| SERVIZI ACCESSORI _____ | pag. 14 |
| RETTA _____ | pag. 16 |
| ORARI _____ | pag. 16 |
| PERMESSI DI USCITA _____ | pag. 17 |
| IMPEGNI E PROGRAMMI _____ | pag. 17 |
| MENU' TIPO _____ | pag. 20 |
| SCHEDE MODULO SEGNALAZIONI RECLAMI _____ | pag. 21 |
| CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA _____ | pag. 22 |
| QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' _____ | pag. 25 |

ALLEGATI:

- Rette a carico degli utenti
- Tariffe servizi non compresi nella retta di degenza

MISSIONE ISTITUZIONALE

*“Siamo convinti che l’Ospite vada accolto amorevolmente nella nostra Famiglia
con un occhio di riguardo alle Sue fragilità fisiche o mentali.
Tutti dobbiamo soddisfare in modo ottimale i Suoi bisogni
Non trascurando la sfera morale e spirituale dello stesso e la Sua sostenibilità economica”*

La missione istituzionale della Fondazione è quella di fornire in maniera continuativa servizi sanitari, assistenziali ed alberghieri a favore di n. 77 Ospiti non autosufficienti o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani nazionali e regionali.

Nel perseguimento delle finalità istituzionali la Fondazione Vigoni uniforma la propria attività ai valori universalmente riconosciuti propri della tradizione culturale cristiana.

Gli obiettivi della Fondazione “Vigoni della Somaglia – ONLUS” possono essere così riassunti:

- Aumento del livello di qualità delle prestazioni socio – sanitarie ed assistenziali
- Sviluppo delle capacità funzionali residue dell’anziano
- Approccio alla persona con interventi mirati
- Formazione del personale per sostenere la loro motivazione e rivalutazione della loro preparazione professionale
- Razionalizzazione delle spese

CENNI STORICI

La Casa di Riposo di Somaglia fu fondata nel 1844 per volontà del Conte Carlo Augusto Cavazzi della Somaglia come “*Ospitale per la cura degli ammalati miserabili della parrocchia*” con sei posti letto. Nell’anno 1889 con Regio Decreto a firma Umberto I° fu eretto a Ente Morale.

Nel 1935 il cav. Pietro Tedesi, capomastro, iniziò la costruzione di un fabbricato su un’area dei Conti Cavazzi attigua all’ “*Ospitale*” comprendente dieci vani con due “cameroni” forniti di sette letti ciascuno e un consultorio pediatrico. L’immobile fu allora destinato a Casa di ricovero per vecchi ed inabili, con il nome di “Padiglione Giovanna Tedesi Checchi”, madre del cav. Pietro Tedesi alla cui memoria il figlio l’aveva dedicata. L’edificio venne donato con rogito notarile il 3 agosto 1936 ed inaugurato il 4 novembre dello stesso anno. Nel 1950 fu avviato il rinnovo della cucina e di due saloni per laboratorio e ritrovo delle ragazze del paese. L’Istituto si sviluppò fino a raggiungere una capacità ricettiva di trenta posti letto; nel 1958 i posti letto salgono a cinquantacinque, suddivisi in camere a due e quattro letti con servizi igienici, acqua calda e fredda. Negli anni ’80 un’ala venne ristrutturata e ampliata con la costruzione di n. 8 camere a due letti dotate di servizi in camera, due nuove sale da pranzo, due infermerie, una palestra, una nuova cucina e una nuova lavanderia.

Alla fine degli anni ottanta, a seguito della Legge 67/88 e D.M. 321/89, il Consiglio di Amministrazione allora presieduto dal cav. Virginio Lucchini, decide di adeguare la struttura agli standard previsti dal Piano Socio Assistenziale approvato dalla Legge Regionale n.1/86. Il progetto esecutivo per detto adeguamento è stato redatto dall’arch. Carlo Maria Invernizzi di Milano. I lavori sono stati appaltati in data 27.09.1996 e nella primavera del 1997 si diede inizio alla costruzione della nuova ala nord per n. 60 posti letto, nel 1999 si trasferirono gli Ospiti nella nuova struttura e si demolì tutta la vecchia Casa di Riposo riedificandola secondo moderni

criteri, creando un nuovo nucleo, ala sud, con 14 posti letto convenzionati, n. 3 posti letto non convenzionati, gli uffici, e servizi vari. Tutti i lavori di ristrutturazione ed ampliamento sono terminati l'11.08.2001.

L'attuale struttura è ora composta da cinque nuclei su due piani ed ha una capacità ricettiva di 77 Ospiti.

Dal 01.01.2004, con provvedimento della Giunta Regionale della Lombardia (D.G.R. n. 7/15914 del 30.12.2003, pubblicata sul B.U.R.L. n. 04 del 19.01.2004, Serie Ordinaria) IPAB "Casa di Riposo – Struttura Protetta Vigoni della Somaglia" ha acquisito personalità giuridica di diritto privato.

La nuova denominazione dell'Ente, che ai sensi di Legge subentra in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo all'IPAB e prosegue nella propria attività istituzionale, è la seguente:

FONDAZIONE VIGONI DELLA SOMAGLIA – ONLUS

Con provvedimento della Giunta Regionale della Lombardia (D.G.R. n. 9/395 del 05.08.2010, pubblicata sul B.U.R.L. n. 34 del 23.08.2010, Serie Ordinaria) la fondazione ha ottenuto l'accreditamento dell'ultimo posto letto autorizzato ma non convenzionato del nucleo ala sud.

Dal 06.09.2010, la Fondazione ha tutti i n. 77 posti letto accreditati.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

L'attività della Fondazione si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

Eguaglianza

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio economiche.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Ente assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

L'Ente garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa;

la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami suggerimenti per il miglioramento del servizio;

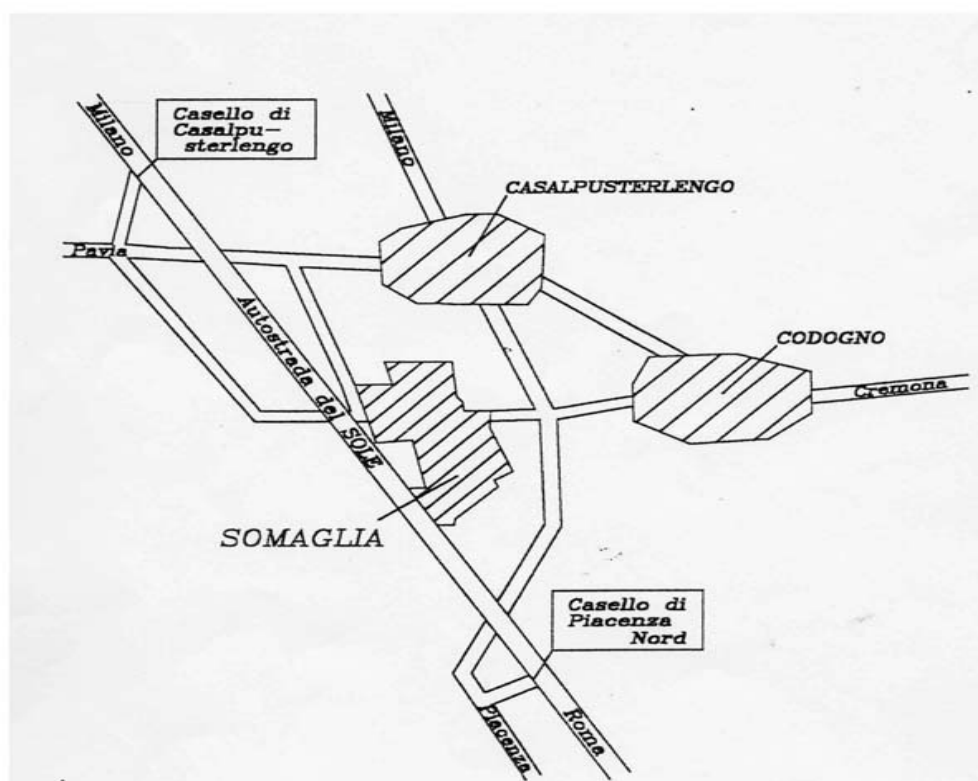
la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

UBICAZIONE E RAGGIUNGIBILITA'

La Fondazione è situata a breve distanza dal centro del paese ed è raggiungibile con Autostrada A1, uscita Casalpusterlengo, con S.S. 9 Emilia, da Milano con pullman SILA, in partenza dal terminal di San Donato Milanese. Dista da Lodi 25 km., da Milano 60 km., da Pavia 45 km., da Cremona 30 km., da Piacenza 20 km.





AMMINISTRAZIONE E ORGANIGRAMMA GENERALE DELL'ENTE

La Fondazione “Vigoni della Somaglia” – ONLUS (ex I.P.A.B.) ha natura giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) che rimane in carica cinque anni, svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo ed è composto da cinque membri di cui:

- n. 2 nominati dall'Amministrazione comunale di Somaglia;
- n. 2 nominati dal Parroco pro tempore della Parrocchia di Somaglia;
- n. 1 nominato dal Parroco pro tempore della Parrocchia di San Martino Pizzolano di Somaglia.

La legale rappresentanza è affidata al Presidente pro tempore.

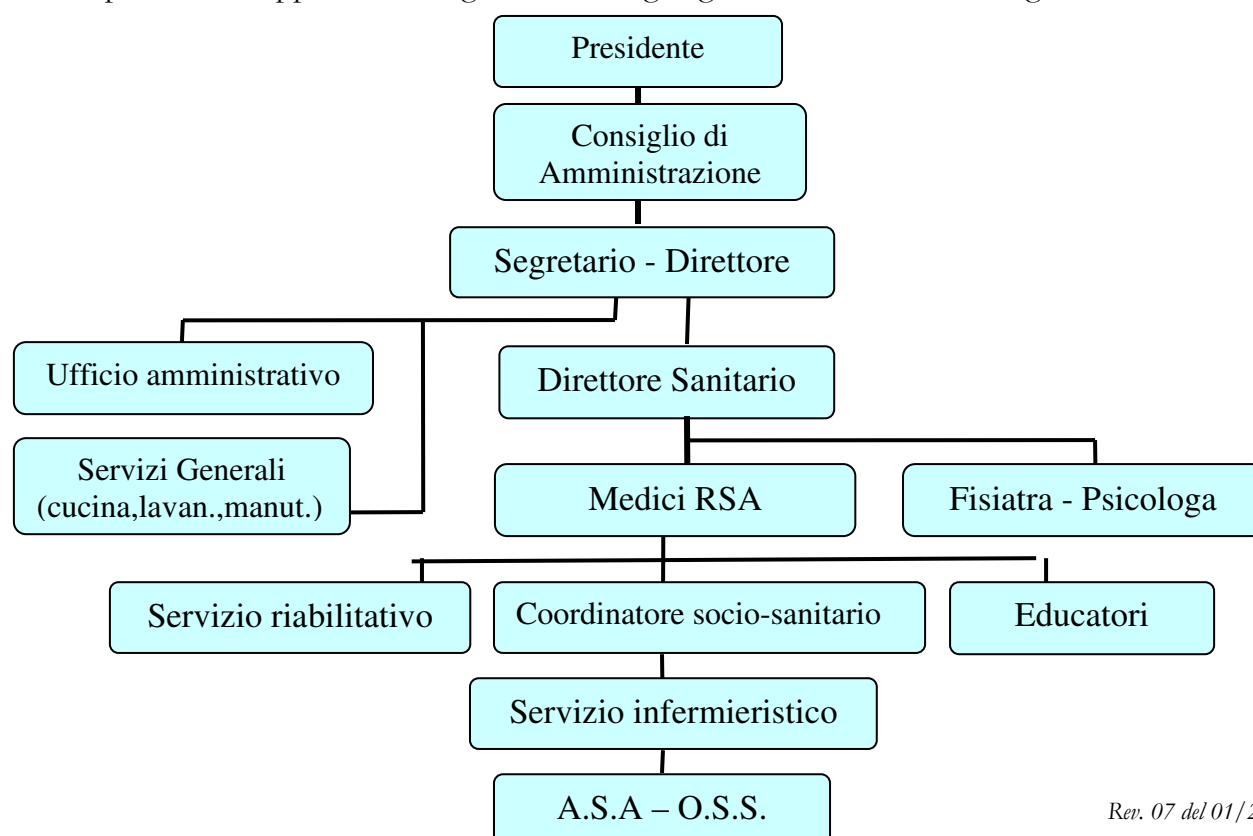
Il Consiglio di Amministrazione nomina tra i suoi membri il Presidente ed il Vice Presidente.

Presso l'istituto operano le seguenti figure professionali:

- medici e fisiatra
- fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico
- psicologa
- infermieri (divisa bianca)
- operatori socio sanitari (OSS) ed ausiliari socio-assistenziali (ASA) in possesso dello specifico titolo regionale (divisa blu)
- animatori (divisa rossa)
- personale amministrativo e dei servizi generali

La figura apicale della conduzione e gestione della RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) è quella del Segretario Direttore Amministrativo, il quale sovrintende alla gestione amministrativo/finanziaria, mentre il Direttore sanitario è responsabile dell'organizzazione delle attività socio-sanitarie.

Nello specifico la rappresentanza grafica dell'organigramma dell'Ente è la seguente.



RESIDENZA SANITARIA E ASSISTENZIALE

La Fondazione Vigoni della Somaglia ONLUS è una struttura residenziale extra ospedaliera finalizzata a fornire assistenza alberghiera, prestazioni sanitarie e di recupero, tutela e trattamenti riabilitativi ad anziani in condizioni di parziale o totale non autosufficienza fisica e psichica.

I posti letto attualmente sono n.77, accreditati dalla Regione Lombardia e convenzionati con l'ATS Città Metropolitana di Milano.

L'Ente è costituito da un unico edificio costruito su due piani, suddiviso in cinque nuclei, tre reparti, dove sono disponibili n. 27 camere doppie, n. 4 camere triple e n. 11 camere singole, tutte con ampi servizi, arredate in modo semplice e funzionale, adeguate alle esigenze dei residenti e garantendo sia il confort che la sicurezza.

La luminosità, la modernità, gli spazi a disposizione dei residenti e dei familiari e la pulizia dell'ambiente contraddistinguono la struttura.

Al fine di riprodurre condizioni ambientali di tipo familiare, gli anziani possono conservare nelle proprie camere suppellettili varie di loro proprietà, nonché apparecchi radio, televisori e quant'altro sia utile a personalizzare l'ambiente, compatibile con le normali esigenze dei compagni di alloggio e nel rispetto delle norme di sicurezza.

Ogni sostanziale modifica agli arredi di dotazione e l'installazione in camera di apparecchio radio e televisori deve essere autorizzata dall'Ente.

La RSA offre assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, igiene personale), assistenza medica di base, assistenza infermieristica, trattamenti riabilitativi, attività di socializzazione, ricreative, culturali e occupazionali, servizio alberghiero (fornitura pasti, lavanderia, guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia generale e spazi comuni).

MODALITA' DI ACCESSO

Richiesta di inserimento nella RSA, accettazione della domanda e modalità di accesso

Per l'inserimento nella RSA è necessario presentare relativa domanda - utilizzando apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Amministrativo della Fondazione o scaricabile dal sito ATS Città Metropolitana di Milano – sezione “per la famiglia” e “anziani” – Residenze Sanitarie Assistenziali – direttamente al sopra indicato ufficio della Fondazione o in una delle qualsiasi 16 RSA territoriali accreditate. Con un unico modulo si può chiedere l'inserimento nelle liste di attesa di più strutture prescelte. Inoltre i cittadini che necessitano di orientamento o di comprendere quale servizio socio sanitario possa rispondere più appropriatamente al loro bisogno, possono rivolgersi per un colloquio preliminare, al S.U.W. – Servizio Unico Welfare – dell'ATS Città Metropolitana di Milano (si veda come riferimento il sito istituzionale della medesima ATS). Si tratta di uno spazio gratuito dove personale qualificato accoglie ed ascolta in modo attento il problema, affianca la persona nella lettura del bisogno e l'accompagna nell'individuazione di possibili risposte personalizzate. Al soggetto interessato all'inserimento in RSA o ai familiari di riferimento vengono illustrate le modalità di pagamento della retta e comunicate altre informazioni relative al ricovero.

Successivamente sarà cura della RSA, presso la quale sarà consegnata la domanda debitamente compilata, inserire il nominativo nel programma di gestione unificata delle liste d'attesa, tenuto

contro delle preferenze espresse dall'utente in modo che l'elenco dei nominativi sia disponibile alle singole RSA ed utilizzabile per le chiamate in caso di posto libero.

Visite alla struttura

Prima del ricovero l'anziano, se in condizione di farlo, e/o i familiari, previo accordo con l'amministrazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle 14,30 alle 17,00 – il sabato dalle ore 09,00 alle ore 12,00) possono visitare la struttura.

Lista d'attesa

La RSA sulla base degli accertamenti sanitari procede all'attribuzione della classe SOSIA e predisponde la lista di attesa.

Si premette che la "lista di attesa" non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di soggetti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò, con espresso riferimento alla DGRL 7/7435 del 14.12.2001, che riserva alle RSA l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi in struttura.

La RSA, nel caso di posto libero, si impegna ad effettuare le chiamate per l'ingresso Ospiti nel posto reso vacante, attingendo unicamente dal programma **liste di attesa** per il ricovero in struttura. In aderenza alla DGRL 7/7435/2001, gli ingressi vengono determinati autonomamente da questa RSA in base alla compatibilità ambientale ed alle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scala SOSIA tenendo presenti i seguenti ulteriori elementi di valutazione:

1. Priorità d'ingresso garantita ai residenti nel Comune di Somaglia ove ha sede la RSA (in conformità a quanto disposto dall'art.3, comma 2, del vigente Statuto) nel rispetto del case-mix di nucleo/ reparto relativo al peso assistenziale definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie;
2. compatibilità del soggetto richiedente, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali con il resto dell'utenza di nucleo/ reparto:
 - a) nel rispetto di quanto sopra indicato sarà garantita priorità di accesso ai soggetti con maggiore necessità di assistenza (classe SOSIA più grave) e condizioni socio familiari critiche. Quest'ultima condizione deve essere esplicitamente segnalata dal Comune di residenza o dall'ATS competente.
 - b) al momento della chiamata, sulla base di quanto precedentemente specificato ed in rapporto alla graduatoria periodicamente determinata dalla RSA, la stessa contatterà gli utenti attenendosi all'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Con riferimento al case-mix di cui al p.to 1), fino a diversa determinazione per i nostri nuclei viene così fissato:

- case-mix medio SOSIA da classe 2 a classe 4.

Ingresso

Il giorno e l'orario per l'ingresso dell'Ospite verranno comunicati dall'Amministrazione ai parenti. Il giorno dell'ingresso i familiari espletano le pratiche presso gli uffici dell'Ente. Compilata la documentazione, l'ospite sarà accompagnato in RSA, ove sarà ricevuto da un'equipe costituita da personale medico, infermieristico ed ausiliario.

Documenti da consegnare al momento del ricovero:

- Carta di identità (anche copia)
 - Codice fiscale (anche copia)
 - Tessera Sanitaria (originale)
- e se posseduti:
- Tessera esenzione ticket (originale)
 - Verbale Commissione Invalidità (anche copia)
 - Modulo ATS prescrizione fornitura ausili/carrozzina/deambulatori (originale)
 - Documentazione sanitaria recente (anche copia)
 - Nomina Amministratore di Sostegno (anche copia)

La RSA provvederà a cancellare il nominativo dell'utente dalla **lista di attesa**.

DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA

Dimissione volontaria

Non essendo definitivo l'inserimento in RSA, nel rispetto della libertà individuale, l'utente e/o il familiare e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno, può dimettersi o richiederne le dimissioni, in qualsiasi momento, in seguito al recupero della condizione di autosufficienza o per la presenza di nuove condizioni familiari, relazionali e sociali in grado di assicurare la necessaria assistenza dell'interessato o per trasferimento presso un'altra RSA per avvicinamento alla famiglia, dandone informazione scritta all'Amministrazione con preavviso di almeno sette giorni rispetto alla data di uscita.

Trasferimento o dimissione per giudizio insindacabile da parte della Direzione Sanitaria e/o Amministrativa

Qualora il comportamento dell'Ospite risulti assolutamente incompatibile, con la permanenza in struttura (reca danno o disturbo per gli ospiti e per la struttura) e previa rivalutazione multidimensionale dell'Ospite, l'Ente può predisporre un trasferimento avvalendosi della rete dei servizi presenti nell'ATS di provenienza/residenza del soggetto da dimettere.

Le motivazioni possono essere di natura sanitaria, ovvero l'Ospite manifesta nuovi bisogni socio-educativi, assistenziali o socio-sanitari che indicano che il servizio non è più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alla problematicità emersa. Di conseguenza l'Ente non si ritiene più idoneo per la permanenza del soggetto: tale decisione è di competenza del Direttore Sanitario della struttura in concerto con il Medico di reparto e con il Coordinatore Socio Sanitario, dopo la valutazione dell'equipe multidisciplinare, oppure per scelta dell'anziano in accordo con i familiari.

Parimenti, al riguardo, come specificato nel Contratto di ingresso, l'Ente ha facoltà di disporre in qualsiasi momento le dimissioni dell'Ospite in forma assistita dal Comune o dalla ATS di riferimento, sia quando le sue condizioni fisiche e/o mentali siano divenute tali da non adattarsi alle caratteristiche strutturali, assistenziali e sanitarie dell'Ente o per insolvenza nel pagamento di due mensilità, anche non consecutive. A tale riguardo il/i CONTRAENTE/I si obbliga/no a garantire accoglienza a cura dell'Ospite dalla data di dimissione, preventivamente comunicata dall'Ente con un preavviso di almeno 15 giorni (art. 12 – Dimissioni dell'Ospite – Contratto di ingresso). Le motivazioni di natura amministrativa, oltre ai casi di insolvenza, si pongono in essere anche nel caso in cui l'anziano non rispetti le regole della convivenza comunitaria, per comportamenti che mettano a repentaglio la sicurezza dello stesso e/o degli altri Ospiti, qualora si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dei familiari sull'operato e i metodi di

indirizzo sanitaria e gestionale della RSA tali da non consentire la condivisione di percorsi curativi, sanitari e socio assistenziali.

Relativamente a qualunque tipo di dimissione, l'Ente con idonea tempistica preventiva, si riserva di attivare secondo le procedure vigenti gli idonei Servizi presenti sul territorio, al fine di garantire all'Ospite in dimissione le migliori condizioni psico-fisiche di rientro in famiglia o presso altra struttura indicata.

Nel caso di dimissione o trasferimento presso altra struttura, per assicurare la continuità delle cure, il medico di reparto provvedere alla compilazione di apposita lettera/relazione di dimissione nella quale vengono indicate varie informazioni di tipo sanitario da consegnare al medico curante, se l'anziano rientra al domicilio, o eventualmente alla Direzione Sanitaria di un'altra struttura in caso di trasferimento. I parenti ritirano presso l'Ufficio Segreteria la tessera sanitaria e i documenti personali depositati e provvedono alla regolazione della situazione economica.

Nei reparti sono disponibili i protocolli inerenti le procedure di presa in carico e dimissione degli Ospiti.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il servizio ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo della RSA si sviluppa con le seguenti attività:

- Ore 7,00 Alzata e cure igieniche
- Ore 8,00 Prima colazione
- Ore 9,00 (feriali) Animazione e attività riabilitative di gruppo
- Ore 12,00 Pranzo con scelta dal menù. Dopo il pranzo eventuale riposo pomeridiano
- Ore 14,30 Attività assistenziali, ricreative e di animazione e riabilitative personalizzate.
- Ore 15,30 Distribuzione merenda
- Ore 16,30 (feriali) S. Rosario seguito nei giorni di martedì e giovedì S. Messa
- Ore 16,30 (festivi) S. Messa
- Ore 18,30 Cena
- Ore 19,30 Inizio attività assistenziali finalizzate al riposo notturno

Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

L'Ente eroga:

A – PRESTAZIONI DI TIPO ALBERGHIERO

- Alloggio in camera da 1 o 2 o 3 posti letto tutte dotate di bagno
- Servizio ristorazione: comprende colazione, pranzo, merenda e cena, secondo menù stagionale affisso nelle sale da pranzo della struttura
- Servizio di guardaroba, lavanderia, stireria sia per la biancheria piana che per quella personale

- Servizio di igiene, pulizia, cura e riordino dell'unità residenziale e degli spazi comuni
- Soggiorni dotati di televisori
- Telefoni a disposizione di ogni piano
- Servizio di manutenzione tecnica
- Assistenza religiosa
- Cappella

B – PRESTAZIONI DI TIPO ASSISTENZIALE, SANITARIO E RIABILITATIVO

Assistenza di base

Ad ogni utente, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali, vengono assicurate le seguenti prestazioni:

- igiene personale quotidiana e bagno una volta la settimana con operatori assistenziali di sostegno
- cura dell'abbigliamento e della alimentazione
- attività di mobilitazione, socializzazione e animazione
- assistenza tutelare diurna e notturna

Servizio medico

Viene garantita la presenza di un medico nella fascia diurna o pomeridiana e per ogni altro intervento urgente che si renda necessario per i posti in convenzione.

Guardia medica

E' attiva la guardia medica notturna (fascia oraria 20,00/08,00) prefestiva e festiva.

Servizio infermieristico

Viene garantita la presenza di infermieri Professionali dalle ore 07,00 alle ore 22,00. Dalle ore 22,00 alle ore 7,00 è garantita la reperibilità di un infermiere professionale.

Servizio di terapia della riabilitazione

I programmi di riabilitazione vengono attuati in conformità alle prescrizioni del medico specialista fisiatra consulente dell'Ente.

Due volte alla settimana si svolge l'attività di ginnastica di gruppo nelle palestre dell'Ente.

C – PRESTAZIONI DI TIPO RICREATIVO, OCCUPAZIONALE E CULTURALE

Tali attività vengono svolte nella sala animazione e/o in spazi ricreativi regolarmente nell'arco della settimana, secondo un piano mensile programmato e comprendono:

- attività manuali in genere
- lettura del giornale
- terapia della memoria
- giochi
- ascolto musica
- feste
- passeggiate e brevi gite

SERVIZI ACCESSORI

Servizio parrucchiera e barbiere

Il servizio di barbiere viene effettuato dal personale ausiliario, quindi è compreso nella retta di degenza.

Il servizio di parrucchiera non è compreso nella retta di degenza e, quindi, è posto direttamente a carico degli Ospiti. Nel locale è esposta una tabella con l'indicazione delle prestazioni e delle tariffe convenzionate praticate.

Servizio manicure e pedicure

Vengono assicurate le prestazioni di base al bisogno. Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera e senza oneri aggiuntivi per l'utente.

Per quanto riguarda il servizio di *pedicure curativa o manicure estetica* il servizio viene effettuato a richiesta, con l'intervento dall'esterno di personale specializzato con costo a carico dell'utente.

La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari in giornata, se la capacità cognitiva lo consente, o trattenuta nel fascicolo personale se trattasi di lettere di Enti, banche, ecc.. Sarà cura dell'Ufficio Amministrativo avvisare i parenti in caso di lettere raccomandate. I parenti, periodicamente, potranno passare in ufficio a ritirare quanto giacente.

Viene assicurato il rispetto della riservatezza ai sensi delle norme vigenti.

Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali smarrimenti, furti, distruzione o sottrazioni di denaro ed oggetti di valore conservati personalmente dall'Ospite su di sé o nella propria camera. Si suggerisce pertanto di lasciare all'Ufficio Accettazione al momento del ricovero, un deposito di modesta entità da utilizzarsi per le necessità quotidiane (giornali, bevande ecc.).

La Fondazione non terrà in custodia oggetti pericolosi o che abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

Telefono

E' consentito ricevere ed effettuare telefonate utilizzando l'apparecchio di reparto. Per le chiamate in uscita è obbligatorio rivolgersi al personale in servizio.

Visite specialistiche

Qualora si rendessero necessarie visite specialistiche presso gli ambulatori dell'ATS gli Ospiti dovranno essere accompagnati dai familiari o da persone dagli stessi delegate. Tali nominativi dovranno essere indicati, all'atto dell'ingresso in RSA, sul contratto di ingresso Ospiti. L'eventuale costo del trasporto con ambulanza è a carico dell'Ospite.

La televisione

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nelle sale soggiorno. E' consentito all'Ospite, previa autorizzazione, mettere nella propria stanza un televisore ed un apparecchio radio di piccole dimensioni, possibilmente dotati di cuffie.

Servizio religioso e assistenza spirituale

Pur garantendo la libera espressione religiosa, per i cattolici è assicurata l'assistenza spirituale di n. 3 Suore.

E' presente inoltre una cappella con funzioni religiose settimanali (martedì e giovedì) e nei giorni festivi.

Servizio distribuzione automatica e bevande

Presso la struttura, a piano terra (zona pranzo) e nell'interrato (zona animazione) sono collocati distributori di bevande calde e fredde e snacks, funzionanti con monete o con apposito dispositivo che può essere richiesto in ufficio.

Fumo

Come previsto dalle leggi vigenti è assolutamente vietato fumare in tutta la struttura.

Controllo delle uscite

La RSA è dotata di un sistema notturno di controllo e segnalazione delle uscite.

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

L'Ente è dotato di un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli a cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, alluvioni, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite,
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è addestrato ad intervenire in caso d'incendio per tutelare la sicurezza degli utenti.

Accesso e/o rilascio documentazione socio-sanitaria

La richiesta di accesso e/o rilascio di documentazione socio-sanitaria deve essere formulata per iscritto al Servizio Protocollo dell'Ente da parte dell'Ospite interessato o di familiare del medesimo munito di delega o, qualora ne ricorrano le condizioni, dal tutore o curatore o amministratore di sostegno o dall'erede, in quest'ultimo caso previa presentazione della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativo a tale qualità.

L'istanza viene valutata dal Direttore Sanitario dell'Ente ed evasa, nel rispetto delle vigenti disposizioni di protezione dei dati personali, entro trenta giorni consecutivi dalla presentazione, tranne necessità di ulteriore istruttoria e fatto salvo l'eventuale divieto imposto dall'Autorità Giudiziaria.

Reclami, segnalazione di disservizi, suggerimenti o note di gradimento

Possono essere comunicati con apposito modulo, allegato alla presente, disponibile presso il Servizio Protocollo dell'Ente. Non sono prese in esame segnalazioni anonime. Nel caso di reclamo o di segnalazione di disservizio, il responsabile del servizio interessato dovrà dare risposta entro trenta giorni all'autore della segnalazione, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza. Ulteriori disposizioni di dettaglio sono previste in apposita procedura.

RETTE

Importi rette e modalità di pagamento

Per ciascuna persona ammessa, fatti salvi gli obblighi previsti dallo statuto dell'Ente, viene corrisposta all'Ente la retta giornaliera, fissata nei tempi e nei modi stabiliti dal Consiglio di

Amministrazione. Le rette attualmente in vigore sono riportate in allegato al presente documento.

La retta viene versata mensilmente all'Istituto di credito dell'Ente entro il 5 di ogni mese, mediante bonifico bancario. Qualora la retta non venga corrisposta nei termini di cui al precedente comma, trascorso un periodo di tolleranza di mesi due, il Consiglio di Amministrazione si riserva il diritto di procedere alle dimissioni dell'utente e di promuovere azione legale per il recupero delle somme dovute. Se il reddito del nucleo familiare è insufficiente a far fronte alla retta di degenza, il Comune di residenza dell'utente deve intervenire ad integrare la retta stessa.

Prestazioni incluse ed escluse

La retta è comprensiva di tutti i servizi alberghieri, sanitari e assistenziali, descritti nel paragrafo "Tipologia delle prestazioni fornite".

In caso di dimissioni dell'Ospite, i giorni eventualmente non usufruiti e già anticipati, verranno restituiti, solo a fronte di richiesta presentata per iscritto.

La retta non comprende: il servizio di parrucchiera, di pedicure, il trasporto in ambulanza da e per l'ospedale, visite specialistiche, spese personali (abbigliamento, generi voluttuari), cure odontoiatriche, protesi dentarie e varie.

Rilascio dichiarazione costi sanitari della retta per dichiarazione dei redditi

In conformità alle Linee Guida sulle RSA del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994, alla D.G.R. 21/03/1997 n. 26316, ogni anno l'Ente rilascerà a coloro che hanno versato nell'anno solare importi a titolo di retta per il soggiorno di un Ospite occupante un posto accreditato, apposita dichiarazione con evidenziato la quota di costi sanitari sostenuti dall'Ospite nel corso dell'anno precedente, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri deducibili. Tale dichiarazione viene consegnata a mano o inviata per posta in busta chiusa dall'Ufficio Amministrativo ai destinatari.

ORARI

Orari di apertura uffici e amministrazione

Gli uffici di segreteria sono aperti nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00
 dalle 14.30 alle 17.00
- sabato dalle 9.00 alle 12.00

Orari di ricevimento personale specialistico

I medici dell'Ente sono presenti in struttura tutti i giorni dal lunedì al venerdì con turni di servizio variabili settimanalmente. Gli orari sono affissi nelle infermerie di piano e per appuntamenti è comunque preferibile concordarli telefonicamente.

Orari di apertura e/o accesso ufficio informazioni

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.00
- sabato dalle 9.00 alle 12.00

Orario visite

L'accesso alla RSA per familiari, congiunti e visitatori degli Ospiti può avvenire ogni giorno della settimana:

- dalle ore 08,00 alle ore 20,00 (orario consigliato dalle ore 10,0 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00)

I visitatori sono pregati di astenersi dall'effettuare visite negli orari di somministrazione dei pasti, salvo che aiutino l'Ospite nella consumazione dello stesso, nonché sono pregati e tenuti ad uscire dalle camere di degenza durante le visite mediche anche ad altri occupanti della stanza. I visitatori possono soggiornare con l'Ospite nei soggiorni di piano, nel soggiorno polifunzionale, nella cappella e nelle aree esterne attrezzate. Per motivi di sicurezza propria e altrui sono tenuti, all'atto dell'ingresso nella RSA, a prendere buona visione del piano di evacuazione ed attenersi in caso di necessità, nonché a non recarsi in locali diversi da quelli ove è ammessa la presenza.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari. In situazione di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, sempre nel massimo rispetto della privacy degli utenti.

E' possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato dalle ore 9,00 alle ore 19,00 attraverso il centralino della RSA – tel.0377/57248.

PERMESSI USCITA

L'assentarsi giornaliero dell'Ospite dalla struttura dovrà essere comunicato al personale sanitario (medico, coordinatore socio sanitario o infermiere in caso della loro assenza) dal familiare. L'Ospite può uscire dalla struttura accompagnato da persona che se ne assume la responsabilità, previa compilazione dell'apposito modulo disponibile in ogni infermeria di piano.

In caso di dimissioni temporanee il personale medico ed amministrativo dovrà essere avvisato con almeno sette giorni di anticipo.

La Fondazione declina responsabilità per i danni che possono verificarsi all'esterno della struttura.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Impegni e Programmi di miglioramento della qualità dei servizi

La RSA fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'Ospite.

L'impegno è comunque sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto e al potenziamento della struttura per poter soddisfare tutte le esigenze.

Entro il primo trimestre di ogni anno il Consiglio di Amministrazione della Fondazione approva un documento programmatico di valutazione e miglioramento delle attività riguardante l'erogazione dei servizi e delle prestazioni per l'anno in corso. Il Documento definisce gli obiettivi e le specifiche aree di intervento, con particolare attenzione al coinvolgimento e alla crescita del personale. Tale documento viene affisso presso la bacheca centrale della Fondazione per tutto l'anno in corso.

Aspetti strutturali ed organizzativi

Nel corso dell'anno 2015 si è provveduto al completamento dell'intervento di risanamento dei reparti della RSA iniziato nell'anno 2012 con un'opera di ritinteggiatura delle camere di degenza con colori appositamente studiati del Dipartimento di Scienze per l'Architettura della Facoltà di

Architettura di Genova che ha progettato l'adeguamento della struttura dando un significato importante al "colore" al fine di renderle più confortevoli ed armoniche nonché stimolanti per la memoria degli Ospiti con la ritinteggiatura del Salone Principale al Piano Terra al fine di implementare il confort degli Ospiti.

Sempre nell'anno 2015 si è provveduto alla sostituzione dell'impianto di illuminazione tradizionale della RSA con un impianto di illuminazione a Led, fonte di luce che offre numerosi vantaggi rispetto alle lampadine tradizionali tra i quali il risparmio di energia elettrica, un lungo ciclo di vita ed un'altissima qualità della luce prodotta.

Nel corso dell'anno 2017 sono terminati i lavori di rifacimento della pavimentazione delle zone pranzo dei tre reparti, iniziati nel 2016 con quelli dell'Ala Sud, con sostituzione di tutte le cucinette di piano, migliorando lo stato dei locali e nello stesso tempo il confort degli Ospiti.

Nell'anno 2017 è stato implementato l'impianto elettrico con realizzazione di nodi equipotenziali per impiego di apparecchiature elettromedicali in tutte le camere degli Ospiti rendendole locali di Gruppo 1.

Dal punto di vista organizzativo è ormai consolidato da diversi anni il processo di separazione dei compiti di igiene ambientale (pulizie) da quelli più propriamente socio-assistenziali (personale ASA-OSS) con l'obiettivo di utilizzare al meglio la professionalità degli operatori e migliorare quindi la capacità dell'Ente di rispondere alle esigenze assistenziali degli utenti.

Qualità delle Prestazioni

Sul piano del miglioramento delle qualità dei servizi offerti, la RSA concentra la propria attenzione dei seguenti obiettivi:

- incrementare la personalizzazione degli interventi
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio
- consolidare e potenziare le attività di animazione

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento delle qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

Strumenti di verifica

Sono previsti strumenti di verifica attraverso la somministrazione di questionari di gradimento agli Ospiti, ai Familiari ed agli Operatori.

Informazione, privacy e sicurezza

- Disponibilità e cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità e della personalità dello stesso.
- Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate: camici bianchi per medici e fisioterapisti, divise bianche per infermieri, divise bluette per ASA-OSS, divisa rossa per le animatrici, divisa rosa per l'aiuto fisioterapista e divise bianche e verdi per il personale addetto alla lavanderia.

- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
- Partecipazione informata dal degente alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.
- Nomina Amministratore di sostegno, a seguito di valutazione dell'équipe multidisciplinare. La RSA procede, se le condizioni fisiche e cognitive dell'Ospite ricoverato lo richiedono, a segnalare la necessità della nomina del AdS al Pubblico Ministero del Tribunale di residenza, come previsto dalla L. 6/2004.
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione, a tal proposito si precisa infatti che la struttura ha ottemperato agli obblighi contenuti del D. Lgs. 81/08 e succ. mod. riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo Documento di valutazione dei rischi e Piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale e specifica sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da eseguire in caso di emergenza.
- Sicurezza alimentare, è stato elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo del processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari, che viene ripetuto con periodicità stabilita a seconda della mansione.
- Sin dal 2006 questa RSA ha adottato un Protocollo per la prevenzione del rischio di infezione da Legionella, che prevede l'applicazione di procedure specifiche a cura del personale dell'Ente e di ditte specializzate appositamente delegate e l'esecuzione di analisi semestrali di controllo dell'acqua.
- Nel corso del 2012 questa SRA ha provveduto all'elaborazione di tutta la documentazione prevista dal D.Lgs 231/01. Tale decreto ha come obiettivo quello di porre in essere modelli di organizzazione e di gestione atti a prevenire/impedire la commissione di reati all'interno della RSA. Il codice etico dell'Ente è stato affisso in bacheca per la consultazione da parte di Ospiti, familiari, visitatori e personale. A Dicembre 2014 è stato nominato, dal Consiglio di Amministrazione, l'Organismo di Vigilanza e dal Gennaio 2015 si procede all'applicazione del Modello 231 adottato dall'Ente.



Menù Tipo

PRANZO

LUNEDI'

Tagliolini al pesto
Pizzaiola, verdure miste al forno e puré
Mousse di frutta, frutta fresca, caffè

MARTEDI'

Farfalle con crema di peperoni
Hamburger, pomodori e puré
Mousse di frutta, frutta fresca, caffè

MERCOLEDI'

Risotto al pomodoro
Polpettone, barbabietole, puré
Mousse di frutta, frutta fresca, caffè

GIOVEDI'

Pasta alla contadina
Arrosto, patate – cipolle, puré
Mousse di frutta, frutta fresca, caffè

VENERDI'

Orecchiette con broccoli
Sogliola alla mugnaia, insalata, puré
Mousse di frutta, frutta fresca, caffè

SABATO

Risotto con fagioli
Cotoletta di pollo, fagiolini, puré
Mousse di frutta, frutta fresca, caffè

DOMENICA

Ravioli burro e salvia
Pollo arrosto patate al forno, puré
Mousse di frutta, frutta fresca, dolce o
Gelato, caffè

CENA

Riso con spinaci, pastina
Salumi e formaggi, cavolini di
Bruxelles, yogurt, frutta cotta
e fresca

Pasta e piselli, passato e
pastina
Salumi e formaggi, finocchi,
Yogurt, frutta cotta e fresca

Pastina, semolino, passato
Salumi e formaggi, broccoli
Yogurt, frutta cotta e fresca

Passato di verdura, pastina
Salumi e formaggi, cavolfiori
Yogurt, frutta cotta e fresca

Pasta e patate, pastina, passato
Salumi e formaggi, piselli
Yogurt, frutta cotta e fresca

Minestrone, pastina, semolino
Salumi e formaggi, carote
Yogurt, frutta cotta e fresca

Pastina, passato, semolino
Salumi e formaggi, zucchine
Yogurt, frutta cotta e fresca

N.B: A pranzo tutti i giorni c'è pastina e pasta bianca, a richiesta riso in bianco
Il secondo piatto del pranzo ha sempre un'alternativa calda o fredda

SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI

RECLAMO
SUGGERIMENTO

DISSERVIZIO
NOTE DI GRADIMENTO

Chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Via

Cap

Tel

Per chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Cap

Tel

Eventuale grado di parentela

Possesso di delega

SI

NO

Evento segnalato

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti.

L'Ente invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili sì no

Luogo e data

Firma

Il presente modulo va inserito nella cassetta collocata all'ingresso.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale" enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende a tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell' art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

| La persona ha il diritto | La società e le istituzioni hanno il dovere |
|--|---|
| di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà. | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità. |
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere. | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera. | Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. |
| Di avere una vita di relazione. | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. | Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |

| | |
|---|--|
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. |
| Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza | di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana |

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedano implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Gentile Ospite,

il questionario **anonimo** che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni utili sulla qualità delle prestazioni offerte dalla Struttura in cui lavora. Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti.

Le chiediamo di barrare con una [x] la risposta che le sembra più adatta. **Le ricordiamo che è possibile barrare solo una risposta.** Nel caso in cui ritenga di non avere elementi sufficienti per poter valutare alcune domande, La preghiamo di rispondere "non so".

Dopo aver compilato il questionario, lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente all'ingresso della Struttura.

| |
|------------------------------|
| INFORMAZIONI GENERALI |
|------------------------------|

Età (IN ANNI COMPIUTI): _____

Sesso: M

F

Il questionario è stato compilato:

- Dall'ospite
- Con l'aiuto di familiari o conoscenti
- Con l'aiuto di un operatore
- Altro (specificare): _____

| QUALITA' DELLA STRUTTURA (Confort ed accoglienza della Residenza) | Soddisfacente | Accettabile | Non Soddisfacente | Non so |
|---|----------------------|--------------------|--------------------------|---------------|
| La camera da letto | | | | |
| Il reparto in cui risiede | | | | |
| Gli ambienti comuni (soggiorno, sale animazione,...) | | | | |

| QUALITA' DELL'ASSISTENZA E DELLE CURE (Confort ed accoglienza della Residenza) | Soddisfacente | Accettabile | Non Soddisfacente | Non so |
|--|----------------------|--------------------|--------------------------|---------------|
| Assistenza dei medici | | | | |
| Assistenza degli infermieri | | | | |
| Assistenza dei fisioterapisti | | | | |
| Assistenza del personale ausiliario | | | | |
| Assistenza delle animatrici | | | | |
| Assistenza psicologa | | | | |
| Assistenza del personale religioso | | | | |
| Assistenza dei volontari | | | | |
| Igiene personale | | | | |
| Abbigliamento e cura della persona | | | | |

| QUALITA' DELLE RELAZIONI CON IL PESONALE | Soddisfacente | Accettabile | Non Soddisfacente | Non so |
|--|----------------------|--------------------|--------------------------|---------------|
| Rispetto riservato all'ospite | | | | |
| Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni | | | | |
| Attenzione al controllo ed alla custodia dell'Ospite | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Gentilezza e disponibilità del personale | | | | |
| Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico | | | | |
| Gentilezza e disponibilità del personale | | | | |
| Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico | | | | |
| Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo | | | | |

| QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA | Soddisfacente | Accettabile | Non Soddisfacente | Non so |
|---|----------------------|--------------------|--------------------------|---------------|
| Servizio di ristorazione | | | | |
| Pulizia della residenza | | | | |
| Guardaroba e lavanderia | | | | |
| Parrucchiere | | | | |
| Servizi amministrativi | | | | |

AREA C: SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Le chiediamo di indicare nello spazio sottostante eventuali suggerimenti, proposte utili a migliorare il servizio offerto dalla Struttura. Grazie.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Grazie per la preziosa collaborazione!

Gentile Familiare,

il questionario **anonimo** che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni utili sulla qualità delle prestazioni offerte dalla Struttura. Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti.

Le chiediamo di barrare con una [x] la risposta che le sembra più adatta. **Le ricordiamo che è possibile barrare solo una risposta.** Nel caso in cui ritenga di non avere elementi sufficienti per poter valutare alcune domande, La preghiamo di rispondere "non valutabile".

Dopo aver compilato il questionario, lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente all'ingresso della Struttura.

AREA A: QUALITA' DELL'ACCOGLIENZA E DELLE RELAZIONI

| |
|---|
| 1. E' soddisfatto delle modalità di accoglienza degli Ospiti al momento dell'ingresso in Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 2. E' soddisfatto delle informazioni fornite al momento del ricovero ad Ospiti e familiari rispetto all'organizzazione del reparto (abitudini di vita, diverso ruolo professionale del personale, ...)? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 3. E' soddisfatto delle informazioni (chiarezza e completezza) comunicate ad Ospiti e familiari durante la permanenza in Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 4. E' soddisfatto della relazione tra Ospiti e •direzione amministrativa <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile •personale della residenza <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile •altri Ospiti <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 5. E' soddisfatto della relazione tra familiari e •direzione amministrativa <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile •personale della residenza <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile •altri Ospiti <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 6. E' soddisfatto dell'orario di visita in Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 7. E' soddisfatto delle capacità umane (cortesia, rispetto, disponibilità all'ascolto) del personale? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 8. E' soddisfatto della qualità complessiva dell'accoglienza e delle relazioni? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |

AREA B: QUALITA' DELLA CURA E DELL'ASSISTENZA DELL'OSPITE

| |
|--|
| 1. E' soddisfatto delle cure igieniche di base fornite dal personale della Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 2. E' soddisfatto dell'attenzione e della cura del personale alle necessità fisiologiche dell'Ospite? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 3. E' soddisfatto dell'attenzione e della cura all'abbigliamento dell'Ospite fornita dal personale? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 4. E' soddisfatto dei servizi di cura alla persona offerti (parrucchiere, manicure, pedicure, ...)? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 5. E' soddisfatto delle modalità e dei tempi della mobilitazione dell'Ospite? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 6. E' soddisfatto degli orari di vita della struttura (sveglia, alzata dal letto, orario dei pasti,...)? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 7. E' soddisfatto della qualità delle prestazioni fornite da: •direzione amministrativa <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪personale medico <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile ▪ personale infermieristico <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile ▪ personale ausiliario <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile ▪personale fisioterapisti <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile ▪personale di animazione <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile ▪psicologa <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile ▪Personale religioso <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile ▪Volontari <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 8. E' soddisfatto del servizio di lavanderia e guardaroba offerto? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 9. E' soddisfatto della professionalità e delle competenze del personale? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 10. E' soddisfatto della qualità complessiva delle cure e dell'assistenza fornita? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |

AREA C: QUALITA' DELLA STRUTTURA

| |
|---|
| 1. E' soddisfatto del confort della camera da letto (accessibilità, comodità d'uso, funzionalità, adeguatezza e gradevolezza degli arredi, ...)? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 2. E' soddisfatto del confort e dell'adeguatezza dei servizi igienici (accessibilità, comodità d'uso,...) ? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 3. E' soddisfatto del confort e dell'adeguatezza degli spazi comuni (quantità, gradevolezza di arredi ei di colori, illuminazione,..) ? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 4. E' soddisfatto del livello di pulizia ed igiene delle stanze degli Ospiti e dei reparti? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 5. E' soddisfatto del livello di pulizia ed igiene degli ambienti comuni, così come degli altri servizi presenti in struttura (servizi igienici, infermeria, cucinino, uffici)? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 6. E' soddisfatto del confort e dell'adeguatezza della palestra (arredi, attrezzature, funzionalità, ...)? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 7. E' soddisfatto dell'accessibilità (facilità di raggiungimento) degli spazi della Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 8. E' soddisfatto degli spazi della Struttura in relazione agli spostamenti degli Ospiti? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 9. E' soddisfatto dei supporti all'orientamento (segnaletico) presenti nella Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 10. E' soddisfatto della temperatura e della ventilazione all'interno della Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 11. E' soddisfatto della qualità complessiva della Strittura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |

AREA D: QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

| |
|--|
| 1. E' soddisfatto del servizio di ristorazione rispetto a? <ul style="list-style-type: none"> ▪quantità e varietà del cibo servito <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile ▪ quantità e adeguatezza del cibo servito rispetto alle necessità dell'ospite <input type="checkbox"/>molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |
| 2. E' soddisfatto dell'orario dei pasti, preparazione della tavola, distribuzione dei pasti? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non valutabile |

3. E' soddisfatto del livello di igiene e della qualità delle tovaglie e stoviglie?

molto poco poco abbastanza molto non valutabile

4. E' soddisfatto della qualità complessiva del servizio di ristorazione offerto?

molto poco poco abbastanza molto non valutabile

AREA C: SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Le chiediamo di indicare nello spazio sottostante eventuali suggerimenti, proposte utili a migliorare il servizio offerto dalla Struttura. Grazie.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Grazie per la preziosa collaborazione!

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI DELLA R.S.A

Gentile Operatore,

il questionario **anonimo** che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni utili sulla qualità delle prestazioni offerte dalla Struttur. Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti.

Istruzioni: barrare con una [x] una sola risposta per ogni domanda. Nel caso in cui ritenga di non avere elementi sufficienti per poter valutare alcune domande, La preghiamo di rispondere "non so".

Dopo aver compilato il questionario, lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente all'ingresso della Struttura.

ACCOGLIENZA E RELAZIONI

| |
|---|
| 1. E' soddisfatto delle modalità di accoglienza degli Ospiti e delle informazioni fornite al momento dell'ingresso in Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 2. E' soddisfatto dell'accuratezza delle informazioni date ad Ospiti e familiari durante la permanenza in Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 3. E' soddisfatto della sua relazione con gli Ospiti? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 4. E' soddisfatto della sua relazione con i familiari degli Ospiti? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 5. E' soddisfatto della qualità e della quantità del tempo che riesce a dedicare alla sua relazione con Ospiti e familiari? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 6. E' soddisfatto delle capacità umane (cortesia, rispetto, disponibilità all'ascolto) del personale? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 7. E' soddisfatto dell'attenzione del personale verso? ▪rispetto riservato all'Ospite <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ rispetto dei tempi personali e delle abitudini dell'Ospite <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ sorveglianza e tutela dell'Ospite <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 8. E' soddisfatto della qualità complessiva dell'accoglienza e delle relazioni fornite? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |

QUALITA' DELLA STRUTTURA

| |
|--|
| 1. E' soddisfatto del servizio di ristorazione rispetto a? ▪Quantità e varietà del cibo servito <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ qualità ed adeguatezza del cibo servito rispetto alle necessità dell'Ospite <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ orario e distribuzione dei pasti, preparazione della tavola <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 2. E' soddisfatto del servizio di lavanderia offerto? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 3. E' soddisfatto del servizio di pulizia ed igiene offerto? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 4. E' soddisfatto dei servizi di cura alla persona offerti (parrucchiera, manicure, pedicure,...)? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 5. E' soddisfatto della temperatura e della ventilazione all'interno della struttura? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 6. E' soddisfatto dell'adeguatezza delle attrezzature e degli ausili/presidi disponibili? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 7. E' soddisfatto dell'adeguatezza e del confort degli spazi della Struttura (dalle camere da letto, ai servizi igienici, agli ambulatori ed uffici)? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 8. E' soddisfatto della qualità complessiva dei servizi presenti in Struttura? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |

QUALITA' DEL LAVORO

| |
|---|
| 1. E' soddisfatto dell'accuratezza e della tempistica delle informazioni che le sono comunicate? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 2. E' soddisfatto del tempo che riesce a dedicare al lavoro d'equipe? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 3. E' soddisfatto del suo coinvolgimento nel lavoro d'equipe rispetto al suo ruolo professionale? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 4. E' soddisfatto delle modalità di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 5. E' soddisfatto delle modalità di gestione dei conflitti all'interno del suo ambiente di lavoro? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 6. E' soddisfatto del suo rapporto di collaborazione con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ direzione amministrativa <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale medico <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ caposala <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale infermieristico <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale ausiliario <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale riabilitativo <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale di animazione <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ psicologa <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ inservienti di reparto <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale religioso <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ volontari <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 7. E' soddisfatto del suo ambiente di lavoro (spazio e strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del proprio lavoro)? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 8. E' soddisfatto dei corsi di aggiornamento ricevuti? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 9. E' soddisfatto dei suoi orari di lavoro e delle modalità con i quali le sono comunicati? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 10. E' soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro (strutturazione turni ed orari)? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 11. E' soddisfatto della disponibilità della Direzione Amministrativa rispetto alle sue esigenze personali (periodi di ferie)? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |
| 12. Complessivamente, si ritiene soddisfatto e gratificato del suo lavoro? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so |

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Le chiediamo di indicare nello spazio sottostante eventuali suggerimenti, proposte utili a migliorare il servizio offerto dalla Struttura. Grazie.

| |
|--|
| |
| |
| |

| |
|--|
| |
| |

Grazie per la preziosa collaborazione!