



Fondazione Vigoni della Somaglia ONLUS

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

e-mail: vigoni@rsavigonisosaglia.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 e gli obiettivi che l'Ente si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

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 all'interno dell'equipe di cura, 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 GENERALE DELL'ENTE _____	pag. 8
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE _____	pag. 9
ACCETTAZIONE E MODALITA' DI ACCESSO _____	pag. 10
DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA _____	pag. 12
MODALITA' DI FUNZIONAMENTO _____	pag. 13
GIORNATA TIPO _____	pag. 13
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO _____	pag. 14
PRESTAZIONI DI TIPO ALBERGHIERO _____	pag. 15
PRESTAZIONI DI TIPO ASS.LE, SANITARIO E RIABILITATIVO _____	pag. 15
PRESTAZIONI DI TIPO RICREATICO, OCCUP.NALE E CULT.LE _____	pag. 18
SERVIZI ACCESSORI _____	pag. 19
RETTA _____	pag. 22
ORARI _____	pag. 23
PERMESSI DI USCITA _____	pag. 24
IMPEGNI, PROGETTI E PROGRAMMI _____	pag. 24
MENU' TIPO _____	pag. 28
SCHEDE MODULO SEGNALAZIONI RECLAMI _____	pag. 29
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA _____	pag. 30
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' _____	pag. 33

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 e 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.

Semplificazione

La RSA, nell'ambito della propria attività istituzionale, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

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

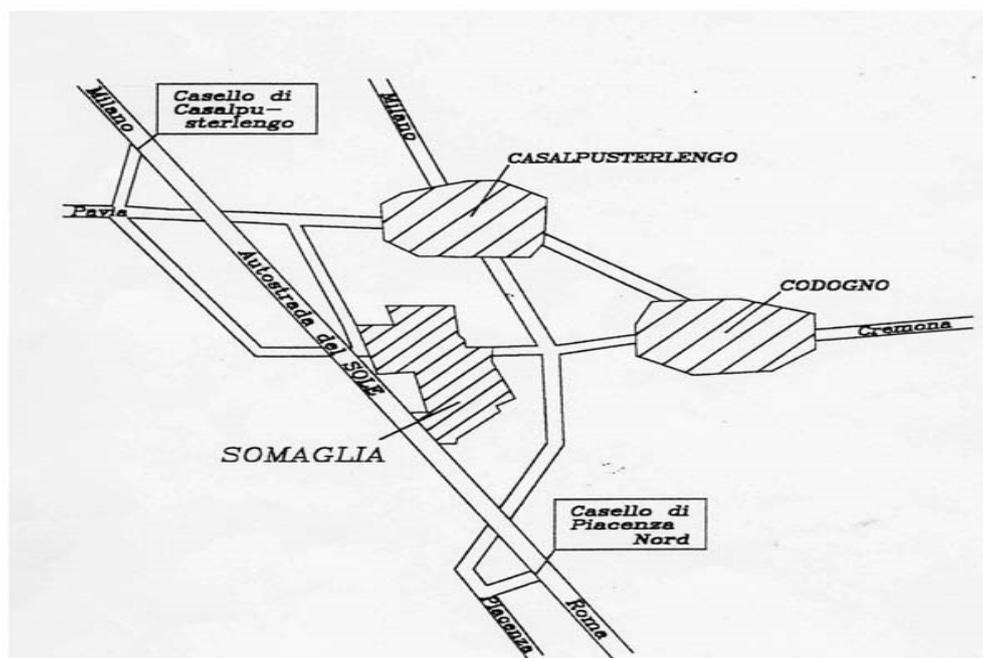
Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Riservatezza

La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Ente garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia ed in particolare, in conformità del Reg. Eu n. 679/2016.

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, 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.

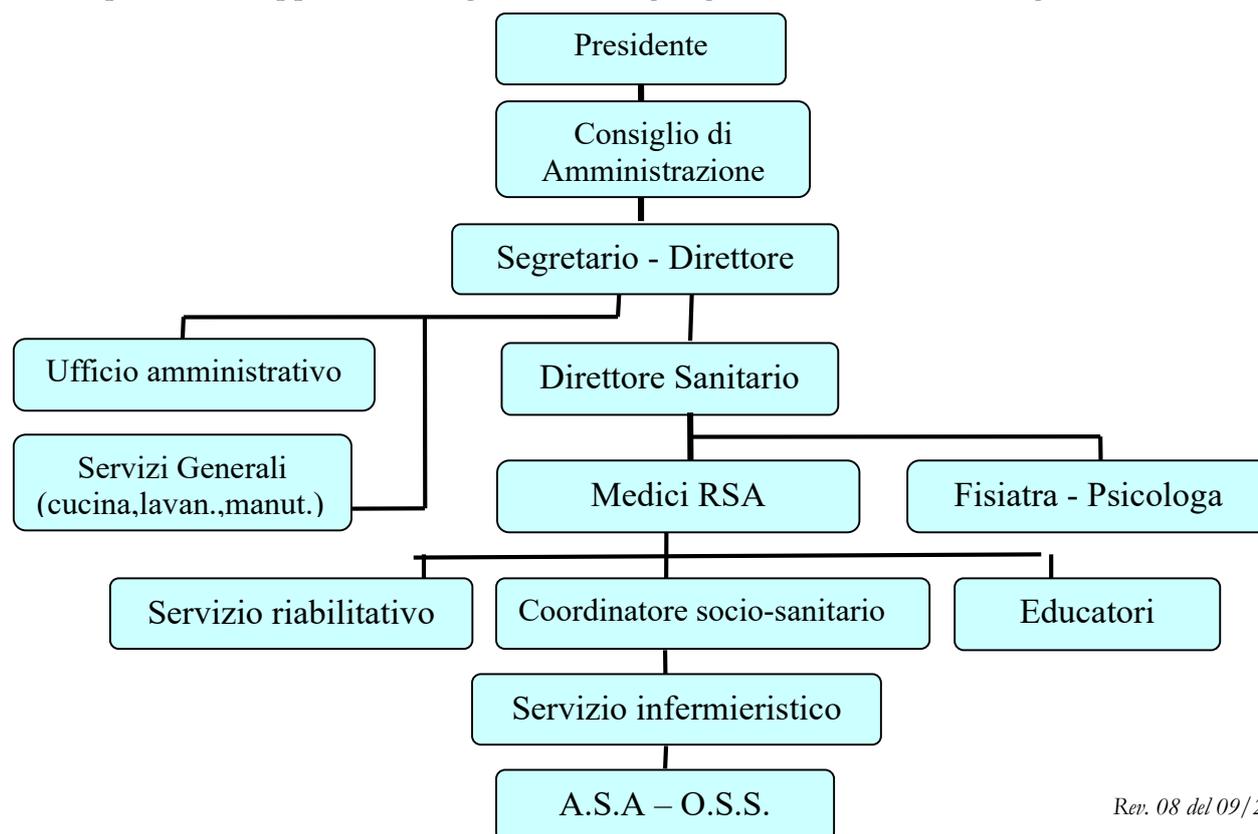
Il Consiglio di Amministrazione nomina tra i suoi membri il Presidente ed il Vice Presidente.

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, con l'obiettivo di assicurare a tutti gli Ospiti:

- benessere psico-fisico e rispetto della dignità della persona;
- mantenimento delle abilità residue;
- recupero funzionale se possibile;
- la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza;
- la possibilità di comunicare e di intrecciare relazioni sociali;
- il necessario supporto nelle relazioni familiari.

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, vasi di fiori 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 ha quindi come finalità:

- 1) quella di assistere e prendersi cura di persone anziane fragili in un ambiente accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:
 - alberghieri (fornitura pasti e alloggio, lavanderia, guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia generale e spazi comuni);
 - assistenziali (alzata, messa a letto, igiene personale);
 - sanitari di base comprensivi delle prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e farmacologiche per il mantenimento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
 - ricreativi, culturali ed occupazionali per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.
- 2) di operare in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dignità ed una dimensione emotiva ed affettiva e non necessariamente come momento patologico e come momento di perdita.
- 3) di garantire una risposta appropriata ai bisogni degli Ospiti ricoverati;
- 4) di valorizzare le risorse umane, di gestire i loro percorsi di crescita professionale e di dare loro stabilità lavorativa.

Gli strumenti utilizzati per raggiungere tali finalità sono:

- la formazione continua degli operatori al fine di sostenere le motivazioni al “lavoro di cura” e il continuo aggiornamento professionale;
- l'apertura della RSA al territorio al fine di instaurare forme di collaborazione con le altre RSA del territorio e con le Istituzioni superiori;
- l'utilizzo di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata da fattori quali: l'economicità, l'efficienza, l'efficacia, l'appropriatezza, la continuità e la privacy;
- la somministrazione di questionari sulla soddisfazione degli Ospiti, familiari ed operatori, l'analisi critica dei risultati e l'adozione di percorsi di miglioramento.

ACCETTAZIONE E 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 (Smart RSA), tenuto conto 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 predisporre 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 dal programma Smart RSA. 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.

Accesso/Ingresso

Il giorno e l'orario per l'ingresso dell'Ospite verranno comunicati dall'Amministrazione ai parenti (ai familiari dell'Ospite o a chi lo rappresenta (tutore/Amministratore di Sostegno) ed avviene normalmente nei giorni feriali). Il giorno dell'ingresso i familiari espletteranno le pratiche presso gli uffici dell'Ente.

L'accoglienza in RSA è un passaggio delicato che coinvolge l'Ospite, i familiari e gli operatori della Struttura.

Compilata la documentazione, l'Ospite sarà accompagnato in RSA, ove sarà ricevuto da un'equipe multidisciplinare (personale medico, infermieristico ed ausiliario) che seguendo specifiche procedure prende in carico l'Ospite e si adopera affinché il suo inserimento avvenga nel modo più confortevole e dignitoso possibile.

La presa in carico prevede che all'ingresso l'Ospite o il soggetto che provvederà al pagamento della retta:

- sottoscriva il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici tra l'Ospite/familiari obbligati e la RSA;
- sottoscriva il consenso al trattamento dei dati personali e la deleghi a chi può ricevere informazioni sul suo stato di salute;
- gli vengano consegnati e sinteticamente illustrati: la carta dei servizi, il codice etico, il regolamento di funzionamento della RSA spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'Ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i familiari;
- provveda al pagamento della retta del mese in corso, a mezzo bonifico bancario, entro 7 giorni dall'ingresso.

Se le condizioni psico fisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, la RSA raccoglie la sottoscrizione dei soli familiari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'Ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I familiari vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, ad espletare le procedure relative alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno per l'anziano, nel secondo caso si forniscono tutte le indicazioni ed il supporto per la presentazione del ricorso.

Per le richieste di inserimento di soggetti soli, in assenza di obbligati agli alimenti e non in grado di provvedere autonomamente al pagamento della retta di degenza, dovrà essere preventivamente acquisita, da parte della Direzione dell'Ente, il formale impegno di spesa dell'Amministrazione comunale competente.

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) completa di piano di prescrizioni terapeutiche
- 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. In quest'ultimo caso l'Ente si attiverà perché la dimissione avvenga in forma assistita dal Comune e dall'ATS di riferimento.

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 provvede 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 ed utili al proseguimento del processo assistenziale. 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:** il personale assistenziale comincia ad alzare gli Ospiti e procede ad eseguire l'igiene personale con il cambio dei presidi assorbenti, alla vestizione e alla mobilizzazione degli Ospiti.
- **Ore 8,00 Prima colazione:** nelle salette di piano o in camera se le condizioni di salute non lo permettono; chi non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale; contestualmente il personale infermieristico procede alla somministrazione della terapia.
- **Ore 9,00 (feriali) Animazione e attività riabilitative individuali o di gruppo:** il personale propone anche un momento di idratazione con somministrazione di bevande fredde o calde.

- **Ore 12,00 Pranzo con scelta dal menù:** nel salone principale al piano terra, nelle salette di piano o in camera, se le condizioni di salute non lo permettono. Chi non è in grado di assumerlo autonomamente viene assistito dal personale; gli infermieri somministrano la terapia farmacologica.
Terminato il pranzo gli Ospiti possono sostare nel soggiorno o nelle salette di piano, oppure essere accompagnati in camera per 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.**
- **Ore 9,30 del Sabato S. Messa.**
- **Ore 18,30 Cena** servita con le stesse modalità del pranzo.
- **Ore 19,30 Inizio attività assistenziali finalizzate al riposo notturno.**

L'orario di riposo notturno non è fissato rigidamente, il personale cerca di rispettare le abitudini antecedenti il ricovero e le richieste individuali. Viene quindi lasciata la libertà agli Ospiti di restare alzati a guardare la televisione nelle salette di piano o in camera purché ciò non arrechi disturbo agli altri degenti.

Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti in tutte le fasi dell'allettamento (cure igieniche, cambio presidi per incontinenti, vestizione ecc).

Durante il turno notturno sono previsti controlli e cambi presidi per l'incontinenza, nonché cambi posturali programmati ed eventualmente il controllo dei parametri vitali per gli Ospiti più gravi.

La Struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dall'Ospite tramite apposito pulsante di chiamata in dotazione ad ogni singolo letto. Tale impianto consente al personale di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

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

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I soggetti inseriti in RSA sono cancellati dagli elenchi dei Medici di Medicina Generale (medico di famiglia) e assumono il codice della Struttura (RSA) che è tenuta ad assicurare loro tutte le prestazioni di seguito descritte.

La Residenza garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale e psico-educativa nel rispetto del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura. Il P.I./P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, Ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

Il P.I./P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare

se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

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.

Gli operatori Socio-Assistenziali (A.S.A. e O.S.S.) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta, tenendo conto del profilo medico, comportamentale, relazionale di ogni singolo Ospite.

L'obiettivo del lavoro degli operatori è non solo quello di garantire l'igiene e il decoro della Persona ma anche quello di mantenere ogni possibile autosufficienza e ridurre le conseguenze di una condizione di dipendenza, nel rispetto della dignità della Persona. Al pari dell'Infermiere, l'A.S.A./O.S.S. opera all'interno di un piano gestionale (Piano di Intervento) formalizzato dalla equipe multidisciplinare, sulla base di quanto emerso dal P.I./P.A.I., che definisce procedure specifiche sull'alimentazione, idratazione, contenzione, l'incontinenza, la mobilitazione e l'igiene personale ed ambientale secondo un programma giornaliero, settimanale o mensile sia per la cura della Persona che per il decoro dell'ambiente.

La gestione della biancheria piana (lenzuola, salviette, tovaglie) è definita da un programma che prevede cambi settimanali e al bisogno.



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.

I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.I./P.A.I. e alle riunioni di equipe, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Fisioterapista, Operatore Assistenziale, Psicologo ed Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi;
- cura e aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (Fascicolo Sanitario-Sociale - FaSaS) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ATS di competenza.

Nella Struttura opera inoltre, a cadenza settimanale, un Medico fisiatra.



Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci necessari prescritti dal Medico, ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione artificiale. È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da pressione (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti in RSA i prodotti dietetici per Ospiti necessitanti di diete speciali.

Sono richiesti e gestiti dalla R.S.A. anche quegli ausili sanitari personalizzati quali bronco aspiratore, pompa per nutrizione enterale, sacche e deflussori, dispositivi per diabetici.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dai Medici di Struttura e sono a carico del SSN in presenza di esenzione.

A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dall'Ospite o dai suoi familiari.

Guardia medica

È 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. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- la prevenzione delle piaghe da decubito e le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Gli Infermieri sono responsabili dell'assistenza infermieristica e tutelare. Allo scopo rilevano dati utilizzando appositi strumenti di valutazione, identificano i bisogni/problemi della Persona assistita, collaborano nel team interdisciplinare alla formulazione del PI/PAI, espletando sia prestazioni tecniche che educative e relazionali, valutano gli esiti delle azioni assistenziali.

L'infermiere oltre a svolgere le prestazioni proprie della figura professionale, durante il turno svolge un ruolo di supervisione e supporto nei confronti degli operatori assistenziali, fornendo le indicazioni utili alla cura dell'Ospite che necessita di continui adattamenti in base alle condizioni alle condizioni di salute.



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.

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare, fino all'ultimo ed il più possibile, le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti membri dell'équipe ed ai familiari.

A questo scopo i Terapisti collaborano con il Personale socio assistenziale ed infermieristico per impostare il piano di mobilizzazione degli Ospiti.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle lesioni da pressione, attraverso la prescrizione di corrette posture e la fornitura di ausili idonei.

In collaborazione con gli Educatori vengono inoltre organizzati interventi di stimolazione al movimento nei Nuclei.

L'indicazione del trattamento riabilitativo individuale o di gruppo è prescritta dal Medico Fisiatra e dai Medici di Reparto.

Fornitura ausili



L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASST di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione, in collaborazione con il Direttore Sanitario ed il Medico Fisiatra, ha cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, dall'ASST competente, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.).

La Residenza dispone comunque di un consistente numero di ausili in numero sufficiente e di carrozzine per un utilizzo occasionale e offre arredi e attrezzature adatte ad Ospiti con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento: letti ortopedici, materassi e cuscini (guanciali) antidecubito, deambulatori, comode e ausili per il sollevamento della persona.

Servizio di consulenza psicologica



In Struttura opera una Psicologa per n. 12 ore settimanali. Al centro dell'intervento psicologico è la Persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo Psicologo accompagna il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuropsicologica e comportamentale e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

La Psicologa effettua periodicamente incontri di gruppo con il personale ed a richiesta anche incontri individuali.

C – PRESTAZIONI DI TIPO RICREATIVO, OCCUPAZIONALE E CULTURALE



Servizio educativo e di animazione

È presente nella Struttura un Servizio Educativo e di Animazione giornaliero garantito da due Educatrici Professionali, dal lunedì al sabato per n. 24 ore settimanali ciascuna.

L'Educatore, in stretta collaborazione con la Psicologa, ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale attraverso la partecipazione a progetti mirati; per quegli Ospiti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il Servizio di Animazione organizza inoltre, iniziative di tempo libero, ergoterapiche e conviviali, queste ultime aperte anche al territorio o al di fuori della R.S.A. (gite giornaliere, ecc.).

All'ingresso della sala attività occupazionali è esposto il programma settimanale delle attività proposte.

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. I costi sono riportati nel prospetto allegato.

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

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

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 o con altro mezzo pubblico è a carico dell'Ospite.

La televisione

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nelle sale soggiorno. È 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.

È presente, inoltre, una cappella con funzioni religiose settimanali e nei giorni festivi.

Servizio camera ardente

In caso di decesso dell'Ospite nella RSA, viene messa a disposizione la camera mortuaria dell'Ente con una maggiorazione pari a 3 giorni di retta, a titolo di rimborso forfetario. I famigliari scelgono liberamente l'Agenzia funebre alla quale affidare il servizio.

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 in contro 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.

Destinazione del 5%

È possibile destinare la quota del 5% dell'imposta sui redditi delle persone fisiche alla **Fondazione Vigoni della Somaglia ONLUS**, indicando in occasione della compilazione della dichiarazione dei redditi (modello CUD, modello 730 o Modello Unico Redditi Persone Fisiche) il numero di Codice Fiscale: **82501850158**.

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.

Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da ditta esterna specializzata, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

Servizio guardaroba, lavanderia e stireria

Questo servizio si occupa sia della gestione della biancheria piana (lenzuola asciugamani tovaglie ecc.) sia della biancheria degli Ospiti. Quest'ultima, all'atto dell'ingresso, dovrà essere numerata per consentire al servizio guardaroba l'identificazione al momento dello smistamento nell'armadio degli Ospiti.

Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera senza oneri aggiuntivi per la famiglia. È opportuno prevedere di fornire capi di abbigliamento che possano essere lavati in acqua calda, per ragioni igieniche. Parimenti si sappia, che, per ragioni igienico-sanitarie, la biancheria, in particolare quella intima, essendo lavata con lavatrici industriali per comunità, deve essere trattata alle alte temperature (maggiori di 60 gradi o addirittura di 90 gradi) e pertanto l'usura della stessa sarà vivacemente anticipata. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio, si consiglia di provvedere in proprio.

Sono a carico dei famigliari il cambio stagionale del guardaroba ed il reintegro dei capi usurati. Inoltre, il servizio di lavanderia e guardaroba assicura il rammendo e la sistemazione dei capi degli Ospiti.

Servizio ristorazione

Il servizio è svolto da personale dipendente dell'Ente con titoli ed esperienza nel settore che presenziano nei turni mattutino e pomeridiano. Il servizio si occupa dell'acquisto delle derrate alimentari, di conservarle e di cucinarle in relazione alle diete prescritte, alle intolleranze alimentari e alle richieste degli Ospiti, in accordo con i principi di autocontrollo alimentare HACCP. Si occupa anche dell'igiene dei locali cucina e delle sue attrezzature e alla gestione dei magazzini.

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta da un Medico di Reparto e dai cuochi provvede a definire il menù, variabile su quattro settimane, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli Ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione e deglutizione. Il menù è esposto nelle salette di piano e nel salone principale.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione alle ore 8,00
- pranzo ore 11,30 nelle salette di piano (per chi necessita di aiuto e/o imbocco)
ore 12,00 nel salone principale
- merenda ore 16,00
- cena ore 18,00 nelle salette di piano (per chi necessita di aiuto e/o imbocco)
ore 18,30 nel salone principale

Servizio manutenzione

All'interno della Struttura opera un manutentore che si occupa principalmente di effettuare le manutenzioni semplici, del taglio dell'erba e dei lavori da magazziniere/facchino. Per quanto riguarda gli impianti e le attrezzature la RSA ha stipulato appositi contratti di manutenzione con ditte specializzate.

Divieti

In tutta la Struttura è vietato l'uso e la detenzione di fornelli elettrici o a gas, apparecchi con fiamme libere, ferri da stiro e comunque apparecchiature che erogano calore o sostanze infiammabili, tossiche o nocive. Parimenti non è consentito allacciare alla rete elettrica alcun apparecchio (in particolar modo se non rispondente alle prescrizioni normative in materia di sicurezza), salvo che su apposita specifica autorizzazione dell'Amministrazione, da richiedere c/o la Segreteria.

Non è consentito portare in Struttura armadi o arredo, sia per ragioni di spazio, sia per ragioni di rispondenza alle norme di sicurezza, ed è non consentito ed inopportuno detenere forbici con le punte, coltelli con le punte o comunque oggetti taglienti e pericolosi. In caso di dubbio chiedere al Coordinatore o all'Infermiere.

È vietato ricorrere al personale dipendente per servizi e prestazioni non previste dalla organizzazione della RSA, ed in particolar modo ricorrere al personale della RSA per utilizzarlo sia a pagamento, sia gratuitamente in qualità di "badante" privato, anche al di fuori dell'orario di servizio, per l'accudimento di un proprio familiare ricoverato in RSA.

È vietato, per motivi igienico-sanitari, portare alimenti agli Ospiti se non previamente autorizzati dal Coordinatore o Infermiere e che non riportino la data di scadenza o di produzione.

RETTA

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 detraibili/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.

È 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, PROGETTI 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.

Nel corso dell'anno 2018 è stato deliberato un intervento di implementazione dell'impianto di climatizzazione centralizzata nelle due salette di piano (Piano Terra e 1° Piano Donne) con una installazione di n. 2 nuovi climatizzatori al fine di rendere migliore la temperatura all'interno delle stesse nei mesi estivi.

Nel corso dell'anno 2019 è stato effettuato un intervento di rifacimento della pavimentazione della zona davanti all'Ufficio Amministrativo.

A causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, per gli anni 2020/2021 e 2022 non si è ritenuto opportuno programmare interventi strutturali.

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 e consenso informato

- 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.

La RSA raccoglie i dati personali degli Ospiti, dei loro familiari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'Ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi ad organismi pubblici tra i quali ATS e ASST e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (GDPR 679/2016 e D.Lgs. 101 del 10/08/2018).

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono raccolti nel Fascicolo sociosanitario informatizzato e utilizzati esclusivamente all'interno delle RSA, fatta salva la comunicazione ad altre Strutture sanitarie al solo fine di garantire la continuità delle cure. Il personale operante, pertanto, li

conoscerà in relazione al proprio ruolo e secondo il livello degli specifici privilegi a lui concessi al solo scopo di dar corso all'erogazione dei servizi di assistenza, cura e riabilitazione.

Tutti gli operatori sociali e sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento dei dati è la Fondazione in persona del suo Legale rappresentante.

Il consenso informato ha lo scopo di rendere partecipe l'Ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il Medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo in forma scritta.

Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti:

- informazioni sulle condizioni cliniche che riguardano le cure proposte, il loro scopo, le loro complicanze od effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici.

Viene sancito il diritto del paziente di rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

- 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.
- L'Istituto della Protezione Giuridica introdotto dal Legislatore con Legge 6/2004 prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno che si affianchi alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio salvaguardando principalmente il suo interesse. Tale Istituto è di fondamentale importanza per tutte quelle persone che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana, è la nomina dell'Amministratore di Sostegno, da parte del Giudice tutelare del tribunale di zona e che ha la funzione di aiutare l'Ospite nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie. La Struttura chiede e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di sostegno non richiede l'assistenza di un legale ed è gratuito.
- 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 "Piano di Autocontrollo per la Gestione della Sicurezza Alimentare" previsto dal D. Lgs. 193/07 ed al Reg. 852/2004 e s.m.i. 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

SCHEMA-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 sanitarie-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 no 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

È 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È 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.

INTERVISTA QUALITY_VIA

Istruzioni da leggere ad alta voce al residente: «Adesso le farò alcune domande per sapere quanto è soddisfatto della sua vita in questa residenza. Le chiederò di valutare alcuni aspetti. Per ogni domanda potrà rispondere dicendomi «Per niente», «Poco», «Abbastanza», «Molto» a seconda di quanto è soddisfatto. Dopo che le avrò letto le domande, lei mi potrà rispondere indicandomi su questo foglio (mostrare il cartoncino colorato con le opzioni di risposta) la scelta che meglio rispecchia la sua opinione».

Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici				
1. Quando mi riposo c'è tranquillità (il sonno non è disturbato, non ci sono rumori che mi svegliano)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
2. Sono soddisfatto delle cure che ricevo (il modo in cui vengo assistito è soddisfacente, sono curato bene, l'assistenza fornita è buona)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
3. Il cibo servito mi piace (il cibo è buono)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
4. Il personale è attento a non farmi male durante le cure (infermieri e operatori sono delicati nell'assistenza, mi movimentano con delicatezza)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO

Soddisfazione ambientale				
5. Qui tutto è pulito e in ordine	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
6. Gli ambienti in cui vivo sono adeguati alle mie necessità (gli ambienti sono grandi, spaziosi)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
7. Ci sono giardini o terrazzi in cui riesco ad andare (posso godere di spazi verdi, posso andare in giardino quando lo desidero, posso andare in giardino quando voglio) N.B. Nel caso in cui il residente non riesca a muoversi in autonomia, chiedere se vi è la possibilità di essere accompagnati in giardino o in altri spazi verdi quando lo si desidera. È possibile somministrare domanda n.12.	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
8. Gli ambienti sono gradevoli (mi piace quello che vedo intorno a me, il modo in cui è arredato l'ambiente è bello, questo posto è bello)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
9. La mia camera è confortevole (la mia camera è comoda, è arredata bene in modo da poter avere quello che mi serve, è	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO

adeguata alle mie necessità)				
------------------------------	--	--	--	--

Rapporto con il personale di cura				
10. Sono trattato con rispetto dal personale (le persone che lavorano qui mi rispettano, mi trattano bene)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
11. Il personale è sempre pronto nel fornire aiuto e assistenza (posso chiedere aiuto al personale quando ne ho necessità, le persone mi danno subito aiuto se ne ho bisogno)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
12. Il personale è disponibile ad accompagnarmi nei diversi ambienti della Struttura (il personale mi accompagna in giro per la Struttura, quando chiedo vengo accompagnato nei diversi posti della residenza)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
13. Quando chiedo aiuto il personale arriva subito (non devo aspettare per ricevere aiuto, quando chiamo qualcuno o suono il campanello arrivano sempre)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO

Attività				
14. Il personale mi coinvolge nelle attività della residenza (vengo coinvolto nelle attività, mi fanno partecipare a giochi e altre cose con gli altri)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
15. Si possono svolgere attività interessanti (le attività proposte qui sono interessanti, mi piacciono)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
16. Qui posso continuare a fare alcune cose che mi piaceva fare a casa (posso continuare a dedicarmi alle cose che facevo a casa, possono mantenere gli stessi passatempi, posso fare le stesse cose che facevo a casa)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
17. Col bel tempo ci sono attività organizzate all'aria aperta (ci sono giochi e attività che vengono organizzati in giardino, ci sono attività o altre possibilità di uscire fuori insieme, quando è caldo andiamo fuori insieme)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO

Privacy e autodeterminazione				
18. Posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi (posso chiedere un orario diverso per andare a letto o alzarmi, l'orario in cui vado a dormire e	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO

in cui mi alzo mi va bene)				
19. Il mio spazio viene rispettato dagli altri residenti (nella mia camera non entra nessuno di non autorizzato)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
20. Si possono ricevere le visite di parenti e amici in luoghi riservati (quando vengono a trovarmi posso stare da solo con i miei cari senza essere disturbato nella mia camera o altri spazi dedicati, ci sono posti in cui non si è disturbati durante le visite, posso ricevere le persone senza essere disturbato)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
21. I miei oggetti personali sono rispettati (le mie cose non vengono toccate o prese da altre persone, nessuno prende le mie cose senza autorizzazione, posso tenere le mie cose senza timore che le portino via)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
22. Mi vengono spiegati gli effetti delle cure (il personale mi fa capire a cosa servono certe cure o certi farmaci, il personale mi spiega come funzionano le cure, mi hanno spiegato a cosa servono le cure che seguo)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
23. I miei amici e parenti possono venire a trovarmi quando vogliono	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
24. Posso arredare la mia stanza con oggetti personali (posso portare oggetti personali come foto, quadri, piccoli mobili)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO

Coesione sociale-senso di appartenenza				
25. Mi sento un membro di questa comunità (stando qui mi sento come in una comunità, sento di far parte di una comunità di persone, qui mi sento come se vivessi in un paesino)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
26. Qui mi sento di essere come a casa (considero la residenza come casa mia, mi sento a mio agio come a casa, sto bene come a casa)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
27. Qui mi sento al sicuro (qui mi sento protetto, penso che non possa accadermi nulla di brutto qui)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
28. Ricevo sostegno dagli altri che vivono qui (gli altri che vivono qui mi aiutano, gli altri che vivono qui mi danno una mano se ne ho bisogno)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
N.B. Chiedere alla persona se gli altri sono				

fonte di aiuto sia fisico che emotivo.				
29.Ho costruito dei legami positivi con gli altri che vivono qui (ho fatto amicizia con gli altri residenti, ho delle amicizie, ho delle persone che mi sono care qui con cui ho legato)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
30.Mi sento vicino agli altri che vivono qui (capisco come si sentono gli altri che vivono qui, sono in sintonia con gli altri che vivono qui)	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO

Autorealizzazione/spiritualità				
31.Qui mi sento utile	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
32.Sento che la mia vita ha un significato	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
33.Posso partecipare a riti religiosi quando lo desidero	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO
34.Qui mi sento sereno	1 <input type="checkbox"/> PER NIENTE	2 <input type="checkbox"/> POCO	3 <input type="checkbox"/> ABBASTANZA	4 <input type="checkbox"/> MOLTO

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION -FAMILIARI-

GUIDA ALLA COMPILAZIONE

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 dei servizi offerti.

Istruzioni: barrare con una croce [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».

ALLA LUCE DELLE MISURE ATTUALMENTE IN VIGORE A CAUSA DELL'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19, UNA VOLTA COMPILATO IL QUESTIONARIO, LO PUÒ RIPORRE NELL'APPOSITA CASSETTINA PRESENTE NELLA SALA ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA DOVE SI TENGONO ATTUALMENTE LE VISITE.

ACCOGLIENZA E RELAZIONI

1. È soddisfatto delle modalità di accoglienza del Suo familiare e delle informazioni fornite (organizzazione del reparto, ruolo professionale del personale, ...) al momento dell'ingresso in Struttura? <div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
2. È soddisfatto delle informazioni (chiarezza e completezza) comunicate durante la permanenza in Struttura? <div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
3. È soddisfatto della relazione tra il Suo familiare e: <ul style="list-style-type: none"> ▪ direzione amministrativa <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale della Residenza <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ altri Ospiti <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
4. È soddisfatto della relazione della Sua relazione con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ direzione amministrativa <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale della Residenza <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ altri Ospiti <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
5. È soddisfatto delle capacità umane (cortesìa, rispetto, disponibilità all'ascolto) del personale? <div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
6. È soddisfatto dell'orario di visita in Struttura? <div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
È soddisfatto della qualità complessiva dell'accoglienza e delle relazioni? <div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>

CURA E ASSISTENZA

1. È soddisfatto delle cure igieniche di base fornite dal personale della Struttura? <div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
--

2. È soddisfatto della cura del personale rispetto alle necessità fisiologiche del Suo Familiare? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
3. È soddisfatto dell'attenzione e della cura all'abbigliamento fornita al Suo familiare? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
4. È 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 so
5. È soddisfatto delle modalità e dei tempi di mobilitazione del Suo familiare? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
6. È 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 so
7. È soddisfatto della qualità delle prestazioni (competenza e professionalità) fornite da: <ul style="list-style-type: none"> ▪ direzione amministrativa <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale medico <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale infermieristico <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale ausiliario <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale fisioterapico <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale di animazione <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ psicologa <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ personale religioso <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so ▪ volontari <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
8. È 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 so
È soddisfatto della qualità complessiva delle cure e dell'assistenza? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so

QUALITA' DELLA STRUTTURA

1. È soddisfatto del confort e dell'adeguatezza della camera da letto del Suo familiare e dei servizi igienici presenti? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
2. È soddisfatto del confort e dell'adeguatezza degli spazi comuni? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
3. È soddisfatto del livello di pulizia ed igiene della stanza del Suo familiare e degli altri ambienti della Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
4. È soddisfatto del confort e dell'adeguatezza della palestra? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
5. È soddisfatto dell'accessibilità degli spazi e della segnaletica presente in Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
6. È 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 so
È soddisfatto della qualità complessiva della Struttura? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

1. È soddisfatto del servizio di ristorazione offerto (qualità ed adeguatezza del cibo servito rispetto alle necessità del Suo familiare)? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
2. È soddisfatto dell'orario dei pasti? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
3. È soddisfatto del livello di igiene durante la distribuzione dei pasti (qualità tovaglie, stoviglie, ...)? <input type="checkbox"/> molto poco <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
È soddisfatto della qualità complessiva del servizio di ristorazione? <input type="checkbox"/> molto poco <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 ed osservazioni utili a migliorare il servizio offerto dalla Struttura. Grazie.

Grazie per la collaborazione!

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION -OPERATORI-

GUIDA ALLA COMPILAZIONE

Gentile Operatore,

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.

Istruzioni: barrare con una croce [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'apposito contenitore presente all'ingresso della Struttura.

ACCOGLIENZA E RELAZIONI

2. È soddisfatto delle modalità di accoglienza degli Ospiti e delle informazioni fornite al momento dell'ingresso in Struttura? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
3. È soddisfatto dell'accuratezza delle informazioni date ad Ospiti e familiari durante la permanenza in Struttura? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
4. È soddisfatto della sua relazione con gli Ospiti? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
4. È soddisfatto della sua relazione con i familiari degli Ospiti: <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
5. È soddisfatto della qualità e della quantità del tempo che riesce a dedicare alla sua relazione con Ospiti e familiari? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
6. È soddisfatto delle capacità umane (cortesia, rispetto, disponibilità all'ascolto) del personale? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
7. È soddisfatto dell'attenzione del personale verso: <ul style="list-style-type: none"> ▪ rispetto riservato all'Ospite <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div> ▪ rispetto dei tempi personali e delle abitudini dell'Ospite <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div> ▪ sorveglianza e tutela dell'Ospite <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
È soddisfatto della qualità complessiva dell'accoglienza e delle relazioni fornite? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>

QUALITA' DELLA STRUTTURA

1. È soddisfatto del servizio di ristorazione rispetto a: <ul style="list-style-type: none"> ▪ quantità e varietà del cibo servito <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div> ▪ qualità ed adeguatezza del cibo servito rispetto alle necessità dell'Ospite <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div> ▪ orario e distribuzione dei pasti, preparazione della tavola <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so </div>
2. È soddisfatto del servizio di lavanderia offerto?

	<input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
3. È 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. È 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. È 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. È 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. È 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
È 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. È 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. È 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. È 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. È 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. È 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. È soddisfatto del suo rapporto di collaborazione con:	
▪ 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. È 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. È soddisfatto dei corsi di aggiornamento ricevuti? <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> non so
9. È 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. È 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. È 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
Completivamente, si ritiene soddisfatto e gratificato dal 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 collaborazione!