

Casa Residenza

“Villa Matilde Bazzano”

Via Costa, 52

Neviano degli Arduini (PR)



CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 01/06/2020

Rev. 06/2020

LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signore, Signora

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso la Casa Residenza “Residence “Villa Matilde”” di Bazzano (PR) ed ai loro famigliari, e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

Si tratta di un importante documento informativo che permette di conoscere la nostra Residenza, i principi fondamentali che pone alla base di tutti gli interventi, gli obiettivi verso i quali indirizza le scelte operative, i servizi che mette a disposizione, le figure di riferimento e l'*équipe* multi-professionale che vi opera, gli strumenti di controllo che adotta a garanzia della qualità delle prestazioni e le modalità con le quali regola i rapporti tra gli Ospiti con i loro famigliari e la struttura.

Il sistema dei servizi che si presenta riconosce il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti e dei loro famigliari ed è teso a creare con loro un rapporto di fiducia, di dialogo e di collaborazione per rendere i servizi più efficienti e vicini ai bisogni, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni.

Cooperativa sociale KCS Caregiver

| | |
|--|-----------|
| 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA | 5 |
| 1.1. La mission | 5 |
| 1.2. Le caratteristiche generali..... | 6 |
| 1.3. Come raggiungere la struttura | 8 |
| 1.4. Il gestore dei servizi | 9 |
| 1.4.1 Scheda informativa del gestore..... | 9 |
| 1.5. Il codice etico | 10 |
| 2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO..... | 11 |
| 2.1 Ingresso in Casa Residenza | 11 |
| 2.2 Processo di accoglienza..... | 12 |
| 2.3 Consigli per l'ingresso..... | 13 |
| 2.4 La giornata..... | 14 |
| 2.5 Le dimissioni | 15 |
| 3. I SERVIZI OFFERTI..... | 16 |
| 3.1 La riabilitazione fisioterapica | 17 |
| 3.2 Servizi per le famiglie | 18 |
| 3.3 Il servizio di cucina | 18 |
| 3.4 L'amministrazione di sostegno | 19 |
| 3.5 I Responsabili della struttura | 19 |
| 4. IL PROGRAMMA ALZHEIMER | 20 |
| 4.1 La cura ambientale | 20 |
| 4.2 La clinica | 20 |
| 4.3 La riabilitazione..... | 20 |
| 4.4 L'assistenza | 21 |
| 5. PRIVACY E CONSENSO INFORMATO, STANDARD DI QUALITA' | 22 |
| 5.1 Tutela della privacy e consenso informato..... | 22 |
| 5.2 La politica della qualità | 22 |
| 5.3 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti | 23 |
| 5.4 I questionari di valutazione | 23 |
| 5.5 Reclami e/o suggerimenti | 23 |
| 5.6 Verifiche da parte di Ente accreditato | 24 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 6. | LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO..... | 24 |
| 7. | LE DIMISSIONI | 25 |
| 8. | L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI | 26 |
| 8.1 | Servizio di informazioni telefonico | 26 |
| 8.2 | Visitare Villa Matilde | 26 |
| 8.3 | Le modalità delle visite e gli orari | 26 |
| 9 | ALLEGATI..... | 28 |
| A. | La carta dei diritti della persona anziana..... | 28 |
| B. | Informativa sull'amministratore di sostegno..... | 28 |
| C. | Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari | 28 |
| D. | Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori | 28 |
| E. | Modulo reclami/suggerimenti | 28 |
| F. | Menù tipo | 28 |
| G. | La Retta | 28 |
| H. | Modulo di autorizzazione permanente di addebito in c/c (R.I.D.) | 28 |
| I. | Consenso informato alle cure | 28 |

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1. La mission

La nostra CRA (Casa Residenza per Anziani non autosufficienti) è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti con compromissioni anche severe a livello cognitivo e delle autonomie funzionali e si propone loro quale luogo di cura, di assistenza e di vita.

La struttura si pone la finalità di assistere e di prendersi cura di persone anziane fragili in un ambito accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:

- abitativi, di vita e di alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana;
- sanitari di base, comprensivi delle prestazioni mediche generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche, per il mantenimento e per il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e di solitudine;

ed opera in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita.

La nostra Residenza è funzionante tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, e l'organizzazione è sempre pronta ad intervenire sui bisogni socio- sanitari complessi della persona ricoverata ed a rispondere alle esigenze primarie e secondarie della loro vita quotidiana, grazie a servizi socio-educativi ed alberghieri strutturati.

Nell'operatività quotidiana le attività si svolgono nel rispetto della centralità, dell'individualità e della dignità della persona e si applicano i principi fondamentali di eguaglianza, di imparzialità, di parità di trattamento, di informazione, di sicurezza personale, di autodeterminazione e di libera espressione, di esercizio della propria religione e di rispetto della *privacy*.

La *mission* della CRA è quindi rivolta a garantire una dignitosa qualità di vita ai suoi Ospiti in considerazione dei loro peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con le loro famiglie e con i servizi territoriali.

1.2. Le caratteristiche generali

“Villa Matilde” è situata in territorio Matildico, sulle colline dell’Appennino Parmense ad un’altitudine di 500 mt., è una Casa Residenza sorta nel 1997 nella climatica località di Bazzano, frazione del Comune di Neviano degli Arduini e dista una trentina di chilometri da Parma.

Dal mese di Agosto 2006 la gestione è stata affidata a KCS Caregiver Cooperativa sociale che, nel mese di Febbraio 2008, ne ha acquisito anche la proprietà.



L'elegante ed ariosa struttura, totalmente priva di barriere architettoniche, è circondata da un'area verde attrezzata e dispone di un ampio parcheggio privato.

Villa Matilde dispone di un'area verde attrezzata che consente alla persona di passeggiare senza pericolo, di godere del piacere di muoversi in libertà riappropriandosi di una natura senza ostacoli e barriere.

Il giardino è inoltre dotato di un percorso dove è possibile trovare luoghi di sosta.



Nella zona antistante la struttura è situato un grande terrazzo con veranda, con vista sulle colline circostanti e sulla locale antica Pieve.

“Villa Matilde” di Bazzano offre varie soluzioni di sistemazione alberghiera: camere singole, doppie, triple dotate tutte di moderni letti ergonomici elettrici.

Le camere sono dotate di funzionali e moderni servizi autonomi e, a seconda dei casi, di balcone o di ampie e luminose finestre che si affacciano sulle colline circostanti e sul paese.

L'arredamento è stato curato armonizzando esigenze estetiche e funzionali.

Ogni camera può essere personalizzata, inserendo mobili ed oggetti di proprietà dell'ospite e dotata, a richiesta, di apparecchio TV.

L'accesso ai piani è facilitato da tre ascensori.

Settimanalmente nella cappella della Struttura, affrescata dal Maestro Madoi, è celebrata per i nostri Ospiti la Santa Messa.

Anche gli spazi hanno un ruolo importante nel favorire il benessere dei nostri Ospiti e l'accoglienza dei loro familiari.

A loro sono dedicati vari ambienti interni ed esterni

- Sale ristorante
- Sale lettura e TV
- Sale d'attesa
- Sala Riunioni
- Palestra Riabilitativa
- Sala delle cure estetiche
- Terrazza Panoramica
- Ampio giardino con aree di sosta attrezzate

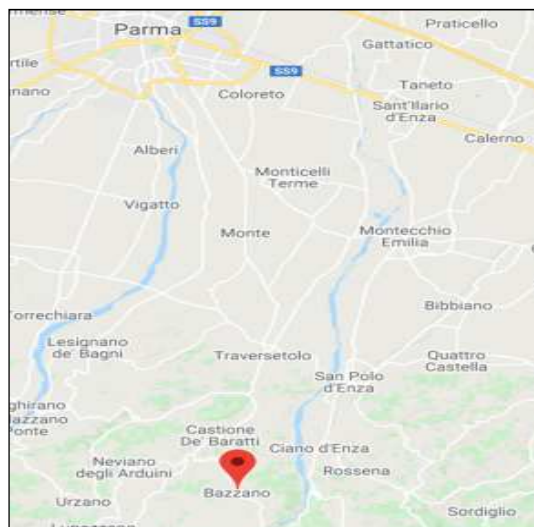
Nella struttura sono presenti:

- Distributori di bevande calde e fredde
- Telefono pubblico

1.3.Come raggiungere la struttura

La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile: da Parma strada provinciale SP513R
- Autolinee TEP : Linea 2720 Bazzano-Traversetolo e Linea 2745 Traversetolo-Parma



1.4. Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi di Villa Matilde, è la cooperativa sociale KCS caregiver che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili. Grazie alla esperienza acquisita negli anni KCS caregiver è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale.

KCS caregiver promuove una cultura dell'assistenza che considera gli anziani:

*“non come soggetti di bisogni passivi, ma come soggetti attivi e fonti di risorse,
con l'intento di offrire a tutti i propri Utenti soluzioni personalizzate
secondo i più elevati standard qualitativi”*

e, nello svolgimento dei propri servizi a favore dell'utenza, si ispira a:

Carta dei Diritti degli Anziani

Carta dei Diritti del Malato di Alzheimer e dei suoi familiari

che costituiscono allegato integrante della presente Carta dei Servizi-

1.4.1 Scheda informativa del gestore

| | |
|--|--|
| Denominazione | KCS caregiver Cooperativa Sociale |
| Costituzione e durata | 25/11/1991 sino a 30/06/2050 |
| C.Fiscale e P.IVA | 02125100160 |
| R.E.A. | BG n.° 264820 |
| Registro Imprese | BG 02125100160 |
| Albo Società Cooperative Sezione Categoria Cat. Attiv. esercitata | n. A127487 dal 23/03/05 Cooperative a mutualità prevalente di diritto Cooperative sociali Cooperativa di produzione e lavoro |
| Sede Legale | 24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1 |
| Sede Operativa | 20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell'Artigianato, 22 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it |

| | | |
|---|--|--|
| Consiglio di Amministrazione | Armando Armandi Carlo V. Civeriati Ferri Pieralisi Ilaria Montrasio | Presidente Vice Presidente Carlo Consigliere Francesco Consigliere Consigliere |
| Responsabile del trattamento dei dati personali Reg. UE 2016/679 | Carlo Ferri | |
| Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008): | Affidato a S&L S.r.l. (Consorzio Stabile KCS) | |
| Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007 | Elena Colombo | |
| Responsabile della Qualità | Carlo Ferri | |
| Bilancio certificato | a norma di legge | |
| Certificato di Qualità Certificazione Ambientale Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa | ISO 9001:2008 n° 73 100 1189 ISO 14001:2004 n° 73 104 1189 SA 8000:2008 n° IT09/0341 | |

1.5. Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi della CRA, si è dotato di un codice etico, consultabile presso la struttura ed affisso nella bacheca, nel quale ha espresso i principi ed i valori che ispirano la propria attività, anche al fine di prevenire comportamenti illeciti. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

In particolare, tutti gli operatori devono tutelare la persona “presa in carico” e devono:

- stimolare l’anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all’interno della sfera di autonomia residua dell’anziano per “aiutare l’anziano ad aiutarsi”;
- procedere attraverso progetti individuali e Piani Assistenziali Individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe* per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale;
- considerare la struttura come un sistema aperto attraverso la costituzione sia di contatti con la realtà esterna sia di rapporti collaborativi con enti, gruppi di volontariato, scuole ed associazioni.

2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 Ingresso in Casa Residenza

L'ingresso di un nuovo ospite e della sua famiglia è considerato da "Villa Matilde" un momento estremamente delicato dal momento che è indispensabile accogliere consapevolmente ed empaticamente i loro bisogni.

Gli Ospiti di "Villa Matilde" sono conosciuti ancor prima di entrare grazie ad una puntuale ed esaustiva programmazione dell'accoglienza.

All'atto dell'ingresso a "Villa Matilde" i nostri Ospiti devono disporre di:

- Tesserino Sanitario
- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Relazione del medico curante per l'ammissione, completa di tutta la documentazione clinica in possesso (cartella sanitaria, esami strumentali, esami ematochimici, cartelle cliniche di precedenti ricoveri etc..) e un tampone negativo al covid-19 svolto nelle 72 ore precedenti all'ingresso in struttura (ospiti provenienti dal domicilio). Per gli ospiti provenienti da una dimissione ospedaliera, come da normativa vigente, per poter accedere alla struttura devono avere due tamponi negativi svolti nelle 72 ore antecedenti all'ingresso.

2.1.1 Accoglienza e presa in carico

L'accoglienza è programmata operativamente seguendo i seguenti passaggi:

- Data ed orario concordati con la famiglia
- Eventuale prenotazione del trasferimento con ambulanza

Sin dal primo momento, sono presenti con compiti diversi:

- Coordinatore
- R.A.A.
- Medico / Infermiere
- Fisioterapista

L'attuale normativa vigente impone al nuovo ospite della casa residenza di dover trascorrere le prime due settimane dopo l'ingresso in una situazione di isolamento nella propria stanza. Al termine di questi quattordici giorni la persona dopo essere stata sottoposta ad un nuovo tampone di screening covid-19 potrà finalmente accedere agli ambienti comuni della struttura e partecipare alle attività organizzate nella quotidianità.

Compiti del coordinatore

- Accogliere l'Ospite
- Accogliere i familiari con i quali effettua il colloquio d'ingresso con le modalità attualmente consentite dall'emergenza Covid-19

- Raccogliere dati per l'apertura cartella Ospiti informatizzata e per l'apertura della cartella socio-sanitaria individuale cartacea
- Fornire approfondimenti relativi alla conoscenza della struttura e delle sue procedure operative.

Compiti dei Responsabili Attività Assistenziali (R.A.A.)

A loro è affidato il compito di assicurare ed aiutare, fin dai primi momenti, l'ospite a vivere la nuova realtà ed il distacco, sia pur momentaneo, dai familiari. A tal fine accompagnano l'ospite nella propria camera singola.

Nel giorno dell'ingresso il **Medico di struttura**, in collaborazione con l'Infermiere:

- ◆ Prende conoscenza di tutte le informazioni contenute nella relazione del medico curante, e di tutto ciò che è stato raccolto per conoscere più approfonditamente la persona (cartella clinica, fogli di dimissioni in ospedale, visite specialistiche, esami, ecc.);
- ◆ Svolge un colloquio con il caregiver di riferimento del nuovo ospite
- ◆ Svolge la visita medica d'ingresso per una prima valutazione della situazione psico-fisica, patologica, (in atto e pregressa) dell'Ospite.

Compito dell'infermiere

Al momento dell'ingresso l'Infermiere effettua:

- rilevazione dei Parametri Vitali
- ECG
- compilazione della scheda clinica
- presa in carico della terapia in atto

Al momento dell'ingresso il/la **Fisioterapista** effettua:

- ◆ la visione della Relazione del Medico Curante e della documentazione sanitaria di sua pertinenza
- ◆ una prima valutazione fisioterapica del nuovo Ospite fornendo al bisogno le prime indicazioni sulle immediate modalità pratiche d'intervento sulla persona da seguire da parte degli operatori.

2.2 Processo di accoglienza

Per i nuovi ingressi come da normative vigente è prevista una accoglienza temporanea in stanza singola dove assicurare l'isolamento per complessivi 14 giorni. L'Ospite, nella prima settimana di soggiorno in struttura è preso in carico attraverso un'attenta valutazione multidimensionale che consente di individuarne i molteplici bisogni sul piano clinico, psicologico, funzionale, socio-relazionale, per determinare gli obiettivi assistenziali e le modalità di approccio globale più idonee. La famiglia e l'utente sono coinvolti nella definizione, attuazione e verifica del piano assistenziale individualizzato. L'équipe multi-professionale della Casa Residenza "Villa Matilde" di Bazzano è un gruppo di lavoro che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite.

- L'équipe multi-professionale è composta dalle seguenti figure professionali:
Medico, Coordinatore Responsabile, Infermieri, Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA), Fisioterapisti, O.S.S./addetti all'assistenza.

Tutti gli operatori sono riconoscibili attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate per mansione.

Al momento dell'ingresso si provvederà, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge in materia, a comunicarlo al competente ufficio anagrafico comunale e a tutti gli altri pubblici uffici ai quali deve essere, obbligatoriamente, reso noto.

L'assegnazione delle camere avviene, di norma, in base alla disponibilità dei posti nel nucleo più idoneo al trattamento delle problematiche dell'ospite e, solo in presenza di più soluzioni, sulla base delle richieste espresse dall'Ospite. Come già riportato nelle prime due settimane d'ingresso la persona verrà collocata in camera singola.

La Direzione può comunque, successivamente seguire il trasferimento del medesimo ospite, in un altro posto letto o camera della struttura, quando ciò possa garantire risposte assistenziali più idonee all'Ospite.

Si chiede di rispettare il divieto di utilizzo nelle camere di stufette elettriche, ferri da stiro o fornelli; evitare l'esposizione di vasi, biancheria o altri oggetti su davanzali e finestre che possano costituire pericolo o pregiudizio del decoro della Casa Residenza per Anziani.

Eventuali informazioni circa lo stato di salute degli ospiti potranno essere richieste esclusivamente al personale sanitario della Struttura che potrà essere contattato tramite il Responsabile di Struttura, salvo che l'urgenza delle situazioni richieda procedure differenti.

2.3 Consigli per l'ingresso

L'abbigliamento

L'Ospite non viene accolto in un ambiente ospedaliero e quindi, deve vestire esattamente come se fosse a casa sua, con abiti comodi e graditi per foggia e colore, di facile vestibilità.

In casi particolari, ove vi siano gravi limitazioni funzionali, sono consigliati abiti dotati di chiusura con velcro o con cerniera. L'abbigliamento deve essere adeguato alle stagioni, lavabile in lavatrice ed in numero adeguato ad un ricambio frequente.

Sono sconsigliati tessuti delicati.

Al fine di garantire un'adeguata gestione del corredo personale, i familiari sono invitati, ogni qualvolta che prendano o portino abiti o accessori ai loro parenti, di avvisare i R.A.A. che provvederanno ad aggiornare immediatamente la scheda biancheria dell'Ospite.

All'ingresso, ogni indumento deve essere contrassegnato con un'etichetta numerata, il numero corrispondente è comunicato all'atto della conferma dell'ingresso. Si consiglia di numerare con un pennarello indelebile calzature, cinture o altro indumento su cui non possa essere cucita l'etichetta.

Le calzature

È nostra volontà mantenere o recuperare la motricità residua degli Ospiti stimolandone la deambulazione autonoma o assistita con adeguati ausili e coinvolgendoli nelle attività in palestra.

A tal fine, è consigliabile che indossino scarpe morbide, facilmente calzabili, dotate di suola antiscivolo e regolabili. È vivamente sconsigliato l'uso delle ciabatte, poiché statisticamente provato che aumentato il rischio di cadute.

Gli ausili protesici

Al fine di favorire sia gli interventi riabilitativi che le relazioni dei nostri Ospiti, desideriamo calorosamente invitarVi a dotarLi, ove necessario, di adeguati ausili protesici.

Al momento dell'ingresso il personale addetto, provvederà a prenderne visione, a catalogarli e ad informarsi circa il loro corretto utilizzo e la loro manutenzione.

Gli oggetti di valore

E' consigliabile non dotare gli Ospiti di oggetti preziosi o di significative quantità di denaro.

In favore degli Ospiti ricoverati è operante un guardaroba per le normali esigenze, il familiare deve provvedere a procurare vestiario ed indumenti personali sufficienti per il decoro dell'ospite.

Il servizio di lavaggio della biancheria personale degli Ospiti è effettuato dalla Struttura; il costo è compreso nella retta giornaliera.

Su richiesta dell'Ospite o dei parenti, determinati capi di vestiario possono essere inviati presso lavanderia esterna con spesa a carico dell'Ospite.

Il guardaroba interno provvede alla distribuzione della suddetta biancheria. Si fa richiesta all'utenza di apporre sempre un'etichettatura esclusiva di riconoscimento sugli indumenti, concordata con il Responsabile della Struttura prima dell'ammissione.

KCS caregiver non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale smarrimento di capi non contrassegnati, né per il deterioramento di indumenti particolarmente delicati, non lavabili in lavatrice o consunti a causa del normale utilizzo.

2.4 La giornata

La giornata dei nostri ospiti è organizzata secondo criteri che tengono in massimo conto delle abitudini di vita e dei bisogni delle persone a noi affidate ma anche al rispetto delle attuali norme di sicurezza in particolare con la massima attenzione al rispetto del distanziamento sociale, all'utilizzo della mascherina chirurgica e ad una scrupolosa igiene delle loro mani.

| MATTINA | POMERIGGIO |
|--|--|
| <p>Prima mattina</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interventi infermieristici - Interventi assistenziali - Prima colazione <p>Metà mattina</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attività di riabilitazione motoria individuale e di gruppo - Attività occupazionali e ricreative - Attività socio-relazionali - Passeggiate in giardino (in base alla stagione) <p>Mezzogiorno</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pranzo <p>Gli Ospiti che per particolari patologie hanno bisogno di un'assistenza individuale, pranzano di norma, mezz'ora prima degli altri</p> | <p>Primo pomeriggio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riposo - Interventi infermieristici - Interventi assistenziali - Attività di riabilitazione motoria - Attività occupazionali e ricreative - Attività socio relazionali - Passeggiate in giardino (in base alla stagione) <p>Metà pomeriggio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merenda <p>Tardo pomeriggio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cena <p>Gli Ospiti che per particolari patologie hanno bisogno di un'assistenza individuale, pranzano di norma, mezz'ora prima degli altri</p> <p>Sera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interventi infermieristici - Interventi assistenziali <p>Gli Ospiti che lo desiderano, possono soffermarsi a leggere, guardare la televisione, ascoltare la radio o nelle loro camere o negli appositi locali.</p> |

2.5 Le dimissioni

La dimissione è un momento assistenziale estremamente importante pertanto, è concordata nei tempi e nelle modalità con la famiglia. Nella lettera di dimissione sono riportate tutte le informazioni di natura assistenziale, sanitaria e riabilitativa che possono essere utili al prosieguo di un'efficace percorso di assistenza e cura.

In caso di decesso di un Ospite, sarà cura della Casa Residenza per Anziani informare tempestivamente i prossimi congiunti o eventuali tutori per le incombenze del caso.

Il servizio di vestizione, composizione e traslazione delle salme degli ospiti deceduti in Casa Residenza per Anziani è svolto da un'impresa di pompe funebri esterna indicata dai familiari.

Le incombenze relative al funerale, così come per le spese funerarie, fanno capo ai familiari o ai tutori del deceduto.

Tutti gli oggetti e il denaro di proprietà degli ospiti deceduti saranno trattenuti dalla Direzione della Struttura che provvederà alla custodia, in attesa della successiva consegna agli aventi diritto.

KCS caregiver può provvedere, fatto salvo colloquio chiarificatore con l'ospite e i familiari, alla dimissione dell'Ospite, nei seguenti casi:

- mancato pagamento della retta, previo coinvolgimento del Servizio Sociale competente per Territorio;
- situazioni patologiche che richiedano particolari cure che non rientrano nelle prestazioni della Casa Residenza per Anziani "Villa Matilde";
- per comprovata inidoneità e incapacità di adeguarsi alle regole di vita comunitaria, per danni ed offese a cose e/o persone.

Sarà cura della casa residenza Villa Matilde suggerire all'interessato in dimissione o a chi per esso, soluzioni alternative più confacenti alle sue esigenze.

In caso di trasferimento all'ospedale il Medico della Struttura assicurerà il necessario raccordo.

3. I SERVIZI OFFERTI

"Villa Matilde" di Bazzano offre possibili risposte assistenziali terapeutico- riabilitative e preventive alle patologie dell'anziano e della terza età che comportano la riduzione dell'autonomia dellapersona.

Al suo interno è possibile svolgere percorsi riabilitativi di ripristino anche delle funzioni motorie e dell'autonomia funzionale, mediante permanenze temporanee, sulla base di un preciso piano assistenziale individualizzato, rivolti a:

- Ospiti con esiti di ictus cerebrale, demenza, malattia di Parkinson ed altre patologie neurologiche.
- Ospiti affetti da esiti di fratture ed altre problematiche osteoarticolari.
- Ospiti affetti da sindrome ipocinetica e danni da immobilizzazione in generale.
- Ospiti in dimissione ospedaliera, comprese le dimissioni difficili, quando presentano una significativa riduzione delle capacità funzionali.

I servizi offerti agli Ospiti comprendono:

- Assistente Medica
- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Tutelare
- Assistenza Spirituale
- Servizio di Fisioterapia
- Attività di Stimolazione Cognitiva
- Attività Socio Relazionali
- Servizio di Cure Estetiche
- Servizio interno di cucina con menù personalizzati
- Servizio di Lavanderia
- Servizio di Trasporto Ospiti (a pagamento)

Per ogni Ospite vengono predisposti progetti assistenziali individualizzati.

Le prestazioni erogate ad ogni singolo Ospite e le valutazioni dei risultati del trattamento socio-sanitario-riabilitativo vengono indicate in una cartella socio-sanitaria individualizzata. In qualsiasi momento potranno essere richiesti dal personale Medico della Struttura ulteriori accertamenti sanitari ritenuti necessari. All’Ospite e al Familiare ne sarà data opportuna e tempestiva comunicazione, al fine di favorire reciproca collaborazione.

Eventuali informazioni circa lo stato di salute degli ospiti potranno essere richieste esclusivamente al personale sanitario della Struttura.

3.1 La riabilitazione fisioterapica

“Villa Matilde” di Bazzano dispone di un insieme di strategie riabilitative finalizzate a riattivare, recuperare e mantenere le capacità motorie residue e ad affrontare le complicanze quali, per esempio, la sindrome da immobilizzazione.

I programmi riabilitativi prendono le mosse dalla valutazione multidimensionale e si sviluppa attraverso le seguenti modalità:

Assessment clinico-riabilitativo

L’approccio al paziente si basa sulla valutazione di segni e sintomi attraverso esame obiettivo

- studio dei referti medici –diagnostici
- utilizzo di specifiche scale di valutazione

Percorsi riabilitativi personalizzati

Per ogni Ospite viene elaborato un particolare percorso riabilitativo volto ad affrontare le sue specifiche problematiche.

L’intervento si sviluppa attraverso una serie di sedute terapeutiche individuali e di gruppo. Le problematiche affrontate sono:

- Neurologiche (malattia di Parkinson, emiplegia, tetraplegia, etc.)
- Ortopediche
- Fratture e Lussazioni
- Osteoporosi
- Sindromi da Allettamento
- Post Operatorio
- Algie Muscolo Scheletriche

Palestra riabilitativa

E’ un ambiente accogliente e riservato dove svolgere in serenità e discrezione le sedute di fisioterapia individuali e di gruppo, al fine di stimolare correttamente la persona e favorirne così il recupero e il mantenimento delle capacità motorie.

La palestra è dotata di attrezzature quali ad esempio:

- standing
- cyclette
- lettino bobath
- lettino elettronico per massaggio e mobilizzazione

3.2 Servizi per le famiglie

Per “Villa Matilde” la famiglia è una risorsa importantissima dell’assistenza ai suoi Ospiti. Pertanto desidera renderla sempre partecipe sia del percorso assistenziale che dei miglioramenti organizzativi.

A tal fine compatibilmente con le attuali restrizioni della normativa riguardante l’emergenza covid-19 propone una serie di opportunità dedicate ai bisogni delle famiglie:

Costante disponibilità dello staff a fornire informazioni e supporto

Reinserimento protetto dell’Ospite al domicilio

Valutazione del rischio ambientale domiciliare e suggerimenti per la loro riduzione

Partecipazione ai momenti di socializzazione

3.3 Il servizio di cucina

L’alimentazione è spesso uno dei tanti aspetti critici dell’assistenza sia sotto il profilo sanitario-assistenziale che sotto quello emozionale-relazionale.

I menù hanno una rotazione su quattro settimane, assicurando ogni giorno alternative al menù programmato.

La programmazione dei menù segue le seguenti indicazioni:

- Stagionalità
- Rispetto delle tradizioni locali
- Accurata scelta delle materie prime e dei fornitori
- Preparazione di diete ipoglucidiche, iposodiche etc.

La colazione, il pranzo e la cena per gli Ospiti sono preparati dalla cucina interna e somministrati nelle apposite sale o, in caso di necessità, direttamente in camera.

Sono in vigore tabelle dietetiche che, con l’alternanza di menù, assicurano una completa e corretta alimentazione anche sotto l’aspetto igienico sanitario.

In caso di particolari esigenze tali tabelle possono essere variate ed integrate da menù particolari su indicazione sanitaria.

Gli alimenti forniti dalla casa residenza per anziani non autosufficienti non possono essere asportati, né conservati dagli Ospiti nelle rispettive camere.

Per ragioni di sicurezza igienica è assolutamente vietato introdurre in Struttura generi alimentari e non espressamente autorizzati dalla Direzione di Struttura che si riserverà, anche in caso di autorizzazione, di procedere alla conservazione di un campione per eventuali analisi in caso di necessità.

I parenti e i conoscenti dell’Ospite potranno accedere al servizio ristorazione della struttura previo congruo preavviso ed autorizzazione della Direzione, pagandone direttamente il costo definito dalla Direzione Sanitaria.

3.4 L'amministrazione di sostegno

L'amministratore di sostegno è una figura istituita con la Legge 6/2004, rivolta a persone che hanno difficoltà **anche parziali e temporanee** a curare i propri interessi (per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica) e che non necessitano di misure come l'interdizione o l'inabilitazione.

Presso la struttura è a disposizione, a richiesta, anche uno specifico opuscolo informativo.

3.5 I Responsabili della struttura

Ogni bisogno sarà da noi accolto per trovare risposte adeguate e tempestive,

La Preghiamo però di rivolgerlo, a secondo della sua natura, ai diretti responsabili.

| | |
|--|--|
| Direzione della struttura | Riceve su appuntamento A disposizione per eventuali problemi che non trovino, nei diretti responsabili di settore, soluzioni ritenute soddisfacenti |
| Coordinatore Responsabile | Fornisce informazioni riguardanti la situazione generale dell'Ospite e gli aspetti organizzativi |
| Responsabili Attività Assistenziali (R.A.A.) | Informazioni riguardanti l'assistenza, il corredo ed i bisogni della quotidianità |
| Responsabile Riabilitazione Fisioterapica | Informazioni riguardanti la riabilitazione fisioterapica |
| Medico di struttura | Informazioni riguardanti la patologia, le terapie in atto, le visite specialistiche, le certificazioni |
| Segreteria/reception | Informazioni riguardanti gli aspetti amministrativi |

Si informano gli Ospiti ed i loro familiari che è fatto divieto al personale della Struttura di accettare incarichi, all'interno della Struttura, al di fuori dei ruoli professionali assegnati.

4. IL PROGRAMMA ALZHEIMER

“Villa Matilde” Residence di Bazzano dispone di un **Programma Alzheimer** finalizzato ad accogliere, assistere, curare, stimolare e riattivare l’Ospite affetto da varie forme di demenza, che presentano disturbi non solo cognitivi ma anche comportamentali.

Il nucleo esprime la propria filosofia operativa attraverso le sue caratteristiche fondamentali che sono:

- L’ambientale
- La clinica
- La riattivazione
- L’assistenza

4.1 La cura ambientale

La cura dell’ambiente, per le persone affette da demenza, ha una riconosciuta valenza terapeutica, pertanto gli spazi del nucleo Alzheimer di “Villa Matilde” sono stati progettati ponendo la massima attenzione a tutti quei “Facilitatori Ambientali” che concorrono a garantire all’Ospite condizioni di soggiorno ottimali in termini di: vivibilità, tranquillità, facilità d'orientamento, sicurezza, libertà di movimento, ergonomia degli arredi, rispetto della privacy.

Le camere ampie, luminose, arredate in modo confortevole, dispongono di:

- impianto tv
- dispositivi di sicurezza ambientale
- servizi igienici

Le porte delle camere sono di vari colori al fine di favorire l’orientamento degli Ospiti.

4.2 La clinica

L'approccio al paziente demente si basa sulla valutazione dei sintomi cognitivi, dei disturbi comportamentali e del tono dell'umore al fine di inquadrare la patologia nel giusto contesto diagnostico, nell'ambito della complessità clinica del soggetto.

Tale approccio valutativo non è disgiunto dalla disamina della multidimensionalità delle problematiche del soggetto.

La multidimensionalità prevede un inquadramento dei problemi clinici ed una valutazione funzionale, riabilitativa e socio-assistenziale. Tale metodologia ha lo scopo di fornire un approccio terapeutico, riabilitativo ed assistenziale d'elevato livello tecnico e professionale.

4.3 La riabilitazione

È il motore della giornata dell’Ospite, è lo spirito che condiviso ed applicato da tutti gli operatori, affronta attraverso una serie di attività le problematiche emotive, cognitive e comportamentali proprie della demenza perseguendo i questi obiettivi:

- Stimolare la cognitività
- Stimolare le capacità motorie
- Stimolare l’autonomia della persona

- Migliorare il tono dell'umore
- Allontanare la noia e la solitudine
- Favorire le relazioni interpersonali

Le tecniche che sono impiegate singolarmente o in gruppo, in base a quanto programmato dopo un'attenta valutazione dell'équipe del nucleo, sono:

- R.O.T. informale
- attività occupazionali
- gruppi di stimolazione cognitiva

4.4 L'assistenza

Il modello assistenziale di “Villa Matilde” applica i principi della R.O.T. informale e dell'approccio Empatico.

Grazie alla R.O.T. informale l'Ospite in ogni momento della giornata si rapporta con operatori che, oltre ad aiutarlo a superare le proprie difficoltà, lo stimolano ad orientarsi nel tempo, nello spazio e nelle relazioni.

Attraverso l'approccio empatico gli operatori cercano di comprendere ed elaborare risposte rassicuranti, adeguate, tempestive a comportamenti inadeguati, ad emozioni, sentimenti che l'Ospite (a causa dei problemi causati dalla demenza) spesso non è in grado di comunicare verbalmente.

L'assistenza è quindi attenta ed altamente personalizzata, la si potrebbe definire la discreta compagna riattivatrice delle 24ore della giornata degli Ospiti.

5. PRIVACY E CONSENSO INFORMATO, STANDARD DI QUALITÀ

5.1 Tutela della privacy e consenso informato

La Struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679; riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento di tali dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevedendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti il proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

All'Ospite viene chiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili, funzionale alle esigenze della struttura per l'erogazione dei servizi.

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

L'Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

5.2 La politica della qualità

Il sistema di gestione di KCS caregiver nonché la struttura Villa Matilde di Bazzano sono certificati in base alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

GARANZIA DI GESTIONE A QUALITÀ CERTIFICATA

Il rispetto della normativa UNI EN ISO 9001 garantisce nel tempo la continuità dei nostri servizi a tutti gli Ospiti in termini di organizzazione controllata a tutti i livelli, e quindi massimamente rispondente anche ai principi ed agli obiettivi della struttura.

La Direzione, al fine di dare attuazione concreta alle linee guida indicate nella Politica per la qualità, in rispetto alla normativa UNI EN ISO 9001, annualmente definisce per ogni processo, sia esso assistenziale che organizzativo, obiettivi ed indicatori misurabili che garantiscano la valutazione del livello qualitativo delle prestazioni erogate dalla propria organizzazione.

La Direzione, in collaborazione con il personale responsabile della struttura ha la funzione di:

- ◆ Osservare con occhio attento ed imparziale la qualità dell'assistenza erogata dalla struttura evidenziandone eventuali criticità
- ◆ Suggestire, in base alle più recenti linee guida internazionali, interventi tecnico-formativi finalizzati al miglioramento qualitativo delle attività della struttura
- ◆ Prospettare interventi formativi finalizzati al miglioramento delle capacità professionali degli operatori di Villa Matilde.
- ◆ Promuovere iniziative di supporto rivolte ai familiari degli Ospiti di Villa Matilde ed alla cittadinanza

5.3 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

Ospiti, famiglie, operatori possono fornirci un prezioso contributo nella valutazione della qualità dei servizi erogati e nell'individuazione delle strategie più idonee al loro costante miglioramento.

A tal fine vengono periodicamente proposti specifici questionari:

- Questionario di valutazione dei servizi (annuale)
- Questionario di valutazione pre e post ingresso

Tutti i questionari sono anonimi, una volta compilati, vengono restituiti alla segreteria o inseriti in apposita urna predisposta presso la Reception.

La direzione provvede all'analisi ed alla diffusione dei risultati.

In ogni momento la Direzione è disponibile a raccogliere, e verificare eventuali anomalie nell'erogazione dei servizi, impegnandosi a risolvere le eventuali problematiche in tempi brevissimi.

5.4 I questionari di valutazione

Per valutare il gradimento e soddisfazione per i servizi offerti viene proposto periodicamente uno specifico questionario

- agli **Ospiti**, ove possibile
- ai loro **Familiari**/ conoscenti
- agli **Operatori**

Tutti i questionari sono anonimi.

I questionari sono compilati dagli Ospiti stessi, quando possibile, o con la collaborazione dei loro familiari.

Una volta compilati, vanno inseriti nell'apposito contenitore presente all'ingresso della struttura (reception).

La Direzione provvede all'analisi ed alla diffusione dei risultati.

Al momento della dimissione, si richiede all'Ospite e ai suoi familiari di esprimere tramite un apposito questionario, un giudizio complessivo circa la valutazione dei servizi e delle prestazioni ricevute dalle varie figure professionali operanti all'interno di "Villa Matilde". Tale contributo è per noi molto prezioso dal momento che ci fornisce utili stimoli al costante miglioramento della qualità

5.5 Reclami e/o suggerimenti

L'Ospite e la sua famiglia possono formulare suggerimenti o presentare reclami anche per iscritto al Coordinatore Responsabile tramite apposito modulo disponibile in Segreteria.

Il modulo potrà essere compilato e consegnato mediante immissione in apposita urna posta presso l'ingresso.

Per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione la risposta sarà tempestiva; qualora fosse specificatamente richiesta una risposta scritta, questa sarà garantita entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo.

5.6 Verifiche da parte di Ente accreditato

Un ente esterno accreditato verifica annualmente che, tutte le attività da noi svolte, avvengano nel rispetto di quanto stabilito nel nostro Manuale della Qualità e di ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi.

6. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

Le rette giornaliere, riepilogate nel prospetto allegato, sono definite in relazione alla tipologia di Utente ed alla tipologia della camera richiesta.

Sono disponibili alcuni posti convenzionati che beneficiano del Contributo Regionale e posti per ricoveri temporanei che, se autorizzati secondo quanto stabilito dalle normative regionali in vigore, possono usufruire di contributi provenienti dal fondo per la Non Autosufficienza.

Per ogni informazione in merito non esitate a contattare il **Direttore della Struttura** o il **Coordinatore Responsabile**.

Il contratto di ricovero per gli Ospiti paganti in proprio deve essere sottoscritto dagli interessati o da un loro impegnatario e, se a tempo indeterminato contestualmente, deve essere versato un importo pari ad una mensilità (30 giornate), a titolo di deposito cauzionale infruttifero.

In caso di mancato ingresso, verrà trattenuta sull'importo versato una somma corrispondente a quindici giorni di degenza.

KCS caregiver potrà rivalersi sui firmatari del contratto come impegnatari in solido con l'Ospite per quanto dallo stesso dovuto alla casa residenza.

In caso di ricovero temporaneo con data di termine prestabilita e applicazione delle relative specifiche tariffe, non è dovuto il versamento del deposito cauzionale.

Ai fini della decorrenza del pagamento della retta si tiene conto della giornata concordata per l'ingresso, in seguito alla comunicazione della disponibilità del posto letto.

Il deposito cauzionale versato verrà restituito solamente se risulteranno pagate tutte le somme dovute o, se capiente, trattenendo queste ultime dal deposito cauzionale stesso.

Il sollecito del pagamento della retta, inviato all'Ospite o suo impegnatario a mezzo raccomandata, costituisce messa in mora e lo obbliga al pagamento su semplice richiesta del competente ufficio, di interessi legali, rivalutazioni, eventuali spese di recupero crediti o spese legali oltre ad una penale fissata in € 50,00 (Euro cinquanta/00) per ogni mese di ritardo di ogni rata non regolarmente pagata.

Sono escluse dalla retta della Struttura:

- Spese telefoniche;
- Tickets, protesi, presidi sanitari e farmaci non mutuabili;
- Lavaggio a secco di abiti
- Trasporti

Villa Matilde mette a disposizione, gratuitamente e a frequenza mensile, il servizio di taglio e sistemazione dei capelli, il servizio di pedicure e manicure.

Ogni anno vengono rideterminate le rette e i servizi in essa inclusi.

Vengono inoltre definiti ulteriori servizi erogabili a richiesta, e relativi costi.

Le rette inizialmente stabilite possono essere modificate nel corso dell'anno a cui si riferiscono, in relazione a intervenute variazioni dei costi delle prestazioni e dei servizi offerti.

Dell'eventuale aumento di tali importi è dato preavviso agli Ospiti almeno un mese prima della sua entrata in vigore, salvo che la modifica derivi da applicazione di normative o delibere nazionali o regionali.

KCS caregiver non risponde per valori, denaro e oggetti, che non siano espressamente e solo temporaneamente depositati presso la Direzione (al massimo per una settimana).

Eventuali ammanchi devono essere denunciati a cura degli interessati alla competente Autorità Giudiziaria, dandone informazione alla Direzione.

I beni depositati sono restituiti su richiesta dell'interessato o degli aventi diritto in caso di dimissione o decesso dell'Ospite.

E' fatto divieto a chiunque di asportare cose di proprietà dell'Ospite senza la necessaria autorizzazione scritta del medesimo o del suo tutore/procuratore/ADS:

KCS caregiver declina ogni responsabilità per eventuali danni che gli Ospiti possano subire senza colpa del personale in servizio presso la Struttura.

Tutti gli ospiti, i visitatori ed il personale della CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI sono coperti dalla polizza assicurativa R.C. stipulata da KCS caregiver.

7. LE DIMISSIONI

La dimissione è un momento assistenziale estremamente importante pertanto, è concordata nei tempi e nelle modalità con la famiglia e, ove necessario, con i competenti Servizi Territoriali.

Alla famiglia è consegnata e spiegata la lettera di dimissione nella quale sono riportate tutte le informazioni di natura assistenziale, sanitaria e riabilitativa che possono essere utili al prosieguo di un'efficace percorso di assistenza e cura

8. L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI

KCS caregiver crede che correttezza, tempestività e trasparenza delle informazioni siano elementi basilari nella creazione di un positivo rapporto con la propria utenza.

8.1 Servizio di informazioni telefonico

Ha la funzione di fornire le seguenti spiegazioni:

- ◆ La localizzazione e raggiungibilità della Struttura
- ◆ I servizi erogati
- ◆ Sintetica spiegazione dell'organizzazione della struttura
- ◆ L'invio al domicilio della Carta dei Servizi, anche a mezzo posta elettronica, con allegata documentazione necessaria per l'ingresso
- ◆ Listino rette.
- ◆ La disponibilità di posti letto

8.2 Visitare Villa Matilde

Per visitare la struttura è avere le informazioni è necessario prenotare la visita. Attualmente viste le limitazioni di accesso alla struttura da parte dei visitatori per avere informazioni sono state allestite apposite aree in terrazza e giardino (per i mesi estivi) dove in totale sicurezza e nel rispetto della normativa vigente si possono avere le seguenti informazioni:

- ◆ servizi erogati e organizzazione della struttura
- ◆ rette e modalità di pagamento
- ◆ disponibilità di posti letto
- ◆ modalità per eventuale visitadomiciliare
- ◆ consegna della Carta dei Servizi con allegata documentazione necessaria per l'ingresso

In occasione della visita a Villa Matilde il Coordinatore Responsabile compila, con i familiari, la **richiesta d'ammissione** al fine di raccogliere un quadro quanto più completo possibile della storia di vita del futuro ospite, evidenziandone i bisogni relazionali, assistenziali, socio-sanitari e gli interessi.

8.3 Le modalità delle visite e gli orari

- Per permettere ai familiari di visitare i propri cari in sicurezza è chiesto ai visitatori la massima collaborazione per prevenire ogni possibile contagio da COVID-19 e il rispetto delle regole dettate dalle attuali normative che regolano l'accesso ai visitatori delle strutture per anziani. Per poter incontrare il proprio caro in sicurezza verrà chiesto di sottoscrivere anche un patto di corresponsabilità.
- Ogni accesso a Villa Matilde andrà prenotato e autorizzato da parte della struttura. Pertanto ai visitatori sarà chiesto la disponibilità a fornire le informazioni al personale incaricato della struttura, per le necessarie valutazioni per effettuare la visita in sicurezza. Se, in ogni momento, dovessero venire meno le condizioni che garantiscono la sicurezza degli ospiti, gli incontri verranno sospesi fino al momento in cui tali condizioni non vengano ripristinate.

Orari di visita

Le visite ai propri familiari possono essere effettuate agli orari qui riportati e sempre previa prenotazione con attualmente una durata massima di 30 minuti. La visita avviene in un locale stabilito e dedicato alle visite. Nel periodo estivo le visite verranno svolte all'aperto in terrazza o nel giardino.

Mattina

dalle ore 09,45 alle ore 10,15
dalle ore 10,30 alle ore 11,00

Pomeriggio

dalle ore 15,00 alle ore 15,30
dalle ore 15,45 alle ore 16,15

Nel giorno della visita, quanto il visitatore è in compagnia del proprio caro dovrà:

- mantenere una distanza minima di 1 metro dal suo familiare, durante tutta la durata della visita.

- praticare l'igiene delle mani (lavaggio con acqua e sapone e asciugatura con salvietta monouso, o frizione con soluzione idroalcolica), in particolare nel momento precedente l'incontro con l'ospite.

Inoltre, l'igiene delle mani dovrà essere praticata in tutte le occasioni nelle quali si tocca il viso o entra in contatto con oggetti che ha portato dall'esterno e in particolare prima e dopo l'uso del bagno.

- Il visitatore al momento della visita dovrà munirsi della mascherina chirurgica e la dovrà indossare durante tutta la permanenza nella struttura, coprendo naso e bocca. Non sarà consentito l'uso di filtranti facciali (es. FFP2) con valvola.

- Il visitatore potrà chiedere l'autorizzazione al responsabile di struttura per poter portare generi di conforto, come alimenti (questi possono essere solo quelli confezionati e non potranno essere consumati durante la visita). Potrà portare indumenti che dovranno essere preferibilmente in cotone o in altro tessuto lavabile a temperature di 60-90°C. Per qualsiasi altri oggetti, non sanificabili, dovrà richiedere sempre prima l'autorizzazione.

Durante la visita non potrà essere consentito:

- Il contatto diretto e prolungato con l'ospite; si dovranno evitare le strette di mano, i baci e gli abbracci.

- Spostarsi liberamente all'interno dell'area di visita o interagire con l'ambiente circostante. Il visitatore si dovrà attenere strettamente alle indicazioni sui percorsi di ingresso e di uscita che le verranno indicati, arrivare poco prima della visita (per evitare di dover aspettare troppo) e lasciare la struttura quanto prima.

- Accedere alle altre aree/nuclei della struttura al di fuori degli spazi previsti e concordati per la visita. Dopo la visita, il visitatore dovrà informare immediatamente la struttura qualora dovesse manifestare febbre e/o segni e sintomi simil-influenzali (tosse, mal di gola, raffreddore, respiro affannoso/difficoltà respiratorie, dolori muscolari diffusi, mal di testa, diarrea, vomito, perdita del senso del gusto, perdita del senso dell'olfatto, congiuntivite, astenia) nei 14 giorni successivi alla visita. Questo per dare la possibilità di mettere in atto ulteriori misure preventive atte a garantire la sicurezza dei nostri ospiti.

L'Ospite può uscire dalla struttura accompagnato dai familiari o da chi per essi espressamente autorizzato, previa assunzione scritta di responsabilità ed espressa autorizzazione della Direzione della Struttura.

A scopo ricreativo e terapeutico l'Ospite può essere accompagnato dal personale della casa residenza in terrazzo o nell'ampio giardino di Villa Matilde.

Salvo autorizzazione da parte della Direzione non è ammessa la presenza di animali domestici all'interno della Struttura.

In tutti gli ambienti della struttura è fatto divieto di fumare.

9 ALLEGATI

A. La carta dei diritti della persona anziana

B. Informativa sull'amministratore di sostegno

C. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari

D. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

E. Modulo reclami/suggerimenti

F. Menù tipo

G. La Retta

H. Modulo di autorizzazione permanente di addebito in c/c (R.I.D.)

I. Consenso informato alle cure

Allegato alla Carta dei Servizi

La Carta dei diritti della persona Anziana

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 delle quali la società può avvalersi.

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 e in buone condizioni psico-fisiche.

Esistono delle condizioni nelle quali l’anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell’osservanza dei diritti della persona, sanciti dalla 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 all’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 persona 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 posizione all’interno dell’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 principi fondamentali dell’ordinamento giuridico italiano:

- 1) *Il principio di “GIUSTIZIA SOCIALE”, enunciato nell’articolo 3 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d’ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza 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 d’età particolare poiché si estende in tutto l’arco della vita.*

- 2) Il principio di “SOLIDARIETÀ”, enunciato nell’articolo 2 della costituzione, la dove 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 di 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.
- 3) Il principio di “SALUTE”, enunciato nell’articolo 32 della costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità 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 DOVERI

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

| La PERSONA ha il DIRITTO | La SOCIETA’ 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 realizzandone 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 vedere 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 cogliere il significato nel corso della storia della popolazione |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “dirigerle” 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, garantendo le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato |

| La PERSONA ha il DIRITTO | La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE |
|--|---|
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa | Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo 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 è 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 gheftizzazione 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 caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza | Di operare perché, anche nelle condizioni 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 |

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione dello sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione 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 politica e sociale, non di minore 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 pubblico accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO - Informativa -

Cos'è

È un istituto che mira a tutelare, in modo transitorio o permanente, le persone che – per infermità o menomazioni fisiche o psichiche, anche parziali o temporanee –non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana e si trovano nell'impossibilità di provvedere ai propri interessi (anziani, disabili fisici o psichici, alcolisti, tossicodipendenti malati...).

Scopo della legge è quello di andare incontro a tali persone, aiutandole ad affrontare problemi concreti come acquistare, vendere, affittare un appartamento o investire somme di denaro. Per questo motivo l'istanza per la nomina dell'amministratore di sostegno deve indicare l'atto o le tipologie di atti per il quale è richiesta l'assistenza.

L'amministratore viene nominato dal Giudice Tutelare e viene scelto, preferibilmente, nello stesso ambito familiare dell'assistito (coniuge non separato, una persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio. Il fratello o la sorella, e comunque un parente entro il quarto grado); se necessario può essere nominato amministratore una persona estranea (ad es. in caso di conflitto tra i parenti).

N.B.: per chiedere la nomina di un amministratore è necessario che vi sia un interesse attuale e concreto al compimento di atti che l'interessato non potrebbe compiere da solo, da farsi in un arco temporale ragionevolmente breve e non è sufficiente che la persona sia unicamente considerata incapace.

Normativa di riferimento

Legge n. 6 del 09/01/2004 (G.U. n.14 del 19/01/2004) in vigore 19/03/2004

Chi può richiedere la nomina

La domanda può essere presentata dall'interessato, anche se incapace, dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto (genitori, figli, fratelli o sorelle, nonni, zii, prozii, nipoti, cugini), dagli affini entro il secondo grado /cognati, suoceri, generi, nuore), dal tutore o curatore e dal Pubblico Ministero.

I responsabili dei servizi sanitari e sociali, se a conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di amministrazione di sostegno, possono proporre il ricorso o darne notizia al Pubblico Ministero.

Dove presentare la richiesta di nomina

È possibile ricevere informazioni, assistenza e depositare le istanze presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione.

Come si svolge

1. Deve proporsi la domanda al Giudice Tutelare (DOMANDA DI NOMINA DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO) del luogo ove vive abitualmente la persona interessata.
2. La persona interessata se ricoverata permanentemente presso una residenza per anziani o altra struttura è competente il Giudice del luogo di ricovero. Il ricovero temporaneo (es. per riabilitazione) non influisce sul luogo ove presentare la domanda, che resterà determinato in base alla residenza.

3. Presso la cancelleria della Volontaria Giurisdizione o presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione (se la domanda è stata presentata tramite essi) viene consegnato un promemoria con le informazioni utili per l'udienza avanti al Giudice ed una lista dei documenti da presentare (DICHIARAZIONE DEL RICORRENTE PER L'UDIENZA). Viene inoltre consegnato un CODICE FASCICOLO da annotarsi per tutte le fasi successive.
4. Entro cinque giorni il ricorrente è tenuto ad inviare una fotocopia della domanda presentata ed il promemoria dell'udienza (con raccomandata con ricevuta di ritorno) a tutte le persone che potrebbero opporsi alla nomina, alla stessa persona per la quale si richiede la nomina di amministrazione (gli va spedita anche se totalmente incapace), al coniuge, al padre e alla madre, ai figli ed ai fratelli. Se la persona interessata aveva un fratello/sorella deceduti precedentemente anche ai figli di questi ultimi. Se mancano tutte queste persone (solo se mancano tutti) la fotocopia della domanda presentata e il promemoria dell'udienza vanno inviati ai nonni, agli zii, ai prozii ed ai cugini della persona per la quale si richiede la nomina perché, in questo caso, queste persone devono essere avvisate della possibilità che sia nominato l'amministratore; in alternativa queste persone possono intervenire all'udienza oppure si può far firmare loro la domanda e allegare una fotocopia della loro carta di identità.
5. All'udienza il Giudice Tutelare deve sentire l'interessato (che quindi deve recarsi in Tribunale) e può assumere informazioni e disporre accertamenti anche medici. Se la persona interessata è trasportata in ambulanza il Giudice potrà esaminarla all'interno del veicolo. Se non è possibile trasportare neanche in ambulanza l'interessato è necessario segnalarlo nella domanda e produrre un certificato medico di non trasportabilità da presentare all'udienza. Ove la persona interessata non compaia, il giudice dovrà rinviare la decisione e fissare nuova udienza per l'esame. Il giudice Tutelare pronuncia un decreto con il quale autorizza un amministratore di sostegno a compire l'attività richiesta.

Effetti della nomina

Il decreto del Giudice stabilisce la durata dell'incarico e i poteri dell'amministratore di sostegno. Lo stesso viene annotato nei registri di stato civile a margine dell'atto di nascita del beneficiario. Tale decreto può essere modificato successivamente per esigenze che si manifestano in un secondo momento.

L'amministratore di sostegno, una volta nominato, presta giuramento di svolgere il proprio incarico con fedeltà e diligenza. Lo stesso amministratore di sostegno può essere revocato qualora ne vengano meno i presupposti o se esso si riveli non idoneo a realizzare la tutela del beneficiario.

Doveri dell'amministratore di sostegno

Con il giuramento l'amministratore di sostegno si impegna a svolgere il proprio incarico con fedeltà e diligenza; nello svolgimento dei suoi compiti deve tenere conto delle aspirazioni e dei bisogni del beneficiario e informarlo delle decisioni che intende prendere e, in caso di dissenso, informare il Giudice Tutelare.

Appena nominato l'amministratore di sostegno dovrà fare un elenco dei beni di maggior valore de beneficiario (mobili, quadri, oggetti preziosi, immobili), che presenterà al primo rendiconto.

Ogni anno, **decorrente dal giorno del giuramento**, l'amministratore deve depositare presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione il rendiconto della gestione economica.

L'amministratore dovrà documentare ogni spesa superiore a € 100,00 richiedendo sempre la fattura o la ricevuta fiscale se dovuta (es. per interventi terapeutici ed altro). Non è necessario invece allegare scontrini che non rechino il codice fiscale del soggetto.

In occasione del rendiconto annuale, l'amministratore di sostegno fornirà per iscritto al Giudice Tutelare ogni informazione utile circa il suo operato e le condizioni vita e salute del beneficiario.

L'amministratore di sostegno potrà erogare spese ordinarie nei limiti fissati dal Giudice nel decreto; se tale limite si rivelasse troppo basso, dovrà chiedere al Giudice un suo adeguamento prima di superarlo, oppure, nei casi in cui la spesa abbia carattere eccezionale e non abituale, una specifica autorizzazione.

L'amministratore di sostegno deve evidenziare per iscritto, depositando la richiesta in cancelleria o presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione, eventuali esigenze sopravvenute che rendano necessario modificare o integrare i poteri previsti nel decreto di nomina (es. se l'incapace eredita un immobile e prima non ne aveva, sarà necessario prevedere anche i poteri di vendere o gestire l'immobile).

Se si rendesse necessario compiere atti di straordinaria amministrazione (partecipare ad atti notarili, accendere mutui, promuovere giudizi ed altro v.ar. 374 e 375 cod. civ.) e comunque quelli per cui il Giudice abbia stabilito, l'amministratore, prima di compierli, dovrà chiedere al Giudice Tutelare l'autorizzazione. L'autorizzazione deve essere richiesta prima di impegnarsi con terzi (es. prima di sottoscrivere un contratto preliminare con cui si impegni a vendere, ovvero un compromesso), perché l'autorizzazione potrebbe anche essere negata e, in tale caso l'amministratore si troverebbe a dover rispondere dei danni.

Rapporti con istituti affini

In caso di incapacità gestionale totale può essere nominato un tutore, anziché un amministratore di sostegno. Tale soluzione è preferibile nei casi in cui il soggetto potrebbe essere vittima di raggiri (ad esempio nel caso in cui, anziché trovarsi in una casa di cura, abbia una sua autonomia e abbia possibilità di fare acquisti sconsiderati o entrare in contatto con terzi che possano approfittare di lui), oppure se si debbano gestire situazioni complesse (es. quando la persona è titolare di una impresa).

Per la nomina di un tutore occorre però attivare un diverso procedimento (interdizione). Per il quale occorre l'assistenza di un avvocato. L'interdizione potrebbe essere dichiarata anche se, nel corso del procedimento di amministrazione di sostegno, il giudice lo ritenesse necessario e, in tal caso trasmetterebbe gli atti al Pubblico Ministero perché promuova il procedimento.

Situazioni di urgenza

In caso di necessità molto urgenti, il giudice Tutelare può anche adottare d'ufficio provvedimenti immediati (art. 405 co.4) per la cura della persona e del suo patrimonio e nominare un amministratore provvisorio per il compimento di singoli atti.

Tempi

Mediamente la prima udienza per la nomina dell'amministratore di sostegno viene fissata entro due mesi dalla presentazione della domanda correttamente depositata. Se la persona incapace compare alla prima udienza il Giudice potrà emettere il provvedimento senza fissare altra udienza: mentre, in caso contrario, i tempi si allungheranno.

Data _____

Firma per presa visione

STRUTTURA


Data rilevazione

La preghiamo di compilare questo questionario che riguarda le sue opinioni su aspetti della vita degli Ospiti in questa struttura.

Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di ospiti, parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, indicando la sua valutazione in una scala da 10 (molto bene) a 1 (giudizio negativo), come nell'esempio sotto riportato.

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|---|------|--------------|-------------|---|-----------------|---|---|----------|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
| | | Molto bene | | Bene | | Sufficiente | | Non sufficiente | | | Negativo | | |

Faccia solo una croce per ogni domanda.

Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.

Il questionario è stato compilato da:

OSPITE PARENTE CONOSCENTE

Dati statistici

Età dell'ospite

Sesso Maschio Femmina

Nazionalità Italiana Straniera

Tipologia dell'ospite

Lucido, deambulante

Lucido, non deambulante

Parzialmente lucido, deambulante

Parzialmente lucido, non deambulante

Da quanto tempo si trova in questa struttura ?

oltre 3 anni da 1 a 3 anni da 3 mesi a 1 anno da meno di 3 mesi

1, Valutazione dell'ingresso
(solo Ospiti entrati in struttura nell'ultimo anno)

Se si trova in questa struttura da meno di 1 anno, le chiediamo di rispondere alle seguenti domande relative al Suo ingresso in struttura, altrimenti prosegue nella pagina successiva.

1.1 Quando valutava la possibilità di entrare in RSA :

- ha avuto difficoltà ad avere informazioni sulla struttura ?

SI NO Non risponde

- ha avuto difficoltà a visitare la struttura ?

SI NO Non risponde

**1.2 Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione della struttura ?
(orari visite mediche, pasti, orario visita parenti, ecc.)**

SI NO Non risponde

Se NO, è stato informato successivamente ?

SI NO Non risponde

1.3 Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità ?

SI NO Non risponde

1.4 Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali ?

SI NO Non risponde

**1.5 Ricorda il suo stato d'animo al momento dell'ingresso ?
(può indicare anche più di una scelta)**

Spaventato Ansioso Sereno

Altro (lo può descrivere ?)

2. Valutazione dell'ospitalità e del comfort

2.1 Come valuta nel suo complesso l'ospitalità ricevuta ?

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2 In particolare, come valuta i seguenti aspetti :

2.2.1 Ambiente (letti, camere, corridoi, spazi comuni, ecc.)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.2 Facilità di accesso e movimento (ascensori, scivoli, corrimani, ecc.)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.3 Pulizia (ambienti, servizi igienici, ordine, ecc.)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.4 Servizio di lavanderia (pulizia, efficienza, puntualità, ecc.)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.5 Servizi accessori (parrucchiere, pedicure, ecc.)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.6 Servizio di reception (centralino, corrispondenza, informazioni)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.7 Servizio sociale (informazioni, spiegazioni, supporto)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.8 Servizio di segreteria

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.9 Ristorazione: qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei menù

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2.10 Possibilità di scegliere il menù

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3. Qualità dell'assistenza

3.1 Come valuta nel suo complesso l'assistenza ricevuta ?

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2 In particolare, come valuta gli aspetti sotto elencati :

3.2.1 Frequenza visite mediche

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.2 Frequenza attività riabilitativa

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.3 Frequenza assistenza nell'igiene personale

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.4 Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.5 Cortesia e capacità di ascolto del personale

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.6 Addetti all'assistenza

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.7 Infermieri

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.8 Medici

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.9 Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2.10 Animatori / Educatori

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

4. Attività organizzate nella Struttura

4.1 Come valuta le attività ricreative che vengono organizzate nella struttura ?

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | <table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | | |

4.2 In particolare :

4.2.1 Uscite

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | <table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | | |

4.2.2 Gite

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | <table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | | |

4.2.3 Attività interne alla struttura

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | <table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | | |

4.3 Indichi le attività che le interessano in modo particolare :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pittura | <input type="checkbox"/> Tombola, giochi di società |
| <input type="checkbox"/> Maglia/cucito | <input type="checkbox"/> Incontri culturali |
| <input type="checkbox"/> Lettura giornale | <input type="checkbox"/> Film |
| <input type="checkbox"/> Musica | <input type="checkbox"/> Letture guidate |
| <input type="checkbox"/> Laboratori | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Ballo | <input type="checkbox"/> |

5. Aspetti generali

5.1 Ha avuto problemi con altri Ospiti della sua stanza o del suo reparto ?

- SI NO Non risponde

5.2 L'orario di visita dei parenti è adeguato ?

- SI NO Non risponde

5.3 Come valuta il rispetto della riservatezza personale (comunicazione di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate d parte degli operatori, ecc.) ?

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | <table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | | |

6. Valutazione complessiva dell'esperienza

6.1 Come valuta la sua esperienza di vita nella struttura ?

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

6.2 Ritieni soddisfatte le aspettative che aveva all'ingresso ?

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

6.3 Come valuta i seguenti aspetti ?

6.3.1 Organizzazione ed efficienza

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

6.3.2 Modalità nel dare le comunicazioni

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

6.3.3 Attenzione al paziente

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

6.3.4 Riservatezza e rispetto della privacy

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

6.3.5 Professionalità degli operatori

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

6.3.6 Qualità delle cure ricevute

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

Ha dei suggerimenti o delle lamentele ?

Grazie per la collaborazione
La direzione di KCS CAREGIVER Cooperativa sociale

Struttura



Data rilevazione

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Ospiti assistiti dalla nostra società. Il questionario è anonimo e può essere restituito introducendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

**Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili
per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.**

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di Ospiti, Parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

**La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, indicando la sua valutazione
in una scala da 10 (molto bene) a 1 (giudizio negativo), come nell'esempio sotto riportato.**

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|---|------|--------------|-------------|---|-----------------|---|----------|---|----------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
| | | Molto bene | | Bene | | Sufficiente | | Non sufficiente | | Negativo | | | |

Faccia solo una croce per ogni domanda.

Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.

1. Dati informativi e statistici

1.1 Dati sul compilatore del questionario

Coniuge fratello/sorella figlio/figlia altro familiare non familiare

Sesso : Maschio Femmina

Età : meno di 40 40-55 anni 55-70 anni oltre 70 anni

Frequenza
delle visite : Quasi tutti
i giorni 1 volta
alla settimana 1 volta
al mese meno di
1 volta al mese

1.2 Dati personali del congiunto (Ospite)

Sesso : Maschio Femmina

Età : fino a 64 anni 65-74 anni 75-84 anni 85 anni o oltre

1.3 Come valuta nel suo complesso il servizio offerto dalla Struttura ?

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|---|

2. PRESTAZIONI: come valuta i seguenti servizi rivolti al suo congiunto ?

2.1 Assistenza di base (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, ecc.)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.2 Assistenza infermieristica

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.3 Assistenza medica

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.4 Servizio di fisioterapia e terapia occupazionale

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.5 Prestazioni del podologo / pedicure

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

2.6 Prestazioni del parrucchiere / barbiere

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

**2.7 Iniziative di animazione, socializzazione e culturali
(feste, spettacoli, uscite, manifestazioni, ecc.)**

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3. INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE: come valuta i seguenti aspetti ?

3.1 Disponibilità di informazioni sullo stato di salute del suo congiunto

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.2 Possibilità di partecipazione alla definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.3 Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio (lamentele / reclami)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|
|  | Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Giudizio negativo |  |
|---|------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|

3.4 Chiarezza delle informazioni fornite, della Carta dei Servizi e relativi allegati



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



3.5 Rapporto con la Direzione della Struttura



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



3.6 Tutela della riservatezza degli Ospiti



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



3.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico / Servizio Sociale



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



3.8 Quale modalità usa preferibilmente per segnalare problemi o lamentele ?

Scheda reclami / suggerimenti

Segnalazione a Comitato Parenti

Segnalazione a Direzione di Struttura

Segnalazione all' Assistente Sociale

Altro

4. SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI: come valuta i seguenti aspetti ?

4.1 Servizio di centralino e reception



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.2 Servizio amministrativo e di segreteria



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.3 Pulizia degli ambienti



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.4 Accoglienza e comfort degli ambienti comuni



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.5 Possibilità di personalizzare la camera dell'Ospite



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.6 Servizio di lavanderia e guardaroba



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.7 Servizio di ristorazione: qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei pasti



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.8 Disponibilità di diete particolari per esigenze alimentari dell'Ospite



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.9 Come valuta gli orari adottati nella Struttura:

4.9.1 Orario di visita



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.9.2 Orario colazione



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.9.3 Orario del pranzo



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



4.9.4 Orario della cena



Molto bene

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Giudizio
negativo



Ha delle proposte da fare ?

Commenti

Grazie per la collaborazione
La direzione di KCS caregiver Cooperativa sociale

Struttura

Periodo rilevazione

DATI FACOLTATIVI

Ruolo professionale

(pulizie, ristorazione, assistenza, infermiere, fisioterapista, ecc.)

Età

Sesso

M

F

1.1 - Conosce la Struttura, i servizi gestiti, la sua organizzazione ?

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.2 - Ritieni i suoi responsabili preparati e competenti ?

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.3 - I suoi responsabili sono disponibili alla discussione in caso di problemi lavorativi ?

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.4 - A chi si rivolgerebbe per parlare di suoi problemi personali riguardanti il lavoro ?

Psicologo di struttura

Direzione (Capo Servizio)

Al proprio responsabile diretto

Ai colleghi

Altro

1.5 - E' soddisfatto della mansione da Lei svolta ?

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.6 - Le sue condizioni di lavoro sono buone ?

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.7 - Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della struttura ?

(numero operatori, turnazione, strumenti e attrezzature, procedure operative, ecc.)

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.8 - Su quali di questi argomenti si dovrebbe intervenire per migliorare il funzionamento del servizio ?

Orari e/o turni

Riunioni operative e formazione

Attrezzature e/o materiali

Procedure operative

Altro

2.1 - All'interno del suo servizio, ritiene di lavorare con colleghi professionali e motivati ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.2 - E' soddisfatto del rapporto con i colleghi ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.3 - C'è una buona comunicazione con i colleghi del proprio servizio ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.4 - C'è una buona comunicazione con le altre figure professionali ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

3.1 - In quale modo affronta i problemi che incontra nel fare il suo lavoro ?

confrontandomi con i colleghi di lavoro cercando di risolverli autonomamente

confrontandomi con altre figure professionali rivolgendomi ai responsabili

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro?

3.2 - Ritiene che il suo lavoro venga riconosciuto ?

Dai colleghi del proprio servizio SI NO

Dai colleghi di altri servizi SI NO

Dai responsabili (coordinatori/direzione) SI NO

Dagli ospiti SI NO

3.3 - Generalmente ha le risorse e il tempo per eseguire le sue mansioni ?

SI NO

Se NO perché ?

3.4 - E' avvenuto qualche cambiamento che ha migliorato la situazione ?

SI NO

Commenti

4.1 - Vorrebbe partecipare a corsi di aggiornamento riguardanti la sua professione ?

SI NO

Commenti

NOTE / SUGGERIMENTI

RSA CDI

Via _____

Modulo compilato in data _____

dall'assistito Sig. _____ con l'aiuto di familiari o conoscenti
(facoltativo) con l'aiuto di un operatore

da un familiare altro

reclamo suggerimento ringraziamento

ESPOSIZIONE DEL FATTO

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che, qualora Lei lo desideri, provvederemo al più presto a fornirLe informazioni in merito alla Sua segnalazione. La raccolta delle informazioni del presente modulo sarà finalizzata anche ad elaborazioni statistiche e le stesse non saranno utilizzate a fini diversi dalla rilevazione qualitativa del servizio, nè divulgare a terze parti non direttamente coinvolte nello stesso.

KCS caregiver
La Direzione

Prego indirizzare la risposta a:

Sig.ra / Sig. _____

Via _____ n. _____

Località _____ CAP _____

Telefono / e-mail _____

MENU' SETTIMANALE

Il menù viene esposto settimanalmente e consente la scelta giornaliera fra le diverse possibilità.

Può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

Esempio di menù settimanale

Una settimana del menù tipo è di seguito indicata per illustrare quali sono le varietà possibili oltre alle alternative fisse:

| | Pranzo | Cena |
|-----------|---|--|
| Lunedì | Risotto alla milanese Pennette all'arrabbiata Polpettone di manzo in umido Scaloppina di maiale al vino bianco Macedonia di verdure Spinaci al burro | Minestrone mediterraneo Omelette al formaggio Carciofi* Frutta stagione o cotta |
| Martedì | Orzotto speck e mele Mezze penne alle olive Arrosto di tacchino Zucchine di magro Carote prezzemolate Contorno mediterraneo | Pancotto Pollo lesso Erbette* Frutta di stagione o cotta |
| Mercoledì | Risotto alla parmigiana Sedanini pomodoro e basilico Brasato Zola Zucchine strapazzate Polenta | Minestra di riso e sedano Pizza Piatto freddo, Fagioli* Frutta di stagione o cotta |
| Giovedì | Farfalle al ragù di peperoni Pasta e fagioli Petto di pollo alla milanese Maiale arrosto Cavolfiori all'olio Patate al forno | Crema di zucchine Verdure ripiene Finocchi* Frutta di stagione o cotta |
| Venerdì | Risotto al pomodoro Fusilli al tonno bianco Scaloppa di tacchino al marsala Platessa impanata Tris di verdure Cipolle in agrodolce | Pasta e patate Calzoncini alla pizzaiola Coste* Frutta di stagione o cotta |
| Sabato | Pasta amatriciana, Pasta agli asparagi* Uova, Fagiolini*, Frutta di stagione o cotta | Pasta e fagioli Polpette di manzo Zucca* Frutta di stagione o cotta |
| Domenica | Minestra di riso Cassoeula con costine Polenta Frutta di stagione o cotta Dessert | Passato di verdure Simmenthal Cavolini di Bruxelles* Frutta di stagione o cotta |

LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO IN CRA “Villa Matilde” – Neviano degli Arduini

La retta giornaliera per gli utenti della CRA varia in base alla tipologia dei 74 posti letto presenti in struttura.

Le rette dei posti letto a libero mercato sono le seguenti:

Autorizzati definitivi con versamento del deposito cauzionale

- € 97,36 (iva al 5% inclusa) camera singola
- € 87,11 (iva al 5% inclusa) camera doppia
- € 84,03 (iva al 5% inclusa) camera tripla

Autorizzati temporanei senza versamento del deposito cauzionale

- € 99,92 (iva al 5% inclusa) camera singola
- € 89,67 (iva al 5% inclusa) camera doppia
- € 87,11 (iva al 5% inclusa) camera tripla

Posti convenzionati Comune di Neviano degli Arduini riservati ai **residenti del Comune di Neviano degli Arduini**, alle seguenti condizioni:

- € 79,14 (iva al 5% inclusa) camera singola doppia tripla per 2 posti letto
- € 73,70 (iva al 5% inclusa) camera singola doppia tripla per **5 posti letto**

Ingresso: indipendentemente dall’orario d’ingresso paga la retta intera.

Decesso: indipendentemente dall’ora dell’evento viene addebitata la retta intera.

Dimissioni: se la dimissione avviene entro le ore 10:00 non viene addebitato nessuna retta

Mantenimento posto letto

Assenze temporanee su posto autorizzato a tempo indeterminato: per assenza temporanea di ogni genere la retta sarà corrisposta al **100%** fino a un massimo di **15 giorni** la retta sarà diminuita di 11 € a partire dal sedicesimo giorno d’assenza.

Preavviso in posto autorizzato a tempo indeterminato: in caso di dimissioni volontarie il preavviso dovuto è di **15 giorni di calendario**. In caso di mancato rispetto del periodo di preavviso verrà addebitata una **penale** pari alla retta giornaliera per i **giorni di mancato preavviso**.

Assenze temporanee su posto accreditato tempo indeterminato: per ogni giornata di assenza agli ospiti su posto letto accreditato dal FRNA verrà addebitato il **45%** della tariffa fino al recesso comunicato da parte dell'ASL.

Pagamento: la fattura viene emessa in via anticipata nel primo giorno del mese di competenza, e il pagamento deve avvenire **entro 5 giorni data fattura**, mediante:

- delega continuativa all'incasso (RID);
- bonifico bancario;
- assegno non trasferibile;

Non è prevista la possibilità di pagamento in contanti.

Aumenti retta: La retta nei posti accreditati può essere variata in base alle delibere della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna recepite e sottoscritte nei contratti di servizio.

Ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a **15 giorni**.

Da tutte le tipologie di rette sopra elencate sono sempre escluse le seguenti prestazioni:

- le visite specialistiche;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per genere voluttuari;
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale in visite all'esterno della struttura;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre;
- i trasporti da effettuarsi in ambulanza per gli ospiti con patologie per le quali è prevista l'esenzione, certificati dal medico della struttura, saranno forniti direttamente dall'AUSL. Negli altri casi il trasporto è a totale carico dell'utente.

**DICHIARAZIONE
DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA**

Via _____

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

La/ il sottoscritta/o nata/o a
Prov. il stato civile
Residente a via
n. domiciliata/o a
via n. telefono,
conferma di essere a conoscenza di accettare le norme che regolano il funzionamento della Residenza , i servizi erogati e le condizioni economiche,

DICHIARA

Di essere stato informato dal Medico operante presso la Residenza o da proprio delegato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza sulla loro sostituibilità o non sostituibilità.

Resta inteso che ulteriori atti medico/assistenziali con finalità terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali e contenitivi, vaccinali e vari ed eventuali) che si dovessero rendere necessarie durante la degenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell’integrità individuale e di terzi saranno oggetto di consenso specifico.

Data Firma del Medico
Firma dell’Ospite

Da compilarsi solo in caso di impossibilità a firmare da parte del Richiedente

Sezione a cura della persona che sottoscrive il Contratto/Regolamento

La/il sottoscritta/o
Residente a prov. Via
n. Telefono Relazione di parentela

DICHIARA

Di essere stato informato dal Medico operante presso la Residenza, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza, sulla loro sostenibilità o non sostituibilità.

Resta inteso che ulteriori atti medico/assistenziali con finalità terapeutiche (particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali, contenitivi, vaccinali e vari ed eventuali) che si dovessero rendere necessarie durante la frequenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell’integrità individuale e di terzi, saranno oggetto di consenso specifico.

Data Firma del Medico
Firma del Familiare