



**Casa dell'Anziano
"San Camillo"**

Cooperativa sociale - onlus

**20061 Carugate (MI)
Via della Cappelletta, 5
Tel. 02/9254771
Fax 02/9252229**

www.rsasancamillo.it - info@rsasancamillo.it

partita IVA 00989140967
Codice fiscale 94001090151

CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La "Casa dell'Anziano San Camillo"
è una Residenza Sanitaria Assistenziale,
con Nucleo Alzheimer, che ospita
persone di norma ultrasessantacinquenni
non autosufficienti totali.
Fanno parte della Casa un Centro Diurno
Integrato ed un Servizio di Terapie riabilitative
aperto anche ad utenti esterni.

Sommario

1. INFORMAZIONI GENERALI	3
1.1 CHI SIAMO	3
1.2 PRINCIPI ISPIRATORI	3
1.3 DOVE SIAMO	3
1.4 COME RAGGIUNGERCI	3
1.5 CONTATTI	4
1.6 VISITE GUIDATE	4
2. MODALITA' DI ACCOGLIENZA	4
2.1. DOMANDA DI OSPITALITA'	4
2.2. ACCOGLIENZA IN STRUTTURA	4
3. RETTE IN VIGORE PER L'ANNO 2017	4
4. STRUTTURA	5
4.1. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)	5
4.2. IL NUCLEO ALZHEIMER	5
4.3. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)	5
4.4. IL SERVIZIO DI TERAPIE RIABILITATIVE	6
4.5. IL PARCO	6
5. SERVIZI OFFERTI	6
5.1. SERVIZI ALBERGHIERI	6
5.2. PRESIDI SANITARI E AUSILI	6
5.3. SERVIZIO LAVANDERIA	6
5.4. MANICURE E PEDICURE	7
5.5. PARRUCCHIERE E BARBIERE	7
5.6. DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE E DESSERT	7
5.7. CORRISPONDENZA	7
5.8. IL TELEFONO	7
5.9. LA TELEVISIONE	7
5.10. IL GIORNALE	8
5.11. OGGETTI PERSONALI	8
5.12. IL FUMO	8
6. FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELLA CASA	8
6.1. IL DIRETTORE	8
6.2. IL MEDICO RESPONSABILE	8
6.3. L'ASSISTENTE SOCIALE	8
6.4. L'ECONOMO	8
6.5. L'EQUIPE SOCIO-SANITARIA-ASSISTENZIALE	8
6.6. I VOLONTARI	9
6.7. ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA	9
7. QUOTIDIANITA'	10
7.1. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLA CASA	10
7.2. VISITE	10
7.3. USCITE DALLA STRUTTURA	10
7.4. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA	10
8. VARIE	11
8.1. SCHEDA DI RILEVAZIONE GRADIMENTO	11
8.2. SEGNALAZIONI/RECLAMI	11
8.3. EMERGENZE - NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE	11
8.4. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI	11
8.5. TUTELA DELLA PRIVACY E CODICE ETICO	11
9. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	11
10. ALLEGATI	14
Allegato 1: ESEMPIO DI MENU' GIORNALIERO	14
Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI	15
Allegato 3: MODULO RECLAMI	17

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1 CHI SIAMO

La Casa dell'Anziano "S. Camillo" è una cooperativa sociale onlus che si ispira ai principi della dottrina sociale della Chiesa. Persegue l'interesse generale della comunità locale promuovendo la cura e l'integrazione sociale delle persone anziane; a tal fine eroga servizi socio-assistenziali e sanitari coinvolgendo le risorse presenti sul territorio.

La Cooperativa è stata costituita nel 1981 e ha visto l'inaugurazione della Casa nel 1988. Nel corso del 2005 si è provveduto ad una radicale ristrutturazione che ne ha ampliato l'offerta di spazi e servizi.

Fanno parte della Casa un Centro Diurno Integrato, una Residenza Sanitaria Assistenziale con Nucleo Alzheimer ed un Ambulatorio di Terapie Riabilitative aperto anche ad utenti esterni.

1.2 PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della Casa si svolge nel rispetto della "Carta dei diritti della persona anziana" (punto 9, pag. 11) ispirandosi ai seguenti principi:

- **Eguaglianza.** Ogni nostro ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate alle sue esigenze, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione socio-economica.
- **Imparzialità.** I comportamenti di tutti gli operatori, nei confronti dei nostri ospiti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Partecipazione.** La Casa garantisce ad ogni ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; garantisce la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità.

Efficienza ed efficacia. I nostri servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi (anche attraverso incontri d'équipe).

Continuità. La Casa assicura la continuità e regolarità delle cure ed, in caso di eventuale funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per cause non dipendenti dalla sua volontà, adotta tutte le misure possibili volte a garantire agli ospiti il minore svantaggio possibile.

Libertà. La Casa fornisce, nel rispetto delle regole della comunità, i mezzi atti a favorire il libero arbitrio. I nostri ospiti sono liberi di decidere ad esempio come trascorrere la propria giornata e a quale delle attività programmate partecipare.

1.3 DOVE SIAMO

La Casa è situata a Carugate (MI) in via della Cappelletta, 5.

1.4 COME RAGGIUNGERCI

La Casa dista 10 minuti da Milano e dispone di un ampio parcheggio. E' raggiungibile in automobile:

- da Milano percorrendo la Tangenziale Est – uscita Carugate – e seguendo le indicazioni per Carugate.
- oppure*

- percorrendo l'Autostrada A4 Milano Venezia – Uscita Agrate Brianza e quindi seguendo le indicazioni per Carugate.

con i mezzi pubblici:

- MM2 (linea verde), fermata Villa Fiorita, poi collegamento con autobus Nord Est Trasporti (linea Z305) in partenza dal piazzale della Stazione per Carugate.

oppure

- MM2 (linea verde), fermata Cologno Nord, poi collegamento con autobus Nord Est Trasporti (linea Z305) in partenza dal piazzale della Stazione per Carugate.

1.5 CONTATTI

La Casa è raggiungibile telefonicamente al numero 02.9254771; il numero di fax è: 02.9252229, il sito Internet è: www.rsasancamillo.it ; e-mail: info@rsasancamillo.it; PEC: rsasancamillo@fm2pec.it.

1.6 VISITE GUIDATE

E' prevista la possibilità di visite guidate alla Casa, previo appuntamento con l'assistente sociale che vi accompagnerà illustrandovi la struttura ed i metodi del servizio.

È a disposizione degli interessati la modulistica in uso per la domanda di ospitalità.

L'ufficio è aperto di norma tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 16,30.

2. MODALITA' DI ACCOGLIENZA

La Casa accoglie a tempo indeterminato uomini e donne non autosufficienti totali o malati di Alzheimer, che siano residenti nella Regione Lombardia.

Subordinatamente alla disponibilità di posti potranno essere accolte domande di soggiorno temporaneo, per periodi non inferiori ai trenta giorni.

La Casa dispone di 78 posti letti accreditati, di cui 15 per malati di Alzheimer.

2.1. DOMANDA DI OSPITALITA'

Per il ricovero è necessario presentare alla direzione della Casa la domanda di ospitalità, compilata in tutte le sue parti, costituite da:

- la domanda stessa;
- la scheda socio-sanitaria che deve essere compilata da parte del medico curante;
- l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (ai sensi del D.Leg. 196/03).

E' necessario allegare il Regolamento generale interno della RSA, firmato per accettazione.

Una volta consegnata la documentazione richiesta, l'interessato viene inserito in una lista d'attesa qualora non vi sia disponibilità immediata d'ingresso. La lista di attesa prevede una priorità per i soggetti residenti a Carugate da almeno un anno o per quelli che vi hanno risieduto in passato per almeno tre anni; la data di consegna della domanda è un ulteriore criterio di priorità, subordinato al primo.

2.2. ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

Precedentemente al ricovero, i familiari dell'interessato e/o l'interessato saranno convocati dal Direttore della Casa per un colloquio al fine di concordare le modalità d'inserimento, sottoscrivere il **contratto di ospitalità** e regolare la parte economica. E' previsto un **deposito cauzionale** pari ad una mensilità della retta vigente, che sarà infruttifero di interessi. Esso potrà essere incamerato per eventuali danni causati alla struttura, agli impianti o arredi nonché portato a deconto della retta in caso di ritardato pagamento; viceversa verrà restituito entro 30 giorni dalla dimissione dell'Ospite. E' prevista anche una **fideiussione** verso la Cooperativa Sociale Onlus "Casa dell'Anziano San Camillo", con la quale si garantisca personalmente l'adempimento degli obblighi e/o obbligazioni assunte con il contratto di ospitalità per conto dell'Ospite. In particolare la fideiussione è prestata a garanzia del pagamento della retta che, in caso di inadempimento da parte dell'Ospite e/o Contraente dovrà essere integralmente corrisposta dal fideiussore per un ammontare complessivo non superiore a € 100,00 al giorno per un massimo di 700 giorni, oltre ad interessi e spese.

Il nuovo ospite sarà accolto all'ingresso dall'assistente sociale, che lo presenterà a tutte le figure professionali della Casa, curandone l'inserimento graduale e corretto.

3. RETTE IN VIGORE PER L'ANNO 2017 (delibera CdA del 12/12/2016)

- ❖ **Per ospite: € 72,50 al giorno (IVA compresa).**
- ❖ **Per ospite CARUGATESE (vedi condizioni previste dal Regolamento):
€ 63,00 al giorno (IVA compresa).**

In caso di assenza dell'Ospite (per ricovero ospedaliero o per accordi con la Direzione) per un periodo inferiore o pari a 10 giorni consecutivi, la retta giornaliera sarà addebitata con una riduzione pari al 10%; in caso di

assenza superiore alle 10 giornate consecutive la retta giornaliera sarà addebitata con una riduzione pari al 20%.

La Retta comprende:

- assistenza nell'igiene, nella vestizione e nell'assunzione dei pasti e nella deambulazione;
- servizio alberghiero di ristorazione, di igiene della camera e del bagno personale;
- servizio di animazione;
- fisioterapia ed i servizi offerti dal centro di terapie riabilitative;
- assistenza medica ed infermieristica;
- fornitura di presidi per la gestione dell'incontinenza e di ausili per la deambulazione (questi ultimi attualmente forniti dall'A.S.L. agli utenti invalidi);
- trasporto gratuito presso strutture dell'A.S.L.; in caso di esami o visite specialistiche se richieste dalla Direzione Sanitaria della Casa;
- farmaci, gas medicali e materiale sanitario.
- servizio di lavanderia, stireria e rammendo della biancheria intima
- organizzazione di 3 gite in giornata nel corso dell'anno.

La Retta non comprende:

- quanto non previsto alla voce "le rette comprendono" e:
- il servizio di lavanderia, stireria e rammendo degli indumenti personali, intimo escluso (vedi paragrafo 5.3.).
- il servizio di manicure e pedicure (vedi paragrafo 5.4.).
- il servizio di parrucchiere (vedi paragrafo 5.5.).

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

L'Ufficio economato secondo la normativa vigente provvede annualmente a rilasciare in tempo utile per la dichiarazione dei redditi la specifica "Deduzioni/detractions fiscali per spese di ricovero" ex DGR 21 marzo 1997, n. 26316 per tutti gli ospiti della casa.

4. STRUTTURA

La Casa, aperta nel 1988, rispetta tutti gli standard architettonici stabiliti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento. Si sviluppa su cinque piani, è dotata di ampi spazi comuni e di un parco privo di barriere architettoniche. Nel corso del 2005 si è provveduto ad un ampio rimodernamento con rifacimento ed adeguamento di tutti gli impianti che sono stati conformati ai nuovi standard regionali; con l'occasione sono stati sostituiti tutti gli arredi. Le camere di degenza sono a due letti e dotate di servizi. Fanno parte della Casa:

4.1. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

Offre ospitalità a 63 anziani totalmente non autosufficienti, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante, che non sono in grado di vivere presso il loro domicilio e che richiedono assistenza continua. La Casa offre loro assistenza sanitaria di base, ausili per incontinenti, farmaci, gas medicali e materiale sanitario. Eroga trattamenti riabilitativi, prestazioni di tipo infermieristico, assistenza diretta per lo svolgimento di tutte le attività della vita quotidiana ed il coinvolgimento in attività sociali e ricreative.

4.2. IL NUCLEO ALZHEIMER

Offre ospitalità a 15 persone affette dalla malattia di Alzheimer o patologie classificabili come Demenze, che presentano disturbi cognitivi associati a disturbi del comportamento.

Il Nucleo garantisce ai destinatari le necessarie condizioni di protezione e sicurezza, nonché ritmi di vita e stimoli riabilitativi adeguati alle loro capacità cognitive e funzionali.

4.3. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)

Prevede un'utenza massima di 30 posti. Questo servizio, rivolto ad anziani di ambo i sessi, ad alto rischio di perdita d'autonomia e che presentino una situazione psicofisica involutiva, è finalizzato all'assistenza solo diurna degli ospiti, che vengono coinvolti in varie attività socio-ricreative. Per ogni ulteriore chiarimento si rimanda all'apposita CARTA DEI SERVIZI.

4.4. IL SERVIZIO DI TERAPIE RIABILITATIVE

La Casa è dotata di una palestra ampia ed attrezzata, dove operatori qualificati (terapisti della riabilitazione) si occupano di rieducazione motoria individuale e/o di gruppo a beneficio degli ospiti della R.S.A. e di quelli del C.D.I. Oltre alla rieducazione motoria sono disponibili trattamenti con aerosolterapia, correnti diadinamiche, T.E.N.S., elettrostimolazioni, ionoforesi, ultrasuoni, massoterapia, diatermia (Tecarterapia). Questi trattamenti sono compresi nella retta per gli ospiti mentre sono a pagamento per gli utenti esterni. Gli orari ed il listino dei prezzi sono esposti nei locali della Casa e sul sito www.rsasancamillo.it.

4.5. IL PARCO

La Casa è dotata di un ampio parco con zone di sosta ombreggiate e percorsi a pavimentazione antisdrucciolo, dotati di corrimano, privi di barriere architettoniche, attrezzato ad accogliere persone con problemi motori, visivi e cognitivi.

5. SERVIZI OFFERTI

La Casa accoglie gli ospiti della RSA con lo spirito di offrire loro un elevato confort socio - sanitario-assistenziale. In particolare offre i seguenti servizi:

5.1. SERVIZI ALBERGHIERI

La Casa ha cura di offrire agli ospiti un servizio alberghiero comprendente l'assistenza all'igiene, alla vestizione, ai pasti ed alla deambulazione. Cura inoltre in modo attento il servizio di ristorazione. La Direzione della Casa, in accordo con il Medico Responsabile ed una Dietista, verifica che la qualità, quantità e preparazione dei cibi siano adeguati alle esigenze degli ospiti, che il menù sia vario, consono alla stagione e preveda piatti tipici regionali o locali. Il menù può essere inoltre personalizzato per agevolare la masticazione o la deglutizione.

Familiari o amici dei nostri ospiti che gradiscano fermarsi a pranzo o a cena possono farlo in occasioni particolari e compatibilmente alla disponibilità dei posti, prenotandosi in anticipo al centralino.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione: dalle 8.30 alle 9.30;
- coffee break: durante la mattinata;
- pranzo: dalle 12.00 alle 13.00;
- merenda: nel pomeriggio;
- cena: dalle 18,50 alle 19,50.

In allegato, alla lettera C potrete trovare un esempio di Menù giornaliero con alternative fisse e a richiesta.

5.2. PRESIDI SANITARI E AUSILI

La Casa fornisce gratuitamente agli ospiti farmaci, ausili per la gestione dell'incontinenza, presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito.

Gli ausili per l'aiuto nella deambulazione e per gli spostamenti possono essere forniti dalla Casa o essere ottenuti in comodato dall'A.S.L. di competenza in caso di invalidità dell'ospite. L'Assistente Sociale aiuterà nella gestione di eventuali pratiche per l'ottenimento dei suddetti ausili.

5.3. SERVIZIO LAVANDERIA

Nella Casa è disponibile un servizio di lavanderia della biancheria personale dell'ospite, previa numerazione di tutti gli indumenti, in accordo con l'assistente sociale. Questo servizio è a pagamento e può essere attivato anche solo per brevi periodi. Il prezzo stabilito per ciascun capo è il seguente:

capo	€ (IVA compresa)
abito	3,70
calze	0,20
camicia giorno	2,50
camicia notte	2,50
fazzoletto	0,15
golf	2,50

gonna	3,20
maglione	2,50
pantaloni	3,20
pigiama	2,50
polo	1,60
sottoveste	1,40
tuta	2,50
marcatura corredo	40,00

5.4. MANICURE E PEDICURE

E' attivo, sempre previo accordo con l'assistente sociale, il servizio di manicure e pedicure, in un locale appositamente attrezzato. Questo servizio è a pagamento; le tariffe sono le seguenti:

trattamento	€ (IVA compresa)
pedicure	14,00
manicure	7,00

5.5. PARRUCCHIERA E BARBIERE

E' possibile prenotare presso l'ufficio dell'assistente sociale questo servizio.

La Casa è dotata di un locale per i trattamenti di taglio e acconciatura dei capelli e di taglio della barba.

Questo servizio è a pagamento; le tariffe sono le seguenti:

trattamento	€ (IVA compresa)
taglio e piega	13,00
tintura	18,00
piega	10,00
permanente	18,00
taglio uomini	14,00

5.6. DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE E DESSERT

Nella hall d'ingresso alla Casa sono collocate macchine per la distribuzione di bevande calde e fredde e di spuntini, che sono a disposizione degli ospiti e dei visitatori esterni e che funzionano a moneta.

5.7. CORRISPONDENZA

Gli ospiti possono ricevere all'indirizzo della Casa la loro corrispondenza. L'assistente sociale si occuperà della consegna e provvederà all'inoltro di eventuale posta in uscita.

5.8. IL TELEFONO

Gli ospiti possono, su richiesta, essere dotati di un apparecchio telefonico nella loro camera per ricevere ed effettuare chiamate; le chiamate in uscita vengono inoltrate al centralino e il loro costo è a carico dell'ospite.

5.9. LA TELEVISIONE

I soggiorni dei piani di degenza sono dotati di apparecchi televisivi a disposizione degli ospiti. E' consentito inoltre che gli ospiti abbiano nella loro camera una TV o una radio personale, di piccole dimensioni e possibilmente dotata di cuffie per non disturbare il vicino di camera.

5.10. IL GIORNALE

Tutti i giorni gli ospiti della Casa possono leggere dei quotidiani che sono a loro disposizione presso il centralino. Gli ospiti, a loro cura e spese, possono fare richiesta per abbonamenti a quotidiani o riviste di loro gradimento.

5.11. OGGETTI PERSONALI

La Casa non si assume responsabilità per valori di proprietà degli ospiti che non siano consegnati alla Direzione. Si consiglia agli ospiti di non tenere con sé al momento dell'ingresso né oggetti di particolare valore economico, né grosse somme di denaro. Eventuali ammanchi vanno comunque immediatamente segnalati alla direzione della Casa.

5.12. IL FUMO

Nella Casa è vietato fumare ai sensi di legge.

6. FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELLA CASA

Tutti gli operatori della Casa, a vario titolo e competenza, concorrono al soddisfacimento dei bisogni sanitari, assistenziali, relazionali e socio-culturali dell'ospite. Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica ed Ente di appartenenza.

6.1. IL DIRETTORE

E' la figura di riferimento della Casa per gli ospiti, i loro parenti e tutto il personale. Ha il compito di coordinare tutte le attività in accordo con le direttive espresse dal Consiglio d'Amministrazione.

6.2. IL MEDICO RESPONSABILE

Sulla base degli obiettivi strategici del Consiglio d'Amministrazione e delle direttive regionali, elabora il programma delle attività socio-sanitarie rispettose della dignità degli ospiti e atte al mantenimento degli standard di qualità. Svolge funzione di coordinamento con particolare riferimento agli aspetti igienico-sanitari, alla gestione dei farmaci, degli ausili e dell'assistenza degli ospiti. Promuove l'integrazione e la qualificazione dell'assistenza socio-sanitaria. Mantiene i rapporti con gli Enti esterni (ASL, Aziende Ospedaliere, ecc.) e, quando richiesto, con i familiari degli ospiti, limitatamente a questioni socio-sanitarie.

6.3. L'ASSISTENTE SOCIALE

Aiuta l'ospite ed i suoi familiari collaborando alla risoluzione di problemi o difficoltà preesistenti al ricovero o che insorgono durante la permanenza dell'ospite nella Casa. Inoltre:

- partecipa o promuove incontri per la definizione o ridefinizione di programmi individuali di assistenza all'ospite;
- promuove attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita dell'ospite;
- coordina il servizio di parrucchiere e pedicure;
- fornisce consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative;
- collabora con i servizi sociali del territorio;
- tiene contatti con gli Enti di Formazione professionale, gli Istituti di Scuola Media Superiore per lo svolgimento di tirocini, stage o tesi.

Responsabile del servizio è la Direzione.

6.4. L'ECONOMO

Ha il compito della puntuale gestione delle attività di tipo economico-fiscale della Casa, provvedendo alla riscossione delle rette ed alla relativa fatturazione.

6.5. L'EQUIPE SOCIO-SANITARIA-ASSISTENZIALE

Questa equipe è costituita dal medico responsabile e dai suoi collaboratori medici, dal caposala e dagli

infermieri professionali, dagli ausiliari socio-assistenziali (ASA), dagli operatori socio sanitari (OSS), dai terapisti della riabilitazione, dagli animatori e dall'assistente sociale. Tutte queste figure lavorano in modo integrato:

- elaborano progetti;
- predispongono piani assistenziali individuali (PAI);
- si riuniscono periodicamente per verificare i risultati ottenuti o rivalutare gli obiettivi in vista del potenziamento o del mantenimento delle capacità psicofisiche residue di ciascun ospite.

L'assistenza medica è garantita 24 ore al giorno, o attraverso la presenza diretta del medico in Casa oppure attraverso la sua reperibilità. Responsabile del servizio è il medico responsabile.

6.5.1. Gli infermieri professionali

Gli infermieri professionali sono coordinati dal caposala e provvedono al monitoraggio degli ospiti della Casa, segnalando ai medici qualsiasi loro problema sanitario. Provvedono alla rilevazione dei parametri vitali degli ospiti stessi, somministrano loro le terapie prescritte e provvedono ad eventuali medicazioni.

6.5.2. ASA e OSS

Gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) e Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA) forniscono all'ospite tutta l'assistenza necessaria al compimento delle attività di base della vita quotidiana: igiene e vestizione; uso del wc o gestione degli ausili per l'incontinenza; assunzione dei pasti; altre attività di base della vita quotidiana; deambulazione o aiuto all'uso di ausili per la deambulazione. Curano inoltre l'aspetto relazionale operatore/ospite, attentamente considerato dalla Casa. Responsabili della qualità del servizio sono le coordinatrici. Gli OSS inoltre possono, secondo le indicazioni regionali, coadiuvare gli infermieri nel rilevare i parametri vitali dei pazienti e nel somministrare la terapia orale.

6.5.3. Il servizio di riabilitazione

Il servizio di riabilitazione si avvale di figure professionali (terapisti della riabilitazione) che operano nella Casa promovendo una riattivazione dell'ospite a livello motorio, funzionale e cognitivo attraverso trattamenti individuali o attività di gruppo che ne mantengano o potenzino le capacità residue. Responsabile del servizio è il Medico Responsabile.

6.5.4. Il servizio di animazione

Il servizio di animazione si integra con le attività assistenziali e sanitarie per:

- valorizzare l'ospite nella sua globalità;
- mantenere o riattivare nell'ospite l'interesse alla partecipazione attiva alla vita sociale;
- favorire i rapporti con il territorio impedendone l'emarginazione e l'isolamento.

La programmazione delle attività è pubblicata periodicamente mediante locandina affissa nei locali della Casa e sul sito internet www.rasancamillo.it

6.6. I VOLONTARI

I Volontari dell'Unione Samaritana (Associazione Onlus iscritta all'apposito registro istituito dalla Regione Lombardia) sono fin dall'inizio presenti nella Casa e fanno pienamente parte della sua vita. Collaborano con il personale della Casa nel promuovere ed organizzare attività qualificate di socializzazione, animazione e sostegno morale, operando in modo continuativo, disinteressato e discreto.

6.7. ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA

La Casa garantisce la libera espressione di ogni credo religioso. Per i cattolici i sacerdoti della parrocchia di S. Andrea Apostolo di Carugate curano il servizio religioso garantendo ai nostri ospiti la necessaria assistenza spirituale. Le Sante Messe vengono celebrate di norma nelle mattine di giovedì e domenica nella Cappella della Casa.

7. QUOTIDIANITA'

7.1. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLA CASA

Tenuto conto delle abitudini dell'ospite, e considerato giornalmente il suo stato di salute e le sue preferenze, il personale della Casa propone la seguente giornata-tipo:

- Dalle ore 7,00: sveglia;
- Dalle ore 7,00 alle 8,30: igiene personale e vestizione;
- Dalle 8,30 alle 9,30: colazione;
- Nella mattinata: assunzione della terapia, medicazioni e visite mediche (se programmate o necessarie); terapia fisica programmata, di gruppo o individuale; colloquio con i volontari;
- Dalle ore 9,30 alle 10,30: attività individuale o di gruppo comprendente la lettura del quotidiano e lo stimolo alla discussione;
- Alle ore 10,30: pausa caffè;
- Dalle ore 10,30 alle 11,30: attività occupazionali individuali o di gruppo come da programmazione settimanale del servizio di animazione;
- Dalle ore 12,00 alle ore 13,00: pranzo;
- Riposo pomeridiano dalle 13,00 alle 15,00;
- Merenda dopo le ore 15,30;
- Nel pomeriggio: attività di animazione varie secondo il programma; socializzazione con i volontari e recita del rosario;
- Trasferimento in sala ristorante dopo le ore 18,30;
- Cena alle ore 18,50;
- Riposo notturno dopo la cena.

7.2. VISITE

I nostri ospiti possono essere visitati da parenti, amici e/o conoscenti liberamente nelle ore diurne (dalle 8,00 alle 20,00), tenuto conto del rispetto della loro e dell'altrui privacy; ma possono ricevere visite anche dopo le ore 20,00 e prima delle ore 8,00 concordandole preventivamente con la Direzione.

7.3. USCITE DALLA STRUTTURA

Gli ospiti della Casa possono uscire dalla Residenza concordando le uscite con i responsabili di reparto e con l'infermiere professionale di turno sia per periodi brevi (senza pernottamento esterno), sia per periodi più lunghi (fine settimana, festività natalizie, pasquali o estive). Il centralinista si occuperà dell'apposita richiesta di autorizzazione all'uscita e comunicherà l'avvenuto rientro dell'ospite all'infermiere in turno. In caso di ricovero ospedaliero o di visite di controllo specialistiche richieste dai medici della Casa e da effettuarsi presso presidi pubblici dell'A.S.L. di nostra competenza, la struttura provvede direttamente al trasporto dell'ospite, ma ai familiari viene richiesta la presenza per l'accompagnamento.

7.4. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

E' facoltà del contraente e/o dell'Ospite di recedere in qualsiasi momento dal rapporto e risolvere il contratto dando un preavviso scritto di almeno 15 giorni alla Direzione della Casa a mezzo raccomandata R.R., pagando la relativa retta. Nel caso in cui l'Ospite intenda lasciare temporaneamente la Casa mantenendo però la disponibilità del posto è tenuto a chiedere il benestare alla Direzione con preavviso di 15 giorni.

La Casa si riserva espressamente il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con un preavviso di 30 giorni consecutivi, provvedendo se necessario alla dimissione dell'Ospite con l'attivazione delle procedure di dimissioni assistite presso i competenti uffici del Comune e dell'ASL. La Casa si riserva di allontanare in via d'urgenza l'Ospite per le cause previste dal Regolamento interno della Casa.

Al momento delle dimissioni dell'ospite i parenti sono tenuti al pagamento di quanto ancora in sospeso. La documentazione sanitaria dell'ospite è visionabile e fotocopiabile a seguito di richiesta scritta dell'ospite stesso o del suo tutore o di uno dei suoi familiari autorizzati. Agli ospiti viene compilata dal medico responsabile della Casa una certificazione che ne attesta le condizioni fisiche e la terapia in atto al momento delle dimissioni.

8. VARIE

8.1. SCHEDA DI RILEVAZIONE GRADIMENTO

Nell'allegato 2 a questa Carta dei Servizi si trova anche un esempio di SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO. Il questionario è proposto una volta all'anno a ospiti, familiari e operatori nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità dei nostri servizi. Dopo la restituzione dei questionari compilati, la direzione elaborerà i dati e renderà pubblici i risultati e le eventuali azioni correttive del caso.

8.2. SEGNALAZIONI/RECLAMI

La direzione riceve le segnalazioni o i reclami presentati dagli ospiti o dai loro familiari attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato disponibile al centralino (MODULO RECLAMI - Allegato 3);
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla direzione (a mano, a mezzo posta, fax o e-mail);
- osservazioni orali raccolte dalla direzione stessa (anche a mezzo telefonico) ma poi sottoscritte dal reclamante).

Il Direttore si impegna a darne tempestiva risposta dopo aver invitato il responsabile del servizio oggetto di reclamo ad adottare le misure ed i provvedimenti necessari (se di agevole soluzione). Oppure si impegna a verificare il disservizio segnalato, analizzarne le cause (anche in équipe), proporre le eventuali azioni correttive, monitorarne l'attuazione e notificarne all'utente (o suo familiare) l'efficacia. Il tutto entro i tempi che il caso richiede e comunque entro 60 giorni consecutivi.

8.3. EMERGENZE - NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella Casa è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo il pericolo a cui possono andare incontro gli ospiti della Casa a seguito di eventi calamitosi (incendi, terremoti, allagamenti...);
- portare soccorso agli ospiti che risultino comunque colpiti;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

8.4. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

La Casa nel 2013 ha approvato il Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi, disponibile presso la Casa e sul sito internet www.rsasancamillo.it.

8.5. TUTELA DELLA PRIVACY E CODICE ETICO

Tutte le figure professionali operanti nella Casa sono tenute a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute, economiche e familiari dell'ospite. Il consenso dell'ospite al trattamento dei suoi dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Casa, viene garantito in base a quanto sottoscritto all'atto della consegna della domanda di ospitalità e della stipula del contratto di ingresso.

Dall'anno 2013 la Casa si è dotata del Codice etico, del Modello organizzato e dell'Organismo di Vigilanza, come previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231.

9. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(dal DGR 7435 del 14.12.2001, allegato D)

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

- il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'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 di età particolare perché si estende in tutto l'arco della vita.

- il principio "di solidarietà", enunciato dall'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione dei cittadini al buon funzionamento della società e della realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- il principio "di salute", enunciato dall'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri.

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

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che 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 della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento formale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambiente sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

10. ALLEGATI

1. ESEMPIO DI MENU' GIORNALIERO
2. QUESTIONARI DI GRADIMENTO
3. MODULO RECLAMI

Allegato 1: ESEMPIO DI MENU' GIORNALIERO^ ***(CON LE ALTERNATIVE FISSE E A RICHIESTA)***

Menù invernale (I settimana)

^ L'alternanza del menu è settimanale e stagionale.

	<u>PRANZO</u>	<u>CENA</u>
<i>LUNEDI</i>	Pasta al pomodoro Scaloppina di tacchino Cavolfiori*	Minestra di farro Involtini di prosciutto e formaggio Carote*
<i>MARTEDI</i>	Risotto alla trevisana Platessa* al limone Patate	Minestrone di verdura con pasta Torta Pasqualina Coste*
<i>MERCOLEDI</i>	Spezzatino di manzo con polenta	Crema di carote Frittata al formaggio Fagiolini*
<i>GIOVEDI</i>	Pasta all'amatriciana Petti di pollo al limone Piselli* Dessert	Passato di verdura con crostini Pizza margherita Broccoli*
<i>VENERDI</i>	Pasta al tonno Palombo* gratinato Spinaci*	Minestra di riso Formaggi misti Tris di verdura*
<i>SABATO</i>	Pasta al ragù Frittata alle verdure Finocchi*	Crema di legumi Pollo lesso Catalogna
<i>DOMENICA</i>	Gnocchi al gorgonzola Arrostò di vitello Patate	Tortellini in brodo Affettati misti Coste*

* prodotto congelato o surgelato all'origine

ALTERNATIVE

FISSE

PRIMI:

Pasta in bianco
Riso in bianco
Pastina
Semolino

SECONDI:

Carne trita
Prosciutto cotto
Formaggi
Tonno

CONTORNI:

Purè
Verdure frullate
Insalata

FRUTTA

Frullato
Frutta cotta
Yogurt

A RICHIESTA[§]

PRIMI:

Pasta al pomodoro
Riso al pomodoro
Capelli d'angelo

SECONDI:

Pollo lesso
Manzo lesso
Uova in vari modi
Altri affettati

CONTORNI:

Patate lesse
Verdure crude

FRUTTA

Budino

§Le alternative a richiesta saranno a disposizione se ordinate con congruo anticipo.

Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI PER GLI OSPITI della Casa – Anno 2017

ACCESSO ALLA CASA

(Si prega di rispondere alle domande n. 1 e 2 **solo se** il **ricovero** è avvenuto nel **2017**).

1. Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione della Casa (orari dei pasti, tipi di attività proposte, servizi aggiuntivi quali parrucchiere, pedicure, lavanderia)?

Si No

Se "no", è stato informato successivamente?

Si No

2. Al momento del ricovero le sono stati indicati gli operatori ai quali potrà rivolgersi per i vari servizi in caso di necessità?

Si No

è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei vari locali della Casa?

Si No

OSPITALITA' DEL CENTRO

3. Come valuta

- gli ambienti (camere, letti, corridoi, spazi comuni, giardino...)

OTTIMI	BUONI	SUFFICIENTI	SCADENTI	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- i servizi igienici (pulizia, spazio a disposizione...)

OTTIMI	BUONI	SUFFICIENTI	SCADENTI	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- servizi vari (lavanderia, parrucchiere, podologia...se ne fa uso)

OTTIMI	BUONI	SUFFICIENTI	SCADENTI	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- il cibo (qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei pasti...)

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

4. Il personale l'ascolta, le dà informazioni e spiegazioni, quando richieste?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Il personale risponde in modo soddisfacente alle sue richieste d'intervento?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E in particolare, trova che i servizi sotto elencati siano adeguati ai Suoi bisogni?

(Si prega di indicare con una X le caselle corrispondenti)

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO
amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
infermieristico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
assistenziale (ASA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di terapia riabilitativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di pulizie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di cucina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di volontariato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di lavanderia-guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di accoglienza-centralino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
di manutenzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. E' soddisfatto delle attività ricreative che vengono organizzate?

OTTIME BUONE SUFFICIENTI SCADENTI NON SO

Indichi due attività ricreative che le piacciono in modo particolare:

7. Ha avuto problemi con gli ospiti che hanno diviso con lei la camera?

Si No

8. Il personale è intervenuto per risolvere questi problemi?

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCADENTE NON SO

9. Pensa che le cose di sua proprietà siano trattate con rispetto?

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCADENTE NON SO

10. Pensa che ci sia rispetto delle notizie riguardanti la sua salute o la sua storia familiare?

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCADENTE NON SO

Grazie per la collaborazione, terremo conto delle suo giudizio per migliorare sempre più la qualità dei nostri servizi.

Allegato 3: MODULO RECLAMI

data _____

Ricevuto a mezzo: telefono di persona
 fax/e-mail altro

Utente/familiare:

indirizzo: telefono:

SEZIONE 1. ORIGINE E DESCRIZIONE DEL RECLAMO

firma utente/familiare

firma responsabile della Casa

SEZIONE 2. ANALISI DEL RECLAMO ED AZIONI CORRETTIVE

Possibili cause: _____

Responsabile/i: _____

Azione/i correttiva/e: _____

SEZIONE 3. VERIFICA DI ATTUAZIONE ED EFFICACIA

attuazione: positiva negativa data: _____ firma: _____

efficacia: positiva negativa data: _____ firma: _____

NOTIFICATA ALL'UTENTE/FAMILIARE IN DATA _____

A MEZZO _____