

“R.S.A. M.re C.Salvaderi”

DL SERVIZI s.c.s.ETS

Rev 12 –Ed. del 05-2022

Carta dei Servizi



Indirizzo:

Via Dossino 33 – Meleti (LO)

DL

SERVIZI

Cooperativa Sociale

Soc.Coop. ETS Sede Legale : Via Dossino n.33 MELETI (LO) – C.F. e P.IVA 05252550966

**Unità Locale: R.S.A. Mons Salvaderi -Via Dossino, 33 – 26843 Meleti (LO)
Tel 0377-702007 - 0377- 702782**

Data di emissione: Maggio 2022 rev.12 ed 0

Carta dei Servizi

1. PREMESSA	4
2. INFORMAZIONI SULLA RESIDENZA	6
3. TIPOLOGIA RETTE	7
4. TIPOLOGIA DELLE STANZE	7
5. ORARI DI VISITA	8
6. SERVIZIO PASTI	8
7. GIORNATA TIPO	8
8. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	9
8.1. ORARI SEGRETERIA	9
8.2. VISITE GUIDATE	9
8.3. DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO	9
8.4. L' INGRESSO	10
8.5. CODICE ETICO	11
8.6. DIMISSIONE E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA	11
8.7. EFFETTI PERSONALI	11
8.8. NORME SULLA SICUREZZA	11
8.9. RISPETTO NORMATIVA HACCP	12
9. I NOSTRI SERVIZI	12
9.1. ASSISTENZA ALL'OSPITE	13
9.1.1. Assistenza medica	13
9.1.2. Assistenza infermieristica	13
9.1.3. Assistenza fisioterapica e riabilitativa	14
9.1.4. Assistenza psicologica	14
9.1.5. Assistenza alla persona	15
9.1.6. Attività di animazione	15
9.2. SERVIZI ACCESSORI	16
9.2.1. Assistenza religiosa	16
9.2.2. Servizio lavanderia	16
9.2.3. Quotidiani, riviste e telefono	16
10. INDICATORI DI QUALITA'	16
10.1. QUALITÀ TECNICA	16

Carta dei Servizi

10.2. QUALITÀ DEI RAPPORTI INTERPERSONALI E DELL’UMANIZZAZIONE	17
10.3. QUALITÀ DEL COMFORT	17
10.4. QUALITÀ MANAGERIALE	17
10.5. PROFESSIONALITA’ DEL PERSONALE	17
10.6. RISTORAZIONE	18
10.7. DIETE SPECIALI	30
10.8. IGIENE E PULIZIA	30
10.9. RIABILITAZIONE	30
11. TUTELA DELL’OSPITE – Customer satisfaction	31
11.1. GLI STRUMENTI	31
<i>11.1.1. Gusti alimentari e soddisfazione del cliente /utente /ospite ;</i>	31
<i>11.1.2. Identificazione del personale</i>	31
<i>11.1.3. Rigore nella cura e nella terapia</i>	31
<i>11.1.4. Rispetto della privacy</i>	32
11.2. RECLAMI	32
<i>11.2.1. Gestione del reclamo</i>	32
11.2.2. Breve regolamento dei reclami	32
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	33

Allegati :

- 1) Modulo di richiesta ricovero in RSA;
- 2) Listino Rette

Carta dei Servizi

1. PREMESSA

La Cooperativa DL SERVIZI Società Cooperativa Sociale ETS, nata nel 2006 è iscritta alla Camera di Commercio di Lodi dal 13/04/2006 con il n° di Repertorio 1459153 e all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sezione A

Opera nel settore della gestione delle Residenze Socio Assistenziali e Socio Sanitarie per anziani. La Cooperativa si prefigge lo scopo di rispettare,

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA nella quale si specifica che la persona ha diritto (allegata alla presente) :

- ⇔ di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- ⇔ di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- ⇔ 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 conservare la libertà di dove vivere;
- ⇔ di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- ⇔ di vivere con chi desidera e di avere una vita di relazione;
- ⇔ di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- ⇔ di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- ⇔ e di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

All’interno dell’organismo sociale sono presenti le seguenti cariche:

- **Presidenza;**
- **Consiglio di Amministrazione;**
- **Collegio dei Revisori.**

Nell’organico dei soci – lavoratori sono presenti le seguenti professionalità:

- ☞ **Responsabile Settore socio – assistenziale**
- ☞ **Direttore di struttura**
- ☞ **Coordinatore di struttura**
- ☞ **Responsabile infermieristico**
- ☞ **Responsabile del Personale**
- ☞ **Responsabile dell’Ufficio Qualità**
- ☞ **Responsabile Sicurezza Prevenzione Protezione (RSPP dlgs 81/08)**
- ☞ **Responsabile HACCP**
- ☞ **Responsabile settore alberghiero**
- ☞ **Responsabile attività progettuali e marketing sociale**
- ☞ **Impiegati Amministrativi**
- ☞ **Infermieri Professionali**
- ☞ **Terapisti della Riabilitazioni**
- ☞ **ASA-OSS**
- ☞ **Educatori Professionali**

Carta dei Servizi

- ☞ *Animatori*
- ☞ *Personale Ausiliario*
- ☞ *Cuochi*
- ☞ *Addetti cucina*
- ☞ *Manutentori*

La caratteristica principale del modello organizzativo della DL SERVIZI è la reciprocità e lo scambio diretto di informazioni e conoscenze ai singoli cantieri operativi e tra gli stessi e la Direzione Centrale, nonché l'attenzione continua al lavoro di gruppo, culminante nella stesura per gli Ospiti del FaSaS composto da documenti cartacei, corrisponde ai requisiti previsti dalle normative vigenti , con particolare riferimento all'inclusione di tutte le sezioni previste dalla DGR 2569/2014:

- sezioni anamnestiche compilate dai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- sezione relativa all'analisi e alla valutazione della situazione del singolo utente, e dovrà contenere:
 - a)l'indicazione degli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione);
 - b)le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato, coinvolgendo le seguenti aree: medica, psicologica, sociale,infermieristica,riabilitativa,educativo-animativa ;
- sezione relativa al percorso dell'utente (progettazione, pianificazione e attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e delle procedure adottati nelle diverse aree interessate), attestando l'esistenza, la compilazione nei termini previsti (30 gg.), la corretta gestione e l'avvenuta informazione e condivisione con l'assistito, con il familiare o il caregiver di:
 - a)progetto individuale (PI) rivalutazione ogni qualvolta di renda necessario e comunque con una periodicità non superiore ai sei mesi;
 - b)piano assistenziale individuale (PAI);
 - c)diario;
 - d)fogli unici di terapia farmacologica qualora necessaria;
- sezione della modulistica relativa alla tutela della privacy; al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti; alla tutela giuridica della persona, se attivata.

Carta dei Servizi

2. INFORMAZIONI SULLA RESIDENZA

Il Presidio è Autorizzato al Funzionamento in via definitiva per n° 77 posti letto, con Determina REGCU n. 289/2004 così suddivisi :

- Tre nuclei assistenziali da 20 ed uno da 17 posti letto per un totale complessivo di n° 77 posti letto R.S.A. dei quali 77 accreditati con Dgr N° 10458 del 09-11-2009 e Dgr IX/331 del 28/07/2010 e contrattualizzati dal 17/08/2010 con ASL Provincia di Lodi ;**

La Residenza rappresenta un nuovo modello di ospitalità a favore della terza e quarta età e garantisce un ambiente moderno situato in un territorio ricco di storia e di tradizioni. La Struttura è un presidio attrezzato per l'ospitalità di anziani non - autosufficienti ed è modulata per garantire soluzioni abitative differenziate a seconda delle specifiche esigenze degli Ospiti.

Il presidio nasce da un'impresa sviluppata con il comune di Meleti e un gruppo di soggetti privati, con l'obiettivo di offrire una risorsa ulteriore in un ambito territoriale al confine con tre diverse province (Milano, Piacenza e Cremona).

Carta dei Servizi

3. TIPOLOGIA RETTE

La retta applicata è unica per tutti gli ospiti, solo per la camera singola è applicata una maggiorazione del 10% .

La stipula del contratto di soggiorno fra la Residenza M.re Salvaderi e l’utente avviene attraverso la presa visione e sottoscrizione del contratto d’ingresso, del listino delle rette applicate, con i costi accessori, il tutto allegato alla presente.

Restano al di fuori dalla retta solo ed esclusivamente le seguenti spese:

- ⇔ Costo telefonate personali;
- ⇔ Fornitura di apparecchio televisivo in camera;
- ⇔ visite specialistiche su esplicita richiesta non effettuate nell’ambito del SSN;
- ⇔ Servizio di trasporto per visite ed esami di controllo effettuate all’esterno del presidio;
- ⇔ Servizio Coiffeur e Podologo;

Agli ospiti che ne faranno espressa richiesta sarà inoltre rilasciata la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

4. TIPOLOGIA DELLE STANZE

I posti letto all’interno della struttura sono:

 **n. 77 posti letto R.S.A.**

All’interno della Residenza per anziani le stanze sono state così impostate:

- Ⓢ stanze a due letti dotate di bagno attrezzato;
- Ⓢ 1 camera singola per ogni nucleo con bagno attrezzato;
- Ⓢ ogni letto è dotato di pulsante chiamata;
- Ⓢ le camere sono attrezzate di impianto ossigeno;
- Ⓢ impianto di climatizzazione nelle zone comuni.

In ogni stanza vi è la possibilità di poter usufruire di apparecchio telefonico e TV su richiesta e a pagamento.

Carta dei Servizi

5. ORARI DI VISITA

dalle ore 08.00 alle ore 20.00

TUTTI I GIORNI

In caso di esigenze differenti si è pregati di voler contattare il Responsabile di struttura in servizio. Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 gli ingressi saranno regolati tramite preavviso al personale della struttura.

Si pregano i gentili visitatori di non soggiornare nelle sale da pranzo solo ed esclusivamente durante la distribuzione del vitto e di non soggiornare nelle camere durante i giri medici o eventuali operazioni di lavoro del personale (es. igiene personale, esecuzione di medicazioni, bagni docce, ecc.)

6. SERVIZIO PASTI

I pasti sono serviti nel salone da pranzo, salvo esigenze particolari, con i seguenti orari indicativi :

<i>Colazione</i>	<i>dalle ore 8.30 alle ore 9.00</i>
<i>Pranzo</i>	<i>dalle ore 12.00 alle ore 13.00</i>
<i>Merenda</i>	<i>dalle ore 15.30 alle ore 16.00</i>
<i>Cena</i>	<i>dalle ore 18.30 alle ore 19.30</i>









Il menù può variare a seconda delle diverse esigenze dietologiche e diabetologiche, nel più rigoroso rispetto delle norme igieniche e del manuale di sicurezza alimentare .

I parenti possono usufruire del servizio di ristorazione previa prenotazione.

I parenti non possono soffermarsi nelle sale da pranzo durante la distribuzione dei pasti.

La cucina è interna.

7. GIORNATA TIPO

-  *alzata del mattino (sveglia e igiene personale);*
-  *ristorazione (colazione);*
-  *attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione;*
-  *ristorazione (pranzo);*
-  *riposo pomeridiano;*
-  *attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione;*
-  *ristorazione (cena);*
-  *attività socio-sanitarie notturne.*

Carta dei Servizi

8. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

8.1. ORARI SEGRETERIA

dalle ore 08.30 alle ore 12.30
dalle ore 13.30 alle ore 17.30

} dal Lunedì al Venerdì

Orario Portineria

dalle ore 07.00 alle ore 14.00
dalle ore 14.00 alle ore 21.00

} dal Lunedì alla Domenica

La RSA è situata nel comune di Meleti al 33 (LO), in auto è raggiungibile dai Maggiori capoluoghi (MILANO, LODI e Cremona) attraverso l'utilizzo dell'autostrada A A1 uscita Casalpuusterlengo oppure Piacenza Nord continuando in direzione Cremona percorrendo la strada provinciale In treno la stazione ferroviaria di riferimento è sita a Km 13 nel comune di Codogno (LO) da dove è attivo un servizio di trasporto con mezzi pubblici di cui si allega copia degli orari in uso

8.2. VISITE GUIDATE

Per gli Utenti interessati e/o per i loro famigliari che ne facciano richiesta, esiste la possibilità di visitare la struttura; la Responsabile incaricata di accompagnare gli ospiti e rispondere alle domande relative al funzionamento della struttura è il coordinatore della struttura o, in sua assenza, un Coordinatore di nucleo dalla stessa individuata.

8.3. DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

- ☞ Documento d'Identità.
- ☞ Libretto sanitario.
- ☞ Codice Fiscale.
- ☞ certificato di Residenza.
- ☞ Certificato storico di famiglia
- ☞ Certificazione Medica sullo stato di salute del richiedente.
- ☞ Scheda valutazione clinico funzionale di pre – ingresso
- ☞ Dichiarazione ISEE;
- ☞ Certificato Medico Assenza malattie Infettive;
- ☞ Ogni documento utile per l'ospite (esenzione ticket, verbale di accertamento dell'invalidità,...).

La domanda d'ammissione al soggiorno deve contenere le generalità, l'indirizzo e la firma del richiedente o del suo tutore/amministratore di sostegno e deve essere corredata dai documenti sopraccitati.

Carta dei Servizi

8.4. L' INGRESSO

COME PRESENTARE RICHIESTA DI INSERIMENTO NELLE RESIDENZE SANITARIO ASSISTENZIALI (RSA – CASE DI RIPOSO) ACCREDITATE DELL'ASL DI LODI

Per chiedere il ricovero in RSA è necessario presentare apposita domanda che può essere ritirata presso gli uffici amministrativi della nostra struttura oppure stampata dal sito ATS .

Il modulo di richiesta di inserimento deve essere presentato direttamente dal cittadino in una qualsiasi delle 16 RSA accreditate. Con un unico modulo si può chiedere l'inserimento nelle liste di attesa di più strutture prescelte. I cittadini che necessitano di orientamento o di comprendere quale servizio sociosanitario possa rispondere più appropriatamente al loro bisogno, possono rivolgersi, per un colloquio preliminare, all'Ufficio Accoglienza, Ascolto, Accompagnamento dell'ATS di Lodi. Si tratta di uno spazio gratuito dove personale qualificato accoglie ed ascolta in modo attento il problema, affianca la persona nella lettura del bisogno e l'accompagna nell'individuazione di possibili risposte personalizzate, anche alternative all'inserimento in Casa di Riposo.

Presso l'Ufficio Accoglienza è reperibile la modulistica.

Le richieste presentate per l'inserimento nella R.S.A. Mons Salvaderi vengono valutate tenendo in considerazione i criteri della temporalità, della instabilità clinica e della fragilità sociale.

Legge privacy

Al momento del ricovero è consegnato all'ospite /e ad un familiare un modulo di consenso al trattamento dei dati personali, in conformità alle vigenti disposizioni di legge in materia.

Ai sensi della Legge 241 del 1990 art.22 e della legge regionale n.1 del 2012 art.15 si è previsto per gli aventi diritto l'accesso agli atti amministrativi previa compilazione del modulo di richiesta.

Carta dei Servizi

8.5. CODICE ETICO

La R.S.A. Mons Salvaderi dal 31/12/2012 si è dotata del Codice Etico e di Condotta ai sensi del D.Lgs.231/2001 che è l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi i membri del CDA, la Direzione, i dipendenti e i collaboratori, i fornitori, i volontari, i parther più in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con la R.S.A. Mons Salvaderi nell'ambito della propria attività lavorativa e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente instaurano relazioni o operano nell'interesse della stessa.

Il codice etico definisce i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana e costituisce una linea guida nei rapporti economici, finanziari, sociali, relazionali, con particolare attenzione alle tematiche di conflitti d'interesse, rapporti con la concorrenza, rapporti con i clienti, con i fornitori, con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali.

Si applica a tutte le attività aziendali poste in essere e costituisce lo strumento di controllo ai fini dell'efficacia del Modello Organizzativo.

Il Codice Etico è a disposizione di tutti i destinatari ed è reperibile in bacheca e presso gli uffici amministrativi ed è data facoltà a tutti coloro che ne necessitano di poter interloquire direttamente con l'organismo di Vigilanza al seguente indirizzo e-mail: odvdonlugani@gmail.com

8.6. DIMISSIONE E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Al momento della dimissione, il medico della struttura rilascia una lettera di dimissione che accompagna l'ospite in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. La cartella è conservata in un apposito archivio.

A norma di legge (D.L. 128/69), copia della cartella clinica può essere consegnata solo su richiesta scritta ed esclusivamente all'interessato o ad altra persona munita di documento di riconoscimento personale e di delega scritta e documento d'identità dell'interessato.

La copia degli atti e dei documenti del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS/Cartella Medica è rilasciata gratuitamente.

8.7. EFFETTI PERSONALI

Si consiglia di portare con se solo gli effetti personali di stretta necessità e gli oggetti da toilette: pigiama, biancheria personale, ciabatte, vestaglia, giacca da camera, un abbigliamento completo, spazzolino da denti.

Vanno inoltre evitati gioielli e oggetti di particolare valore.

La biancheria e gli indumenti personali devono essere numerati con numero assegnato dalla Segreteria.

8.8. NORME SULLA SICUREZZA

La Residenza per Anziani risulta a norma per quanto riguarda le leggi sulla sicurezza e sugli incendi. La struttura è dotata di porte antipánico. Tutti i corridoi sono dotati di corrimano, impianto antincendio, il personale operante presso la RSA ha frequentato e sostenuto tutti i corsi inerenti al primo soccorso e lotta antincendio.

Non sono presenti barriere architettoniche.










Carta dei Servizi

8.9. RISPETTO NORMATIVA HACCP






All'interno dell'R.S.A. grande importanza viene data alla ristorazione con particolare rispetto delle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point System) in materia di sicurezza alimentare, sistema per l'analisi dei rischi e il controllo dei punti critici degli alimenti. Tale sistema consente un preventivo controllo finalizzato a garantire la sicurezza di ogni fase della produzione alimentare, basato sull'identificazione dei rischi (biologici, chimici o fisici che influenzano negativamente la sicurezza del prodotto) e punti critici del processo produttivo che permettono di tenere sotto controllo tali rischi.

9. I NOSTRI SERVIZI

Compresi nella Retta

-  *Assistenza medica ed infermieristica.*
-  *Fisioterapia e riabilitazione .*
-  *Animazione e hobbistica.*
-  *Assistenza religiosa e spirituale.*
-  *Ristorazione e Bevande incluse*
-  *Servizio farmaceutico*
-  *Servizio lavanderia e stireria.*
-  *Supporto relazionale, sostegno emotivo, attività di gruppo.*
-  *Disbrigo pratiche burocratiche*

Esclusi dalla Retta

-  *visite specialistiche su esplicita richiesta non effettuate nell'ambito del SSN ;*
-  *fornitura di apparecchio televisivo in camera;*
-  *costo delle telefonate personali;*
-  *Servizio di trasporto con ambulanza per visite ed esami di controllo;*
-  *Servizio Coiffeur e Podologo;*

Carta dei Servizi

9.1. ASSISTENZA ALL’OSPITE

Il Direttore Sanitario attesta l’esistenza del fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSaS) quale insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all’ospite e dichiara che il FaSaS, composto da documenti cartacei, corrisponde ai requisiti previsti dalle normative vigenti , con particolare riferimento all’inclusione di tutte le sezioni previste dalla DGR 2569/2014 espletate come di seguito dettagliate.

9.1.1. Assistenza medica

La RSA M.Re C. Salvaderi dispone del medico di struttura che assicura n° 13 ore settimanali, effettua visite di MMG d’ingresso, nonché controlli periodici programmati, oltre alle necessità non prevedibili, ovvero al cambiamento dello stato di salute degli ospiti .

Il coordinatore di struttura, il personale medico ed infermieristico avranno cura, qualora si presentasse la necessità di visite mediche specialistiche, di assicurarne il trasporto presso la più vicina sede medica idonea in accordo con il medico e con ospite o di chi ne fa le veci Il servizio medico è garantito da un direttore sanitario- coordinatore medico e medici (Fisiatra – Medico di Base).

Prima dell’ingresso l’ospite viene valutato mediante la scheda di valutazione clinico-funzionale sanitaria compilata dal medico curante o dal responsabile sanitario dell’istituto dimissionario.

È prevista l’assistenza per pratiche circa il riconoscimento di invalidità e fornitura di protesi ed ausili.

I medici sono a disposizione dei familiari il lunedì e il mercoledì dalle 15.00 alle 16.00 su appuntamento.

Partecipa alla predisposizione e attuazione del PAI e PI.

9.1.2. Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico è garantito dagli Infermieri Professionali presenti in struttura e tiene conto degli standard di riferimento regionali e delle diverse esigenze assistenziali previste a seconda delle varie tipologie di utenti.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio svolge le seguenti attività:

- assistenza infermieristica;
- somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta;
- prelievi per esami ematici, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogramma, sostituzione cateteri vescicali, medicazioni, igiene personale e alimentazione ad ospiti in particolari condizioni;
- gestione della documentazione infermieristica, cartella, protocolli assistenziali, piani di lavoro che vengono rivalutati periodicamente;
- coordinamento del personale A.S.A/ O.S.S.;
- programmazione e verifica ambientale;
- controllo e tenuta dei farmaci per utilizzo settimanale;
- educazione sanitaria nei confronti dell’ospite, dei familiari e del personale A.S.A. / O.S.S.;
- partecipa alle riunioni d’equipe;
- partecipa alla predisposizione e attuazione del PAI/PI ;

Carta dei Servizi

- il gruppo infermieristico è composto da infermieri professionali, iscritti all'albo, presenti sette giorni alla settimana dalle ore 06 del mattino alle ore 22 di sera e nelle ore notturne per le emergenze è garantito l'accesso dalla guardia medica attraverso l'apposita convezione.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni sia per informazioni di pertinenza con il servizio in questione è l'ambulatorio infermieristico.

L'infermiere professionale è responsabile di tutte le cure infermieristiche rivolte agli ospiti, operando sulla base del codice deontologico ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

9.1.3. Assistenza fisioterapica e riabilitativa

Essendo presente all'interno della struttura una palestra, il fisioterapista svolgerà in sede l'attività riabilitativa di cui necessita ogni singolo ospite.

Il servizio di fisioterapia viene coordinato dal Responsabile medico, ed erogato da Terapisti della Riabilitazione, con lo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti dell'RSA, attraverso attività varie, svolte individualmente o in gruppi, sia in palestra che nelle camere ed eventualmente in altri spazi.

All'ingresso ad ogni ospite viene fatta una prima valutazione per rilevarne le capacità motorie, il livello di autonomia e le reali potenzialità di recupero delle funzioni deficitarie.

Viene inoltre valutata la necessità di impiego di ausili per la deambulazione e la funzionalità di quelli eventualmente già in uso.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

L'attività di fisioterapia è svolta da terapisti della riabilitazione coadiuvati da personale ausiliario diretti da un medico fisiatra.

Si espleta dal lunedì al venerdì.

Gli obiettivi sono:

- Mantenere e/o recuperare le capacità dell'ospite attraverso la rieducazione funzionale o neuromotoria.
- Curare e riabilitare traumi articolari, muscolari
- Evitare complicazioni derivanti da prolungati periodi di allettamento.

L'attività si svolge prevalentemente in palestra, mediante utilizzo di adeguate attrezzature: letto di statica, parallela multiterapica, cyclettes. Effettua mediante trattamento individuale o, quando le condizioni generali lo permettono, mediante trattamenti di gruppo .

In caso di ospite allettato con necessità di trattamento fisioterapico, il professionista esegue la propria prestazione direttamente al letto, su indicazione dello specialista.

Giornalmente vengono compilate le cartelle fisioterapiche per la valutazione finale.

Si provvede inoltre alla richiesta all'A.S.L. di competenza di ausili (carrozzine, deambulatori, busti etc.) di cui necessita l'ospite.

9.1.4. Assistenza psicologica

Nei giorni successivi al ricovero ogni nuovo ospite ha un colloquio con lo Psicologo della struttura per giungere ad un inquadramento delle necessità psicoemotive individuali e monitorare l'adattamento. Sono previsti colloqui individuali con il paziente ed incontri con i parenti atti a rilevare anche il grado di soddisfazione dei servizi resi e dell'attesa del cliente/utente/ospite.

Il servizio è attivo un giorno alla settimana in genere il giovedì dalle 10:00 alle 17:00.

Carta dei Servizi

9.1.5. Assistenza alla persona

L’R.S.A. garantisce l’assistenza continua 24 ore su 24 per tutti i giorni dell’anno. Le figure che provvedono all’assistenza dell’Ospite sono l’operatore socio assistenziale:

- che assiste l’ospite nelle sue funzioni quotidiane (lavarsi, mangiare, vestirsi, deambulare, riordino degli effetti personali, ecc.);
- addetto al rifacimento dei letti e al riordino delle unità di degenza;
- l’O.S.S. (Operatore Socio Sanitario) sono operatori qualificati, garantiscono l’assistenza di base a tutti gli ospiti della residenza sanitaria assistenziale e in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali. Curano la corretta mobilitazione degli ospiti costretti a letto, l’igiene dell’ambiente, i cambi della biancheria. Si occupano inoltre dell’igiene personale completa che viene garantita secondo un preciso programma ed effettuata in locali idonei con moderne attrezzature e prodotti adeguati. Nell’ambito della struttura gli operatori socio sanitari ricoprono un ruolo fondamentale, infatti sono gli operatori che rilevano le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti che sono tempestivamente comunicati agli infermieri professionali in servizio. Gli operatori socio sanitari svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli ospiti, se necessari, ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia. Il personale di assistenza, assegnato in numero adeguato, è presente nelle 24 ore in tutti i settori, interagisce continuamente con il personale infermieristico, le animatrici sociali e i terapisti della riabilitazione, per garantire all’ospite un’assistenza adeguata ai suoi vari bisogni. Partecipa ai PAI e PI

9.1.6. Attività di animazione

Per quanto riguarda l’attività di animazione vengono impostati in struttura momenti ludici, intrattenimenti musicali. Il programma viene studiato in base alle esigenze degli ospiti presenti in struttura.

SERVIZI DI ANIMAZIONE SOCIALE

- Il servizio si prefigge lo scopo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell’ospite e si impegna con tutti gli altri operatori per ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva cura l’accoglienza e l’inserimento di ciascun ospite nella struttura.
- Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l’ambiente ed il clima di vita della nella residenza, opera per preservare l’autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte.
- Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, nonché aperture e scambi con altre realtà, offre agli ospiti ed ai loro familiari possibilità di espressione e di collaborazione nell’ambito dell’attività di animazione.

Allo scopo organizza:

- momenti socializzanti quali feste di compleanno, attività ricreative e ludiche, proiezioni di film, opere, operette, lavori teatrali, documentari e conversazioni;
- Conduzione di gruppi di attività occupazionali all’interno dei reparti e negli spazi comuni destinati al tempo libero, laboratori di disegno e pittura, gruppi di lettura, distribuzione di libri e riviste in collaborazione con la Biblioteca comunale, laboratori di attività femminili, artigianali, di bricolage;
- organizzazione di esposizioni di manufatti e creazioni artistiche, partecipazione a concorsi.

Carta dei Servizi

Il servizio funziona dal lunedì al sabato e occasionalmente, in corrispondenza di particolari eventi, anche la domenica.

La programmazione delle attività è comunemente realizzata con scadenze fisse.

9.2. SERVIZI ACCESSORI

9.2.1. Assistenza religiosa

E' garantita la libertà di culto religioso. La Santa Messa viene regolarmente celebrata dal parroco del paese ogni martedì alle ore 10:00. Il parroco è altresì disponibile a colloqui individuali qualora l'Ospite ne faccia richiesta.

9.2.2. Servizio lavanderia

All'interno della struttura, all'interno degli appositi locali lavanderia, vengono lavati e stirati tutti gli indumenti intimi degli ospiti; La gestione della Biancheria piana ed alberghiera è affidata all'esterno della struttura da una ditta specializzata al trattamento e sanificazione .

9.2.3. Quotidiani, riviste e telefono

All'interno della struttura a disposizione degli utenti vengono acquistati dei giornali e delle riviste di tiratura nazionale e locale.

10. INDICATORI DI QUALITA'

10.1. QUALITÀ TECNICA

Riguarda gli aspetti riferiti alla prestazione del servizio in senso stretto (attrezzature, professionalità del personale, piani di Assistenza Individuale, continuità della prestazione, assistenza sanitaria, igiene e prevenzione...).

progetto assistenziale individuale (PAI)

alla fine del periodo di ambientamento ed osservazione dell'ospite, il gruppo di lavoro assistenziale provvede alla impostazione del piano di assistenza individuale.

In esso vengono definite tutte le attività volte al miglioramento dello stato psico-fisico dell'ospite ed all'eventuale recupero delle potenzialità residue.

Per la stesura del Piano si utilizzano scale di valutazione valide a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi durante il periodo di osservazione, che ha durata di circa 20 giorni.

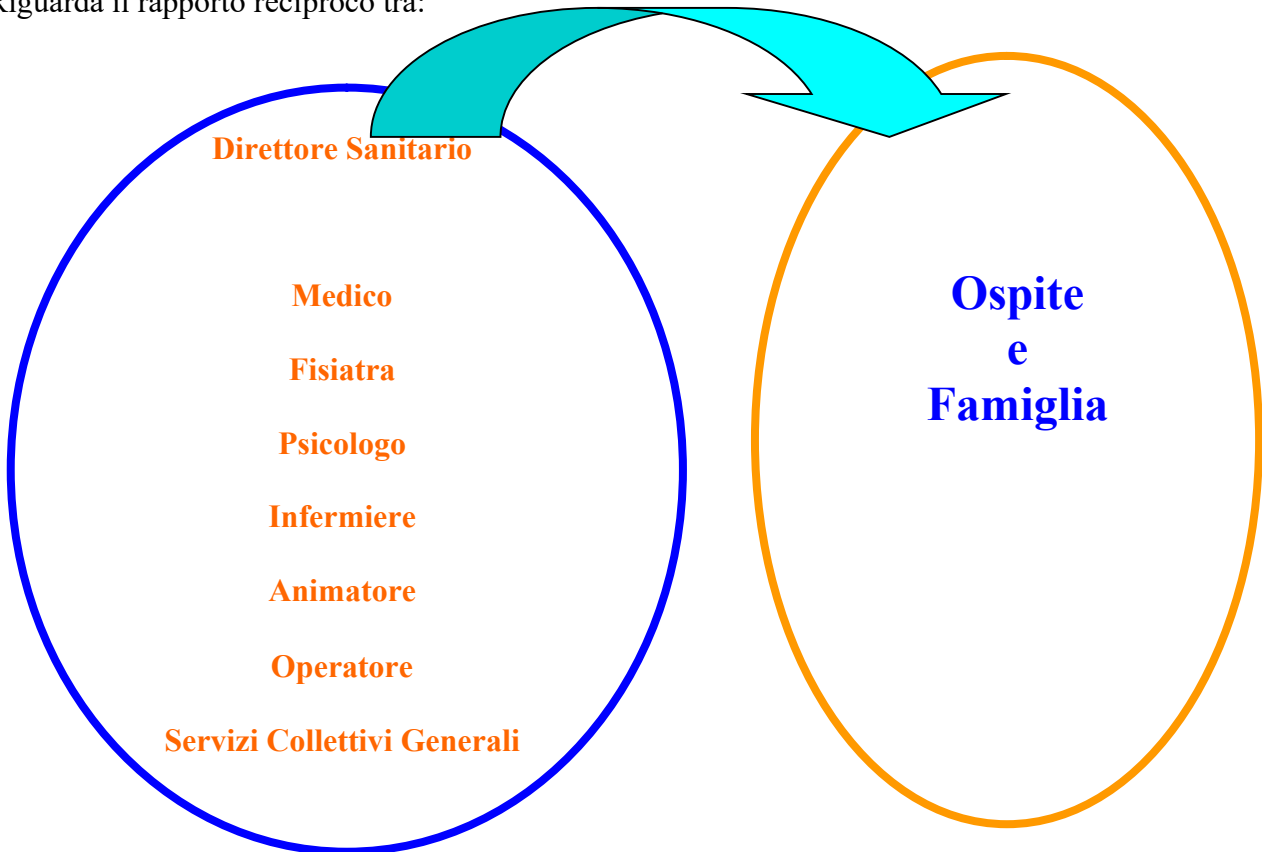
Nel piano di assistenza individuale sono esplicitate le attività da svolgere da parte dei vari servizi e la verifica dei risultati delle stesse è valutata nella riunione trimestrale del gruppo di lavoro assistenziale.

In tale sede si esaminano i risultati ottenuti che possono indicare il successo dell'applicazione del programma o l'eventuale necessità di modifiche, per adeguare le attività alle nuove necessità nel frattempo emerse.

Carta dei Servizi

10.2. QUALITÀ DEI RAPPORTI INTERPERSONALI E DELL'UMANIZZAZIONE

Riguarda il rapporto reciproco tra:



10.3. QUALITÀ DEL COMFORT

Riguarda l'ambiente di vita all'interno della nostra struttura: i servizi forniti, l'igiene, l'assistenza, la qualità del cibo, il tutto deve rispettare indicatori prestabiliti dalla Direzione, i quali sono basati :
Sulle esigenze degli ospiti (Sanitario /Preferenze personali)
Aspetti Normativi Cogenti (ad es. indagini di laboratorio del rispetto dei parametri indicati)

10.4. QUALITÀ MANAGERIALE

Riguarda l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione del lavoro, dei processi tecnici e a supporto, delle procedure gestionali generali e specifiche, dell'informazione logistica, ecc.

10.5. PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

Sarà cura della direzione scegliere con particolare attenzione il personale operante all'interno della Residenza per Anziani ritenendo la risorsa umana, soprattutto in quei settori che erogano servizi alla persona, un fattore fondamentale per garantire la qualità della prestazione.

Carta dei Servizi

La professionalità del personale scelto si baserà su:

- 👍 conoscenze tecniche di base attestate dai titoli (nelle diverse professionalità);
- 👍 un'esperienza acquisita di lavoro nel settore attraverso cui valutare il “profilo di competenza”;
- 👍 valutazione del sapersi collocare secondo i principi dell'umanizzazione in un struttura di servizio alla persona privilegiando le capacità relazionali e di comunicazione.

10.6. RISTORAZIONE

I bisogni nutrizionali dell'Ospite vengono considerati fondamentali per il proprio benessere.

- Particolare attenzione verrà posta alla professionalità del personale, comprendendo tra questa la conoscenza ottenuta attraverso la formazione e l'aggiornamento delle normative HACCP.
- La residenza si propone di raggiungere una serie di risultati:
 - ◆ il continuo miglioramento qualitativo dei prodotti alimentari offerti agli Ospiti, soprattutto dal punto di vista della produzione stoccaggio e trasporto con una scrupolosa attività di selezione dei fornitori;
 - ◆ il miglioramento della formazione del personale, particolarmente sui concetti di igiene alimentare e sulla educazione ai comportamenti da rispettare per il mantenimento delle buone prassi da seguire cercando di curare anche gli aspetti organolettici del pasto;
 - ◆ somministrare agli Ospiti solo ed esclusivamente prodotti sicuri dal punto di vista nutrizionale con adeguato rapporto calorico al fabbisogno e alle esigenze.
- All'interno delle cucine vengono usate solo strumentazioni ed apparecchiature atte a garantire il massimo della qualità e della sicurezza del prodotto fornito.
- Il menù proposto giornalmente dalla Struttura rispecchia le tabelle dietologiche fornite dall'ATS di riferimento, di seguito si può visionare la traccia del menu depositato Al SIAN dell'ATS, è giusto ricordare che il menu applicato indica le linee generali di offerta e che nel dettaglio può subire variazione in relazione alla stagione e alle disponibilità dei fornitori, ma come linea di principio gli apporti calorici saranno sempre seguito (es. carne = pollo/manzo/suino)

Carta dei Servizi

Si esplica, di seguito, l’esplicitazione del menù applicato:

Menù settimanale – periodo primavera - estate

1^a settimana

	PRANZO		CENA	
	Scelta del giorno	Alternativa	Scelta del giorno	Alternativa
Lunedì	<u>Pasta al pomodoro</u> <u>Cotoletta</u> <u>Zucchine</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Scaloppine al limone</u> <u>Carote</u>	<u>Minestrone</u> <u>Formaggi misti</u> <u>insalata</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Cavolfiori</u> <u>Frutta Cotta</u>
Martedì	<u>Insalata di riso</u> <u>Polpette con verdure</u> <u>Piselli</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Spiedini</u> <u>Finocchi</u>	<u>Minestrina</u> <u>Mozzarella alla</u> <u>pizzaiola</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Fesa di tacchino</u> <u>Biete erbette</u> <u>Frutta sciropata</u>
Mercoledì	<u>Pasta stracchino e</u> <u>rosmarino</u> <u>Hamburger</u> <u>Spinaci</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Spinacine</u> <u>Carciofi</u>	<u>Passato di verdura</u> <u>Prosciutto cotto</u> <u>Barbabietola rossa</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Uova sode</u> <u>Fagiolini</u>
Giovedì	<u>Gnocchi burro e salvia</u> <u>Petto di pollo</u> <u>Finocchi</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Pollo al forno</u> <u>insalata</u>	<u>Prosciutto crudo</u> <u>Cavolfiore</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Tonno e cipolla</u> <u>Radicchio rosso</u> <u>Frutta cotta</u>
Venerdì	<u>Pasta al tonno</u> <u>Cotoletta di pesce</u> <u>Patate lesse</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Frittata</u> <u>Cavolini di Bruxelles</u>	<u>Crema di piselli</u> <u>Prosciutto crudo</u> <u>Cappuccio</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Ricotta</u> <u>Carote</u> <u>Frutta Sciropata</u>
Sabato	<u>Risotto all’ortolana</u> <u>Cordon blue</u> <u>Biete coste</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Lonza</u> <u>Zucchine</u>	<u>Minestrina</u> <u>Pizza margherita</u> <u>pomodori</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Affettato</u> <u>Fagiolini in insalata</u>
Domenica	<u>Lasagne ai funghi</u> <u>Arrosto di tacchino</u> <u>Crocchette di patate</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Bocconcini alle verdure</u> <u>Insalata</u> <u>Gelato</u>	<u>Passato di verdure</u> <u>Bastoncini di pesce</u> <u>Cavolfiore in insalata</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Formaggio</u> <u>Barbabietole rosse</u>

Carta dei Servizi

Menù settimanale – periodo primavera - estate

2ª settimana

	<u>PRANZO</u>		<u>CENA</u>	
	<u>Scelta del giorno</u>	<u>Alternativa</u>	<u>Scelta del giorno</u>	<u>Alternativa</u>
Lunedì	<u>Pasta alle verdure</u> <u>Pollo al forno</u> <u>Carciofi</u> <u>Fr.fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Scaloppine al vino bianco</u> <u>Piselli</u>	<u>Minestrina</u> <u>Asiago</u> <u>Insalata</u> <u>Fr.fresca</u>	<u>Simmental</u> <u>Zucchine gratinate</u>
Martedì	<u>Ravioli agli spinaci</u> <u>Cotoletta</u> <u>Cavolfiori</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>minestrina</u> <u>Frittata alle verdure</u> <u>Fagiolini</u>	<u>Crema di zucchine</u> <u>Involtoni di tacchino</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Edamer</u> <u>Cappuccio</u> <u>Frutta fresca</u>
Mercoledì	<u>Pasta al pesto</u> <u>Spinacine</u> <u>Carote</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Spiedini</u> <u>Finocchi</u>	<u>Minestrina</u> <u>Vitello tonnato</u> <u>Radicchio rosso</u> <u>Frutta Scioppata</u>	<u>Formaggio</u> <u>Spinaci</u> <u>Frutta fresca</u>
Giovedì	<u>Gnocchi al pomodoro</u> <u>Lonza alla pizzaiola</u> <u>Cavolini di Bruxelles</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Polpette</u> <u>Biete erbette</u>	<u>Minestra con tortellini</u> <u>Tonno e cipolla</u> <u>Barbabietola rossa</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Pure'</u>
Venerdì	<u>Spaghetti con alici</u> <u>Pesce al prezzemolo</u> <u>Patate lesse</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Straccetti di tacchino</u> <u>Melanzane grigliate</u>	<u>Passato di verdura</u> <u>Prosciutto cotto</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Formaggi misti</u> <u>Cavolfiori</u> <u>Frutta fresca</u>
Sabato	<u>Risotto agli asparagi</u> <u>Cordon blue</u> <u>Carote</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Oso buchi primavera</u> <u>Fagiolini</u>	<u>Minestrina</u> <u>Pizza</u> <u>Pomodori</u> <u>Fr.Fresca</u>	<u>Affettato</u> <u>Finocchi</u>
Domenica	<u>Tagliolini panna e funghi</u> <u>Arrosto di coniglio</u> <u>Crocchette di patate</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Galletti al forno</u> <u>Cavolfiori gratinati</u> <u>Macedonia</u>	<u>Minestrone</u> <u>Fesa di tacchino</u> <u>Cappuccio</u> <u>Frutta Scioppata</u>	<u>Minestrina</u> <u>Formaggio</u> <u>Spinaci</u> <u>Frutta Fresca</u>

Carta dei Servizi

Menù settimanale – periodo primavera - estate

3^a settimana

	PRANZO		CENA	
	Scelta del giorno	Alternativa	Scelta del giorno	Alternativa
Lunedì	<u>Fusilli pomodoro e basilico</u> <u>Petto di pollo agli aromi</u> <u>Biete erbette</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Cotoletta</u> <u>Finocchio gratinato</u>	<u>Crema di carote</u> <u>Wurstel</u> <u>Pure'</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Mozzarella</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta fresca</u>
Martedì	<u>Insalata di riso</u> <u>Spiedini</u> <u>Carote</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Polpette primavera</u> <u>Carciofi</u>	<u>Monestrina</u> <u>Uova strapazzate</u> <u>Cappuccio</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Prosciutto cotto</u> <u>Zucchine grigliate</u> <u>Frutta Fresca</u>
Mercoledì	<u>Farfalle ai quattro formaggi</u> <u>Spinacine</u> <u>Piselli</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Hamburger ai ferri</u> <u>Spinaci gratinati</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Crema di piselli</u> <u>Ricotta</u> <u>Barbabietola rossa</u> <u>Frutta Scioppata</u>	<u>Minestrina</u> <u>Involtoni di tacchino</u> <u>Cavolini di Bruxelles</u> <u>Frutta fresca</u>
Giovedì	<u>Gnocchi allo zafferano e prezzemolo</u> <u>Pollo al forno</u> <u>Patate al forno</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Scaloppine al limone</u> <u>Zucchine</u>	<u>Minestrina</u> <u>Tonno e cipolla</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Caciotta</u> <u>Fagiolini</u> <u>Frutta Fresca</u>
Venerdì	<u>Spaghetti al tonno</u> <u>Cotoletta di pesce</u> <u>Cavolfiori</u> <u>Fr. fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Frittata alle verdure pomodori</u>	<u>Minestra con tortellini</u> <u>Prosciutto crudo</u> <u>Carote</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Gorgonzola</u> <u>Cappuccio</u>
Sabato	<u>Risotto ai funghi</u> <u>Lonza ai peperoni</u> <u>Finocchi</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Cordon blue</u> <u>Carciofi</u>	<u>Passato di verdura</u> <u>Pizza margherita</u> <u>Biete erbette</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettati misti</u> <u>Insalata</u>
Domenica	<u>Lasagne al prosciutto</u> <u>Arrosto di tacchino</u> <u>Crocchette di patate</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Bocconcini di pollo</u> <u>Agli aromi</u> <u>Piselli</u> <u>Gelato</u>	<u>Minestrina</u> <u>Bastoncini di pesce</u> <u>Fagioli</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Formaggi</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta Fresca</u>

Carta dei Servizi

Menù settimanale – periodo primavera - estate

4^a settimana

	PRANZO		CENA	
	Scelta del giorno	Alternativa	Scelta del giorno	Alternativa
Lunedì	<u>Gnocchetti sardi alle zucchini</u> <u>Pollo al vino rosso</u> <u>Carciofi</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Scaloppine al pepe nero</u> <u>Cavolfiori</u>	<u>Crema di patate e carote</u> <u>Simmenthal</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Sciropata</u>	<u>Minestrina</u> <u>Asiago</u> <u>Zucchini gratinate</u> <u>Frutta Fresca</u>
Martedì	<u>Ravioli burro e salvia</u> <u>Cotoletta</u> <u>Fagiolini</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Spiedini</u> <u>Piselli</u>	<u>Minestra primavera</u> <u>Vitello tonnato</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestra</u> <u>Affettati misti</u> <u>Spinaci</u>
Mercoledì	<u>Spaghetti alla puttanesca</u> <u>Frittata con formaggio</u> <u>Carote</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Spinacine</u> <u>Finocchi</u>	<u>Crema di zucchini</u> <u>Involtini di tacchino</u> <u>Radicchio rosso</u> <u>Frutta cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Ricotta</u> <u>Cavolini di Bruxelles</u> <u>Frutta Fresca</u>
Giovedì	<u>Gnocchi al pomodoro</u> <u>Polpette con patate</u> <u>Zucchini</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Lonza al latte</u> <u>Biette erbette</u>	<u>Minestrina</u> <u>Tonno al prezzemolo</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta sciropata</u>	<u>Prosciutto cotto</u> <u>Cavolfiori</u> <u>Frutta fresca</u>
Venerdì	<u>Pasta con alici</u> <u>Pesce al pomodoro</u> <u>Patate in insalata</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Straccetti di tacchino</u> <u>Carciofi</u>	<u>Passato di verdura</u> <u>Formaggi misti</u> <u>Cappuccio</u> <u>Frutta cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Fagiolini</u> <u>Frutta fresca</u>
Sabato	<u>Risotto alla milanese</u> <u>Cordon blue</u> <u>Piselli</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Lesso</u> <u>Melanzane grigliate</u>	<u>Minestrina</u> <u>Pizza</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Edamer</u> <u>Carote</u>
Domenica	<u>Pasta al forno</u> <u>Arrosto di coniglio</u> <u>Crocchette di patate</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Galletti al forno</u> <u>Insalata</u> <u>Macedonia</u>	<u>Minestrone</u> <u>Formaggio misti</u> <u>Zucchini</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Uova all'occhio di bue</u> <u>Barbabietola</u> <u>Frutta fresca</u>

Carta dei Servizi

Menù festività periodo primavera estate

	Pranzo		Cena	
	Scelta del giorno	Sostituzione	Scelta del giorno	Sostituzione
Pasqua	<u>Canapè di salmone</u> <u>Cappelletti in brodo</u> <u>Agnello dissossato al forno</u> <u>Piselli</u> <u>Colomba</u> <u>Spumante</u>	<u>Minestrina</u> <u>Tritato di carne agli aromi</u> <u>Purè di patate</u>	<u>Pastina</u> <u>prosciutto cotto</u> <u>verdure cotte di stagione</u>	<u>Semolino</u> <u>Latte</u> <u>thè</u> <u>formaggio</u> <u>prosciutto cotto</u> <u>Purè di patate</u>
Pasquetta	<u>Tagliatelle paglia e fino</u> <u>Torta pasqualina</u> <u>Insalata fresca</u> <u>Oveto di cioccolato</u> <u>Spumante</u>	<u>Riso in brodo</u> <u>Affettati misti</u> <u>Purè di patate</u>	<u>Pastina</u> <u>Prosciutto crudo</u> <u>Verdure cotte di stagione</u>	<u>Semolino</u> <u>Thè</u> <u>latte</u> <u>formaggio</u> <u>prosciutto cotto</u> <u>purè di patate</u>
Ferragosto	<u>Ananas e prosciutto cotto</u> <u>Risotto</u> <u>Tacchino al forno</u> <u>Insalata fresca</u> <u>Gelato alla frutta</u> <u>Spumante</u>	<u>Minestrina</u> <u>Tritato di carne agli aromi</u> <u>Purè di patate</u>	<u>Minestrina</u>	<u>Semolino</u> <u>Latte</u> <u>thè</u> <u>formaggio</u> <u>prosciutto cotto</u> <u>Purè di patate</u>

Carta dei Servizi

Menù settimanale – periodo autunno - inverno

1^a settimana

	PRANZO		CENA	
	Scelta del giorno	Alternativa	Scelta del giorno	Alternativa
Lunedì	<u>Pasta al pomodoro e basilico</u> <u>Lonza di maiale</u> <u>Zucchine</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Scaloppine al limone</u> <u>Carote</u>	<u>Minestrone</u> <u>Formaggi misti</u> <u>Fagioli</u> <u>Frutta Sciropata</u>	<u>Minestrina</u> <u>Sformato di patate</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Cotta</u>
Martedì	<u>Risotto ai funghi e speck</u> <u>Spiedini</u> <u>Piselli</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Pollo alla diavola</u> <u>Finocchi</u>	<u>Crema di patate e carote</u> <u>Affattati misti</u> <u>Biete coste</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Mozzarella alla pizzaiola</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta Fresca</u>
Mercoledì	<u>Pasta all’ortolana</u> <u>Osso buchi</u> <u>Spinaci</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Salsiccia</u> <u>Purè</u> <u>Frutta Sciropata</u>	<u>Tortellini in brodo</u> <u>Involtoni di tacchino</u> <u>Cavoletti di Bruxelles</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Edamer</u> <u>Radicchio rosso</u>
Giovedì	<u>Gnocchi burro e salvia</u> <u>Hamburger</u> <u>Crocchette di patate</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Polpette con verdure</u>	<u>Crema di piselli</u> <u>Prosciutto crudo</u> <u>Cavolfiore</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Crescenza</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Fresca</u>
Venerdì	<u>Spaghetti al pomodoro</u> <u>Cotoletta alla pescatore</u> <u>Carciofi</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Frittata</u> <u>Patate lesse</u>	<u>Minestrone</u> <u>Tonno e cipolla</u> <u>Cappuccio</u> <u>Frutta Sciropata</u>	<u>Minestrina</u> <u>Bocconcini di pollo</u> <u>Carote</u> <u>Frutta Cotta</u>
Sabato	<u>Risotto con salsiccia</u> <u>Cordon blue</u> <u>Spinaci</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Coniglio</u> <u>Peperoni</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Pizza margherita</u> <u>Purè</u>
Domenica	<u>Lasagne al ragù</u> <u>Cotechino</u> <u>Patate al forno</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Arrosto di tacchino</u> <u>Insalata</u>	<u>Crema di zucchine</u> <u>Torta salata</u> <u>Cavolfiore in insalata</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Caciotta</u> <u>Barbabietole rosse</u> <u>Frutta Fresca</u>

Carta dei Servizi

Menù settimanale – periodo autunno-inverno

2^a settimana

	PRANZO		CENA	
	Scelta del giorno	Alternativa	Scelta del giorno	Alternativa
Lunedì	<u>Pasta al pomodoro</u> <u>Cosce di pollo al forno</u> <u>Finocchio gratinato</u> <u>Fr.fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Lesso</u> <u>Carote</u>	<u>Pastina patate,</u> <u>pomodoro e basilico</u> <u>Wurstel</u> <u>Crauti</u> <u>Fr.Scioppata</u>	<u>Minestrina</u> <u>Simmental</u> <u>Insalata</u> <u>Fr.Cotta</u>
Martedì	<u>Ravioli burro e salvia</u> <u>Bocconcini di tacchino</u> <u>Patate lesse</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Cotoletta</u> <u>Cavolfiori</u>	<u>Riso e prezzemolo</u> <u>Prosciutto cotto</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Uova sode</u> <u>Spinaci gratinati</u> <u>Frutta Fresca</u>
Mercoledì	<u>Gnocchi al pomodoro</u> <u>Arrosto di tacchino ai</u> <u>funghi</u> <u>Piselli</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Petto di pollo agli aromi</u> <u>Fagiolini</u> <u>Frutta Scioppata</u>	<u>Passato di verdura con</u> <u>crostini</u> <u>Trippa</u> <u>Purè</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Formaggio</u> <u>Radicchio rosso</u>
Giovedì	<u>Spaghetti alla</u> <u>puttanesca</u> <u>Spezzatino</u> <u>Polenta</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Gorgonzola</u> <u>Insalata</u>	<u>Crema di porri e patate</u> <u>Taleggio</u> <u>Cavoletti di Bruxelles</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta Fresca</u>
Venerdì	<u>Pasta al tonno</u> <u>Pesce al forno</u> <u>Biete coste</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Spinacina</u> <u>Purè</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Cavolfiori</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Ricotta</u> <u>Fagioli in insalata</u> <u>Frutta Scioppata</u>
Sabato	<u>Risotto ai quattro</u> <u>formaggi</u> <u>Straccetti di pollo</u> <u>Peperonata</u> <u>Fr.fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Lonza</u> <u>Zucchine grigliate</u>	<u>Minestrina</u> <u>Formaggio</u> <u>Barbabietole rosse</u> <u>Fr.Fresca</u>	<u>Pizza ai funghi</u> <u>Carote</u>
Domenica	<u>Pasta pasticciata</u> <u>Arrosto di coniglio</u> <u>Crocchette di patate</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Lingua</u> <u>Carciofi</u>	<u>Pasta e fagioli</u> <u>Bastoncini di pesce</u> <u>Melanzane grigliate</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Formaggio</u> <u>Cappuccio</u> <u>Frutta Fresca</u>

Carta dei Servizi

Menù settimanale – periodo autunno-inverno

3^a settimana

	PRANZO		CENA	
	Scelta del giorno	Alternativa	Scelta del giorno	Alternativa
Lunedì	<u>Pasta stracchino e rosmarino</u> <u>Osso buchi</u> <u>Piselli</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Salsiccia</u> <u>Fagiolini</u>	<u>Passato di verdura con crostini</u> <u>Asiago</u> <u>Cavolfiore</u> <u>Frutta Sciropata</u>	<u>Minestrina</u> <u>Sformato di patate</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Cotta</u>
Martedì	<u>Risotto alla milanese</u> <u>Scaloppina al vino bianco</u> <u>Zucchine</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Spiedini</u> <u>Finocchi</u>	<u>Tortellini in brodo</u> <u>Mozzarella</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Zucchine grigliate</u> <u>Frutta Fresca</u>
Mercoledì	<u>Pasta alla matricina</u> <u>Hamburger</u> <u>Frutta Sciropata</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Polpette con patate</u> <u>Peperonata</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Crema di piselli</u> <u>Prosciutto crudo</u> <u>Radicchio rosso</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Formaggio</u> <u>Carote</u>
Giovedì	<u>Gnocchi ai funghi</u> <u>Lonza di maiale al latte</u> <u>Biete coste</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Cordon blue</u> <u>Purè</u>	<u>Minestrone</u> <u>Involtini di tacchino</u> <u>Finocchio gratinato</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Bocconcini di pollo al pomodoro</u> <u>Barbabietola rossa</u> <u>Frutta Fresca</u>
Venerdì	<u>Spaghetti con le sarde</u> <u>Cotoletta alla pescatore</u> <u>Patate lesse</u> <u>Fr. fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Frittata alle verdure</u> <u>Spinaci</u>	<u>Crema di patate e carote</u> <u>Tonno e cipolla</u> <u>Carote</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Caciotta</u> <u>Cavolfiore in insalata</u> <u>Frutta Sciropata</u>
Sabato	<u>Risotto agli asparagi</u> <u>Coniglio</u> <u>Cavoletti di Bruxelles</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Cotoletta</u> <u>Carciofi</u>	<u>Minestrina</u> <u>Pizza margherita</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Prosciutto cotto</u> <u>Purè</u>
Domenica	<u>Lasagne ai funghi</u> <u>Arrosto di tacchino</u> <u>Crocchette di patate</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Cotechino</u> <u>Insalata</u>	<u>Crema di zucchine</u> <u>Torta salata</u> <u>Spianaci</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Edamer</u> <u>Fagiolini in insalata</u> <u>Frutta Cotta</u>

Carta dei Servizi

Menù settimanale – periodo autunno-inverno

4^a settimana

	PRANZO		CENA	
	Scelta del giorno	Alternativa	Scelta del giorno	Alternativa
<u>Lunedì</u>	<u>Pasta al ragù</u> <u>Galletti al forno</u> <u>Finocchio gratinato</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Lesso</u> <u>Carote</u>	<u>Riso e prezzemolo</u> <u>Wurstel</u> <u>Crauti</u> <u>Frutta Cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Simmenthal</u> <u>Pure</u> <u>Frutta Scioppata</u>
<u>Martedì</u>	<u>Ravioli alla panna</u> <u>Spezzatino e piselli</u> <u>Cavolfiori gratinati</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Cotoletta</u>	<u>Minestra primavera</u> <u>Uova Sode</u> <u>Asparagi</u> <u>Frutta cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Formaggio</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Fresca</u>
<u>Mercoledì</u>	<u>Pasta alle zucchine</u> <u>Lonza ai funghi</u> <u>Patate al forno</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Tacchino agli aromi</u> <u>Spinaci</u> <u>Frutta Scioppata</u>	<u>Pasta e fagioli</u> <u>Formaggio</u> <u>Pomodori</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Bastoncini di pesce</u> <u>Piselli</u>
<u>Giovedì</u>	<u>Gnocchi al pomodoro</u> <u>Spinacine</u> <u>Biete coste</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Bocconcini alla</u> <u>pizzaiola</u> <u>Zucchine</u>	<u>Passato di verdura con</u> <u>crostini</u> <u>Trippa</u> <u>Cappuccio</u> <u>Frutta cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Fagioli</u> <u>Frutta fresca</u>
<u>Venerdì</u>	<u>Spaghetti al pesto</u> <u>Pesce al prezzemolo</u> <u>Patate lesse</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Scaloppina al limone</u> <u>Cavoletti di Bruxelles</u>	<u>Tortellini in brodo</u> <u>Formaggio</u> <u>Barbabietole rosse</u> <u>Frutta scioppata</u>	<u>Minestrina</u> <u>Ricotta</u> <u>Carote</u> <u>Frutta Cotta</u>
<u>Sabato</u>	<u>Risotto allo zafferano e</u> <u>pancetta</u> <u>Pollo alle verdure</u> <u>Peperonata</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Minestrina</u> <u>Vitello al forno</u> <u>Purè</u>	<u>Minestrina</u> <u>Pizza al prosciutto</u> <u>Insalata</u> <u>Frutta Fresca</u>	<u>Affettato</u> <u>Melanzane grigliate</u>
<u>Domenica</u>	<u>Tagliolini speck e panna</u> <u>Rotolo di coniglio</u> <u>Crocchette di patate</u> <u>Frutta fresca</u>	<u>Pasta in bianco</u> <u>Minestrina</u> <u>Lingua</u> <u>Carciofi</u>	<u>Crema di porri e patate</u> <u>Formaggio</u> <u>Fagiolini</u> <u>Frutta cotta</u>	<u>Minestrina</u> <u>Affettato</u> <u>Radicchio rosso</u> <u>Frutta fresca</u>

Carta dei Servizi

TABELLA DELLE GRAMMATURE DEI GENERI ALIMENTARI OCCORRENTI PER LA PREDISPOSIZIONE DI CIASCUN PASTO

	QUANTITA'
COLAZIONE	
Latte parzialmente scremato	cc. 300
Thè	N° 1 bustina
Caffè solubile	Gr. 5
Miscele di cereali tostati liofilizzati o solubili	Gr. 5
Fette biscottate/pane	Gr. 30
Zucchero	Q.b.
Confettura	Gr. 30
MEZZA MATTINA	
Bevanda fresca/succo di frutta	Cc. 125
PRANZO/CENA	
Primi piatti	
Pasta asciutta	Gr. 80
Riso asciutto	Gr. 80
Semolino	Gr. 40
Gnocchi di patate	Gr. 180
Ravioli/tortellini asciutti	Gr. 100
Riso o pastina in brodo	Gr. 30/40
Tortellini in brodo	Gr. 80
Creme e passati di verdure	Gr. 100/120
Secondi piatti	
Carni	
Pollo con ossa	Gr. 200
Fesa di pollo o di tacchino	Gr. 100
Coniglio disossato	Gr. 100
Posteriore di carne bovina*	Gr. 110
Anteriore di carne bovina **	Gr. 120
Petto di carne bovina ***	Gr. 110
Coscia o spalla di suino	Gr. 120
Lonza o filone di suino	Gr. 120
Pesce	
Tranci – nasello, spada, smeriglio	Gr. 120
Filetto – platessa, sogliola, merluzzo	Gr. 120
Piatti freddi	
Uova all coque, in frittata, omelette	N° 1
Uova e tonno	N° 1 + gr. 50 di tonno
Prosciutto cotto	Gr. 80
Salumi misti	Gr., 80
Bresaola	Gr. 70
Bresaola farcita	Gr. 50 + gr. 20 di farcitura
Formaggi a pasta dura	Gr. 60
Formaggi a pasta molle	Gr. 70
Da affettare:	
Arrostato	Gr. 80
Cima	Gr. 90
Pollo	Gr. 80
Tacchino	Gr. 80

Carta dei Servizi

Polenta – farina a crudo	Gr. 80
Omogeneizzati carne, pollo, tacchino, prosciutto, frutta	N° 1
Contorni	
Verdure crude	Gr. 130
Verdure cotte	Gr. 150
Patate	Gr. 150
Legumi	Gr. 100
Purè in fiocchi	Gr. 30
Frutta e dessert	
Frutta fresca cruda	Gr. 150
Frutta fresca cotta	Gr. 150/180
Budino	N° 1
Yogurt	N° 1
Gelato	Gr. 60
Dolce al forno	Gr. 100
Bevande	
Vino bianco/rosso	Cc. 125 a pasto
Acqua minerale naturale/frizzante	Lt. 1
Pane/grissini	
Pane	Gr. 60
Grissini	Gr. 30
Condimento	
Grana da condimento	Gr. 15
Olio crudo extra vergine oliva	Gr. 30
Aceto per condimento	Q.b.
Burro	Q.b.
Sale	Q.b.
Farina bianca	Q.b.
Estratto per brodo vegetale e/o carne	Q.b.
Gusti e aromi	Q.b.
Ingredienti vari	Q.b.
MEZZO POMERIGGIO	
Bevanda fresca/calda/succo di frutta	Cc. 125
SERA	
Bevanda calda alla camomilla	Cc. 125

Carta dei Servizi

10.7. DIETE SPECIALI

Per i motivi sopraccitati, vi sarà la possibilità di somministrazione di diete speciali rivolte a particolari esigenze dietetiche o terapeutiche fornite su prescrizione del personale sanitario competente.

10.8. IGIENE E PULIZIA

Per poter garantire igiene e pulizia è necessario saper unire le nozioni tecnico – scientifiche a quel grosso patrimonio di esperienza che solo attraverso il costante contatto con chi esegue le diverse fasi lavorative consentono di mettere in pratica i concetti innovativi che caratterizzano la continua evoluzione delle tecnologie.

Pertanto si punterà sulla corretta combinazione fra conoscenze tecniche e conoscenze pratiche, per poter trovare il riscontro effettivo dei vantaggi dati dai moderni processi di pulizia. Al fine di mantenere sempre un elevato livello di sicurezza nella protezione dallo sporco libero, è necessario assumere numerose precauzioni ed accorgimenti pratici.

Particolare attenzione verrà riservata quindi a:

- ✳️ attrezzature;
- ✳️ prodotti;
- ✳️ metodologie di lavoro;
- ✳️ eliminazione dei rifiuti.

10.9. RIABILITAZIONE

L'intervento riabilitativo sull'ospite costituisce un momento fondamentale per il recupero o il mantenimento dell'equilibrio psico – fisico dell'anziano non autosufficiente.

Viene considerato un fattore di qualità sia la personalizzazione dell'intervento riabilitativo calibrato sulla situazione psico - motoria dell'Ospite attuato da personale qualificato con l'ausilio delle necessarie attrezzature presenti in struttura valutate attraverso la cartella riabilitativa sia l'attenzione quotidiana del complesso del personale finalizzata a garantire la massima mobilità possibile.

Il P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) costituisce lo strumento di monitoraggio dei risultati sull'Ospite ed il costante adeguamento degli interventi correttivi in stretta integrazione con le altre prestazioni sanitarie ed assistenziali.

Il Sistema Documentale garantirà:

- ☞ l'ottimizzazione dell'organizzazione e delle prestazioni;
- ☞ l'introduzione dei Piani di Miglioramento come metodologia per lo sviluppo qualitativo dei servizi;
- ☞ il costante aggiornamento del personale;
- ☞ la valutazione della qualità attesa dall'ospite come momento di riferimento nell'organizzazione di tutta la struttura.

All'interno della struttura sono presenti, come richiesto dalla normativa, procedure di:

- 🌿 accoglienza ospiti;
- 🌿 assistenza ospiti;

Carta dei Servizi

- ☀ controllo del processo e del servizio di ristorazione;
- ☀ gestione degli ordini d’acquisto;
- ☀ controllo del prodotto fornito dal cliente;
- ☀ manutenzione dei mezzi e delle attrezzature;
- ☀ controllo dei prodotti e dei servizi non conformi.

11. TUTELA DELL’OSPITE – Customer satisfaction

I principali obiettivi che motivano e sorreggono la “customer satisfaction” possono essere così riassunti:

- ☑ Comprendere meglio le aspettative dei clienti.
- ☑ Conoscere come i clienti percepiscono le prestazioni della Residenza.
- ☑ Quantificare gli scostamenti tra aspettative e percezioni dei clienti.
- ☑ Valutare se le prestazioni percepite raggiungono un livello minimo, accettabile per l’Ospite.
- ☑ Tenere sotto controllo l’evoluzione delle aspettative dei clienti nel tempo.
- ☑ Monitorare continuamente le prestazioni fornite controllando eventuali criticità.
- ☑ Valutare l’efficacia delle azioni correttive adottate.
- ☑ Rendere consapevole il personale delle criticità del servizio.
- ☑ Impostare un sistema in linea con la strategia della qualità.

La Customer satisfaction poggia sui cosiddetti indicatori esterni che forniscono una base di misurazione della percezione dell’Utente sulla qualità del servizio fornito.

Annualmente verrà rilevata la soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie. Lo stesso dicasi per gli operatori. Tali risultati, elaborati a livello centrale, saranno resi pubblici mediante affissione in bacheca.

11.1. GLI STRUMENTI

11.1.1. Gusti alimentari e soddisfazione del cliente /utente /ospite ;

All’entrata dell’Ospite in struttura gli verrà somministrato il “Questionario dei gusti alimentari” finalizzato a valutare le sue preferenze, compatibilmente al suo stato di salute.

Annualmente la Residenza M.re C.Salvaderi distribuisce ai parenti dei propri ospiti il questionario di Soddisfazione del Cliente(allegato alla presente) e reperisce i dati formulando un dato statistico utile a creare un indicatore relativamente alla qualità percepita. Le elaborazioni saranno rese poi disponibili mediante affissione in bacheca.

11.1.2. Identificazione del personale

Tutto il personale, all’interno della Residenza, risulta facilmente identificabile grazie ad un cartellino di identificazione fornito dalla Cooperativa riportante:

- ☉ fotografia;
- ☉ nome e cognome;
- ☉ qualifica.

Risulterà quindi facilmente agevole poter identificare, sia da parte degli Ospiti stessi, sia da parte dei parenti le persone con cui potersi rapportare.

11.1.3. Rigore nella cura e nella terapia

All’interno della struttura particolare attenzione viene prestata alla somministrazione della terapia. Il personale infermieristico e gli O.S.S. eseguiranno scrupolosamente le varie somministrazioni avendo anche cura di verificare, nella sua completezza, tutto il percorso del farmaco.

Carta dei Servizi

11.1.4. Rispetto della privacy

Oltre che al rispetto della legge sulla privacy, la Residenza si impegna a garantire massima riservatezza nei confronti di tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti. Le comunicazioni verranno fatte o direttamente all’Ospite interessato, se in grado di comprendere, oppure solo ed esclusivamente ai parenti o a chi sia stato da loro incaricato.

11.2. RECLAMI

In base ai principi enunciati in questa Carta dei servizi, la Struttura mette a disposizione degli Ospiti e dei loro parenti un punto a cui rivolgersi per informazioni, chiarimenti, segnalazioni, reclami, suggerimenti, al fine di favorire la partecipazione e garantire la tutela dell’Ospite.

Presso la struttura è disponibile una cassetta ove recapitare eventuali reclami inerenti ai disservizi percepiti.

11.2.1. Gestione del reclamo

Il reclamo viene considerato un’opportunità per soddisfare meglio le esigenze degli Ospiti e, nell’ottica della qualità, anche una grande risorsa per migliorare continuamente ogni tipo di servizio fornito. Gli obiettivi a cui è mirata la gestione del reclamo sono:



soddisfare i clienti;



comprendere meglio le esigenze dei clienti;



migliorare continuamente il servizio fornito.

All’arrivo di un reclamo l’addetto lo inoltrerà al Responsabile Assicurazione Qualità. Inizierà quindi la parte di indagine per identificare il problema segnalato dal cliente. Quando questo sarà riscontrato vi sarà un’individuazione ed una pianificazione della azioni atte ad eliminare le cause di questo. Verranno attuate quindi le azioni di correzione ed in seguito verranno verificati i risultati.

11.2.2. Breve regolamento dei reclami

- ✘ Gli Ospiti, i parenti o gli affini possono presentare osservazioni, disservizi o reclami che a loro giudizio possono interferire con le varie attività che vengono svolte all’interno della struttura.
- ✘ I soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto attraverso la compilazione di un apposito modello, reperibile presso la struttura, ove è presente una cassetta dei reclami, ove depositarli.
- ✘ Tale modello potrà essere consegnato alla responsabile di struttura, oppure imbucato presso l’apposita “Cassetta dei reclami”, posta in un punto ben visibile all’interno della Residenza.
- ✘ All’arrivo di un reclamo l’addetto individuerà il responsabile che dovrà gestirlo. Inizierà la parte di indagine per identificare l’anomalia segnalata dal cliente, vi sarà successivamente un’individuazione ed una pianificazione della azioni atte ad eliminare le cause di questa.
- ✘ Verranno attuate azioni di correzione dopo di che si verificheranno i risultati ottenuti.
- ✘ Al reclamo sarà sempre data una risposta verbale o scritta, entro e non oltre i 40gg dal ricevimento.

Carta dei Servizi

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come

Carta dei Servizi

singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

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

La persona ha il diritto

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

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 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 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 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.

Carta dei Servizi

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che 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 informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che

Carta dei Servizi

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.

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

Carta dei Servizi

MODULO PER IL RECLAMO DEL CLIENTE MR 08.04.02

CLIENTE: _____
Indirizzo _____

Tel _____ Fax _____

DESTINATARIO:
DL SERVIZI Soc. Coop.va Sociale ETS
Via Dossino n.33
26843 MELETI (LO)

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE

La nostra organizzazione e il suo personale considerano i reclami come una opportunità per soddisfare meglio le esigenze dei clienti, pertanto accoglieranno con cortesia ogni reclamo e si impegna ad assicurare che esso sarà valutato approfonditamente e risolto nella maniera più rapida ed appropriata.

Descrizione: _____

Data _____ Firma del cliente _____

L'azione correttiva è stata attuata? SI NO Reclamo N° _____

Note: _____

Data _____ Firma _____

Carta dei Servizi

Richiesta di Ricovero

OSPITE

Cognome _____ Nome _____ ☎ _____

Nato/a _____ Il _____ Residente _____

_____ .IN VIA _____

PERSONA DI RIFERIMENTO

Cognome _____ Nome _____ ☎ _____

Nato/a _____ Il _____

Residente a _____ IN VIA _____ N° _____

SI RICHIEDE IL RICOVERO PRESSO LA STRUTTURA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE, “Mons SALVADERI” DI MELETI, DAL GIORNO _____ AL GIORNO _____ E SI DICHIARA QUANTO SEGUE:

CAPACITA' DI AUTOGESTIONE

CAPACITÀ DI VESTIRSI: AUTONOMO ASSISTITO DIPENDENTE

CAPACITÀ DI ALIMENTARSI: AUTONOMO ASSISTITO DIPENDENTE

IGIENE PERSONALE: AUTONOMO ASSISTITO DIPENDENTE

CAPACITÀ DEAMBULAZIONE: AUTONOMO ASSISTITO DIPENDENTE

AUTONOMO CON AUSILIO ASSISTITO CON AUSILIO

TIPOLOGIA DI OSPITE	TIPOLOGIA DI SOGGIORNO	TIPOLOGIA DI CAMERA
<input type="checkbox"/> AUTOSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> RESIDENTE	<input type="checkbox"/> SINGOLA
<input type="checkbox"/> NON AUTOSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> ESTIVO	<input type="checkbox"/> DOPPIA
<input type="checkbox"/> AUTOSUFFICIENTE PARZIALE	<input type="checkbox"/> BREVE	<input type="checkbox"/> ALTRO

PROVENIENZA OSPITE: ABITAZIONE OSPEDALE ALTRA STRUTTURA

PATOLOGIE PRESENTI

_____ Firma _____

Necessita dell'ambulanza per il trasporto presso la struttura.

Necessita dei seguenti ausili: _____

Data _____

Firma _____

Carta dei Servizi

Avviso di Dimissione

**Alla C. A. del cds della Struttura
R.S.A. Mons Salvaderi
Via Dossino n.33
26843 MELETI (LO)**

AVVISO N° _____ DEL _____
(a cura della Segreteria)

con la presente siamo a comunicare le dimissioni del Sig./ra _____ ospite presso la Vs. residenza per il giorno ____/____/____ alle ore _____ AM – PM . avente come numero identificativo per i capi di abbigliamento _____ .

Attualmente alloggiato/a nella Camera N° _____
del nucleo giallo, rosso, blu, verde

Di seguito riportiamo l’anagrafica completa di riscontro

OSPITE

Cognome _____ Nome _____

Nato/a _____ Il _____

Residente a _____ Via _____

N° _____ persona di riferimento _____

Necessita dell’ambulanza per il trasporto a _____

Necessita di _____

La prego cortesemente di voler predisporre la restituzione di:

- documentazione medica
- farmaci e gli ausili di mia proprietà
- capi di abbigliamento di mia proprietà
- soldi e beni di mia proprietà in vostra custodia

NOTE

Data _____

Firma _____
Ospite o persona di riferimento

Carta dei Servizi

Dichiarazione di consenso informato alla cura

La/il sottoscritta/o

nata/o aprov.....ilStato Civile:

.....

residente avian.....

domiciliata/o a via.....

n. telefono, conferma di essere a conoscenza e di accettare le norme che regolano il funzionamento della R.S.A. , i servizi erogati e le condizioni economiche,

DICHIARA

di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la R.S.A. Mons Salvaderi, sulla loro sostituibilità e non sostituibilità e dei rischi potenziali comuni ed individuali legati anche ad alcune indagini diagnostiche e pratiche terapeutiche che si dovessero rendere necessarie in senso diagnostico e terapeutico durante la degenza presso la R.S.A. , compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi.

Data

Firma

Da compilarsi solo in caso di impossibilità a firmare da parte del Richiedente Sezione a cura della persona che presenta la Domanda di Accoglienza

La/il sottoscritta/o.....in qualità di(grado parentele) dell'ospite Sig.

.....residente.....prov.....

via n..... telefono.....

relazione di parentela.....

DICHIARA

di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la R.S.A. Mons Salvaderi, sulla loro sostituibilità e non sostituibilità e dei rischi potenziali comuni ed individuali legati anche ad alcune indagini diagnostiche e pratiche terapeutiche che si dovessero rendere necessarie in senso diagnostico e terapeutico durante la degenza presso la R.S.A. , compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi.

Data

Firma.....

Carta dei Servizi

Caratteristiche principali

Residenza Sanitaria Assistenziale

n. posti autorizzati RSA	77	Posti letto accreditati	77
-----------------------------	----	-------------------------	----

Orari visite: dalle 08,00 alle 20,00 tutti i giorni

Retta giornaliera vedi allegato.

Pagamento mensile anticipato posticipato

	NO	SI	Giorni di preavviso
Preavviso di dimissione		X	15
Deposito cauzionale (infruttifero a rendere)	X		
Una tantum a fondo perso	X		

Carta dei Servizi

La retta comprende (Posto letto accreditato):

	Disponibilità		Compreso nella retta	Extra retta	€
	<u>SI</u>	<u>NO</u>			
Parrucchiere professionale	X			X	14,00
Pedicure professionale	X			X	15,00
Lavaggio e stiratura biancheria	X		X		
Piccole riparazioni biancheria personale	X		X		
Servizio trasporto in ospedale	X			X	52,00
Accompagnamento all'esterno per esigenze personali	X			X	DI VOLTA IN VOLTA
Gite	X		X		
Soggiorni climatici		X			
Assistenza durante i ricoveri ospedalieri		X			
Vino, bibite e caffè ai pasti	X		X		
Bibite, succhi di frutta, te, caffè fuori pasto	X		X		
Spuntini e merende	X		X		
Riscaldamento	X		X		
Servizio ristoro parenti	X			X	€ 10,00

Altri servizi presenti in RSA

	SI	NO
Centro diurno integrato		X
Assistenza Domiciliare Integrata		X
Servizi fisioterapici ambulatoriali		X
Ambulatorio odontoiatrico (unità sanitaria autorizzata)		X
Pasti a domicilio		X

Carta dei Servizi

Caratteristiche strutturali

	Disponibilità		Supplemento giornaliero
	<u>SI</u>	<u>NO</u>	
Possibilità scelta camera singola	X		+ 10%
Camera con cavo TV	X		NO
Camera con telefono	X		NO
Aria condizionata	X		
Altro			

Ulteriori elementi di conoscenza

- Giardino / parco si no
- Bar interno si no
- Accessi sorvegliati si no
- Impianto di chiamata per richiesta di assistenza: sonoro vocale visivo
- Presenza dell'infermiere 24 ore su 24 si no
- Presenza del medico 24 ore su 24 si no
- Servizio sociale si no
- Celebrazione della Santa Messa quotidiana settimanale
 mensile no
- Orari dei pasti indicativo ore 8,30 - ore 12,00 - ore 18.00
- Possibilità di scelta tra diversi menu si no

Su richiesta dell'ospite Il Direttore prenderà contatti per erogare i servizi extra retta. Il prezzo sarà preventivamente concordato, di volta in volta a seconda del tipo di servizio richiesto, tramite preventivo da presentarsi all'ospite o al parente che ne ha fatto richiesta per accettazione.

Agli ospiti sarà inoltre rilasciata la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie

Carta dei Servizi

Prot. n.

CONTRATTO D'INGRESSO **Adesione a contratto standard**

La R.s.a. Mons Salvaderi – Via Dossino n.33 – 26843 Meleti (LO) , gestita dalla DL SERVIZI Soc. Coop. Soc. ETS con sede Legale in Via Dossino n.33 -26843 Meleti (LO) –P.IVA/C.F.: 05252550966 R.E.A.: LO-1459153 in persona del legale rappresentante Cinelli Gerardo Maria domiciliato per la carica ove sopra , di seguito per brevità indicato come **Ente**;

e

il/la Sig./Sig.ra , c.f....., nato/a.....il.....,residente a....in via..., in qualità di....., di seguito per brevità indicato come **Ospite**;

e/o

il/la Sig./Sig.rac.f....., nato/ail....., residente a.....in Via....., in qualità di.....dell'ospite della R.s.a. Mons Salvaderi Sig./ra.....c.f.....nato a.....ilresidente a.....in via....., di seguito indicato per brevità come **Terzo**;

e/o

il/la Sig.ra , c.f.....nato/a.....il....., residente ain Via....., in qualità di tutore/curatore/amministratore di sostegno dell'ospite della R.S.A. Mons Salvaderi, Sig./rac.f....., nato ail , residente a.....in Via....., di seguito indicato per brevità come **“Tutore/curatore/amministratore di sostegno”**;

CONVIENE E ADERISCE

A Quanto segue:

Articolo 1 – Premesse

1. Le premesse sono parte integrante della presente scrittura privata.
2. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica in data....., con il presente atto il sottoscritto/a **Ospite** chiede per sé il ricovero presso la R.s.a. Mons Salvaderi dichiarando che :

- l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto d'ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;

- e/o il **tutore/curatore/amministratore di sostegno** chiede per nome e per conto dell'**Ospite** l'ingresso presso la R.S.A. Mons Salvaderi in conformità al provvedimento del Tribunale di.....che si allega al presente contratto quale parte integrante dello stesso;

che è fissato in data

L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità

Carta dei Servizi

assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate all'ATS o al Comune.

Sulla base della effettiva disponibilità del posto letto, il ricovero nella Residenza Sanitaria Assistenziale può avvenire a decorrere dal giorno

Il succitato/a OSPITE (ovvero il/i soggetti in sua vece indicato/i come TERZO/CURATORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO) è/sono debitore/i nei confronti dell'ENTE degli importi maturati dalla suddetta data di disponibilità del posto letto (anche se l'effettivo ricovero avvenga in data successiva e, comunque, entro 3 giorni dalla predetta data di disponibilità) e maturandi sino alla data di dimissione dalla struttura a qualsiasi causa dovuta, importi costituiti dalla retta giornaliera di ricovero, nonché dalle eventuali ulteriori spese assistenziali non comprese in essa e funzionali all'erogazione delle prestazioni fornite dall'ENTE all'OSPITE;

II/I TERZO/TUTORE/CURATORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO ha/hanno dichiarato di essere consapevole/i che il ricovero nell'ENTE è subordinato :

- alla manifestazione di volontà dell'Ospite ed al perdurare nel tempo di tale volontà (nei casi prevista dalla Legge, tale manifestazione di volontà può essere validamente espressa anche dall'amministratore di sostegno o dal tutore);
- premesso che riguardo gli impegni di carattere economico coloro che si rendono contraenti (terzo/tutore/curatore/amministratore di sostegno) ovvero coobbligati rispondono comunque in solido degli importi dovuti, la RSA, per quanto previsto dalla L. n. 6 del 09/01/2004, con riferimento alle effettive condizioni cognitive del Soggetto ricoverato, in ordine alla sua capacità di intendere e volere e comunque di assumere valide e consapevoli decisioni, sia di ordine economico che di ordine sanitario, si riserva un periodo compreso tra 30 e 60 giorni dall'ingresso effettivo dell'ospite, per effettuare una puntuale valutazione delle citate capacità e condizioni cognitive, ed eventualmente di inoltrare prescritta segnalazione di totale o parziale incapacità al Tribunale competente, al fine di attivare la nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore. Il periodo succitato risulta necessario ad una corretta valutazione delle condizioni a seguito di protratto monitoraggio del Soggetto, valutato in condizioni "di stabilizzazione in Struttura" e non al momento di ingresso, in quanto in tale occasione la valutazione sarebbe inficiata dallo stress derivante dalla istituzionalizzazione con errata percezione delle sue reali condizioni. In tale periodo, e nell'eventualità di segnalazione al Tribunale competente di incapacità parziale o totale, la RSA, salvo diversa disposizione da parte del Tribunale o della P.A., continua, a tutela del soggetto ricoverato, ad erogargli le prestazioni sanitarie e assistenziali ritenute idonee e necessarie. All'atto di eventuale segnalazione al Tribunale della rilevata incapacità totale o parziale dell'Ospite ricoverato sarà inviata informativa di ciò ai Familiari indicati nel presente contratto come "persone di riferimento" che si impegnano ad inoltrare istanza di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore al competente Tribunale.
- all'avvenuta presa visione ed accettazione delle norme regolamentari interne disciplinanti l'attività dell'ENTE (Regolamento per il funzionamento della R.S.A.);
- all'impegno, in capo al/ai **Terzo/Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno**, a trovare soluzioni idonee per assicurare le dimissioni dell'Ospite dalla R.S.A. nei casi di necessità (aggravamento, incompatibilità ambientale, ecc.) o per morosità nel pagamento delle rette, entro il termine che verrà comunicato dall'ENTE (in tali casi si avranno 15 giorni di tempo per provvedere e la RSA si impegna a darne informazione alla ATS di Lodi ed al Comune di ultima residenza);
- All'accettazione del ricovero non è previsto nessun deposito di somme a titolo cauzionale.

Articolo 2 – Oggetto

1. Oggetto del presente contratto è l'erogazione da parte dell'ENTE di prestazioni di natura socio-sanitaria ed assistenziale a beneficio dell'Ospite in esso ricoverato/a, comprendenti il vitto, l'alloggio, l'assistenza sanitaria ed assistenziale, nonché le altre prestazioni indicate nella Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale che, con la sottoscrizione del presente contratto, l'Ospite e/o il/I Terzo/tutore/curatore/amministratore di sostegno dichiara/no di avere ricevuto dall'ENTE in copia integrale.
2. Sulla base delle attuali condizioni psico-fisiche dell'Ospite, allo stesso viene assegnato un posto letto in camere che verrà definito dal Medico; l'ENTE, sentito il parere del Medico di Struttura, si riserva la facoltà di trasferire in qualsiasi momento l'Ospite da una camera all'altra dello stesso Nucleo o di

Carta dei Servizi

altro Nucleo, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite stesso, dandone tempestiva comunicazione all'Ospite e/o al Terzo/tutore/curatore/amministratore di sostegno.

Articolo 3 – Determinazione della retta di ricovero e sue eventuali e successive modifiche. Dichiarazione costi sanitari.

1. A fronte delle prestazioni rese dall'ENTE, l'ospite e/o il terzo/tutore/curatore/amministratore di sostegno si obbliga/no e promette/no di pagare – secondo i criteri determinativi, i termini e le modalità previsti nei commi successivi – la retta giornaliera mensilizzata, maturata dalla data di disponibilità del posto letto (anche se l'effettivo ricovero dell'Ospite avvenga in data successiva e, comunque entro 3 giorni dalla predetta data di disponibilità) presso l'ENTE e maturanda sino alla data di dimissione a qualsiasi causa dovuta, nonché le eventuali ulteriori spese sanitarie ed assistenziali non comprese nella precitata retta, che siano comunque funzionali all'erogazione di tutte le prestazioni di natura assistenziale e socio-sanitaria fornite dall'ENTE all'OSPITE, come indicato al successivo art.4.
2. La retta giornaliera di ricovero vigente alla data odierna è determinata dall'ENTE in € = (...../.....), al netto del contributo sanitario erogato direttamente dalla Regione Lombardia all'ENTE. L'importo mensilizzato della retta è dato dall'importo giornaliero moltiplicato per i giorni solari del mese di fatturazione.
3. Il pagamento della retta, come sopra determinata, deve avvenire in via anticipata entro il giorno 05 di ciascun mese solare; la retta è dovuta anche quando l'OSPITE risulti temporaneamente assente (ricovero in ospedale, rientro in famiglia per breve periodo ecc.) con le modalità di cui al successivo art.5.
4. Il sottoscritto [...] in qualità di parente del sig. ... / della sig.ra ... si impegna ai sensi dell'art. 1936 del Codice civile, in qualità di fidejussore dell'ospite, a garantire l'esatto adempimento della prestazione da parte dell'ospite in relazione all'intero periodo di ricovero presso la RSA.
5. Il ritardato pagamento della retta, come sopra determinata, comporta l'applicazione di interessi moratori in misura pari al Tasso legale (determinato con Provvedimento dalla Banca Centrale Europea) vigente nel tempo; per il calcolo degli interessi moratori si applica l'anno commerciale.
6. In caso di decesso o dimissioni dell'OSPITE per qualsiasi causa dovute, non avverranno rimborsi della retta salvo in caso di dimissione con il rispetto del termine di preavviso di giorni 15 . In caso di decesso e di utilizzo dei servizi conseguenti c/o la Struttura è dovuta la maggiorazione pari a 3 giorni di Retta, a titolo di rimborso forfettario.
7. L'Ospite e/o il Terzo , nel dichiarare di avere piena conoscenza dell'importo di cui sopra, con la sottoscrizione del presente contratto dichiara/no di accettare espressamente e senza riserva alcuna che l'importo della retta, come sopra indicato, possa subire periodiche variazioni nel corso del ricovero dell'OSPITE. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Limitatamente al caso di variazione in aumento dell'importo della retta, l'ENTE si impegna a darne comunicazione per iscritto all'ospite e/o al Terzo con anticipo di giorni 30 dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi la facoltà allo stesso di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art.9.
8. In conformità alle Linee Guida sulle RSA del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994 e alla D.G.R. 21/03/1997 n. 26316, ogni anno l'ENTE rilascerà apposita certificazione con evidenziato la quota di costi sanitari sostenuti dall'ospite nel corso dell'anno precedente, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri deducibili.
9. L'Ente si impegna, altresì , ad assolvere a tutti gli obblighi che , a prescindere dal richiamo nel presente contratto , derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

Articolo 4 – Determinazione, termine e modalità di pagamento delle eventuali ulteriori spese assistenziali non comprese nella retta

1. Le eventuali ulteriori spese assistenziali – non comprese nella retta e funzionali all'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie fornite dall'ente all'OSPITE – saranno regolate direttamente dall'interessato (Ospite) con i soggetti fornitori del servizio o venditori. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si indicano le spese per il trasporto in ambulanza presso altre struttura sanitaria e relativo

Carta dei Servizi

rientro presso l'ENTE, nonché ticket dovuti per legge a fronte di prestazioni specialistiche rese all'OSPITE non riconosciute dal SSR, i trasporti effettuati con il mezzo di struttura ecc..

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi :

- Costo telefonate personali;
- Fornitura di apparecchio televisivo in camera;
- Visite specialistiche su esplicita richiesta non effettuate nell'ambito del SSR;
- Servizio di trasporto per visite ed esami di controllo effettuate all'esterno del presidio;
- Servizio Coiffeur e Podologo;

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- Assistenza medica ed infermieristica;
- Fisioterapia e riabilitazione ;
- Animazione e hobbistica;
- Assistenza religiosa e spirituale;
- Ristorazione e Bevande incluse;
- Servizio farmaceutico;
- Servizio lavanderia e stireria ;
- Supporto relazionale, sostegno emotivo, attività di gruppo;
- Disbrigo pratiche burocratiche;

	Disponibilità		Compreso nella retta	Extra retta	€
	<u>SI</u>	<u>NO</u>			
Parrucchiere professionale	X			X	14,00
Pedicure professionale	X			X	15,00
Lavaggio e stiratura biancheria	X		X		
Piccole riparazioni biancheria personale	X		X		
Servizio trasporto in ospedale	X			X	52,00
Accompagnamento all'esterno per esigenze personali	X			X	DI VOLTA IN VOLTA
Gite	X		X		
Soggiorni climatici		X			
Assistenza durante i ricoveri ospedalieri		X			
Vino, bibite e caffè ai pasti	X		X		
Bibite, succhi di frutta, te, caffè fuori pasto	X		X		
Spuntini e merende	X		X		

Carta dei Servizi

Riscaldamento	X		X		
Servizio ristoro parenti	X			X	€ 10,00

L'ENTE si impegna, in caso di variazione in ordine alle stesse, a darne comunicazione all'interessato (Ospite- Terzo) almeno 15 giorni prima della data di validità della variazione.

Articolo 5 – Assenze dell'ospite e calcolo della retta

1. Il calcolo della retta decorre dalla data d'ingresso dell'ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socio assistenziale .
2. Qualora l'Ospite dovesse assentarsi dall'ISTITUTO – per qualsiasi causa –la retta non verrà ridotta. Nessuna riduzione verrà applicata per assenze.
3. Qualora l'Ospite non intenda rientrare nell'ISTITUTO dovrà darne ad esso avviso per iscritto personalmente o tramite il/i Terzo/tutore/curatore/amministratore di sostegno con almeno 15 giorni di preavviso; in assenza di tale preavviso scritto, l'ISTITUTO applicherà una penale corrispondente all'importo della intera retta giornaliera in vigore moltiplicata per 15 giorni.

Articolo 6 – Autorizzazioni – Dichiarazioni da parte del CONTRAENTE

1. L'OSPITE e/o IL TERZO/CURATORE/TUTORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO autorizza/autorizzano il personale medico ad eseguire ed utilizzare documentazione fotografica a scopi scientifici, nonché l'Amministrazione a rendere note eventuali immagini fotografiche e/o audiovisive, non lesive della dignità della persona, nell'ambito di iniziative volte ad illustrare l'attività dell'ENTE.
2. L'OSPITE e/o il TERZO/CURATORE/TUTORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO sono consapevoli che i soggetti ricoverati saranno sottoposti alle terapie farmacologiche, riabilitative e di cura in generale stabilite dai Medici dell'ENTE, nel rispetto del principio del consenso informato e di quello di beneficenza (ogni decisione relativa alla salute e alla vita verrà assunta nell'esclusivo interesse del paziente).

Nel caso di paziente incapace legalmente o di fatto, la richiesta di consenso informato sarà rivolta nei confronti di chi eserciti la tutela. Ove il soggetto sia in attesa di nomina di amministratore di sostegno/tutore verrà comunque fornita informativa a chi abbia con il paziente vincoli di parentela.

3. L'OSPITE E/O il TERZO/CURATORE/TUTORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO dichiarano di essere a conoscenza di dover informare la struttura di ricovero di tutte le patologie cui sia affetto il ricoverato e di cui siano a conoscenza, nonché allergie, intolleranze, abitudini particolari, problemi comportamentali e a fornire ogni informazione utile alla gestione del soggetto di cui si richiede il ricovero.
4. L'OSPITE E/O il TERZO/CURATORE/TUTORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO dichiarano di essere consapevoli e di accettare che è assolutamente vietato somministrare agli ospiti farmaci, alimenti e bevande se non preventivamente autorizzati dal Medico dell'Ente.

Articolo 7 – Eventuale intervento integrativo da parte di una Pubblica Amministrazione

1. Qualora venga riconosciuta una integrazione economica parziale in conto retta a carico di una Pubblica Amministrazione (amministrazione comunale o altro Ente Pubblico), l'ENTE provvederà a fatturare a detto Ente la quota di pertinenza, rimanendo a carico dell'Ospite e/o Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno la restante quota della retta di degenza.
2. In caso di inadempimento, ritardo e/o revoca dell'integrazione economica parziale da parte della predetta Pubblica Amministrazione, l'ENTE si riserva il diritto di chiedere il pagamento di tale quota di integrazione all' Ospite e/o Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno, salvo successivo rimborso allo/agli stesso/i all'atto dell'avvenuto pagamento da parte della Pubblica Amministrazione interessata.

Articolo 8 – Solidarietà nell'obbligo di pagamento della retta e spese aggiuntive in capo al

Carta dei Servizi

Terzo/curatore/amministratore di sostegno ed all'ospite

1. Le parti riconoscono e dichiarano che il Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno è/sono obbligato/i in solido con l'Ospite, nonché con i coobbligati sottoscrittori del presente contratto, al pagamento delle rette e delle eventuali ulteriori spese indicate negli articoli 3) e 4) del presente contratto.
2. Inoltre, il Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno non potrà/nno validamente opporre all'ENTE alcuna eccezione relativa ai rapporti intercorrenti tra il/ Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno stesso/i e l'Ospite.

Articolo 9 – Facoltà di recesso dell'Istituto – Dimissione dell'Ospite

1. Il/ Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno dichiara/no di essere a conoscenza che l'ENTE ha la facoltà di disporre in qualsiasi momento le dimissioni dell'Ospite, quando le sue condizioni fisiche e/o mentali siano divenute tali da non adattarsi alle caratteristiche strutturali, assistenziali e sanitarie dell'ENTE. A tale riguardo, il/i Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno si obbliga/no a garantire l'immediata accoglienza e cura dell'Ospite dalla data di dimissione, preventivamente comunicata dall'ENTE con un preavviso di almeno 15 giorni, la RSA si impegna a darne informazione alla A.S.L. di ultima residenza ed al Comune di ultima residenza. La retta di ricovero è dovuta sino alla data di effettiva dimissione.
2. L'Ospite e/o Il/ Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno dichiara/no di essere a conoscenza che il mancato versamento di due mensilità – anche non consecutive – della retta di ricovero comporta le dimissioni dell'ospite, previa formale contestazione da parte dell'ENTE all'Ospite e/o al/ai Terzo/curatore/tutore/amministratore di sostegno ed assegnando allo / agli stesso/i un termine di 15 giorni per la regolarizzazione del debito. In tal caso l'ENTE è sin d'ora autorizzato a compiere le ulteriori azioni legali che verranno intraprese per il recupero del credito. Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS.
3. Il presente contratto ha durata per tutto il periodo di fruizione da parte dell'Ospite dei servizi contrattualizzati presso l'Ente.

Articolo 10 – Oneri a carico dell'Istituto

A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- Al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 e s.m.i.;
- Alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- Alla diffusione della carta dei servizi

Ai sensi dell'art.1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) Quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) Quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt.1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato.

Articolo 11 – Cambio residenza

1. Al momento dell'entrata, gli ospiti ricoverati, in posti accreditati e contrattualizzati, cambieranno medico curante, essendo l'Ente provvisto di proprio medico. Inoltre, agli anziani ospiti, ricoverati da anni due, verrà cambiata la residenza d'ufficio, che verrà trasferita presso la sede dell'Ente. Riportiamo in merito parte della deliberazione della Giunta Regionale del 28 luglio 1992 n° 5/26501, art. 12:

Carta dei Servizi

"In materia di assistenza sanitaria di base medica e farmaceutica si applicano le prescrizioni e le modalità di cui alla d.g.r. 4/45253 del 20 luglio 1989 ed alle successive: circolare 2/89 (punto 2); circolare 8/89 (punti 1.1 e 1.2); circolare 19/90 e precisamente:

l'assegnazione dei contributi regionali comporta per il gestore della struttura l'obbligo di assicurare agli ospiti, con oneri interamente a suo carico, l'assistenza medica e farmaceutica di base, con la conseguente cancellazione degli ospiti dagli elenchi dei rispettivi medici di fiducia e l'adozione del codice relativo.

Non sono a carico del gestore le prestazioni di medicina specialistica (visite, diagnostica strumentale, assistenza protesica, ecc.);

Articolo 12 – Modifiche

1. Ogni eventuale modifica al presente contratto verrà resa nota mediante l'affissione della stessa all'albo dell'Ente con congruo anticipo (almeno 15 giorni antecedenti all'effetto della variazione)

Articolo 13 – Foro competente

Per qualunque controversia che dovesse insorgere sull'interpretazione e sull'applicazione del presente contratto è competente il Foro di Lodi.

Articolo 14 – Spese di registrazione

1. Ai sensi dell'art.5 del D.P.R. n. 131/1986, la presente scrittura privata non autenticata verrà registrata solo in caso d'uso, con spese a carico della parte che intenda valersene.

L'Ospite

Il Terzo

Il tutore/curatore/Ads in nome e per conto dell'ospite

L'Ente

Meleti, lì

Ai sensi dell'art. 1341, 2° comma, del codice civile, il/i sottoscritto/i dichiara/no di aver preso visione di tutti gli articoli del presente contratto e di approvare espressamente le clausole di cui ai seguenti articoli : 1 (Premessa) -2 (Oggetto) - 3 (Determinazione della retta di ricovero e sue eventuali e successive modifiche) - 4 (determinazione,termine e modalità di pagamento delle eventuali ulteriori spese assistenziali non comprese nella retta) - 5 (assenze dell'ospite e calcolo della retta) - 6 (Autorizzazioni - Dichiarazioni da parte del CONTRAENTE) - 7 (eventuale intervento integrativo da parte di una Pubblica Amministrazione) - 8 (solidarietà nell'obbligo di pagamento della retta e spese aggiuntive in capo al contraente ed all'ospite) - 9 (facoltà di recesso dell'Istituto - Dimissioni dell'ospite) - 10 (oneri a carico dell'Istituto) - 11 (cambio di residenza)- 12 (Modifiche) - 13 (foro competente) -14 (Spese di registrazione)

L'Ospite

Il Terzo

Il tutore/curatore/Ads in nome e per conto dell'ospite

L'Ente

Carta dei Servizi

Meleti, li

Gentile Ospite

Le saremmo grati se compilasse questo questionario di indagine sulla soddisfazione del Cliente al fine di conoscere la sua opinione sui nostri servizi e aiutarci a migliorarli. La ringraziamo cortesemente.

QUALITA' DELL'INFORMAZIONE	Ottimo	Buono	Suffic.	Insuff.	Pessimo
Considera il grado di chiarezza e completezza delle informazioni ricevute telefonicamente?					
Come giudica la cortesia del personale addetto al servizio telefoni-co?					
Pensa che, durante la sua prima visita della struttura, il grado di comprensione delle sue esigenze da parte del personale sia stato?					
Ritiene che le informazioni ricevute del personale abbiano un livello di chiarezza e completezza?					
L'ACCOGLIENZA	Ottimo	Buono	Suffic.	Insuff.	Pessimo
Come giudica la cortesia prestata dal personale di accoglienza al momento dell'ingresso nella casa di riposo?					
Che impressione ha avuto sull'ambiente trovato al momento dell'ingresso nella casa di riposo?					
Ritiene che le pratiche amministrative siano state svolte con un grado efficienza?					
LA CAMERA	Ottimo	Buono	Suffic.	Insuff.	Pessimo
Qual è la sua opinione sul livello di confortevolezza della camera in cui vive?					
Che giudizio dà sul livello di pulizia della sua camera?					
Come giudica lo spazio della sua camera?					
Che livello di tranquillità ha la sua camera di notte da permetterle di dormire?					
Che giudizio dà sulla temperatura della camera?					
Come giudica la luce e la ventilazione della camera?					
Qual è la sua opinione sul livello di confortevolezza degli arredi della camera in cui vive?					

Carta dei Servizi

Che livello di tranquillità ha la sua camera di giorno da permetterle di riposare?					
Cosa vorrebbe che ci fosse ancora nella sua camera?					
I SERVIZI IGIENICI	Ottimo	Buono	Suffic.	Insuff.	Pessimo
Che giudizio dà sul livello di pulizia del bagno?					
Qual è la sua opinione sul livello di attrezzatura del bagno rispetto alle sue esigenze?					
Come giudica la temperatura del bagno?					
Cosa vorrebbe che ci fosse ancora nel bagno?					

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	Ottimo	Buono	Suffic.	Insuff.	Pessimo
Qual è la sua opinione sull'adeguatezza degli orari di erogazione dei pasti?					
Che giudizio esprime sulla confortevolezza della sala mensa?					
Come considera la variabilità dei menù settimanali?					
Ritiene che il livello quantitativo dei pasti sia?					
Come giudica la possibilità di scelta del singolo pasto?					
Che giudizio dà sulla pulizia dei tavoli e delle stoviglie?					
Come giudica il livello di pulizia della sala mensa?					
Come considera la cortesia del personale di servizio ai tavoli?					
Nei limiti imposti dalla dieta, pensa che il grado di adeguatezza qualitativa dei pasti rispetto alle sue esigenze sia?					
Come considera la presentazione dei cibi?					
Complessivamente come giudica il vitto?					
ASPETTI TECNICO/ORGANIZZATIVI	Ottimo	Buono	Suffic.	Insuff.	Pessimo
Come giudica le informazioni sui servizi forniti?					
Come considera la cura prestata alla sua persona?					
Che giudizio dà sulle prestazioni assistenziali?					
Come valuta i tempi di attesa per la prestazione di un servizio as-sistenziale?					
Qual è il suo giudizio sul livello di preparazione professionale del personale di assistenza?					
Ritiene il grado di tempestività dell'intervento del personale in caso di emergenza?					
Considera soddisfacente il servizio infermieristico?					

Carta dei Servizi

Giudica il livello di tempestività dell'intervento del personale durante le ore notturne?					
Come giudica i tempi di attesa per la prestazione di un servizio in-fermieristico?					
Qual è il suo giudizio sul livello di preparazione professionale del personale infermieristico?					
Come giudica l'assistenza medica?					
Qual è la sua opinione sull'adeguatezza degli orari di visita dei parenti?					
Giudica il livello di efficienza del servizio di assistenza amministrativa (disbrigo di pratiche per i Clienti)?					
Qual è la sua opinione sulle prestazioni riabilitative?					
Come considera il sostegno psicologico ricevuto?					
Che giudizio esprime sulle attività di animazione?					
Aspetti strutturali	Ottimo	Buono	Suffic.	Insuff.	Pessimo
Come giudica la pulizia e l'ordine degli spazi comuni?					
Qual è il suo parere sul livello di sicurezza delle camere?					
Come valuta la presentabilità del personale (abiti, pulizia, ecc.)?					
Che giudizio ha sull'organizzazione della giornata e degli orari?					
Considera la qualità del servizio di parrucchiere?					
Che giudizio esprime sul servizio svolto dal podologo?					
Ritiene che il livello qualitativo del servizio di lavanderia sia?					
Qual è il suo giudizio sul rispetto della privacy?					
ASPETTI RELAZIONALI	Ottimo	Buono	Suffic.	Insuff.	Pessimo
Che giudizio esprime sul personale di assistenza per:					
a) disponibilità					
b) attenzione					
c) educazione					
d) cortesia					
e) frequenza delle visite					
f) puntualità					
g) chiarezza delle informazioni					

Carta dei Servizi

Che giudizio esprime sul personale infermieristico per:					
a) disponibilità					
b) attenzione					
c) educazione					
d) cortesia					
e) frequenza delle visite					
f) puntualità					
g) chiarezza delle informazioni					
I SUOI SUGGERIMENTI					
<hr/>					
<hr/>					
<hr/>					
<hr/>					
DATA _____			STRUTTURA _____		
<hr/>					