



## CARTA DEI SERVIZI

### **RSA "VILLA AZZURRA"**

2019

# CARTA DEI SERVIZI – “Villa Azzurra”.

<b>LETTERA DI BENVENUTO</b>	<b>2</b>
<b>1. CHI SIAMO</b>	<b>3</b>
L'Ente Gestore	3
I Principi ispiratori	3
Mission e Valori	4
Codice Etico – Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001	4
<b>2. LA RESIDENZA</b>	<b>5</b>
La struttura	5
Stanza tipo	6
Ambienti di vita collettiva	6
Gli orari di visita	8
Giornata tipo	9
Menù tipo	10
<b>3. I NOSTRI SERVIZI</b>	<b>11</b>
L'Equipe Multidisciplinare	11
Servizio Medico	11
Servizio Infermieristico	12
Servizio Socio Assistenziale	12
Servizio di Terapia Fisica e Riabilitazione	12
Servizio di Animazione Sociale	13
Servizi alla Persona	13
Servizi Alberghieri	14
Altri Servizi	14
Servizio Religioso	14
<b>4. L'ACCOGLIMENTO</b>	<b>15</b>
Scopo	15
Gestione ricoveri	15
Criteri composizione liste d'attesa (solventi + contratto)	15
Ospiti solventi	16
Deposito a garanzia	16
Rette di degenza	16
Assegnazione posto letto	17
Disciplina delle assenze	17
Doveri e Divieti	18
Custodia valori ed effetti personali	18
Riserva di dimissione da parte RSA	18
Certificazione della spesa sanitaria	18
Dimissioni	19
Amministratore di sostegno – Ufficio Protezione Giuridica	19
<b>5. TUTELA E PARTECIPAZIONE</b>	<b>20</b>
Carta dei diritti della persona anziana	28
Tutela della privacy	29
Relazioni con il pubblico	29
Segnalazioni – suggerimenti e valutazione del grado di soddisfazione	29
Standard di qualità	30
<b>6. DOVE SIAMO</b>	<b>32</b>
<b>7. CONTATTI</b>	<b>33</b>
<b>8. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA</b>	<b>34</b>
Modulo segnalazioni e suggerimenti	34
Questionario “Valutazione dell'Accoglimento”	35
Questionario “Customer Satisfaction - OSPITI”	37
Questionario “Customer Satisfaction - FAMILIARI”	39

# LETTERA DI BENVENUTO

*Gentile Signora/e,*

*l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Azzurra" di Borgo Virgilio (MN).*

*Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.*

*La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario ed assistenziale.*

*A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra R.S.A.*

*La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.*

*A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare quando lo ritenga opportuno, ed un "Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione" che la invitiamo a compilare annualmente, entrambi riportati in fac-simile nella sezione "Tutela e partecipazione".*

*La nostra Residenza farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.*

*Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della Residenza, e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri ospiti vogliamo offrire loro una esistenza serena con l'aiuto di operatori attenti ad ogni Vostra necessità.*

Per l'Ente Gestore  
SOLIDARIETÀ s.r.l.  
L'Amministratore Unico  
Dott. Michele Nicchio

## 1 CHI SIAMO

L'Ente Gestore - I principi ispiratori - Mission e valori  
Codice Etico - Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001

### L'ENTE GESTORE

La gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Azzurra" è assicurata dalla società "**SOLIDARIETÀ S.R.L.**" titolare dell'**autorizzazione al funzionamento** e del **contratto di accreditamento con l'A.T.S.** della Val Padana per la totalità dei posti letto (complessivamente 146).

L'Ente Gestore della Residenza, ha sede legale presso la medesima struttura.

Per la gestione dei servizi l'Ente Gestore si avvale di proprio personale -per la quasi totalità assunto alle dirette dipendenze- che ha maturato una pluriennale e significativa esperienza nel settore dell'assistenza alla persona anziana.

L'Ente Gestore ha sede legale presso la Residenza a Borgo Virgilio (MN) in Via Mantova Borgoforte n. 6.

Codice Fiscale e P. Iva **02245740200**

Tel. **0376/641011**

Email: **info@rsavillaazzurra.it**

PEC **solidarietasrl@pec-mynet.it**

### I PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della R.S.A. "Villa Azzurra" si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

#### **EGUAGLIANZA**

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

#### **IMPARZIALITÀ**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza del trattamento deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura impegnata ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

#### **CONTINUITÀ**

La struttura assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **PARTECIPAZIONE**

La struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.

## MISSION E VALORI

L'Ente Gestore realizza il proprio scopo sociale attraverso la gestione complessiva della Rsa "Villa Azzurra", struttura che offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico.

Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che agli ospiti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I **valori chiave** che esplicitano la **mission** e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- **garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata**
- **mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite**
- **accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni ospite**
- **tutela della riservatezza e della privacy**
- **coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi**



Per questo l'assistenza viene prestata nel pieno rispetto della carta dei diritti della persona anziana (all. D alla D.G.R. N. 7/7435 del 14/12/2001).

La struttura garantisce la continuità e la regolarità dell'assistenza e tutela inoltre la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente riconoscendo agli utenti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001

La Rsa Villa Azzurra opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dall'Ente Gestore.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

In applicazione del Decreto Legislativo 231/2001 e s.m.i., riguardante la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, la nostra organizzazione si è dotata di Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ed ha provveduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza sull'osservanza di tali atti fondamentali che costituiscono strumento di coerenza e trasparenza comportamentale.

Al fine di raccogliere suggerimenti e informazioni utili alla prevenzione della commissione dei reati previsti dal D.Lgs 231/01, l'Organismo di Vigilanza è raggiungibile preferibilmente attraverso l'utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica dedicato: **odv-solidarietasrl@rsavillaazzurra.it**

## 2 LA RESIDENZA

La Struttura - Stanza tipo - Ambienti di vita collettiva  
 Gli orari di visita - Giornata tipo - Il menù tipo

### LA STRUTTURA

Nata per iniziativa privata, alla fine del 1998 è stata ufficialmente inaugurata attivando nello stesso periodo l'attività assistenziale.

È **autorizzata al funzionamento** e dal giugno 1999 **accreditata dalla Regione Lombardia** per la totalità della capacità ricettiva: complessivamente 146 posti letto organizzati in 6 nuclei di degenza disposti su 2 piani. Dei 146 posti letto, **20 SONO PER SOLVENTI** e situati al primo piano nel nucleo denominato "Via L.B.Alberti", **126 SONO A CONTRATTO** e pertanto godono del contributo regionale, i posti sono disponibili sia a tempo determinato che indeterminato.

Caratterizzata per l'assenza totale di barriere architettoniche, dispone di ambienti e servizi modernamente arredati ed attrezzati per garantire il massimo confort alberghiero ed una risposta assistenziale all'altezza dei bisogni degli ospiti accolti. Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità, favorendo la piena familiarizzazione da parte degli ospiti con la struttura che è stata, per questo, articolata in zone che prendono il nome di "Via" o "Piazza" per rafforzare l'aspetto residenziale e comunitario.

	Stanze con bagno:	<b>1 letto</b>	<b>2 letti</b>	<b>3 letti</b>
		<b>6</b>	<b>40</b>	<b>20</b>
Totale posti letto:		<b>146</b>		
	Impianto di condizionamento:	<b>Centralizzato</b>		
	Impianto di ossigenoterapia:	<b>Centralizzato</b>		
	Assistenza infermieristica:	<b>24 ore</b>		
	Assistenza medica:	<b>Presenza diurna dal Lun. al Ven. e al Sab. mattina È assicurato servizio di reperibilità durante le ore notturne ed i festivi</b>		
	Elettrocardiografo:	✓ sì		
	Aspiratori:	✓ sì		
	Palloncini Ambu:	✓ sì		
	Terapia nutrizione parenterale/enterale:	✓ sì		
	Terapia del dolore:	✓ sì		
	Attività di riabilitazione:	✓ sì		
	Attività di riabilitazione per utenti esterni:	✓ sì		
	Attività di animazione	✓ sì		
	Tipologia servizi:	<b>RSA Assistenza Domiciliare</b>		
	Servizi (altro):	L'Ente Gestore è accreditato per la gestione del servizio di <b>Assistenza Domiciliare Integrata</b> attraverso il cd. <b>Voucher Socio-Sanitario</b> oltre che per l'erogazione di <b>Prestazioni Domiciliari Estemporanee</b> per l'intero territorio del Distretto di Suzzara e per i Comuni di Borgo Viriglio, Curtatone, e Bagnolo S. Vito.		

## LA STANZA TIPO

Le soluzioni abitative proposte dalla RSA "Villa Azzurra" sono diversificate in base alle esigenze di reparto e alle necessità terapeutiche del singolo ospite.

Tutte le **stanze di degenza**, in totale 66, sono dotate di **propri servizi igienici, letti articolati snodabili regolabili in altezza elettricamente** ideali anche per persone allettate, **impianto di climatizzazione, TV, telefono, comunicazione interfono**.

Sono presenti stanze singole, a due e a tre posti letto, in ogni caso di dimensioni tali da garantire confortevoli spazi di vita privata.

Ciascun ospite dispone di un **capiente armadio** per gli indumenti e di un **comodino** per riporre i piccoli oggetti personali.



## GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA

La struttura è organizzata su tre piani

### Piano Terra

**In Piazza Martiri di Belfiore:** sono presenti la **Hall di ingresso** dove si trova l'**ufficio accettazione**, con funzione di prima informazione, gli **uffici amministrativi**, perfettamente integrati nella struttura ed aperti a ospiti e familiari, e l'**Unità di Terapia Fisica e Riabilitazione** (palestra per cure fisiche e riabilitative e 7 box di fisiokinesiterapia).



Hall d'ingresso



Ufficio Accettazione



Zona Uffici amministrativi



Palestra

**In Piazza Sordello:** un **salone soggiorno con zona ristoro**, la **sala conferenze**, una **sala animazione**, servizi per visitatori, i locali per i servizi di **parucchiere** e **pedicure**, la **Cappella**, la **camera mortuaria**.



Soggiorno



Sala animazione



Locale parrucchiere



Cappella

**In Via Nievo:** la **cucina centrale**, la **lavanderia guardaroba**, i **magazzini** e gli **spogliatoi del personale**.

## Piano 1° - Piano 2°



Ai due piani speculari tra loro trovano collocazione i nuclei abitativi, che per favorire la familiarizzazione da parte degli ospiti, sono chiamati "VIE" e tinteggiati ed arredati con colori diversi per facilitarne l'identificazione. I nuclei di degenza ospitano da un minimo di 20 ospiti ad un massimo di 29 in stanze singole, doppie o triple.



Segnaletica



Corridoio di nucleo



Soggiorno pranzo



Presidio di nucleo



Cucinetta di nucleo



Bagno protetto

## GLI ORARI DI VISITA

La Residenza Villa Azzurra si connota come struttura **"aperta"**: le visite dei familiari e dei conoscenti sono pertanto auspicabili ed attese.

I Parenti ed i visitatori accedono alla struttura senza particolari vincoli di orari.

**L'accesso alla residenza, nei suoi spazi comuni, è libero**

**dalle ore 08.00 alle ore 20.00**



### ACCESSO AI NUCLEI DI DEGENZA

Il personale, collaborando con i visitatori, riesce ad armonizzare questo libero accesso con il rigore dei momenti della visita medica, del pasto e del riposo.

Per garantire, in ogni caso, che l'accesso dei visitatori non arrechi disturbo alla tranquillità, al riposo degli Ospiti ed alla loro privacy, e non si determinino interferenze con le attività mediche e assistenziali l'accesso ai nuclei di degenza è sconsigliato al di fuori delle seguenti fasce orarie:

dalle ore **09.00** alle ore **11.30**

dalle ore **14.00** alle ore **18.00**

dalle ore **19.15** alle ore **20.00**

Solo per quegli ospiti che necessitano di essere assistiti nell'assunzione dei pasti, può essere fatta richiesta di specifico permesso rivolgendosi al Medico Responsabile della rispettiva Unità Operativa di Piano o alla Coordinatrice del personale ausiliario.

**Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 le visite sono ammesse previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.**

## LA GIORNATA TIPO

LA VITA IN R.S.A. È CARATTERIZZATA DA RITMI QUOTIDIANI CHE RISPESCHIANO PRECISE NECESSITÀ ORGANIZZATIVE; IL PERSONALE SI IMPEGNA, COMUNQUE, A METTERE IN ATTO OPPORTUNE INIZIATIVE PER SALVAGUARDARE RITMI DI VITA ACCETTABILI ANCHE PER GLI OSPITI, CONCILIANDO ESIGENZE ORGANIZZATIVE DELLE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI CON I TEMPI DEL RIPOSO, DELLE VISITE E DEI PASTI.

Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

**Al mattino alle 6,30 inizia la giornata dell'ospite:** gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.



**Alle ore 8,30 viene distribuita la colazione,** con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

**Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisiokinesiterapia.**

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

**Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00,** con possibilità di menù a scelta. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

**Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14,30,** proseguono anche le attività di fisiokinesiterapia e animazione, sia nei reparti che nelle sale preposte.

**La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle ore 18,30;** al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

**Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati** da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico in turno.



## IL MENÙ TIPO

Il menù, preparato su base settimanale, è presentato agli ospiti con un giorno di anticipo, così da consentire la scelta tra diverse possibilità; può essere, inoltre, personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari degli Ospiti, a problemi di masticazione e deglutizione o in presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

**COLAZIONE** tè, caffè, latte  
biscotti o torta preparata dai cuochi della struttura

### **PRANZO**

**Primi piatti** 2 a scelta tra minestra e pasta condita o in bianco  
**Secondi piatti** 2 a scelta tra carne e pesce; in alternativa formaggi e affettati  
**Contorni** verdura cruda e cotta  
**Dessert** frutta di stagione, mousse, creme  
**Bevande** acqua e vino in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite

**MERENDA** tè con biscotti o torta preparata dai cuochi della struttura

### **CENA**

**Primi piatti** 2 a scelta tra minestra di carne e minestra di verdura  
**Secondi piatti** 2 a scelta tra carne e affettati con formaggi  
**Contorni** verdura cruda e cotta  
**Dessert** frutta cotta  
**Bevande** acqua e vino in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite

### 3 I NOSTRI SERVIZI

L'Équipe multidisciplinare - Servizio Medico - Servizio Infermieristico  
Servizio Socio Assistenziale Servizio di Terapia Fisica e Riabilitazione  
Servizio di Animazione Sociale - Servizi alla persona - Servizi alberghieri  
- Altri servizi - Servizio religioso - L'assistenza domiciliare

#### L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Al momento dell'ingresso di ogni nuovo ospite un'**équipe multidisciplinare** composta da operatori di tutti i servizi sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di animazione) si riuniscono per analizzare la situazione clinica e per programmare la metodologia di intervento sul paziente.

Entro trenta giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente l'équipe predispone il progetto individuale (PI) che sulla base della valutazione dei bisogni emersi definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili.

Sulla base del progetto individuale viene redatta il piano assistenziale individuale (PAI) che definisce la pianificazione degli interventi e modalità di loro attuazione.

Per la definizione del progetto individuale e del piano assistenziale correlato vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno.

Ad intervalli regolari l'équipe si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento.

**La struttura assicura la partecipazione degli obiettivi definiti nel P.I. e nel P.A.I. all'ospite e ai familiari di riferimento**



#### SERVIZIO MEDICO

Il servizio è garantito da un Direttore Sanitario e Medici con **presenza diurna dal lunedì al venerdì e sabato mattina. È assicurato servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei festivi.**

Il personale medico valuta la situazione clinica dell'ospite sia al momento della presentazione della domanda di accoglimento che in quello dell'ingresso in convivenza.

All'ingresso viene eseguita visita medica del nuovo accolto, la rilevazione dei parametri vitali, elettrocardiogramma, impostazione della cartella clinica con relativa scheda terapeutica.

In rapporto alla patologia presente, viene quindi impostato il percorso per la definizione del protocollo di assistenza, integrato dalla previsione di controlli diagnostici periodici e programmate visite specialistiche se ritenute necessarie avvalendosi della consulenza professionale dei Presidi Ospedalieri del territorio.

I medici sono a disposizione dei familiari durante gli orari di servizio o previo appuntamento fissato telefonicamente per il tramite della Reception (Ufficio Accettazione).

**Per ottenere il rilascio di copia della documentazione socio sanitaria (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario - FaSAS) va presentata formale richiesta alla Direzione Sanitaria a mezzo di apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accettazione. La documentazione viene rilasciata entro dieci giorni dalla richiesta. Il rilascio della copia richiesta non prevede alcun onere economico a carico del richiedente.**

## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è **garantito sulle 24 ore** da Infermieri Professionali iscritti all'Albo ed organizzati secondo i vigenti standard regionali.

Operando sulla base del "codice deontologico", gli Infermieri prestano tutte le cure infermieristiche necessarie agli ospiti: somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami bioumorali, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, medicazioni ed alimentazione artificiale.

Il servizio è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è il presidio infermieristico presente ad ogni piano.

Il servizio è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dai numerosi Operatori Socio Sanitari presenti in struttura.

## SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Il Servizio è garantito da Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) ed Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) operatori qualificati, che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza **24 ore su 24** ed in tutti i nuclei di degenza.

In particolare essi suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, il cambio biancheria, la mobilitazione e l'alimentazione.

Il servizio ricopre un ruolo fondamentale: gli A.S.A. e gli O.S.S. sono, infatti, gli operatori che più degli altri rimangono vicini agli ospiti rilevandone le particolari ed immediate esigenze

Gli ausiliari svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli ospiti, se necessario, ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia ed interagiscono con il personale infermieristico, le animatrici ed i terapisti della riabilitazione per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni.

## SERVIZIO TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

All'interno della Residenza sanitaria assistenziale "**Villa Azzurra**" opera un'équipe di terapisti della riabilitazione che dispone di un'avanzata strumentazione elettromedicale e di una moderna ed attrezzata palestra.

Lo **staff fisioterapico** svolge la propria attività con l'obiettivo di:

- ✓ assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento ed il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- ✓ riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari;
- ✓ ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica;
- ✓ evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso la mobilitazione dei pazienti allettati.

L'attività si svolge prevalentemente in palestra mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature (letto Bobath, parallela multiterapica, cyclettes, specchio quadrettato, scala standard, standing, ecc.) e si effettua con trattamento individuale o, quando le condizioni generali lo consentono mediante trattamento di gruppo.

Oltre alla palestra, sono presenti 7 box per terapia fisica dotati di apparecchiature elettromedicali per ultrasuoniterapia, tens, magnetoterapia, elettrostimolazione muscolare.

Gli ospiti sono seguiti sempre dal medesimo operatore al fine di assicurare un rapporto continuativo di fiducia e di reciproca collaborazione.

## SERVIZIO ANIMAZIONE SOCIALE

Il servizio si prefigge l'obiettivo 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.

Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l'ambiente ed il clima di vita nella Residenza.

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 della propria attività.

Cura i rapporti con le Associazioni di Volontariato e le Agenzie Socio-Culturali del territorio e collabora con le stesse allo sviluppo di progetti per la promozione della persona e dell'ambiente.

Allo scopo organizza:

- ✓ momenti socializzanti, quali feste di compleanno, attività ricreative e ludiche, conversazioni, etc.;
- ✓ conduzione di gruppi di attività occupazionale all'interno dei nuclei e negli spazi comuni destinati al tempo libero;
- ✓ esposizioni di oggetti lavorati a mano e creazioni artistiche, nonché partecipazione a manifestazioni;
- ✓ promozione di attività esterne, quali gite, escursioni, passeggiate, uscite al mercato, uscite per frequentare centri socio-culturali per la terza età, incontri culturali, ricreativi. Il servizio funziona dal lunedì al sabato;
- ✓ in corrispondenza di particolari eventi anche il sabato pomeriggio e la domenica.

La programmazione delle attività è realizzata con scadenze fisse; il calendario viene presentato e socializzato mensilmente.

## SERVIZI ALLA PERSONA

### **Parrucchiere - Pedicure**

La RSA offre, presso la struttura, il servizio di parrucchiere attraverso una professionista esterna.

Senza ulteriori costi aggiuntivi viene fornito per le signore il servizio di taglio e piega capelli e per i signori il taglio capelli (il taglio della barba è assicurato dal personale ausiliario).

La Residenza offre altresì il servizio di pedicure, svolto da professionista esterno con cadenza periodica, senza ulteriori aggravii sulla retta. Ove si renda necessario e sulla base della valutazione del personale medico si provvede all'attivazione su chiamata del podologo.

I professionisti incaricati sono tutti in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio dell'attività; inoltre sono a disposizione, con tariffe agevolate, per ogni ulteriore prestazione a richiesta.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### **Servizio Cucina-Ristorazione**

Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali proponendo menù settimanali di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione.

I cibi sono freschi e preparati giornalmente.

La cucina è di moderna concezione con attrezzature razionali, disposte ed organizzate in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare ed alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP.

Le pulizie e la sanificazione vengono effettuate direttamente dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

### **Servizio Lavanderia/Guardaroba**

La Residenza Sanitaria Assistenziale fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, che vengono effettuati internamente.

E' prevista l'etichettatura indelebile di tutti gli indumenti personali.

L'utenza è pregata di provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati.

### **Servizio Pulizie**

Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

## ALTRI SERVIZI

### **Servizio Bar – Ristoro - Distribuzione bevande e snack**

Nel soggiorno posto al piano terra è operativo un bar funzionante in orario diurno. Negli orari di chiusura è possibile usufruire di distributori automatici di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde che possono essere consumati dagli ospiti e dai familiari.

### **Telefono pubblico**

Al piano terra della struttura nella zona soggiorno-bar è presente e disponibile un telefono pubblico funzionante con schede pre-pagate.

### **I trasporti**

In caso di necessità, come per il trasferimento di ospiti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale, l'Ente si avvale del servizio di Associazioni ed Enti che operano sul territorio.

In tal senso l'Ente Gestore ha stipulato apposita convenzione, definendo tariffe forfettarie, con la cooperativa "Soccorso Azzurro Soc. Coop. Sociale – Onlus" da anni operante sul territorio nell'ambito dei trasporti sanitari a mezzo ambulanza.

***Il costo di tale servizio è a carico dell'Ospite (ad eccezione dei cosiddetti soli assoluti).***

L'ufficio accettazione è a disposizione anche per la prenotazione di ambulanze per il trasporto a domicilio degli Ospiti dimessi dalla Struttura.

### **La corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura dell'Ufficio Accettazione e dalle animatrici, che si fanno carico anche di provvedere all'inoltro di quella in partenza.

## SERVIZIO RELIGIOSO

Presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso.

Per quanto riguarda la religione cattolica nei festivi **ALLE ORE 16** viene celebrata la **SANTA MESSA** presso la Cappella "San Giovanni Battista", posta al piano terra della struttura.

Un sacerdote è a disposizione, su richiesta, per ogni esigenza degli ospiti.

In relazione alle altre confessioni religiose, la Residenza è disponibile all'attivazione, previa richiesta, di idoneo servizio.

## 4 REGOLAMENTO PER L'ACCOGLIMENTO, LA PERMANENZA E LA DIMISSIONE DEGLI OSPITI

Scopo – Gestione ricoveri – Criteri composizione liste d'attesa (solventi + contratto) – DEPOSITO GARANZIA – RETTE DI DEGENZA – ASSEGNAZIONE POSTO LETTO – DISCIPLINA DELLE ASSENZE - DOVERI E DIVIETI – CUSTODIA VALORI - RISERVA DI DIMISSIONE DA PARTE DELLA RSA – Certificazioni della spesa sanitaria DIMISSIONI - L'Amministratore di Sostegno: Ufficio di Protezione Giuridica.

### ART. 1 - SCOPO

Le seguenti norme regolamentari definiscono la disciplina dell'accoglimento, della permanenza e della dimissione degli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Azzurra" con sede in BORGO VIRGILIO Loc. Borgoforte (MN), nonché gli oneri e gli obblighi a carico dei soggetti tenuti al pagamento.

Tali norme vengono sottoposte alla attenzione dei soggetti tenuti al pagamento, i quali all'atto della sottoscrizione dell'impegnativa di ricovero/contratto di ingresso, oltre ad assumere a proprio carico le spese di degenza, si impegnano alla loro piena ed incondizionata accettazione.

Il presente regolamento ha validità, in ogni sua parte, dalla data di approvazione e sino a successiva modificazione e/o integrazione.

### Art. 2. - GESTIONE RICOVERI

Possono essere ammesse, previa presentazione di una richiesta per iscritto, accompagnata da una scheda sanitaria da compilarsi a cura del medico di base o del servizio/struttura sanitaria di degenza le persone anziane di ambo i sessi che abbiano compiuto il 65° anno di età.

Eventuali richieste per persone di età inferiore sono valutate caso per caso dall'Amministrazione dell'Ente Gestore previo parere della Direzione Sanitaria; il ricovero, in tali casi, è tuttavia subordinato all'autorizzazione da parte dei competenti servizi dell'A.T.S. della Val Padana.

### Art. 3 - CRITERI DI COMPOSIZIONE DELLE LISTE D'ATTESA

L'ospite solvente, in caso di disponibilità e in presenza dei suddetti criteri per l'accesso e soltanto se residente nella regione Lombardia, potrà accedere, se lo desidera, al posto accreditato contrattualizzato. L'eventuale passaggio comporterà il cambio di nucleo/stanza:

#### • POSTI LETTO ACCREDITATI CONTRATTUALIZZATI

Le richieste di accoglimento ritenute idonee vengono vagliate dalla Direzione Sanitaria, che le fa inserire in LISTA D'ATTESA attribuendo un indice di gravità in base ai seguenti criteri:

- 1) Punteggio totale attribuito dal Direttore Sanitario, composto dalla valutazione dei dati clinici sanitari determinati attraverso la compilazione di una griglia di item predefiniti
- 2) Residenza nel Comune di Borgo Virgilio (MN)
- 3) Ordine cronologico di presentazione della domanda

A parità di punteggio derivante dalle condizioni cliniche, viene considerata la provenienza dal Comune di Borgo Virgilio, in caso permanga situazione di parità verrà considerato l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

#### • POSTI LETTO ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI (SOLVENTI)

Le richieste di accoglimento ritenute idonee vengono vagliate dalla Direzione Sanitaria, che le fa inserire in LISTA D'ATTESA dedicata attribuendo un indice di gravità in base ai seguenti criteri:

- 1) Punteggio totale attribuito dal Direttore Sanitario sulla base dei profili di gravità ambientale, sociale e sanitaria evidenziato dalla domanda attraverso la compilazione di una griglia di item predefiniti
- 2) Ordine cronologico di presentazione della domanda.

A parità di punteggio derivante dalle condizioni cliniche, in caso permanga situazione di parità verrà considerato l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Qualora l'ospite in graduatoria, rinunci in caso di chiamata per ricovero, la domanda viene definitivamente archiviata, con perdita della priorità acquisita. Solo in casi assolutamente eccezionali e a discrezione del Direttore Sanitario, può essere inserita in una graduatoria temporanea che comunque prevede l'attivazione dopo l'esaurimento delle liste precedentemente citate.

L'esclusione dalle graduatorie, comporta una nuova domanda di ricovero che seguirà il percorso illustrato.

L'accoglimento viene disposto osservando l'ordine della graduatoria di cui alla lista d'attesa.

Il ricovero del nuovo Ospite avviene di norma il giorno successivo alla comunicazione della disponibilità del posto letto.

## Art. 4 - OSPITI SOLVENTI

Gli ospiti accolti su posto letto accreditato non contrattualizzato, mantengono l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale tramite il proprio medico di medicina generale. Durante la permanenza in Struttura l'assistenza medica e sanitaria è comunque garantita dal personale della RSA alla stregua degli altri ospiti.

La spesa per i farmaci e per i presidi sanitari, in particolare, è a carico della struttura.

La prescrizione degli esami (biomorali e strumentali), deve essere eseguita dal medico di base (MMG).

## Art. 5 – DEPOSITO INFRUTTIFERO A GARANZIA.

Poiché il pagamento della retta di degenza viene effettuato posticipatamente, cosicché di fatto l'Ente anticipa per un mese il mantenimento dell'ospite, all'atto del ricovero (sia a Tempo Indeterminato che a Tempo Determinato) dovrà essere versato un deposito a titolo di garanzia avente carattere infruttifero.

Il pagamento dovrà essere eseguito tramite **bonifico bancario o direttamente** presso la Tesoreria dell'ente le cui coordinate sono richiamate al successivo art. 5; la ricevuta dell'avvenuto versamento andrà esibita al momento dell'ingresso.

A seguito di dimissioni o di decesso dell'ospite, **entro 7 giorni** dal pagamento dell'ultima fattura relativa alla degenza, l'Ente provvederà alla restituzione integrale dell'importo versato a titolo di garanzia a mezzo di bonifico bancario (o assegno bancario).

Per gli ospiti a carico dei Comuni o di altri Enti Pubblici non è previsto il versamento del deposito cauzionale.

## Art. 6 – RETTE DI DEGENZA

Per il soggiorno e la permanenza presso la struttura gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera che viene fatturata su base mensile e posticipatamente rispetto al periodo di degenza. L'importo delle rette viene determinato annualmente dall'Amministrazione dell'Ente Gestore ed ha validità, di norma, dal 1° gennaio al 31 dicembre. La variazione dell'importo delle rette di degenza viene tempestivamente comunicata agli interessati. Con la sottoscrizione del contratto di ricovero si intendono accettati gli importi stabiliti secondo le modalità sopra esplicitate.

La **quota giornaliera** del soggiorno è fissata in :

<b>Posto letto ACCREDITATO A CONTRATTO</b>	<b>€ 60,00</b>
<b>Posto letto ACCREDITATO NON A CONTRATTO</b>	<b>Dal 1° al 90° giorno € 85,00</b>
	<b>Dal 91° giorno € 80,00</b>

### **SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

Il pagamento della retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, dell'assistenza socio-sanitaria, infermieristica, delle prestazioni di consulenza specialistica, dei servizi alla persona (parrucchiere, pedicure) e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente Gestore, compresa la lavatura e stiratura del vestiario e della biancheria personale dell'ospite; inoltre consente la partecipazione a tutti i progetti e programmi terapeutico-riabilitativi e di animazione posti in essere dall'organizzazione.

Più in particolare:

- ✓ possibilità di scelta tra pietanze diverse secondo i menù predisposti dalla struttura;
- ✓ vino durante i pasti;
- ✓ merenda;
- ✓ climatizzazione estiva;
- ✓ lavaggio e stiratura indumenti e biancheria ospiti;
- ✓ manutenzione (rammendatura) indumenti;
- ✓ servizi di pedicure;
- ✓ servizi di parrucchiere (shampoo, taglio, messa in piega) e barbiere;
- ✓ trasporti sanitari a mezzo ambulanza dell'ospite solo assoluto;
- ✓ trasporti sociali con automezzo della struttura per ospiti per i quali venga espressa specifica autorizzazione medica (esami, visite, uscite per motivi personali); GITE.

### **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

Restano escluse dall'ammontare della retta corrisposta:

- ✓ Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e prestazioni infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla struttura;
- ✓ le prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'ospite a presidi socio-sanitari pubblici o privati, ancorché disposte dal personale medico della struttura, eccezion fatta per gli ospiti cosiddetti soli assoluti;
- ✓ le forniture di protesica in genere;
- ✓ le eventuali spese funebri;
- ✓ l'utilizzo del telefono (la cui attivazione al posto letto dovrà essere autorizzata da parte del familiare che si impegna al pagamento).

## **Art. 7 – ASSEGNAZIONE POSTO LETTO**

L'assegnazione del posto letto è decisa dalla Direzione Sanitaria. Eventuali cambiamenti nell'assegnazione delle stanze sono di esclusiva competenza della Direzione Sanitaria valutate le necessità dei singoli ospiti e della struttura in generale.

## **Art. 8 – DISCIPLINA DELLE ASSENZE DEGLI OSPITI.**

Le assenze degli ospiti dal reparto di degenza, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione dell'intera retta applicata sia da parte dei privati che da parte dei Comuni od enti tenuti al pagamento.

Sono permesse, previa autorizzazione del Direttore Sanitario ed in relazione alle condizioni dell'Ospite, uscite, anche di diversi giorni, con i familiari. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura. Oltre il ventesimo giorno di assenza dalla struttura, l'Amministrazione non garantisce più il mantenimento del posto letto non utilizzato.

L'Ente Gestore assicurerà altresì la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso assistenziale dell'utente nel periodo di ricovero presso la struttura.

## Art. 9 – DOVERI E DIVIETI

. È fatto obbligo di consegnare gli indumenti degli ospiti al personale assistenziale presente in reparto, sia al momento del ricovero che per ogni successivo reintegro, per procedere all'etichettatura. Al momento dell'ingresso, sarà cura dell'ospite stesso o del familiare procedere insieme alla coordinatrice e/o referente di nucleo alla compilazione del modulo dotazione biancheria, aggiornato periodicamente in base agli eventuali reintegri di indumenti.

In caso di mancata consegna degli indumenti al personale e/o di mancata compilazione e sottoscrizione del modulo dotazione biancheria, l'amministrazione declina ogni responsabilità per smarrimenti o ammanchi.

Si consiglia, altresì, di dotare gli ospiti solo di indumenti lavabili in lavatrice industriale; in caso contrario il servizio di lavanderia non sarà garantito e, comunque, la direzione declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti.

Eventuali indumenti ed effetti personali degli ospiti devono essere reclamati entro dalla dimissione/decesso; oltre detto periodo si declina ogni responsabilità.

. È dovere dell'ospite conservare con ordine e pulizia la propria stanza e quant'altro assegnato in dotazione personale o collettiva. Deterioramenti di mobili ed immobili della struttura dovuto ad incuria o indisciplina dell'ospite dovranno essere risarciti. L'ospite deve concedere l'accesso alla stanza al personale addetto all'assistenza ed alle pulizie.

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti, impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.

Gli ospiti, i familiari ed i visitatori sono pertanto tenuti al rispetto delle norme fissate dalla Direzione.

. Gli ospiti non possono portare nella stanza apparecchiature elettriche.

È vietato tenere in struttura bevande alcoliche e farmaci personali. Per motivi igienici e sanitari si fa divieto di portare agli ospiti cibo dall'esterno della struttura. In caso di piccoli presenti (biscotti, cioccolatini, ecc), è fatto obbligo di consegna al personale del reparto, che penserà a somministrarli all'ospite nelle giuste quantità.

Gli ospiti e i visitatori non possono accedere ai locali tecnici e di servizio.

Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente.

## ART. 10 – CUSTODIA VALORI ED EFFETTI PERSONALI.

L'Amministrazione non assume responsabilità alcuna per i valori degli ospiti, salvo che gli stessi, ben identificati e preventivamente dichiarati in apposito atto sottoscritto dall'interessato, vengano depositati presso l'Amministrazione stessa. La restituzione di quanto è di proprietà dell'ospite dimesso o deceduto viene fatta agli aventi diritto a termine di legge.

## Art. 11 - RISERVA DI DIMISSIONE DA PARTE DELLA RSA

Qualora la permanenza dell'ospite presso la R.S.A. dovesse risultare a giudizio della Direzione Sanitaria inconciliabile, per intervenute patologie fisiche o comportamentali, con i servizi della Residenza, l'Amministrazione si riserva la facoltà di disporre in qualsiasi momento la dimissione del ricoverato. In tal caso (dimissioni disposte dalla struttura) così come in caso di recesso dal contratto per le fattispecie indicate nel contratto di ingresso (punto 5 – ipotesi di recesso, di risoluzione del contratto o di dimissioni), l'Ente Gestore assicurerà che le dimissioni avvengano in forma protetta, ovvero che il rientro al domicilio venga effettuato in forma assistita da Comune e competenti servizi dell'ATS. La Residenza, a tal fine, darà tempestiva comunicazione oltre che a tali enti anche al Medico curante che in precedenza aveva in carico l'Ospite stesso.

## Art. 12 - CERTIFICAZIONE DELLA SPESA SANITARIA

In attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n. 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la Residenza rilascia annualmente per gli utenti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie usufruite.

## Art. 13 - LE DIMISSIONI

In caso di dimissioni, il Medico dell'Unità Operativa competente stila una relazione completa, che verrà consegnata in busta chiusa all'interessato, dove sono identificati i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e/o strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Ad integrazione di detta relazione, si allegano quelle infermieristiche, del fisioterapista e dell'animatrice. Al momento della dimissione si restituisce tutta la documentazione personale portata dall'Ospite al momento dell'accoglimento.

In caso di dimissioni dell'ospite disposte dalla struttura l'Ente Gestore assicurerà che le stesse avvengano in forma protetta, ovvero che il rientro al domicilio venga effettuato in forma assistita da Comune e competenti servizi dell'ATS.

La Residenza, a tal fine, darà tempestiva comunicazione oltre che a tali enti anche al Medico curante che in precedenza aveva in carico l'Ospite stesso.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica o del FASAS (o di parte di esso), occorre formale richiesta presentata alla Direzione Sanitaria dai familiari o, quando le condizioni lo consentano, dall'Ospite stesso. Il rilascio della copia richiesta non comporta alcun onere economico a carico dei soggetti interessati o aventi diritto.

## Art. 14 - L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO – Ufficio di Protezione Giuridica

### Avvio della procedura da parte della Struttura

All'atto dell'accoglimento, o in caso di aggravamento dell'ospite durante la permanenza in struttura, ove il personale medico in relazione alle condizioni psico-fisiche dell'assistito ravvisi la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno, dopo aver informato i familiari, provvederà a darne formale comunicazione all'Ufficio di Protezione Giuridica presso l'ASST di Mantova.

### Ufficio di Protezione Giuridica

Per aiutare coloro che intendono presentare la richiesta di nomina di Amministratore di Sostegno a beneficio di una persona fragile è stato istituito presso l'ASST di Mantova – Direzione Socio Sanitaria, l'Ufficio di Protezione Giuridica che offre un servizio gratuito di informazione, orientamento, consulenza e sostegno alla famiglia e/o agli Enti che si occupano delle situazioni di incapacità, sia nella fase della presentazione del ricorso, sia per tutta la durata del procedimento giudiziario, ivi compresa la consulenza all'Amministratore di Sostegno nominato, affinché possa gestire adeguatamente il proprio compito.

### Documenti da produrre per apertura di Amministrazione di Sostegno

<b>ANAGRAFICI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ fotocopia Carta Identità e Codice Fiscale del beneficiario e del ricorrente</li><li>▪ certificato di residenza e stato di famiglia del beneficiario (in carta libera)</li><li>▪ estratto dell'Atto di Nascita del beneficiario □ dati anagrafici dei parenti prossimi (coniuge - figli - fratelli/sorelle dell'ospite)</li></ul>
<b>SANITARI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ copia Verbale della Commissione Medica per l'accertamento delle Invalidità Civili</li><li>▪ certificato specialistico del medico del Reparto attestante situazione psico-fisica del beneficiario, motivi della incapacità ad esprimere validamente il consenso, atti sanitari propri del pz. per i quali deve essere conferito il consenso, ovvero l'intrasportabilità assoluta</li></ul>
<b>PATRIMONIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ certificato INPS (Modulo Obis) relativo all'erogazione di pensioni/assegni/indennità varie in favore del beneficiario e somme erogate mensilmente/annualmente</li><li>▪ copia libretto di risparmio postale/saldo c/c bancario, intestato o cointestato al beneficiario</li><li>▪ documentazione relativa a fondi investimento/polizze/buoni fruttiferi postali/obbligazioni /dossier titoli di cui il beneficiario è titolare / contitolare</li><li>▪ visura catastale per soggetto relativa ad unità immobiliari di cui il beneficiario è proprietario – comproprietario – usufruttuario</li><li>▪ documentazione attestante spese fisse/periodiche/mensili/del beneficiario.</li></ul>

## 5 TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta dei diritti della persona anziana – Tutela della Privacy – Relazioni con il pubblico – Segnalazioni, suggerimenti e valutazione del grado di soddisfazione – Standard di qualità

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (**Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001**) che, in quanto fatta propria dalla Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Azzurra, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai familiari più stretti se ed in quanto persone delegate.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal Codice sulla privacy art.13 del Regolamento n.2019/679/UE e D.Lgs.196/2003.

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

## RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione Amministrativa è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni. L'ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle ore 18; in caso di necessità è possibile essere ricevuti in altri orari fissando telefonicamente un appuntamento.

L'Amministrazione è disponibile a ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con la Direzione Amministrativa.

Il Direttore Sanitario ed i Medici di reparto ricevono, di massima, negli orari affissi in bacheca.

Le caratteristiche di "struttura aperta" della RSA, tuttavia, fanno sì che, compatibilmente con gli impegni istituzionali, i familiari possano avere colloqui con i sanitari anche in altri orari.

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni

## SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Segnalazioni e suggerimenti sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nella persona del Direttore Amministrativo, consegnando l'apposito modulo al personale del servizio Accettazione o imbucaando lo stesso nell'apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni dal ricevimento del modulo.

Agli ospiti ed ai loro familiari, inoltre, viene consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Analoga rilevazione viene effettuata nei confronti del personale per rilevarne il grado di soddisfazione rispetto al lavoro.

Ogni anno vengono elaborati tali dati e il Responsabile della Qualità redige una relazione sulla valutazione espressa in ordine alle attività della Struttura da socializzare con i soggetti interessati.

Nella sezione Documentazione allegata vengono riportati sotto forma di fac-simile i sopra citati strumenti di tutela e partecipazione (disponibili anche presso l'Ufficio Accettazione dell'Ente:

- **“Modulo segnalazioni e suggerimenti”**
- **“Questionario per la Valutazione dell'Accoglimento”** (somministrato trimestralmente ai familiari dei neo-accolti)
- **“Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione degli Ospiti”**
- **“Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione dei Familiari”**

## STANDARD DI QUALITÀ

La R.S.A. "Villa Azzurra" offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite; a tal fine la RSA concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe
- favorire ulteriormente la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità, tutti i profili professionali operanti all'interno della Struttura sono, annualmente, coinvolti in **processi formativi** tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico ed assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari ed a favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi.

Il Consiglio di Amministrazione, infine, è impegnato nell'individuare alcuni elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla **informazione**, alla **personalizzazione** e **umanizzazione** dell'assistenza e al **comfort** alberghiero.

I diversi aspetti qualitativi elencati nella tabella rappresentano elementi ritenuti rilevanti e che saranno oggetto di costante controllo (attraverso indicatori verificabili, indagini di gradimento, segnalazioni e reclami) e periodicamente aggiornati ed integrati dai Responsabili dei Servizi all'Ospite in collaborazione con il Responsabile della Qualità.

AREA: SERVIZI DI SOCIO-ASSISTENZA E SANITARI		
STANDARD	INDICATORI	Modalità di rilevazione
A tutti gli ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana ed al bisogno	N° di ospiti ai quali sono garantite le igiene quotidiane / al bisogno sul n° tot.	Verifica delle consegne ASA e del PAI
Tutti gli ospiti sono alzati tutte le mattine, salvo prescrizione medica	N° di ospiti alzati quotidianamente sul n° tot.	Verifica delle consegne ASA e dei protocolli assistenziali
A tutti gli ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno	N° di cambi quotidiani di presidi per l'incontinenza	Valutazione schede specifiche
Tutti gli ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni ed al bisogno	N° di bagni effettuati mensilmente da ciascun ospite	Report specifico
A tutti gli ospiti è garantita un'assistenza personalizzata	N° di PAI scritti sul n° totale degli ospiti Frequenza aggiornamento PAI	Verbali di incontro dell'Equipe per la discussione del PAI
A tutti gli ospiti è garantito un programma di riabilitazione	N° di ospiti sui quali si applica un programma di riabilitazione sul n° tot.	Verifica protocollo assistenziale
Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali nei nuclei e nell'apposito salone	N° di ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione sul n° tot.	Report specifico
A tutti gli ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno	<u>N° di visite programmate</u> Tot ospiti  <u>N° di visite specialistiche</u> Tot ospiti  <u>N° di accertamenti diagnostici</u> Tot ospiti	Verifica del fascicolo sanitario

**AREA: SERVIZI ALLA PERSONA**

<b>STANDARD</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
Tutti gli ospiti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere comprese nella retta almeno una volta al mese	<u>Ospiti che fruiscono del servizio</u> Tot ospiti	Report specifico
Tutti gli ospiti, al bisogno, possono usufruire di prestazioni di pedicure comprese nella retta	<u>Ospiti che fruiscono del servizio</u> Tot ospiti	Report specifico
La RSA è attenta ai gusti dagli ospiti e propone menù che permettono la scelta tra diverse possibilità	Schede di scelta menù giornaliero Scheda di valutazione quotidiana N° di riunioni interdisciplinari (D.S., cucina, amministrazione)	Report specifico Schede di segnalaz. e reclami Verbale delle riunioni interdisciplinari

**AREA: SODDISFAZIONE UTENZA**

<b>STANDARD</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di rilevazione dell'indice di gradimento dei vari servizi	N° di questionari distribuiti sul n° totale degli ospiti N° di questionari somministrati nell'anno per utente Rapporto giudizi positivi/giudizi negativi	Questionari compilati e restituiti Documento di elaborazione dei dati raccolti
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	<u>N° reclami formali e non</u> N° utenti	Reclami presentati

## 6 DOVE SIAMO

Villa Azzurra sorge in Loc. Borgoforte a Borgo Virgilio (MN) - Via Mantova Borgoforte n. 6, decentrata rispetto all'abitato e situata in un'area prospiciente il "Forte".

L'accesso dà sulla statale Cisa, a poche centinaia di metri dal fiume Po.

La struttura dista da Mantova, capoluogo della provincia, circa 12 km.

È raggiungibile, oltre che con il servizio di autotrasporti pubblici (APAM), anche con il treno con fermata nella vicina frazione di Romanore.

Dall'autostrada -A22- è raggiungibile uscendo ai caselli di Bagnolo S.Vito (15 km.) o da quello di Pegognaga (Km. 18).



## 7 CONTATTI

### SOLIDARIETÀ S.R.L. Ente Gestore RSA VILLA AZZURRA

	Via Mantova Borgoforte, 6 46034 Borgo Viriglio (MN)		<a href="http://www.rsavillaazzurra.it">www.rsavillaazzurra.it</a>
	0376/641011		0376/641006
	<a href="mailto:info@rsavillaazzurra.it">info@rsavillaazzurra.it</a>		<a href="mailto:solidarietasrl@pec-mynet.it">solidarietasrl@pec-mynet.it</a>



#### ORARIO RECEPTION

Dal lunedì al venerdì 08.00-19.30 Festivi e Prefestivi 09.00-13.00 / 14.00-18.00

#### VISITE GUIDATE

Ai potenziali ospiti e loro familiari è garantita la possibilità di visitare la struttura con accompagnamento da parte del personale della Residenza (**Coordinatrice ASA/OSS - Operatrici Animazione**) previo appuntamento telefonico o concordato direttamente



#### DISPONIBILITÀ POSTI LETTO

Per informazioni su disponibilità di posti letto e sulla lista d'attesa in tempo reale contattare la Reception della struttura o consultare il sito dell'A.T.S. della Val Padana (ex ASL di Mantova) alla sezione RSA Web [www.ats-valpadana.it](http://www.ats-valpadana.it)

### Consultate il nostro sito

Per rimanere in contatto con la Residenza, conoscerne le iniziative e le attività in programma, oltre che per scaricare documenti resi disponibili nell'apposita sezione consultate il nostro sito.

[www.rsavillaazzurra.it](http://www.rsavillaazzurra.it)

## 8 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Modulo per segnalazione e suggerimenti



**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE VILLA AZZURRA**  
**Via Mantova Borgoforte n. 6 - Borgo Virgilio (MN)**

### **Modulo per segnalazioni e suggerimenti**

Il/la sottoscritto/a

Residente a \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Recapito Telefonico \_\_\_\_\_

in qualità di (grado di parentela)

dell'Ospite Sig./ra

accolto/a presso il nucleo

**desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura** (esprimere l'oggetto della segnalazione):


**inoltre, desidera comunicare che** (esprimere eventuali suggerimenti):


Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003 autorizza al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data

Firma

*Il presente modulo va consegnato al personale del servizio accettazione o imbucato nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo*

Cod. A/11 - Rev. 02

Modulo Segnalazioni Suggerimenti

Pagina 1 di 1

# Questionario di valutazione dell'accoglimento presso la struttura

	<b>QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIMENTO PRESSO LA STRUTTURA</b>
---	--

**La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono**  
Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente

PROGRAMMAZIONE DEL RICOVERO ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO SERVIZI DI SEGRETERIA				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (sia telefoniche che di persona presso la struttura)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale amministrativo che ha effettuato l'accoglimento in struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCOGLIENZA NEL REPARTO				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'accoglienza nel nucleo di degenza (orari visite mediche - visite parenti - pasti - attività di animazione e/o fisioterapia - attività di reparto, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta l'accoglienza del nucleo di degenza dal punto di vista ambientale (reparto e stanza) rispetto alle esigenze del Suo congiunto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale socio-sanitario che ha effettuato l'accoglimento in reparto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CARTA DEI SERVIZI MATERIALE INFORMATIVO				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Ritiene che la Carta dei Servizi della Residenza sia in grado di fornire un'adeguata informazione sulla articolazione dei servizi offerti dalla struttura e sulle loro funzioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come giudica le note informative consegnate e messe a disposizione sia precedentemente l'accoglimento che all'atto del ricovero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:

.....

.....

.....

Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare questa componente del servizio?

sì  NO

Se sì, quali ? .....

.....

.....

.....

.....

*La ringraziamo per la collaborazione*

*Il questionario viene somministrato **trimestralmente** ai familiari / garanti degli ospiti neo accolti per rilevare la soddisfazione dell'utenza rispetto all'accoglimento in struttura che riteniamo essere una fase di particolare importanza e delicatezza.*

*Le risultanze della rilevazione, vengono rese disponibili sia a mezzo di affissione di grafici riepilogativi in ambienti comuni della struttura sia attraverso la pubblicazione di apposito report di sintesi nella sezione documenti del sito web aziendale.*

Alla sezione **documenti** del sito aziendale [www.rsavillaazzurra.it](http://www.rsavillaazzurra.it) potrete consultare le risultanze delle rilevazioni effettuate.

# Questionario di valutazione soddisfazione ospiti



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

**La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono**

**Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente**

LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Orario di alzata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scelta del proprio abbigliamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prima colazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I cibi serviti a pranzo e cena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di riposo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ASSISTENZA E LE CURE				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Piano di Assistenza approntato e gli interventi dell'équipe socio sanitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cure ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sollecitudine/prontezza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I RAPPORTI CON IL PERSONALE				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Gentilezza e disponibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA RESIDENZA				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
La sua stanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il nucleo dove vive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti comuni (soggiorni, sale animazione,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
	SI	ABBASTANZA	NO	non so non ho elementi per rispondere
Si trova bene presso la nostra Residenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intorno a Lei sente calore e accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico o conoscente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:

.....

.....

.....

.....

**La ringraziamo per la collaborazione**

**Le risultanze della rilevazione della cosiddetta "Customer Satisfaction degli Ospiti", effettuata annualmente, vengono rese disponibili sia a mezzo di affissione di grafici riepilogativi in ambienti comuni della struttura sia attraverso la pubblicazione di apposito report di sintesi nella sezione documenti del sito web aziendale.**

Alla sezione **documenti** del sito aziendale [www.rsavillaazzurra.it](http://www.rsavillaazzurra.it) potrete consultare le risultanze delle rilevazioni effettuate.

# Questionario di valutazione soddisfazione familiari



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

**La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono**

**Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente**

<b>LA RESIDENZA</b> <i>Comfort ed accoglienza della struttura</i>				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
La stanza di degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il nucleo di degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, zona bar, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>L'ASSISTENZA E LE CURE</b> <i>Adeguatezza delle prestazioni</i>	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Piano di Assistenza approntato e gli interventi dell'équipe socio sanitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cure ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sollecitudine/prontezza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>IGIENE E CURA DELL'OSPITE</b> <i>Accuratezza</i>	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abbigliamento e cura della persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE</b>	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Rispetto riservato all'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione al controllo ed alla custodia dell'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE				
	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Gentilezza e disponibilità del personale addetto all'assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA	Gradimento ALTO	Gradimento MEDIO	GRADIMENTO BASSO	non so non ho elementi per rispondere
Attività proposte dal servizio animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di Ristorazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia della struttura (stanze, corridoi, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardaroba e lavanderia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi alla persona (Parrucchiere-Pedicure)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio Bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	SI	Abbastanza	NO	non so non ho elementi per rispondere
Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consiglierebbe la Residenza ad un Suo amico o conoscente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la permanenza del Suo congiunto presso la nostra Residenza:

.....

.....

.....

**La ringraziamo per la collaborazione**

**Le risultanze della rilevazione della cosiddetta "Customer Satisfaction dei Familiari", effettuata annualmente, vengono rese disponibili sia a mezzo di affissione di grafici riepilogativi in ambienti comuni della struttura sia attraverso la pubblicazione di apposito report di sintesi nella sezione documenti del sito web aziendale.**

Alla sezione **documenti** del sito aziendale **www.rsavillaazzurra.it** potrete consultare le risultanze delle rilevazioni effettuate.