

**R.S.A.
DON VENTURA
Valle Lomellina**

Rev. 5 del 01 gennaio 2024

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

La presente Carta dei Servizi è stata adottata dall'Amministratore Unico in data 01/01/2024

INDICE

1.	PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO.....	3
2.	PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ	3
3.	VALORIZZAZIONE DELL'INDIVIDUALITÀ'	3
4.	PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE	3
5.	PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	3
6.	FINALITÀ E OBIETTIVI	3
7.	LA STRUTTURA.....	3
8.	L'ORGANIZZAZIONE	4
9.	IL PERSONALE	4
10.	SERVIZI OFFERTI	4
10.1	LA GIORNATA TIPO	5
11.	PROCEDURE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	6
11.1	PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	6
11.2	INGRESSO IN STRUTTURA.....	6
11.2	ACCOGLIENZA DELL'OSPITE	6
12.	PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA	7
13.	ORARIO DELLE VISITE	7
14.	ASSISTENZA RELIGIOSA	8
15.	DIVIETO DI FUMO	8
16.	COSTI E CONDIZIONI GENERALI.....	8
16.1	DEPOSITO CAUZIONALE	8
17.	CUSTOMER SATISFACTION.....	8
18.	RELAZIONE CON IL PUBBLICO	9
19.	INFORMAZIONE E PRIVACY	9
20.	IGIENE DEGLI ALIMENTI (HACCP).....	9
21.	ATTUAZIONE D.L. 81 DEL 2008.....	9
22.	ANTINCENDIO.....	9
23.	SICUREZZA IMPIANTISTICA E CONTINUITÀ ELETTRICA	10
24.	ASSICURAZIONI	10
25.	CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	10
26.	DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	11
26.1	I NOSTRI CONTATTI.....	12
	ALLEGATO A - MENU TIPO.....	13
	ALLEGATO B - PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA	14
	ALLEGATO C - MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO.....	16
	ALLEGATO D – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	18

1. PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO

L'assistenza che la nostra R.S.A. offre è ispirata a principi di uguaglianza dei diritti dei nostri Ospiti. Non è dunque ammessa alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, né tantomeno sono ammesse discriminazioni. All'interno della nostra realtà questi principi si configurano come una eguale considerazione per ogni singola persona. Ciò non significa uniformità degli interventi, ma garanzia del fatto che ogni attività è adattata alle condizioni personali e sociali di ogni singolo Ospite che dimora all'interno della Residenza.

2. PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

Tutto il personale che opera all'interno dell'Organizzazione si impegna a erogare i servizi tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

La R.S.A. garantisce la regolarità e la continuità del servizio, assicurando assistenza 24 ore su 24 alla persona.

3. VALORIZZAZIONE DELL'INDIVIDUALITÀ

Tutti gli Ospiti hanno diritto a veder riconosciuta e promossa la loro autonomia, a qualunque punto del decorso della loro inabilità o patologia.

La R.S.A. si impegna pertanto a valorizzare le opinioni e i suggerimenti provenienti dagli Ospiti residenti, favorendo le loro decisioni nelle scelte della vita quotidiana, purché non ostacolino l'organizzazione interna.

Per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale in modo da favorire la relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

4. PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

La persona è la protagonista principale e unica del nostro servizio e alla stessa devono essere offerti gli strumenti per favorirne la partecipazione attiva all'interno della vita della R.S.A. La partecipazione deve coinvolgere anche i familiari creando una continua relazione tra gli stessi e l'organizzazione. A questo scopo essi sono costantemente informati sugli obiettivi della organizzazione. È sempre garantita una corretta informazione, la massima trasparenza e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e Ospiti e famigliari dall'altro.

5. PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Le attività della struttura sono orientate a criteri di efficacia, ossia alla verifica degli obiettivi raggiunti, e di efficienza, che si concretizza nella scelta delle risorse più adeguate per raggiungere gli obiettivi prefissati.

L'organizzazione persegue il continuo miglioramento, proponendosi come traguardo primario la completa soddisfazione di tutti gli Ospiti e l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.

6. FINALITÀ E OBIETTIVI

Gli obiettivi principali della R.S.A. possono essere così riassunti:

- garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli Ospiti un'assistenza qualificata
- sviluppo della capacità funzionale dell'Ospite, adeguata all'età ed allo stato di salute psico-fisico
- approccio globale alla persona con interventi mirati
- formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale
- razionalizzazione delle spese
- ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove, a un'ottima tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

7. LA STRUTTURA

L'edificio adibito a RSA è di proprietà del Comune di Valle Lomellina. È ubicato in zona centrale, costituito da un unico nucleo e disposto su due piani. Completamente ristrutturato nel 1994, nel 2020/2021 è stata oggetto di importanti interventi di rifacimento degli impianti elettrici e speciali, e di interventi significativi di ristrutturazione edile.

Al piano terreno sono dislocati tutti i servizi ed i locali di uso comune: ufficio amministrativo, area dedicata al culto, spogliatoi del personale, soggiorno, sala da pranzo, locale dispensa, ambulatorio medico, palestra con spogliatoio e servizi annessi e accessibili con carrozzine, lavanderia, camera singola di degenza, camera mortuaria (in edificio separato).

Al piano superiore si trovano n. 10 camere da letto con annesso bagno e ripostiglio materiale vario. Vi si accede tramite n. 2

scale ed un ascensore – montalettighe.

La struttura dispone di n. 24 posti letto, tutti autorizzati, accreditati ed a contratto con l'ATS di Pavia.

8. L'ORGANIZZAZIONE

L'amministratore unico della società è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto.

La gestione dei servizi socio-sanitari-assistenziali ed alberghieri, e quindi della totalità delle risorse umane, è demandata a "La Torretta – Cooperativa Sociale Onlus", avente sede in Rivanazzano Terme (PV) Vicolo Arturo Toscanini, 1.

9. IL PERSONALE

L'équipe di lavoro, formata da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della R.S.A. con la massima professionalità.

Tutto il personale che lavora nella R.S.A. è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, il personale partecipa a corsi professionali di aggiornamento e di formazione. Periodicamente viene poi verificata la valutazione degli operatori sulla gestione complessiva dell'organizzazione.

Il personale svolge le proprie mansioni seguendo precise linee guida che permettono una pianificazione accurata delle attività e la verifica/valutazione dei risultati ottenuti. Settimanalmente si riunisce un'équipe multidisciplinare per la formulazione dei piani assistenziali individualizzati (PAI), valido strumento che permette di rilevare i bisogni dell'Ospite sia sul piano sanitario e assistenziale sia su quello sociale e relazionale.

La formulazione dei progetti assistenziali viene eseguita coinvolgendo, dove è possibile, l'Ospite e/o i suoi familiari, al fine di poter individuare gli obiettivi sanitario-assistenziali perseguibili e di mettere a disposizione una valutazione globale delle esigenze rilevate e degli interventi pianificati.

I piani di lavoro, le procedure gestionali, i protocolli operativi, rendono l'organizzazione trasparente ed efficace sotto tutti gli aspetti, sia per il cliente interno che per quello esterno.

Per eventuali non conformità rilevate dall'Ospite o dal familiare riguardo i servizi erogati è possibile inoltrare un reclamo mediante un modello presente presso gli uffici.

10. SERVIZI OFFERTI

Servizio Medico

L'assistenza medica attiva ed in reperibilità, viene garantita internamente dalla R.S.A. attraverso il personale medico incaricato. Inoltre è stata stipulata una convenzione con un ente privato per assicurare il Servizio di Guardia Medica, a completamento della copertura delle 24 ore e dei giorni festivi.

Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito con le modalità e gli orari previsti dalla normativa, in compresenza di personale dotato di qualifica di Operatore Socio Sanitario.

Il servizio infermieristico garantisce un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati della struttura, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

Servizio di Riabilitazione

È assicurato il servizio di riabilitazione per tutti gli Ospiti della struttura, garantendo un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

Servizio Educativo professionale e di Animazione

Tale servizio è effettuato da personale specializzato, in possesso di qualifica professionale di Educatore o di altre qualifiche comunque previste in ambito normativo per lo svolgimento di tale attività nelle residenze socio sanitarie. Svolge un'attività di terapia occupazionale secondo una progettazione individuale e/o di gruppo, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati della struttura, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

Servizio di Assistenza Tutelare

Il servizio socio-assistenziale è garantito da personale in possesso del titolo di Operatore Socio Sanitario e/o di Ausiliario Socio

Assistenziale. Viene garantito un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è ritenuto da noi un punto molto importante per la qualità della vita degli Ospiti della Residenza. La preparazione dei pasti avviene nella cucina della RSA, è particolarmente curata e rispondente alle esigenze mediche e dietologiche degli Ospiti.

Il servizio a tavola e l'eventuale assistenza agli Ospiti che necessitano di supervisione e/o aiuto per l'assunzione dei pasti, sono garantiti dal personale della Cooperativa.

I menù estivi e invernali si ripetono ogni 4 settimane, per garantire la giusta varietà. Un elenco completo dei menù è disponibile per la consultazione presso la sala pranzo della R.S.A. In caso di necessità il Medico della R.S.A. indica diete speciali idonee alle esigenze cliniche dell'Ospite. Viene regolarmente attuato il sistema di controllo dell'igiene dei prodotti alimentari HACCP.

Sono rispettati tutti gli adempimenti relativi alle norme sulla sicurezza igienico sanitaria degli alimenti in relazione alla preparazione, conservazione, trasformazione e somministrazione degli stessi (HACCP).

Nel servizio ristorazione sono compresi tutti i pasti: colazione, pranzo, merenda, cena e tutte le bevande fornite agli Ospiti durante l'arco della giornata.

Servizio di Lavanderia

La R.S.A. offre un servizio di lavanderia interna per la biancheria intima ed i capi personali degli Ospiti. Sono escluse dal servizio le richieste di lavaggi a secco di eventuali capi presso lavanderie locali esterne.

Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura e il riordino della biancheria personale degli Ospiti residenti. Per la biancheria piana è attivo un servizio di noleggio/lavaggio garantito da una lavanderia industriale esterna che provvede al lavaggio secondo opportuni criteri di igiene e disinfezione, tramite l'impiego di prodotti idonei.

Per erogare un miglior servizio, viene richiesto di numerare tutti gli indumenti dell'Ospite, all'atto dell'ingresso, con un numero assegnato dalla nostra direzione.

Servizio di igiene ambientale

Il servizio di sanificazione garantisce l'igiene della Struttura attraverso l'utilizzo di prodotti idonei. E' effettuato da personale che opera secondo un piano di lavoro che garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie con le cadenze più opportune nel rispetto delle attività e dei ritmi di vita dell'Ospite.

Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione è svolto da manutentori incaricati che operano attraverso piani di manutenzione programmata e/o con interventi al bisogno, per garantire sempre la massima efficienza delle attrezzature, degli impianti nonché degli aspetti strutturali della R.S.A. In particolare, per la manutenzione degli impianti definiti pericolosi sono stati attivati contratti con ditte specializzate abilitate.

10.1 LA GIORNATA TIPO

07,00 / 10,00	Alzata e cure igieniche
07,30 / 09,00	Colazione
09,00 / 11,30	Attività riabilitative e di socializzazione
11,30 / 11,45	Preparazione al pranzo
11,45 / 12,45	Pranzo
12,45 / 15,00	Riposo
15,00 / 15,30	Alzata, cure igieniche, attività riabilitative e di socializzazione
15,30 / 16,00	Merenda
16,00 / 17,30	Attività riabilitative e di socializzazione
17,30 / 18,00	Preparazione per la cena
18,00 / 19,00	Cena
19,00 / 21,00	Preparazione per il riposo notturno
21,00 / 07,00	Riposo notturno

La giornata tipo può essere personalizzata in base al piano assistenziale individuale.

11. PROCEDURE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

11.1 PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Per presentare domanda d'ammissione in qualità di Ospite nella R.S.A. " Don Ventura" è necessario compilare il modulo di ammissione, disponibile presso l'Ufficio Amministrativo e scaricabile direttamente dal sito di ATS Pavia.

Una volta compilato in ogni sua parte, il modulo può essere riconsegnato direttamente, spedito via fax, e-mail o posta.

Un incaricato provvederà, con una visita guidata, ad illustrare la struttura, i servizi offerti e a fornire in particolare tutte le informazioni relative a:

- rette in vigore
- funzione e utilità della figura di Amministratore di Sostegno
- modalità per accedere ad eventuali forme di integrazione economica da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

L'Ufficio Amministrativo è comunque a disposizione di chiunque voglia acquisire informazioni sulla struttura e sui servizi offerti, con la possibilità effettuare una visita guidata illustrativa, anche nella semplice previsione di una futura presentazione della domanda d'Ospitalità.

Grazie ai dati forniti, un'equipe multidisciplinare provvederà a valutare le condizioni della persona e l'eventuale inserimento nella R.S.A.

In caso di indisponibilità di posti letto, l'Ufficio Amministrativo provvederà ad inserire la domanda in lista d'attesa, provvedendo al suo successivo monitoraggio. Potrà essere riconosciuta una priorità in caso gravi problematiche relative alle condizioni di salute o legate al disagio sociale, preferibilmente certificate da un Medico e/o dai Servizi Sociali di Enti pubblici o privati.

11.2 INGRESSO IN STRUTTURA

Al momento dell'accoglienza, dovranno essere presentate alcune documentazioni di natura amministrativa e sanitaria, come da elenco sotto riportato.

- Documentazione amministrativa
- Carta d'identità in corso di validità
- Tessera sanitaria in corso di validità
- Esenzioni possedute
- Documentazione sanitaria
- Documentazione sanitaria precedente
- Esami ematochimici recenti (massimo 6 mesi)
- Certificato medico attestante l'eventuale presenza di malattie infettive richiedenti particolari misure precauzionali per l'assistenza e la vita di comunità, nel rispetto della non discriminazione della persona, degli altri Ospiti della residenza e del personale operante
- Terapia personale in atto certificata dal medico curante

11.2 ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene effettuato un triage di accoglienza dove vengono rilevati i parametri vitali e eseguito dal medico un primo esame obiettivo delle condizioni di salute della persona, con verifica della terapia assunta. Sulla base di quanto previsto nel Piano Operativo Pandemico – POP – adottato di tempo in tempo dalla RSA, verranno inoltre messe in atto eventuali ulteriori procedure. Al termine del triage, l'Ospite viene accolto dal personale ed accompagnato nella sua camera. Sempre il personale provvederà a mostrare all'Ospite, se non impossibilitato, la residenza ed i servizi generali a sua disposizione. Successivamente il personale Amministrativo compilerà la documentazione necessaria al completamento della procedura di ammissione, in collaborazione con l'Ospite e/o del firmatario del contratto di Ospitalità. La procedura prevede il ritiro della

documentazione amministrativa completa precedentemente richiesta e la sottoscrizione del Contratto di Ospitalità, del Regolamento Interno e della documentazione ai sensi della Legge sulla privacy.

Dopo aver acquisito la documentazione di cui al punto 12 della Carta dei Servizi, l'équipe multidisciplinare provvederà alla valutazione del quadro anamnestico integrando le informazioni precedentemente raccolte in fase di presentazione della domanda. Verrà inoltre effettuata la visita medica completa e si provvederà all'apertura del Fascicolo Socio Sanitario dell'Ospite.

La R.S.A. può rilasciare la documentazione socio-sanitaria relativa allo stato di salute dell'Ospite, dietro richiesta dell'Ospite stesso o di suoi delegati, senza costi aggiuntivi. La consegna della documentazione avverrà presso la struttura entro 20 giorni dalla data della richiesta.

La struttura garantisce la presa in carico dei propri Ospiti secondo i criteri di appropriatezza e con l'obiettivo di favorire la continuità assistenziale; nel caso in cui si manifestino eventuali situazioni complesse, la R.S.A. "Don Ventura" effettuerà le opportune comunicazioni agli Enti competenti (ATS e/o Comune), al fine di garantire comunque all'Ospite un corretto percorso nella rete territoriale dei servizi socio-sanitario –assistenziali.

12. PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA

Le dimissioni possono avvenire in caso di decesso o trasferimento dell'Ospite su richiesta scritta del firmatario del contratto di Ospitalità.

La struttura non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- nel caso in cui un familiare/tutore/AdS somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona di bevande o cibo, senza previa autorizzazione del medico responsabile della Struttura;
- nel caso in cui l'Ospite divenga pericoloso per sé stesso o per gli altri, ovvero tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità;
- nel caso in cui l'Ospite violi ripetutamente le regole di convivenza e ciò faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite;
- nel caso di insolvenza del pagamento della retta, trascorsi trenta giorni dalla scadenza del pagamento, il contratto si intende automaticamente risolto.

Sia l'Ospite (o suo/suoi rappresentante/i firmatari del contratto di Ospitalità) che la società avranno diritto di recedere dal contratto con un preavviso di quindici giorni. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento del mancato preavviso sulla base della frazione giornaliera della retta mensile moltiplicata per i giorni di mancato preavviso.

In caso di dimissioni dovute a decesso dell'Ospite, è previsto il rimborso della retta giornaliera anticipatamente versata, a partire dal giorno successivo al decesso, fino alla fine del mese di riferimento.

All'atto della dimissione verranno riconsegnati:

- il guardaroba personale e gli effetti personali
- tutti i documenti consegnati all'ingresso
- il deposito cauzionale (se ricorrono i presupposti in base al Regolamento Interno)
- la documentazione sanitaria completa, se richiesta
- una lettera di dimissioni compilata a cura del medico della RSA.

13. ORARIO DELLE VISITE

L'accesso alla struttura è sempre possibile dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Alla luce della recente pandemia, per prevenire situazioni di sovraffollamento e garantire la sicurezza di Ospiti e visitatori, è gradita la comunicazione dell'orario indicativo di visita.

Dalle 20.00 alle 8.00 invece l'accesso è regolamentato e può avvenire mediante presentazione di richiesta alla Direzione della R.S.A. che, sentito il Responsabile Sanitario, provvederà all'eventuale autorizzazione dell'accesso.

È comunque opportuno che tali visite non arrechino disturbo alla tranquillità, al riposo e alla privacy degli altri Ospiti residenti.

14. ASSISTENZA RELIGIOSA

A tutti gli Ospiti è garantita la possibilità di professare liberamente la propria religione, con modalità che siano compatibili con la privacy e le condizioni degli altri Ospiti della struttura.

In considerazione della tradizione cristiano cattolica del nostro territorio e della disponibilità dei sacerdoti ad intervenire senza costi aggiuntivi sulla retta, garantiamo l'assistenza religiosa su richiesta. In caso di analoghe richieste fatte da Ospiti con riferimento ad altre confessioni, la nostra organizzazione è disponibile a porre in essere, avendo la disponibilità dei relativi ministri del culto ed alle medesime condizioni, ulteriori momenti dedicati a loro.

15. DIVIETO DI FUMO

La Struttura è libera dal fumo, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute degli Ospiti e del personale operante.

16. COSTI E CONDIZIONI GENERALI

La retta giornaliera unica in vigore presso la R.S.A. è di € 59,50 (cinquantanove/50), da corrispondersi mensilmente in modo anticipato, entro il giorno cinque del mese di riferimento, con le modalità sotto descritte:

- direttamente presso gli uffici amministrativi della R.S.A. a mezzo di assegno circolare o bancario
- a mezzo di bonifico bancario o postale.

La RSA opera in esenzione IVA ai sensi della L.633/72, art. 10 n. 21. Le fatture sono assoggettate all'imposta di bollo di tempo in tempo vigente.

Non è prevista la possibilità dell'effettuazione di pagamenti in contanti, se non per importi rientranti nei limiti previsti dalla normativa nazionale di tempo in tempo vigente.

Le rette potranno subire degli aumenti in base all'indice Istat o, semplicemente, sulla base di specifiche esigenze della Struttura che possono determinarne la necessità. In qualunque caso, gli Ospiti e/o i loro Garanti, saranno avvisati per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe e potranno esercitare il diritto di recesso dal contratto di Ospitalità con il rimborso dell'eventuale retta anticipatamente versata, nel mese di riferimento, a far data dal giorno di effettiva dimissione.

In caso di assenza temporanea dalla R.S.A. dovuta a ricovero ospedaliero, vacanza o rientro in famiglia non verrà applicata alcuna scontistica sulle rette.

In caso di ricovero dell'Ospite, è garantito l'accesso di operatori della R.S.A. presso il presidio ospedaliero, mirato al cambio di biancheria e all'effettuazione di interventi assistenziali a supporto della Famiglia, compatibilmente con le reali necessità dell'Ospite e con le esigenze organizzative della R.S.A.

Annualmente viene rilasciata all'intestatario/i delle fatture relative alla retta di degenza, la dichiarazione prevista da Regione Lombardia relativa alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie ai fini della detrazione fiscale.

In presenza di convenzioni stipulate con Comuni, ATS, Enti od Organizzazioni Pubbliche o Private, possono essere applicate tariffe sulla base degli accordi stipulati con gli enti di riferimento.

Per il rilascio delle dichiarazioni, si potrà fare ricorso alla consegna a mano, postale, o con sistemi telematici, secondo modalità concordate, che vadano incontro per quanto possibile alle esigenze dell'intestatario/i.

16.1 DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto dell'ammissione dell'Ospite in R.S.A. è previsto il versamento di un deposito cauzionale pari a €1.500,00 (millecinquecento/00).

Tale deposito è da considerarsi infruttifero e verrà reso al momento della dimissione.

17. CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, la nostra R.S.A. provvede a somministrare annualmente i "Questionari di Soddisfazione" degli Ospiti e dei Familiari, che prevedono il giudizio, in forma anonima sui servizi erogati

I Questionari restituiti compilati vengono rielaborati per ottenere le percentuali di risposte positive e negative.

Il riepilogo dei risultati dei Questionari viene affisso nella bacheca della R.S.A., rimanendo a disposizione del pubblico per minimo 30 giorni.

Una volta individuate le aree in cui è stato riscontrato un livello di gradimento non soddisfacente, l'equipe di lavoro, mediante incontri e riunioni programmate e mirate, elaborerà obiettivi ed interventi tempestivi per cercare di sopperire alle eventuali mancanze riscontrate.

18. RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Al fine di garantire agli Ospiti il rispetto degli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi e delle prestazioni erogate, per garantire una comunicazione efficace con i propri Clienti e per garantire il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, la RSA DON VENTURA provvede a:

Ricevere suggerimenti e reclami allo scopo di tutelare l'Ospite da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale

Fornire agli Ospiti e loro famigliari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;

Attuare la gestione del reclamo: per qualsiasi disservizio o non conformità rilevati, ogni Ospite (o Suo Familiare / Tutore / Amministratore di Sostegno) può presentare reclamo verbale o scritto, utilizzando l'apposita modulistica presente presso la R.S.A. La Direzione provvederà a fornire una risposta al reclamo presentato, entro e non oltre 15 giorni dalla data di inoltro del reclamo;

Garantire la trasparenza degli atti amministrativi;

Informare della possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune qualora fosse negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e della possibilità di accedere all'Ufficio relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente per ogni eventuale necessità;

Attraverso il sito istituzionale nella sezione trasparenza è garantita la pubblicazione aggiornata di quanto previsto dalla L.33/2013 art. 2/bis;

Garantire comportamenti e atteggiamenti professionali in linea con il Codice Etico aziendale.

19. INFORMAZIONE E PRIVACY

Il diritto all'informazione viene garantito attraverso le seguenti modalità:

Riconoscimento di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo riportante il nome dell'operatore, la foto e la qualifica

Presenza di segnaletica in R.S.A.

20. IGIENE DEGLI ALIMENTI (HACCP)

È garantita attraverso l'applicazione di quanto indicato nel manuale previsto dalla normativa vigente, comprendente tutte le procedure, le schede di rilevazione e quant' altro previsto al riguardo, mettendo in atto il sistema di "controllo di processo" al fine della valutazione del rischio igienico alimentare con la conseguente adozione delle misure idonee per garantire la salubrità degli alimenti. Allo scopo il personale segue percorsi formativi sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

21. ATTUAZIONE D.L. 81 DEL 2008

La R.S.A. ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei luoghi di lavoro, provvedendo alla valutazione del rischio e predisponendo la documentazione prevista dalla normativa, tenendola costantemente aggiornata. Il datore di lavoro ha provveduto all'istituzione del servizio prevenzione e protezione con la nomina del Responsabile.

A tutte le aziende appaltatrici dei servizi presso la R.S.A. viene richiesto il rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro ed in particolare viene redatto, quando previsto dalla normativa, il DUVRI.

22. ANTINCENDIO

La struttura è munita di tutte le misure previste dalla Legge.

La dotazione di mezzi antincendio è adeguata ad affrontare il rischio così come valutato dal datore di lavoro; sono presenti, in particolare, le seguenti attrezzature e dotazioni:

- impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della struttura
- pannelli di istruzione nei corridoi

- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- rete idrica antincendio con idranti e colonnina a disposizione dei VV.F.
- presidi antincendio (estintori, naspi, coperte antifiama ecc.) dislocati in punti strategici della struttura.

Il personale è formato per la lotta antincendio con attestato di idoneità tecnica "Elevato Rischio" ed è presente la squadra per garantire l'attuazione delle procedure previste nel piano di emergenza ed evacuazione. Allo scopo vengono effettuate periodicamente le previste prove di emergenza evacuazione della R.S.A.

23. SICUREZZA IMPIANTISTICA E CONTINUITÀ ELETTRICA

Al fine di garantire la corretta manutenzione degli impianti cosiddetti pericolosi, sono attivati specifici contratti con ditte specializzate. In particolare si è provveduto alla nomina del terzo responsabile per la centrale termica per il riscaldamento e la produzione di acqua calda sanitaria e all'individuazione dei manutentori per gli impianti meccanici, elettrici, antincendio, segnalazione emergenza Ospiti.

La continuità elettrica è inoltre garantita da un generatore di corrente.

24. ASSICURAZIONI

La società ha stipulato con primarie compagnie idonee polizze assicurative per la responsabilità civile conformi alla vigente normativa nazionale e regionale, a copertura degli eventuali rischi derivanti dal fabbricato e dall'esercizio dell'attività.

25. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

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'andamento 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 circoscrittibile 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 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 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.

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

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

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. 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 o il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

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 della persona anziana, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione. Di rispettare la 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. 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.

26. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La struttura è situata in una zona centrale del paese, agevolmente raggiungibile con mezzi privati.

Non esiste alcun servizio di trasporto pubblico che arrivi direttamente alla struttura.

Valle Lomellina è raggiungibile con treni e autobus di linea. La stazione ferroviaria dista dalla struttura circa 2 Km.

26.1 I NOSTRI CONTATTI

RSA Don Ventura

Vicolo Ventura, 4 - Cap 27020 Valle Lomellina (PV)

Tel. 0384/79157 Fax 0384/758835

e-mail rsadonventura@welfareservizi.it

ALLEGATO A - MENU TIPO

		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRIMA SETTIMANA	PRANZO	Gnocchi al pesto Frittata con spinaci Contorno Frutta	Polenta con brasato Frutta	Pasta al pomodoro Scaloppine di tacchino Contorno Frutta	Tortellini in brodo Polpette Contorno Frutta	Risotto giallo Pesce gratinato Contorno Frutta	Pasta al ragù Lonza Contorno Frutta	Ravioli di magro Rollatine al forno Dolce
	CENA	Zuppa di verdure Pesce impanato Contorno Frutta	Semolino Certosino Contorno Frutta	Riso in brodo con verdure Uova sode Contorno Frutta	Minestrina Prosciutto cotto Contorno Frutta	Passato di verdura Pollo Contorno Frutta	Semolino Formaggi Contorno Frutta	Panada Affettato Contorno Frutta
SECONDA SETTIMANA	PRANZO	Pasta al pomodoro Pesce gratinato Contorno Frutta	Minestrone Cosce di pollo Contorno Frutta	Panissa Formaggi Contorno Frutta	Polenta con ragù di carne Frutta	Pastasciutta Lonza Contorno Frutta	Gnocchi al pomodoro Cotolette Contorno Frutta	Pasta al forno Arrosto di manzo Patate e piselli Dolce
	CENA	Tortellini in brodo Formaggi Purè Frutta	Minestrina Tonno al naturale Contorno Frutta	Pasta in bianco Prosciutto cotto o crudo Contorno Frutta cotta	Zuppa di legumi Torta salata di verdure Contorno Frutta	Semolino Formaggi misti Contorno Frutta	Riso in brodo Pollo con insalata Frutta	Minestrone Uovo sodo Contorno Frutta
TERZA SETTIMANA	PRANZO	Risotto Giallo Pollo arrosto Contorno Frutta	Gnocchi al ragù Frittata con verdure Contorno Frutta	Pasta con piselli Hamburger Contorno Frutta	Pastasciutta Spezzatino Contorno Frutta	Pastasciutta Pesce al forno Contorno Frutta	Risotto alla boscaiola Polpette Contorno Frutta	Ravioli Arrosto al forno con patate Dolce
	CENA	Tortellini in brodo Formaggio Contorno Frutta	Passato di verdura Affettati Contorno Frutta	Pastina Tonno al naturale Contorno Frutta	Minestrina Frittata Contorno Frutta	Passato di verdura Formaggio Contorno Frutta	Semolino Arrosto di tacchino Contorno Frutta	Minestrone Pollo lesso Contorno Frutta
QUARTA SETTIMANA	PRANZO	Pasta e fagioli Uova sode Contorno Frutta	Pasta al pesto Lonza Contorno Frutta	Risotto Rollatine Contorno Frutta	Pastasciutta Pesce al forno Contorno Frutta	Pasta aglio olio e peperoncino Tacchino con aromi Contorno Frutta	Ravioli di magro Pollo Contorno Frutta	Pasta pasticciata Hamburger Contorno Dolce
	CENA	Passato di verdura Formaggio Contorno Frutta	Minestrina Affettato Contorno Frutta	Panada Torta salata Contorno Frutta cotta	Minestrone Formaggio Contorno Frutta	Semolino Uova al tegamino Contorno Frutta	Minestra di riso Tonno al naturale Contorno Frutta	Minestrone Prosciutto cotto Contorno Frutta

ALLEGATO B - PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA

AREA SERVIZI ALBERGHIERI

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	SERVIZIO EROGATO DALLA R.S.A.		FREQUENZA	SERVIZIO COMPRESO NELLA RETTA	SERVIZIO NON COMPRESO NELLA RETTA	COSTI	NOTE
	SI	NO					
GUARDAROBA							
Lavanderia/ stireria:	X			X			
• indumenti personali	X		quotidiana	X			
• biancheria	X		quotidiana	X			
• lavaggio capi delicati a secco (es. giacca, cappotto, etc.)		X					
• piccole riparazioni	X		al bisogno	X			
• fornitura abbigliamento particolare (es. tutone)		X					
PARRUCCHIERE / BARBIERE							
• lavaggio / asciugatura	X		Settimanale e/o al bisogno	X			Attività a cura del personale assistenziale
• piega	X		mensile	X			
• taglio	X		mensile	X			
• trattamenti: permanente, tinte, etc.	X		Mensile (su richiesta)	X			
• barba	X		quotidiana	X			Attività a cura del personale assistenziale
PEDICURE / MANICURE							
• cura dei piedi e delle mani	X		al bisogno	X			
• podologia curativa	X		al bisogno		X		
PRODOTTI PER L'IGIENE							
• prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, etc.)	X		quotidiana	X			
RISTORAZIONE							
• consulenza nutrizionale		X					
• bevande ai pasti	X		quotidiana	X			
• bevande fuori pasto	X		quotidiana	X			
• spuntino / merenda	X		quotidiana	X			
• pasto visitatore		X					
ASSISTENZA IN OSPEDALE							
• cambio biancheria	X		al bisogno	X			
• interventi assistenziali	X		al bisogno	X			Compatibilmente con le reali necessità dell' Ospite e con le esigenze organizzative della R.S.A.
• sorveglianza		X					
SERVIZI GENERALI							
• riscaldamento	X		stagionale	X			
• raffrescamento	X		stagionale	X			
• condizionamento	X		stagionale	X			
• telefonate	X		quotidiana		X		
• giornali	X		quotidiana	X			Servizio non personalizzato
• biblioteca	X		quotidiana	X			
• televisione	X		quotidiana	X			
TRASPORTI							
• per visite ospedaliere prescritte da R.S.A., accertamenti stati di invalidità con autoambulanza	X		al bisogno		X		
• per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte da R.S.A. con autoambulanza	X		al bisogno		X		
• trasporti sociali a cura di volontariato	X		al bisogno	X			A cura del personale della RSA. Servizio erogabile solo per Ospiti valutati dall'equipe sanitaria trasportabili con mezzi privati e compatibilmente con le esigenze organizzative della R.S.A.
• trasporti con mezzi della R.S.A.		X					
• accompagnamento nei trasferimenti		X					
ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE							
• gite	X		annuale	X			Frequenza annuale per gite a lunga percorrenza (durata una giornata). Per gite a breve tragitto, frequenza secondo Progr. Servizio Animazione
• vacanze estive o invernali		X					
FINE VITA							
• esequie funebri e attività medico necroscopica		X					
• vestizione dei defunti	X			X			

AREA SERVIZI SANITARI

La R.S.A. in attuazione delle disposizioni regionali in materia:

1. eroga, senza ulteriori oneri a carico degli Ospiti, l'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale
2. fornisce, senza ulteriori oneri a carico degli Ospiti, ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni e traverse)
3. fornisce, senza ulteriori oneri a carico degli Ospiti, ogni tipo di farmaco, gas medico e materiale sanitario
4. garantisce la fornitura di letti a tre sezioni per tutti i posti letto
5. garantisce una dotazione di materassi e cuscini antidecubito atta a rispondere alle esigenze degli Ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito

La R.S.A. garantisce altresì i seguenti servizi:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	FREQUENZA	SERVIZIO COMPRESO NELLA RETTA	SERVIZIO NON COMPRESO NELLA RETTA	COSTI	NOTE
CONSULENZE SPECIALISTICHE					
• fisiatra			X		
• cardiologo			X		
• oculista			X		
• neurologo			X		
• ortopedico			X		
• chirurgo			X		
• psicologo			X		
• altro: geriatra			X		
TICKET ESAMI DIAGNOSTICI					
• se prescritti dal Medico di struttura			X		
• se non prescritti dal Medico di struttura			X		
TICKET VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI					
• se prescritti dal Medico di struttura			X		
• se non prescritti dal Medico di struttura			X		
NOTE					



MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

Io sottoscritto/a (nome e cognome) _____
Nato/a il _____ a _____ Prov. _____
Residente a _____ CAP _____ Prov. _____
Via _____ n. _____
Telefono (fisso o cellulare) _____ e-mail (facoltativo) _____

DICHIARO DI ESSERE (barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste)

- Il diretto interessato** in qualità di:
- lavoratore
 - Fruitore del servizio
 - Committente
 - Consulente
 - Fornitore
 - Volontario
 - Altro (specificare) _____
- Il tutore** **L'amministratore di sostegno** di (nome e cognome) _____
nato/a il _____ a _____ prov. _____
- Il familiare** di (nome e cognome) _____
nato/a il _____ a _____ prov. _____

SEGNALO/ RECLAMO PER

➤ una situazione o un evento che si è verificato il giorno _____ alle ore _____
presso (specificare il luogo) _____

DESCRIVO I FATTI O LA SITUAZIONE

CHIEDO inoltre (indicare che cosa chiede, propone o suggerisce a Servizio)

SONO CONSAPEVOLE

della responsabilità e delle sanzioni stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

Può presentare il modulo di segnalazione/reclamo in diversi modi:

- ✚ attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che si trova all'ingresso della RSA
- ✚ online all'indirizzo amministrazione@welfareservizi.it
- ✚ per posta ordinaria a Welfare Servizi S.r.l. in vicolo Ventura, 4, 27020 Valle Lomellina (PV)
- ✚ di persona presso la sede della RSA in vicolo Ventura, 4 - 27020 Valle Lomellina (PV)

TEMPI DELLA RISPOSTA

Welfare Servizi S.r.l. si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione/ reclamo entro 30 giorno dalla data di ricevimento.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

ALLEGATO D – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI – RSA






















Agli Ospiti della R.S.A.




























È costante impegno della Welfare Servizi S.r.l. perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti agli Ospiti della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

Anche quest'anno resta molto importante conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti. Questo ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra organizzazione.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato e consegnarlo al personale della RSA oppure potete riporlo nella cassetta di raccolta presente all'ingresso della struttura

Grazie per la sua disponibilità e collaborazione.

ETÀ _____	GENERE		
	<input type="checkbox"/> femmina	<input type="checkbox"/> maschio	
VIVE NELLA RSA DA:	<input type="checkbox"/> Meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> Tra 6 mesi e 1 anno	<input type="checkbox"/> Più di 1 anno
È SODDISFATTA/O DEL			
SERVIZIO DI RISTORAZIONE			
SERVIZIO LAVANDERIA/GUARDAROBA			
CAMERA (arredi, personalizzazione, biancheria)			
SERVIZIO PARRUCCHIERA/BARBIERE			
SERVIZIO DI IGIENE E PULIZIA AMBIENTALE			
MEDICO DELLA STRUTTURA			
COORDINATORE DELLA STRUTTURA			

È SODDISFATTA/O DEL			
RESPONSABILE ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARIE			
INFERMIERI			
ASSISTENTI (A.S.A.)			
FISIOTERAPISTI			
ANIMATORI			
ATTIVITÀ DI RELAZIONE ALTERNATIVE CON I FAMILIARI, COME LE VIDEO TELEFONATE (frequenza, gentilezza e disponibilità degli operatori, disponibilità ed efficienza degli strumenti)			
QUAL È IL SUO LIVELLO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE			
COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA RICEVUTA AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN RSA? (Per gli Ospiti sono in struttura da meno di 1 anno)			
CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE?			

HA SUGGERIMENTI, PROPOSTE IN MERITO ALLA GESTIONE DELLA R.S.A. PER MIGLIORE IL NOSTRO SERVIZIO?

DATA _____

LA DIREZIONE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI – RSA

Gent.ma/o

Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il questionario con la massima attenzione e sincerità.

Desideriamo comprendere meglio il suo livello di soddisfazione per il lavoro svolto nell'ambito dell'R.S.A. Don Ventura di Valle Lomellina.

La valutazione complessiva dei risultati dei questionari ci fornirà dati importanti sul grado di soddisfazione dei familiari/caregiver e amministratori di sostegno degli Ospiti della R.S.A., al fine di proseguire nel miglioramento dell'efficienza dei processi organizzativi, socio-assistenziali-sanitari e alberghieri.

Il questionario garantisce la raccolta delle risposte in forma anonima ed è strutturato in modo che i dati raccolti siano utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

Grazie per la sua disponibilità e collaborazione.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che le sembra più pertinente alla sua percezione attuale.

Può barrare solo una risposta per ogni domanda.

Il questionario compilato deve essere inserito nell'apposita cassetta di raccolta presente all'ingresso della struttura.

ETÀ DELL'OSPITE			
GENERE	<input type="checkbox"/> femmina		<input type="checkbox"/> maschio	
VIVE NELLA RSA DA:	<input type="checkbox"/> Meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> Tra 6 mesi e 1 anno	<input type="checkbox"/> Tra 1 anno e 2 anni	<input type="checkbox"/> Più di 2 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Familiare <input type="checkbox"/> Caregiver <input type="checkbox"/> Amministratore di sostegno		Se familiare, specificare se: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?				
◇ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità, personalizzazione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
◇ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?				
◇ Lavanderia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ Sartoria	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
◇ orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

◇ orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇◇ Referente attività socio-assistenziali e sanitarie	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ Coordinatore della struttura	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> serena		<input type="checkbox"/> malinconica	
◇ è soddisfatto del rapporto umano tra il suo familiare e gli altri Ospiti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa del suo familiare?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei confronti del suo familiare?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

HA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, PROPOSTE IN MERITO ALLA GESTIONE DELLA R.S.A. E SUL QUESTIONARIO (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.)?

DATA _____

LA DIREZIONE