

# **Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato (Ulivo)**

# 2

Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe – Onlus  
Vimercate



Gennaio 2020

## INDICE

Presentazione .....	Pag.	2
La Casa Famiglia San Giuseppe .....	Pag.	4
Come raggiungere la struttura .....	Pag.	5
Modalità di ammissione e inserimento .....	Pag.	6
La giornata tipo .....	Pag.	7
I servizi offerti.....	Pag.	8
I servizi alberghieri .....	Pag.	10
Altri servizi .....	Pag.	12
Notizie utili .....	Pag.	13
Le normative vigenti.....	Pag.	14
Relazioni con il pubblico.....	Pag.	16
Le rette .....	Pag.	17
Facsimile di questionario sulla qualità del servizio .....	Pag.	19

*Nei riquadri con bordo stondato e sfondo rosa potete trovare i riferimenti normativi relativi alla nostra attività.*

Che cos'è la carta dei servizi.....	Pag.	2
Il servizio non è contrattualizzato.....	Pag.	7
Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) .....	Pag.	8
I servizi offerti dai CDI .....	Pag.	8
Gli impegni previsti dalla DGR 8496/08 .....	Pag.	15
La Carta dei Diritti dell'Anziano .....	Pag.	17

*Nei riquadri con angoli retti a sfondo giallo potete trovare notizie, ed avvisi importanti relative alla nostra Casa*

Una scelta consapevole.....	Pag.	6
L'equipe multidisciplinare.....	Pag.	9
Tutto compreso .....	Pag.	10
Il volontariato.....	Pag.	12
Certificazione di qualità .....	Pag.	13
Il Codice Etico .....	Pag.	14
Il Difensore Civico .....	Pag.	16

Gentile Signora, egregio Signore

L'opuscolo che le viene presentato costituisce la Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato **2** (Ulivo) gestito della Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe - Onlus di Vimercate.

Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra Casa, i servizi offerti e gli obiettivi che noi operatori ci proponiamo per rispondere sempre più efficacemente ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

***Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che le viene offerto perché lei possa contribuire attivamente allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che la riguarda.***

A lei ed ai suoi famigliari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di assistenza e cura: la invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi. La Casa farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze e per garantirle un soggiorno confortevole. Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti i residenti di questa Casa, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Gli operatori  
della Casa San Giuseppe

#### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi, che è divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di pubblici servizi in base alla legge 273/1995, è uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art. 13, comma 1 della legge n. 328/2000 - legge quadro sui servizi sociali -). La presente Carta si ispira ai principi fondamentali richiamati nella specifica Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri.

La Carta è stata formulata al fine di consentire a tutti gli interessati una visione chiara e sintetica dei servizi che la Casa s'impegna ad erogare e delle relative modalità di erogazione.

La Carta si rivolge a tutti i "clienti-utenti" ai quali la Casa riconosce un ruolo attivo in quanto soggetti titolari di diritti.

Nome: Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe - Onlus

Sede: 20871 Vimercate (MB) - Frazione Ruginello  
Via General Antonio Cantore 7

Recapiti:  039/669122  
 039/6081586  
 casafamiglia@casa-famiglia-sangiuseppe.it

Codice Fiscale: 87000410156

Partita IVA: 00988290961

Iscr. Trib. Mi n. 1371 Vol. 55

Consiglio di Amministrazione - Triennio 2019 - 2022

Presidente: Riva Carla

Vicepresidente: Calderini Silvia

Consiglieri: Balconi Attilio (di nomina del sindaco di Vimercate), Bellora Don Mirko (Parroco Prevosto della Comunità Pastorale della Vergine del Rosario), Brambilla Enrico, Inzaghi Giuseppe (in qualità di discendente della Fondatrice), Crippa Carlo, Mariani Massimo, Zanetto Federica.

Struttura operativa

Direttore:	Roberto Zini
Medico Responsabile:	Daniela Bertazzoni
Coordinatore Socio Sanitario:	Natali M. Gomez Durand
Responsabile amministrativo:	Luca Ronchi
Responsabile servizi alberghieri:	Luca Ronchi
Infermiere:	Emanuele Pirola
Referente del servizio:	Romana Carminati
Operatori addetti all'assistenza:	Come da elenco esposto
Fisioterapista:	Come da elenco esposto
Animatrice:	Come da elenco esposto

### La Casa ieri e oggi

La Casa si apre all'accoglienza nel 1946 per iniziativa di Bice Molina Cremagnani. Nel 1961 essa diventa ente morale (IPAB) e nel 1993 assume la veste giuridica di ente privato configurandosi come Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe. Nel 1998 diventa Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS). Sorta per assistere gli orfani e i poveri, si è sempre più qualificata per l'assistenza socio-sanitaria alle persone anziane non autosufficienti.

Per il miglior raggiungimento dello scopo originario, la Fondazione si richiama esplicitamente al principio cristiano del valore e della dignità di ogni vita umana, riaffermando l'importanza di ogni età della vita.

### La struttura

La Casa si compone di due corpi di fabbrica ubicati in un grande prato piantumato, inserito nel contesto del Parco del Molgora. L'edificio A (o Casa Storica) è costituito da due piani fuori terra. Al piano terra si trova il Nucleo Protetto (A1) di 8 camere a due/tre letti con bagno, il Centro Diurno Integrato 1, la direzione, una sala polivalente, la sala del servizio psico-socio-educativo, la sala lettura/biblioteca, la stanza Snoezelen, la medicheria e angolo bar. Il primo piano è destinato a RSA con due nuclei abitativi (A2 e A3) dotati complessivamente di 17 camere a due – tre letti con bagno, alla medicheria, alla cucina/tisaneria, alle sale da pranzo e soggiorni.

L'edificio B (o Casa Nuova) destinato a RSA con tre piani fuori terra ed un piano seminterrato dove sono situati i servizi generali (cucina e lavanderia). Al piano terra si trovano un grande atrio d'ingresso, gli studi medici, **il Centro Diurno Integrato 2**, sale per attività di socializzazione ed animazione, la palestra, la sala riunioni e l'angolo bar. Il primo e secondo piano sono destinati ai nuclei abitativi (B1 e B2 al primo piano e B3 e B4 al secondo piano) ciascuno di 15 camere a due letti con bagno, agli ambulatori, alla sala da pranzo e soggiorno per i residenti. Un corridoio a vetrate collega l'edificio nuovo con quello storico e con la "Rotonda", ambiente per incontri e momenti di preghiera e di animazione collettiva. All'esterno, all'estremità ovest lungo via General Cantore, si trovano gli uffici amministrativi e del personale tecnico.

### La ricettività

Il Centro è autorizzato per ospitare 15 persone copresenti.

A partire da marzo 2019 si è deciso di connotare il servizio dedicandolo in maniera più specifica ad un utenza cognitivamente integra e con discreti livelli di autonomia, così da valorizzarne la funzione socializzante e di prevenzione.

### L'amministrazione

La Casa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione che indirizza, programma e controlla l'andamento della istituzione. E' composto da 9 membri, di cui 2 di diritto (il Parroco pro-tempore della Parrocchia S.Stefano di Vimercate e un discendente della fondatrice Bice Molina Cremagnani), uno designato (rappresentante del Sindaco di Vimercate, da scegliersi fra i Benefattori della Casa) e 6 eletti dall'Assemblea dei Benefattori, organismo composto da persone che condividono le finalità della Fondazione e contribuiscono al loro raggiungimento.

Il CdA, che dura in carica tre anni, nomina al suo interno il Presidente ed il Vice Presidente.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe Onlus è situata in via Cantore, 7, a Vimercate, frazione Ruginello.

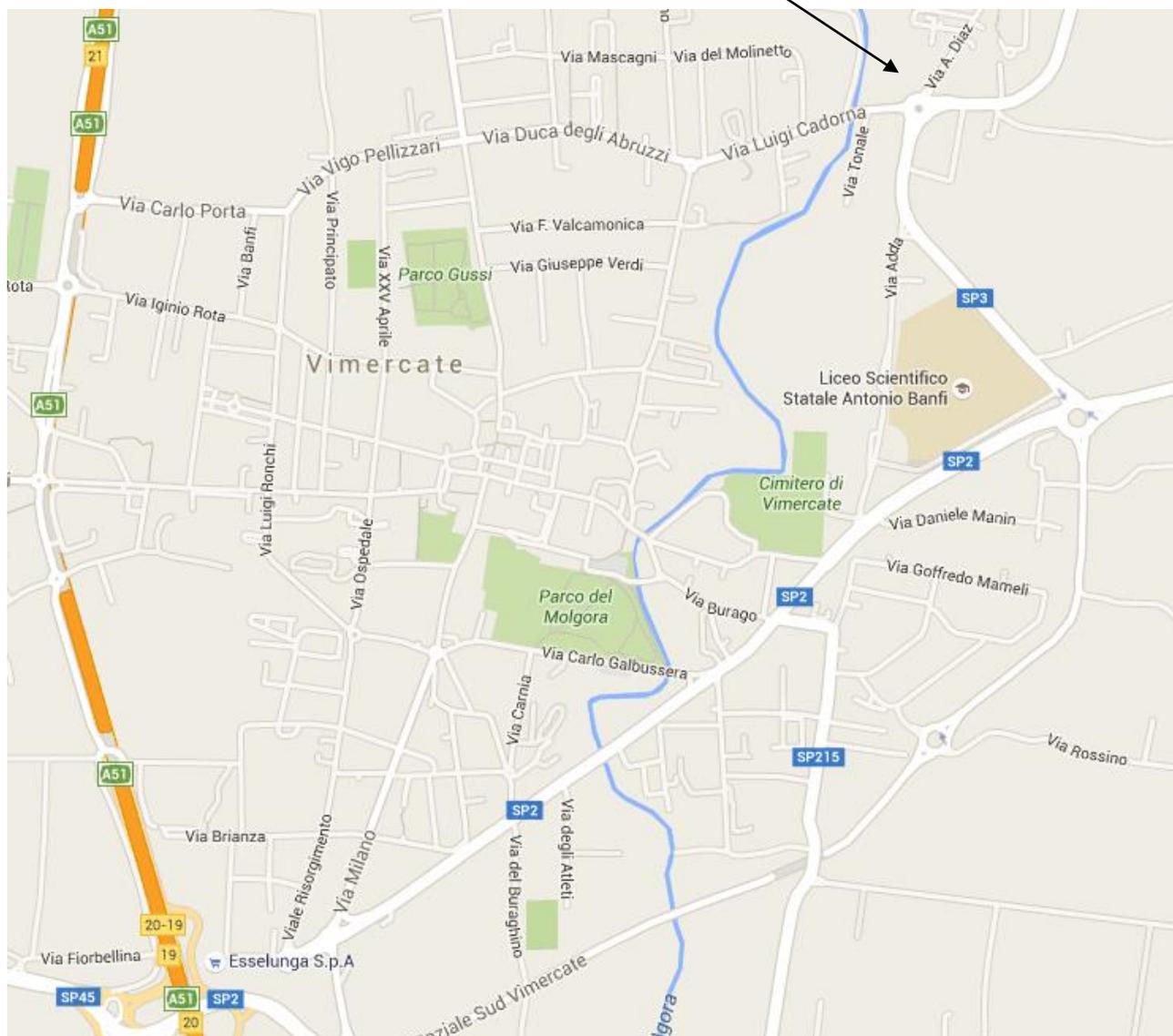
### Mezzi pubblici

- Linea Monza-Trezzo, fermata Centro Scolastico Omnicomprensivo.
- Autolinea Villa, linea Sulbiate-Monza, fermata Ruginello.
- Autolinea Cologno Nord (Stazione MM) – Vimercate Piazza Marconi. Da qui linea urbana per Ruginello.

### Mezzi privati

- Provinciale Monza-Trezzo.
- Tangenziale Est, uscita Vimercate Sud.

SIAMO  
QUI



## LE MODALITA' DI AMMISSIONE E DI INSERIMENTO

Per essere accolti nella struttura è necessario presentare una domanda.

Il modulo per la presentazione della domanda può essere ritirato presso la portineria della Casa, o scaricato dal sito internet: [www.casa-famiglia-sangiuseppe.it](http://www.casa-famiglia-sangiuseppe.it)

La consegna della domanda deve avvenire presso la portineria della Casa nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00
- il sabato dalle ore 9.00 alle ore 15.30

All'atto della consegna della domanda viene rilasciata la ricevuta completa di numero di protocollo.

Dopo l'accoglimento, la richiesta di ammissione viene inserita nella lista di attesa.

Nel caso di disponibilità di posti la Direzione si mette in comunicazione telefonica con il primo richiedente della lista compatibile con il posto vacante, concordando data e orario della visita di ingresso. Nell'occasione vengono consegnati i documenti da compilare e da riconsegnare all'Ufficio Amministrativo, tra i quali: la Carta dei Servizi, il Regolamento Interno, e il Contratto.

Il giorno stabilito per l'inserimento, la persona interessata, accompagnata dai familiari, si presenterà alla Casa dove sarà accolta dalla responsabile del CDI, e successivamente dall'infermiere e dall'animatrice che la informeranno sull'organizzazione della vita nella Casa, sull'ubicazione dei servizi e la presenteranno agli operatori di riferimento.

***Si precisa che l'ammissione al Centro Diurno Integrato 2, è subordinata all'idoneità della persona rispetto alle caratteristiche ed alle prestazioni offerte dal servizio. Tale idoneità è valutata ad insindacabile giudizio del Medico Responsabile sulla base di una griglia di valutazione predefinita.***

## LA GIORNATA TIPO

La giornata ha inizio con l'accoglienza dell'ospite presso il Centro. Nell'occasione gli operatori si informano sul modo in cui egli ha trascorso la notte al domicilio e su eventuali problematiche.

Alle 9.00 viene celebrata la S. Messa.

Dalle 9.30 in poi, mattina e pomeriggio si snodano in diverse attività ricreative proposte e attuate in collaborazione con i volontari e in base ad una programmazione settimanale del servizio animativo-educativo. Le visite mediche e medico/specialistiche e le sedute riabilitative individuali e di gruppo avvengono generalmente nella mattinata.

Gli ospiti sono liberi di partecipare alle attività, dedicarsi alla lettura, guardare la televisione, creare gruppi di conversazione, stare con i propri parenti o dedicarsi comunque a coltivare i propri interessi. In primavera e in estate vengono sollecitati a passeggiare nel parco della Casa. Gli operatori sono impegnati ad evitare in ogni modo situazioni di apatia e di isolamento, prestano attenzione alle condizioni fisiche, all'aspetto, alla cura e all'igiene degli ospiti durante tutto l'arco della giornata.

A metà mattina viene distribuita una bevanda.

Il pranzo viene servito alle 12.00 secondo il menù previsto dal servizio cucina.

Nel primo pomeriggio gli ospiti possono riposare nell'apposito locale dotato di poltrone reclinabili.

A metà pomeriggio viene distribuita una piccola merenda.

Il calendario delle attività prevede, durante il mese, uscite programmate.

### **Una scelta consapevole**

*La scelta di accedere ad un Centro semi residenziale, così come il consenso informato alle cure e la condivisione delle scelte socio educative dei progetti individualizzati, richiedono una consapevolezza dell'interessato non viziata da deficit che ne compromettano la conoscenza e la capacità di giudizio di cui è dotata una persona "sana".*

*Per tale motivo, ogni persona che si trovasse in condizione di fragilità dovrà essere assistita da un **Amministratore di Sostegno**, nominato dal giudice tutelare come previsto dalla legge n. 6/2004.*

*La Casa è disponibile a fornire le dovute informazioni ed eventualmente a prestare la necessaria assistenza ai familiari che volessero richiedere la nomina di un Amministratore di Sostegno per i propri cari. Per ulteriori informazioni ci si può rivolgere anche all'ufficio di protezione giuridica dell'ATS Brianza .*

## LA RETTA

Mensilmente l'ufficio amministrativo provvede al rilascio della fattura per le prestazioni erogate, che deve essere ritirata presso il centro e pagata – mediante bonifico bancario – entro il giorno 5 di ciascun mese.

Retta Mensile	Frequenza fino alle 17.00	Frequenza fino alle 19.00
1 giorno alla settimana	155,00	175,00
2 giorni alla settimana	310,00	350,00
3 giorni alla settimana	465,00	525,00
4 giorni alla settimana	620,00	700,00
5 giorni alla settimana	770,00	870,00
6 giorni alla settimana	770,00	870,00

La retta mensile del CDI sarà ridotta in caso di assenza prolungata secondo il seguente dettaglio. I giorni di chiusura infrasettimanali definiti nel calendario annuale, NON comportano alcuna riduzione di retta

RIDUZIONI IN CASO DI ASSENZA PROLUNGATA	
Assenza inferiore ad una settimana	Nessuna riduzione
Assenza di una settimana (e fino a due settimane)	Riduzione del 10%
Assenza superiore a 2 settimane (e fino a 3 settimane)	Riduzione del 30%
Assenza per l'intero mese	Riduzione del 50%

In caso di inizio della frequenza nel corso del mese, di cessazione nel corso del mese o di cambio del numero di giorni di presenza nel corso del mese, la retta sarà rideterminata in proporzione ai giorni di calendario.

Coloro che frequentano fino alle ore 17.00 e che eccezionalmente hanno necessità di fermarsi fino alle ore 19.00, sono tenuti al pagamento di una tariffa aggiuntiva di 10 euro. La richiesta deve pervenire presso gli uffici amministrativi compilando l'apposito modulo.

### IL SERVIZIO NON E' ACCREDITATO NE CONTRATTUALIZZATO CON IL SSR

La Casa Famiglia San Giuseppe gestisce due Centri Diurni Integrati.

Il Centro Diurno Integrato 1, accoglie fino a 30 persone co-presenti, ed è accreditato e contrattualizzato con Regione Lombardia ed accoglie prevalentemente anziani con maggiori bisogni sanitari.

Il Centro Diurno Integrato 2 (cui si riferisce la presente Carta dei servizi) può accogliere fino a 15 ospiti co-presenti e **NON è né accreditato né contrattualizzato** con il Servizio Sanitario Regionale.

Per un servizio l'essere accreditato e contrattualizzato significa che Regione Lombardia (per tramite delle ATS) eroga all'ente gestore un contributo giornaliero a remunerazione delle prestazioni sanitarie che lo stesso eroga (ad esempio la somministrazione dei farmaci, la fisioterapia, ecc.).

Il presente Centro Diurno Integrato 2, non è accreditato e contrattualizzato, il che significa che l'intera spesa sanitaria per l'assistenza degli utenti è a totale carico degli stessi.

## I SERVIZI OFFERTI

La Casa offre accoglienza a persone anziane (maggiori di 65 anni) e si propone quale luogo di vita protetto per persone che per motivi di salute o familiari hanno difficoltà a restare al proprio domicilio. La Casa Famiglia San Giuseppe, richiamandosi alle sue origini, intende offrire ai suoi ospiti un clima di vita il più possibile "famigliare" in cui gli anziani possano sentire la Casa come la propria abitazione.

L'opera di assistenza e di aiuto nei confronti dell'anziano è attuata in forma "personalizzata", per garantire il rispetto di ciascuna individualità, dell'esperienza e dei particolari percorsi di vita di ognuno. Il servizio di cura e assistenza è fornito in modo da garantire il benessere globale, psichico-fisico, mentale e spirituale della persona. Sono quindi di pari rilevanza gli interventi per la salute fisica, e quelli che mirano a rallentare il decadimento psicologico, affettivo, cognitivo dell'ospite nel rispetto dei suoi valori morali, culturali e religiosi.

Tutto il personale, a qualunque livello, conosce e condivide le progettualità e le iniziative che la Casa programma per garantire il ben-essere dell'ospite, e collabora per un esito positivo delle stesse.

Al Centro Diurno opera un'equipe multidisciplinare composta da: medico, infermieri, terapeuta della riabilitazione, OSS, ASA, a cui si aggiungono animatori ed un educatore. L'equipe può inoltre essere integrata in caso di necessità da medici specialisti.

Tutti gli operatori sono individuabili tramite cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome, fotografia e qualifica.

### Il Piano Assistenziale Individuale

*Per ogni ospite l'equipe multidisciplinare elabora un Piano di Assistenza Individualizzata (PAI) che tenga conto delle preferenze, della storia, delle inclinazioni di ciascuna persona. Per poter predisporre un PAI efficace è necessaria la collaborazione dell'ospite e dei suoi familiari. A tal fine i familiari saranno periodicamente incontrati dall'equipe socio assistenziale per la condivisione del piano.*

### I servizi offerti dai CDI

Tutti i CDI Lombardi sono tenuti a garantire servizi minimi previsti dalla delibera di giunta regionale (dgr) VII/7435 (consultabile al sito [famiglia.regione.lombardia.it](http://famiglia.regione.lombardia.it)). In estrema sintesi:

- **servizi alla persona:** supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona;
- **servizi sanitari e riabilitativi:** visita geriatrica periodica con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità, controllo parametri biologici;
- **servizi di animazione e socializzazione:** interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;
- **servizi a sostegno del contesto familiare e solidale:** interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

## **L'equipe multidisciplinare**

Al fine di garantire una buona assistenza la Casa si avvale di diverse figure professionali che tra loro si integrano fornendo ciascuna la specificità della propria professione.

Ecco le figure che compongono l'equipe multidisciplinare

### **Il medico**

Tutti gli anziani che frequentano il centro sono a carico del proprio Medico di Medicina Generale, il quale è l'unico titolare della cura. La Fondazione, quale ente gestore del Centro Diurno, è tenuta a garantire la visita geriatrica periodica. Eventuali problematiche rilevate dal medico della Casa saranno comunicate al medico curante per i necessari interventi farmacologici e/o di cura. Per qualsiasi problema di tipo acuto, gli ospiti del CDI devono sempre far riferimento al proprio Medico di Medicina Generale.

### **Il Coordinatore Socio Sanitario**

Nella Casa opera un Coordinatore Socio Sanitario con il compito di supervisionare le attività assistenziali e sanitarie, di controllare l'applicazione dei criteri igienico-sanitari e attuare le misure di prevenzione. Il Coordinatore garantisce l'omogeneità, la correttezza e l'appropriatezza delle cure che la Casa offre.

### **L'infermiere**

L'infermiere è un figura professionale sanitaria tecnico-assistenziale, responsabile dell'assistenza infermieristica. Si occupa della somministrazione della terapia, dell'assistenza al medico durante le visite riferendo segni e sintomi, ed interviene per il primo soccorso in caso di emergenza sanitaria.

### **Referente di Servizio**

E' presente un referente di servizio che provvede alla gestione quotidiana del personale che assiste gli ospiti in ogni piccola necessità, assicura l'integrazione e le diverse figure professionali e garantisce la comunicazione con i familiari.

### **Gli operatori addetti all'assistenza**

Il servizio assistenziale è svolto da operatori con la qualifica di Operatore Socio Assistenziale che si alternano al mattino e al pomeriggio.

### **I terapeuti della riabilitazione**

Nel Centro Diurno opera un fisioterapista a tempo parziale, per la ginnastica di gruppo e per i trattamenti riabilitativi individuali.

### **L'equipe psico-animativa ed educativa**

La Casa si avvale della collaborazione di tre animatrici, di un'educatrice e di una psicologa che compongono l'equipe psico-animativa ed educativa.

E' così possibile svolgere una molteplicità di servizi volti a valorizzare la persona nella sua globalità ed a rafforzare e mantenere il più possibile le capacità cognitive, affettive, sociali degli ospiti. Le iniziative proposte si attengono ai criteri della personalizzazione, socializzazione e territorialità. Durante la settimana, con variazioni stagionali o legate alle ricorrenze, si alternano le seguenti attività:

- attività di stimolazione cognitiva e sensoriale;
- momenti di preghiera;
- attività musicali;
- attività ludiche.

Le attività si svolgono sia nei singoli reparti sia nelle sale comuni (durante i mesi estivi anche all'aperto).

## I SERVIZI ALBERGHIERI

### La ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da una cucina centrale interna che eroga i pasti in base ad un programma dietetico settimanale. Tale programma è formulato tenendo conto delle indicazioni del medico responsabile e dell'infermiera, nonché sulle base delle preferenze alimentari espresse dagli ospiti. E' previsto un piano menù esposto dal responsabile della cucina secondo l'andamento stagionale, con possibilità di diete individualizzate per particolari patologie. Il menù è sottoposto a revisione e verifiche periodiche da parte del responsabile della ristorazione in collaborazione con l'infermiera e la referente del servizio. Per ospiti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati e macinati nonché la somministrazione di integratori alimentari. Durante l'arco della giornata vengono distribuite piccole merende: tè, caffè, camomilla, yogurt, gelati.

### Le pulizie

La pulizia di tutti gli ambienti è affidata in appalto ad un'impresa specializzata. Con periodicità semestrale si provvede al risanamento generale di tutti gli ambienti.

### Il servizio manutenzione

All'interno della Casa è presente un servizio di manutenzione preventiva che provvede alla conservazione e funzionalità delle attrezzature e alle piccole riparazioni. La segnalazione di eventuali guasti da parte degli ospiti e dei loro familiari deve essere fatta alla referente di servizio o all'infermiera. La manutenzione preventiva e le riparazioni dei grandi impianti sono affidate a ditte esterne con contratti annuali.

### Il servizio di portineria

Funziona all'interno della Casa il servizio di portineria e centralino.

L'orario di apertura è dalle ore 9,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9,00 alle ore 15,30 il sabato. Nelle ore serali, notturne e alla domenica le linee telefoniche sono aperte direttamente nei nuclei abitativi.

### Tutto compreso!

Nella retta sono compresi tutti i servizi erogati con esclusione del servizio effettuato da parrucchiere e pedicure esterne, del rilascio dei certificati medici per le domande di invalidità e i trasporti sanitari non d'emergenza.

Pertanto nessun ulteriore compenso può essere richiesto da parte degli operatori della Casa per i servizi resi. Qualsiasi abuso in tal senso deve essere prontamente segnalato alla direzione.

**Si invitano i residenti ed i loro familiari AD ASTENERSI dall'offrire ai singoli operatori riconoscimenti quali mance, regali, ecc. che il personale è tenuto a rifiutare per obbligo contrattuale.**

## Esempio di menù invernale

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUNEDI</b>	RAVIOLI ALLE NOCI SPIEDINI FAGIOLINI-FINOCCHI BARBABIETOLE FRUTTA - CAFFE'	PASTINA PASTA AL POMODORO COTTO - SALAME FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA FRESCA/COTTA
<b>MARTEDI</b>	MINISTRONE OSSOBUCO POLENTA - CAROTE FRUTTA - CAFFE' GRAPPA	PASTINA PASTAE CECI COTTO - BASTONCINI DI PESCE FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>MERCOLEDI</b>	RISOTTO AGLI ASPARAGI ARROSTO DI POLLO PURE' - PISELLI INSALATA O POMODORI FRUTTA-CAFFE'	PASTINA MINISTRA DI PATATE COTTO - FRITTATA FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>GIOVEDI</b>	PASTA CON LE MELANZANE SVIZZERE AI CARCIOFI PATATE - SPINACI FAGIOLI IN INSALATA FRUTTA-CAFFE'	PASTINA RISO E PREZZEMOLO COTTO - BOLOGNA FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>VENERDI</b>	RISOTTO AL RADICCHIO SEPIE CON PATATE E PISELLI CAVOLFIORI - ZUCCHINE INSALATA O POMODORI FRUTTA-CAFFE'	PASTINA RAVIOLI IN BRODO COTTO - PIZZA FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>SABATO</b>	PASTA AL RAGU' SCALOPPE DI POLLO CAROTE - VERDURE MISTE INSALATA O POMODORI FRUTTA - CAFFE'	PASTINA CREMA AI FUNGHI COTTO - SPECK FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>DOMENICA</b>	CANNELLONI DI MAGRO GIRELLE AI CARCIOFI PATATE AL FORNO SPINACI AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE PANNA COTTA AI LAMPONI CAFFE'	PASTINA PASSATO DI VERDURA COTTO - CRUDO FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA PRUGNE SCIROPATE

## ALTRI SERVIZI

### Il servizio religioso

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, la Casa assicura l'assistenza spirituale con la celebrazione quotidiana della Santa Messa, partecipata anche dagli abitanti del quartiere, e con altre pratiche religiose.

### Il servizio di parrucchiere e il servizio di pedicure

Vengono normalmente svolti dal personale assistenziale di nucleo durante il bagno settimanale.

Chi desidera i servizi in forma estetica può usufruire a pagamento del parrucchiere e del podologo che sono presenti settimanalmente in apposito

locale attrezzato. La Casa si limita a concedere in comodato d'uso il locale a parrucchiere esterne: il rapporto pertanto intercorre tra l'ospite e la professionista; la Casa declina ogni responsabilità in merito.

### Il volontariato

Nella Casa è presente l'Associazione Volontari Casa Famiglia San Giuseppe Onlus, attraverso la quale numerosi volontari sono presenti in modo continuativo alle varie attività rivolte agli ospiti. I rapporti tra la Fondazione e l'Associazione sono regolati da specifica convenzione.

## TARIFE IN VIGORE

Taglio	Euro 6,00	Tinta (inclusa piega)	Euro 13,00
Piega	Euro 5,00	Pedicure	Euro 13,50
Permanente (inclusa piega)	Euro 13,00	Manicure	Euro 5,50

### La biblioteca – videoteca - emeroteca

La Casa è dotata di una biblioteca e di una videoteca a disposizione degli ospiti e gestita dal servizio di animazione. Lo stesso servizio si occupa inoltre di mettere a disposizione giornali, quotidiani, riviste, settimanali e mensili.

### I telefoni pubblici interni

Nei due edifici è a disposizione un telefono pubblico, funzionante a scheda. La scheda - da caricare liberamente - si può ritirare presso l'Ufficio Amministrativo depositando una cauzione di €.10,00.

Il Centro Diurno è dotato di un servizio di telefonia mobile per permettere agli ospiti di ricevere telefonate da parte dei propri famigliari. Tale servizio è sempre attivo.

### La televisione, il cinema e la musica

Nel soggiorno del Centro Diurno è posto un apparecchio televisivo.

Una sala della nuova RSA e la Sala La Rotonda sono attrezzate per la proiezione di film e documentari. La visione guidata di film è programmata periodicamente dal servizio di animazione. La sala può essere fruita dagli ospiti in altri momenti e per altre evenienze.

Due sale sono dotate di pianoforte ad uso libero degli ospiti che possono tuttavia approfondire la tecnica del suono con un maestro di musica presente una volta alla settimana.

Una saletta è adibita all'ascolto di cd, dvd, cassette e dischi.

### L'angolo bar

Al piano terra delle singole strutture sono presenti distributori di bevande calde e fredde, gelati, snack sia per gli ospiti sia per i parenti e i visitatori.

### Stanza multisensoriale Snoezelen

La struttura è dotata di una stanza multisensoriale Snoezelen: un ambiente ricco di stimoli visivi (cromoterapia), olfattivi (aromaterapia), uditivi (musicoterapia) e tattili, completato da un ampio letto ad acqua. La stanza è utile per il trattamento non farmacologico di stati di agitazione di persone con declino cognitivo, ma utile anche solo per assicurare momenti di benessere e relax.

La casa dispone di un nutrito gruppo di operatori formati all'utilizzo della stanza che fungono da facilitatori. La stanza può essere fruita dai residenti anche accompagnati dai propri famigliari.

### L'orario di visita

L'ingresso a familiari e visitatori è libero. La Casa accoglie e favorisce la presenza di familiari e conoscenti degli ospiti e non pone rigidi vincoli di orario. I familiari sono in ogni caso tenuti al rispetto della tranquillità e della privacy degli altri ospiti. Se l'ospite desidera allontanarsi dal Centro, solo o con altri, deve avvisare la referente del servizio e apporre la firma di uscita e di rientro sull'apposito registro.

### Certificazione di Qualità

A maggior garanzia dei propri residenti la Casa ha richiesto ed ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 per i servizi resi.

### Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione Socio sanitaria

I residenti ed i loro familiari autorizzati possono accedere alle informazioni contenute nella documentazione socio sanitaria in qualsiasi momento, chiedendo le stesse al medico responsabile. Per altro le informazioni di maggiore rilevanza sono contenute nel Piano Assistenziale Individualizzato, condiviso con il residente e/o il familiare con periodicità semestrale. Per ottenere il rilascio di copie del Fascicolo Socio Sanitario occorre che il residente o l'amministratore di sostegno inoltri la richiesta al medico responsabile, che fornirà le opportune indicazioni circa i tempi di consegna che comunque non potranno superare i 5 giorni lavorativi.

### I certificati

Il rilascio di certificati medici va chiesto al medico responsabile.

Le certificazioni sanitarie necessarie alla presentazione della domanda di invalidità - non essendo comprese tra le prestazioni a carico del SSN - dovranno essere pagate al medico che le redige, il quale rilascerà fattura. Per gli altri tipi di certificazione ci si dovrà rivolgere all'ufficio amministrativo. In particolare entro il 31 marzo di ciascun anno la Casa rilascia la dichiarazione della quota di spesa sanitaria inclusa nella retta di ricovero secondo le disposizioni delle vigenti normative regionali e nazionali.

### Rinnovo della carta d'identità

I residenti nel Comune di Vimercate possono usufruire di un servizio rinnovo carte d'identità che opera in base ad un programma di scadenze. Il servizio comporta il rimborso spese da corrispondere direttamente al fotografo ed al Comune.

### Gli oggetti personali

Agli ospiti viene richiesto di non tenere con sé oggetti di valore o importanti somme di denaro. La Casa non risponde di eventuali furti. Nell'eventualità di oggetti smarriti, occorre rivolgersi alla referente di servizio o all'infermiera. I beni personali di valore che si volessero donare alla Casa possono essere accettati a insindacabile decisione della Direzione, sentito il parere del Consiglio di Amministrazione.

### Trasporti in ambulanza

Eventuali trasporti all'esterno della struttura per visite mediche, ricoveri ospedalieri o altre esigenze individuali sono a carico dell'ospite. Presso la portineria e l'ufficio amministrativo è disponibile un elenco di organizzazioni che prestano detto servizio, tra cui l'ospite può liberamente scegliere.

## LE NORMATIVE VIGENTI

### **La tutela della privacy (Regolamento U.E. 679/2016)**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisico degli ospiti, fornendole solo all'ospite stesso e, qualora sia consenziente, ai suoi famigliari o a persone da lui designate.

Una rete di copertura dei dati sensibili assicura il rispetto della privacy di residenti, famigliari, operatori, volontari.

A maggior garanzia di tutela della riservatezza dei dati la Casa ha nominato un Data Protection Officer (DPO) nella persona del dr. Andrea Giorgi.

Il legale rappresentante del titolare del trattamento è la Presidente del Consiglio di Amministrazione pro-tempore Carla Riva. Il Responsabile interno nominato dal titolare del trattamento è il Direttore Roberto Zini

L'informativa sulle modalità e le finalità di trattamento dei dati è consegnata all'ingresso dell'ospite, ed è comunque sempre disponibile presso gli uffici amministrativi.

### **Le norme sul fumo**

#### **(L.3/2003 e DCPM 23/12/2003)**

In tutti i locali ed ambienti chiusi della Casa vige il divieto di fumare.

### **Il piano di sicurezza (D.Lgs. 81/2008)**

La Casa ha predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo e ordinato in caso di calamità. Il piano d'emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui le persone possono andare incontro a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale operante nella Casa è in possesso di attestato di idoneità tecnica rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, ed è adeguatamente addestrato, in caso di incendio, ad intervenire a tutela della sicurezza dei residenti.

### **Il trattamento degli alimenti (D.Lgs. 155/1997 e Regolamento CEE 178/2001)**

La Casa dispone di un proprio manuale di autocontrollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs n° 155/1997, sia per il controllo del processo in cucina sia per quello delle fasi di distribuzione dei cibi. Il manuale rappresenta un mezzo per realizzare un continuo miglioramento qualitativo dei prodotti alimentari offerti agli ospiti e una continua formazione degli operatori interessati alla gestione; stabilisce le linee guida per il controllo del sistema ristorativo (igiene alimentare), fa attuare la prevenzione dalle contaminazioni alimentari ed indica i comportamenti da rispettare per il mantenimento costante dell'igiene del personale. Quotidianamente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.

### **Il rispetto dell'ambiente (DPCM 6/7/1995 D.Lgs. 022/1997 DPR del luglio 2003 n. 254)**

Nella Casa è funzionante il servizio per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali in base alle normative vigenti.

### **Il Decreto Legislativo 231/01 e la responsabilità penale d'impresa**

In ottemperanza a quanto previsto dalle Regole di Gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale 2012, la Casa si è dotata di un modello organizzativo ai sensi e per gli effetti del D.lvo 231/01, ed ha nominato l'apposito organo di controllo che vigila sull'attività della Fondazione.

### **Il Codice Etico**

La Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe, nel 2010, si è dotata di un Codice Etico, ovvero di un documento che ribadisce e formalizza diritti e doveri morali dell'Istituzione e che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione. Il Codice Etico è un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Fondazione.

Il Codice Etico è disponibile presso l'ufficio amministrativo e la direzione.

### **Gli impegni previsti dalla DGR 8496/08**

In ottemperanza a quanto previsto dalla DGR 8496/2008, ed in particolare dal contratto sottoscritto con l'ATS Brianza, la Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe si impegna:

- a) rispettare i criteri di accesso prioritario alle prestazioni definiti a livello locale, in attesa delle disposizioni applicative, di cui all'art.6, comma 3°, della legge regionale 12 marzo 2008, n.3, stabilite dalla Regione;
- b) verificare che all'atto dell'accesso, gli assistiti abbiano le caratteristiche e manifestino le condizioni di bisogno previste;
- c) assicurare che la presa in carico della persona assistita avvenga secondo criteri di appropriatezza e la continuità assistenziale, segnalando eventuali situazioni complesse all'ASST di Vimercate ed al Comune;
- d) informare le persone e le famiglie sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di accedere ad altre unità d'offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi e nei limiti delle informazioni ricavabili dal sistema informativo regionale, sulle modalità per esprimere il consenso informato, sulle rette praticate e sulle modalità per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici;
- e) prendere in carico l'assistito in maniera personalizzata e continuativa e coinvolgerlo nella formulazione dei relativi progetti di assistenza, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione o dall'ATS Brianza;
- f) fornire all'assistito una valutazione globale, scritta, del proprio stato di bisogno;
- g) informare il Comune di residenza dell'assistito dell'accesso alla unità d'offerta o, nei casi in cui l'accesso sia disposto d'urgenza, dell'accettazione del ricovero;
- h) informare il competente ufficio dell'ATS Brianza sulle condizioni psico-fisiche dell'assistito qualora si rinvenga la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno;
- i) assicurare la presenza dei famigliari o delle persone di fiducia da loro delegate e costantemente informare sulla condizione degli assistiti e sulla assistenza praticata nel rispetto delle norme in materia di tutela della privacy;
- j) assicurare l'accesso dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella unità d'offerta;
- k) informare l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi famigliari, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico del Comune in cui ha sede legale l'unità d'offerta, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, informarlo della possibilità di accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Brianza competente;
- l) dotarsi della carta dei servizi che deve essere tenuta aggiornata e distribuita;
- m) dotarsi di sistemi di contabilità analitica, nei termini stabiliti dalla Regione, al fine di dimostrare il corretto rapporto tra risorse impiegate e prestazioni erogate; promuovere sistemi di controllo di gestione ed altri eventuali metodi di valutazione dei risultati, dandone informazione all'ATS Brianza;
- n) partecipare ad iniziative promosse dall'ATS Brianza o previste nei piani di zona, rivolte ad attuare l'integrazione tra la programmazione della rete di offerta sociale e la rete di offerta socio-sanitaria e tese al miglioramento della qualità del servizio;
- o) dotarsi di un codice etico;
- p) stipulare idoneo contratto assicurativo di responsabilità civile a garanzia di sinistri che possono derivare agli utenti o a terzi durante l'espletamento del servizio, esonerando l'ATS Brianza da ogni responsabilità a riguardo;
- q) redigere e rilasciare, nei casi di compartecipazione alla spesa da parte dei cittadini, la certificazione delle rette ai fini fiscali;
- r) non richiedere alcun corrispettivo per lo svolgimento di tutte le pratiche e procedure preliminari all'ingresso dell'utente.

\* Testo rivisto dal redattore alla luce della Riforma Sanitaria di cui alla Legge 23/15

## RELAZIONI CON IL PUBBLICO

“L'ufficio di Relazione con il pubblico” è svolto dalla signora Biffi Nicoletta, presso gli uffici amministrativi. Gli orari di ricevimento sono esposti nei nuclei e negli uffici della Casa.

### **Le lamentele e/o gli apprezzamenti**

L'ospite o il familiare che lamentano situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vogliono esprimere apprezzamento per l'erogazione del servizio, informa il medico responsabile, l'infermiera e la direzione, eventualmente anche utilizzando l'apposito modulo.

La direzione della Casa verifica le situazioni di disagio segnalate, al fine di individuare e prevenire le cause e gli eventuali responsabili di comportamenti irregolari o comunque dannosi per l'ospite. L'esito degli accertamenti compiuti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti o dei familiari verranno comunicate entro e non oltre 15 giorni di calendario dalla data di segnalazione. L'ospite e/o il familiare interessato possono richiedere di essere ascoltati per le situazioni di cui sopra, direttamente dal direttore, dal medico responsabile o, se lo ritiene opportuno per la gravità dei fatti, dal Presidente della Fondazione.

### **La soddisfazione degli utenti**

La Casa si impegna a valutare la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di questionario (vedere facsimile in allegato al presente documento) e a rendere noti i risultati con cadenza annuale.

### **La politica della Casa in tema di comunicazione**

La Casa valorizza la piena trasparenza dei processi interni e incoraggia la comunicazione aperta e franca di tutti gli operatori verso l'esterno (ospiti, familiari, volontari, ecc.) nei soli limiti imposti dalla legge sulla privacy (vedi paragrafo precedente). Nei limiti suddetti ogni operatore è pertanto autorizzato a comunicare le informazioni riguardanti la propria sfera professionale, le proprie competenze ed attività.

### **Visite alla struttura**

Le visite al Centro Diurno da parte di potenziali utenti sono libere in qualsiasi momento della giornata. L'infermiera, le animatrici o la direzione sono disponibili ad accompagnare le persone che lo desiderano. Per un miglior servizio si consiglia comunque di fissare un appuntamento.

### **Il Difensore Civico**

Il difensore civico è una figura di garanzia a tutela del cittadino, che ha il compito di accogliere i reclami non accolti in prima istanza dal soggetto che eroga un servizio.

Per rivolgersi al difensore civico bisogna contattare

#### **Spazio Città**

Via Papa Giovanni XXIII, Vimercate 20059 (MI)

spaziocitta@comune.vimercate.mi.it

Tel. 0396659220 - Fax 0396659308

Aperto: Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì : 8.00-19.00

Giovedì: 8.00-21.00 - Sabato: 9.00-13.00

## **LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

*Tratta da "All. D Delibera Giunta Regionale 14.12.2001 n.7/7435"*

### **LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO**

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze e opinioni.
3. 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 proprio ambiente d'appartenenza.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere, di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce l'adeguatezza dei mezzi terapeutici, rispetto ai propri bisogni.
5. Di vivere con chi desidera, se ne sussistano le condizioni e di avere una vita di relazione soddisfacente.
6. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali e professionali e di poter conservare la propria originalità e creatività.
7. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compreso l'omissione d'interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di viverle.
8. Di usufruire, se necessario delle forme più aggiornate di trattamenti di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, senza discriminazioni legate all'età.
9. Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità personale anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia psico-fisica.

### **LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati decisi, non in funzione della sua età anagrafica, ma in base ai parametri della sua qualità di vita.
2. Di rispettare e integrare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche se l'evoluzione storico-sociale ha reso gli stessi anacronistici.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, riconoscendo il loro valore senza venir meno all'obbligo di aiuto, evitando di "deriderle" e "correggerle".
4. Di accudire e curare l'anziano nell'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento del proprio stato di salute, privilegiando ove possibile, il contesto domiciliare.
5. Di favorire per quanto possibile la convivenza con i familiari, sostenendo e stimolando ogni opportunità d'integrazione.
6. Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare e sviluppare le proprie attitudini personali e professionali. Di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività, riconoscendole il suo valore, anche se solo di carattere affettivo.
7. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di prevaricazione e di ghettizzazione, favorendo altresì ogni forma d'integrazione sociale che gli permetta d'interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.
8. Di attuare nei confronti degli anziani che presentano deficit o disabilità, ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, coinvolgendo, ove è possibile, i familiari e gli operatori socio-sanitari.
9. Di operare perché anche nelle situazioni più compromesse e/o terminali siano potenziate le capacità residue di ogni persona, garantendo un clima di accettazione, di condivisione e solidarietà, garantendo così il pieno rispetto della dignità dell'uomo.

# QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

## **Servizi amministrativi**

Come ritiene il livello di CORTESIA del personale dell'ufficio amministrativo e della portineria?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Quando le è capitato di richiedere informazioni presso gli uffici amministrativi/portineria ha ottenuto risposte VALIDE ED ESAURIENTI?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Quando ha avuto bisogno di pratiche amministrative ha ottenuto i documenti necessari in tempi sufficientemente BREVI?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Le è capitato di riscontrare ERRORI nelle pratiche amministrative?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Complessivamente come ritiene il servizio amministrativo di questo ente?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi amministrativi.*

---

## **Servizi assistenziali**

Come ritiene il livello di CORTESIA e RISPETTO del personale addetto all'assistenza nei confronti degli ospiti del Centro?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come ritiene il livello di CORTESIA e RISPETTO del personale addetto all'assistenza nei confronti dei famigliari?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Ritiene che le richieste dei residenti vengano SODDISFATTE dal personale addetto all'assistenza?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Ritiene che le richieste dei residenti vengano soddisfatte dal personale addetto all'assistenza in tempi sufficientemente BREVI?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Complessivamente come ritiene il servizio ASSISTENZIALE di questo ente?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi assistenziali.*

---

## **Servizio Sanitario**

Come valuta l'assistenza MEDICA?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come valuta il grado di cortesia dei MEDICI di questa struttura?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Si ritiene soddisfatto della frequenza e della modalità di visita da parte dei medici?

molto     sì     abbastanza     poco     no     non so

Si ritiene soddisfatto del rapporto tra i medici della struttura ed il medico di medicina generale? Ritiene che ci sia collaborazione?

molto     sì     abbastanza     poco     no     non so

I medici hanno dato RISPOSTE sufficientemente chiare e complete alle sue eventuali domande?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Come valuta l'assistenza INFERMIERISTICA?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come valuta il grado di cortesia degli INFERMIERI?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come valuta la tempestività degli interventi infermieristici a fronte di una richiesta?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi sanitari*

---

## **Animazione e fisioterapia**

Come valuta il servizio di animazione?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Ritiene sufficiente l'attività di animazione svolta all'interno della Casa?

sì molto       sì, abbastanza       poco       no       assolutamente no       non so

Ritiene importante per il benessere degli ospiti che ci sia un servizio di animazione?

sì molto       sì, abbastanza       poco       no       assolutamente no       non so

Ritiene che le attività proposte siano adeguate e gradite?

sì molto       sì, abbastanza       poco       no       assolutamente no       non so

Ritiene che lo stile di vita all'interno della Casa aiuti a mantenersi vivi e attivi?

sì molto       sì, abbastanza       poco       no       assolutamente no       non so

Come valuta il servizio di fisioterapia?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Ritiene sufficiente l'attività fisioterapica e di riabilitazione svolta all'interno della Casa?

sì molto       sì, abbastanza       poco       no       assolutamente no       non so

Ritiene importante per il benessere degli ospiti che ci sia un servizio di fisioterapia?

sì molto       sì, abbastanza       poco       no       assolutamente no       non so

Ritiene efficace l'attività di prevenzione/mantenimento da parte della fisioterapia?

sì molto       sì, abbastanza       poco       no       assolutamente no       non so

Ritiene gli ausili a disposizione dei residenti sufficienti e adeguati?

sì molto       sì, abbastanza       poco       no       assolutamente no       non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi di fisioterapia ed di animazione.*

---

## **Servizi alberghieri**

Pulizia

Come giudica il livello di PULIZIA?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica il livello di pulizia dei SERVIZI IGIENICI?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica il livello di pulizia degli SPAZI COMUNI?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Cucina

Come giudica complessivamente i PASTI?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica la QUALITA' degli alimenti?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica la QUANTITA' degli alimenti?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       molto insuf.       non so

Come giudica la VARIETA' degli alimenti?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       molto insuf.       non so

Come giudica la modalità di PRESENTAZIONE dei pasti (es. temperatura, disposizione nel piatto, ecc.)

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Come giudica L'AMBIENTE in cui vengono consumati i pasti (es. pulizia delle tovaglie, modalità di apparecchiatura, qualità delle stoviglie utilizzate, ecc.)?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica gli ORARI in cui vengono serviti i pasti?

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

Manutenzione

Come ritiene lo stato di MANUTENZIONE corrente della struttura (cambio delle lampadine, riparazione piccoli oggetti, ecc)?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come valuta lo stato generale di manutenzione dell'ambiente?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica lo stato di manutenzione del parco?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi alberghieri

---

### **Ambienti di vita**

Ritiene che gli arredi del centro relativamente all' ASPETTO siano:

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

Ritiene che gli arredi del centro relativamente alla QUANTITA' siano:

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

Ritiene che gli arredi del centro relativamente alla FUNZIONALITA' siano:

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

Ritiene che la TEMPERATURA degli ambienti sia:

buona       discreta       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Commenti, proposte e suggerimenti relativi allo stato degli ambienti.

---

### **La vita nella Casa**

Ritiene che complessivamente la QUALITA' DI VITA nel centro sia:

buona       discreta       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Ritiene che il personale sia ATTENTO alle esigenze delle persone che frequentano il centro?

sempre       spesso       qualche volta       raramente       mai       non so

Ritiene che i servizi erogati in relazione alle rette pagate siano:

molto scarsi       scarsi       giusti       buoni       molto buoni       non so

Le è capitato di doversi lamentare per qualche disservizio?

sempre       spesso       qualche volta       raramente       mai       non so

**SOLO SE HA RISPOSTO POSITIVAMENTE ALLA DOMANDA PRECEDENTE**

Ha trovato qualcuno (direzione o responsabili di settore) DISPONIBILE ad accogliere la sua segnalazione?

sempre       spesso       qualche volta       raramente       mai       non so

Ha riscontrato che si sia intervenuti per RISOLVERE il problema?

sempre       spesso       qualche volta       raramente       mai       non so

## MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI - LAMENTELE

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
desidera segnalare quanto segue.

Evento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma