

CARTA DEI SERVIZI 2025 - CDI



Centro Diurno Integrato

Fondazione
Casa Famiglia
San Giuseppe



ANNO 2026
Rev. 1 - Luglio 2026

INDICE

Presentazione.....	Pag.	2
La Casa Famiglia San Giuseppe.....	Pag.	4
Come raggiungere la struttura	Pag.	5
I servizi offerti.....	Pag.	6
Modalità di ammissione e inserimento	Pag.	7
La giornata tipo	Pag.	8
La retta Le dimissioni.....	Pag.	9
I servizi alberghieri.....	Pag.	12
Altri servizi.....	Pag.	15
Notizie utili.....	Pag.	16
Le normative vigenti	Pag.	17
Relazioni con il pubblico.....	Pag.	18
Facsimile di questionario sulla qualità del servizio	Pag.	19

Negli spazi verdi si evidenziano i riferimenti normativi relativi all'attività, nello specifico:

Che cos'è la carta dei servizi.....	Pag.	2
I servizi offerti dai CDI	Pag.	6
Il Piano Assistenziale Individuale (PAI).....	Pag.	8
Gli impegni previsti dalla DGR	Pag.	17
La Carta dei Diritti dell'Anziano	Pag.	27

Negli spazi rosa si riportano notizie ed avvisi importanti relativi alla Casa, nello specifico:

Una scelta consapevole	Pag.	7
L'equipe multidisciplinare	Pag.	11
I servizi offerti.....	Pag.	12
Il volontariato	Pag.	15
Il Codice Etico.....	Pag.	17
Il Difensore Civico Regionale.....	Pag.	18

Gentili signora e signore,

*l'opuscolo che le viene presentato costituisce
la **Carta dei Servizi** del Centro Diurno Integrato (C.D.I.) gestito dalla
Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe di Vimercate.*

*Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio il nostro Centro,
i servizi offerti e gli obiettivi della Fondazione per rispondere sempre più
efficacemente ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e delle loro famiglie.*

*La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo,
ma anche 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 familiari 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 gli ospiti
di questa Casa, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.*

*Gli operatori del CDI
della Casa Famiglia 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 11 luglio 1995 n. 273, è uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art. 13, comma 1 legge n. 328 dell'8 novembre 2000 - legge quadro sui servizi sociali).

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.



Presidente: Riva Carla

Vicepresidente: Zanetto Federica

Consiglieri: Balconi Attilio (designato dal Sindaco di Vimercate), mons. don Maurizio Rolla (Parroco della parrocchia Santo Stefano e responsabile della Comunità Pastorale Beata Vergine del Rosario Vimercate e Burago Molgora), Carzaniga Tiziana, Inzaghi Giuseppe (in qualità di discendente della Fondatrice), Baio Emanuela, Mezzena Agnese, Parma Renato.

Struttura operativa

Direttore: *Stefano Cipolla*
Medico responsabile: *Daniela Bertazzoni*
Urp e comunicazione: *Gabriella Schizzo*

I nominativi degli operatori sono disponibili nelle bacheche della turnistica. L'organigramma aggiornato è presente sul sito della Fondazione, nella sezione Amministrazione Trasparente.

Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe

Sede: Via Generale Antonio Cantore 7
20871 Vimercate | MB

Contatti: ☎ 039/669122

✉ info@casa-famiglia-sangiuseppe.it

🌐 www.casa-famiglia-sangiuseppe.it



Codice Fiscale: 87000410156

Partita IVA: 00988290961

Iscr. Trib. Mi n. 1371 Vol. 55



La Casa ieri e oggi

La Casa si apre all'accoglienza nel 1946 per iniziativa di Bice Molina Cremagnani. Nel 1961 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). Da giugno 2026 acquisisce la qualifica di Ente del Terzo Settore mediante iscrizione al RUNTS, ai sensi del D.Lgs. 117/2017 e del D.M. 106/2020.

Nata per assistere gli orfani e i poveri, a seguito dei cambiamenti storico-sociali e delle necessità del territorio, 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 posizionati 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 che possono ospitare da due a quattro letti con bagno, il Centro Diurno Integrato, la sala del Servizio Socio-educativo con la stanza Snoezelen, la sala del Servizio Psicologico e Servizio Comunicazione, la biblioteca e l'angolo ristoro. Il primo piano è destinato a RSA con due nuclei abitativi (A2 e A3) dotati complessivamente di 17 camere, da due a quattro letti con bagno, la medicheria, la cucina/tisaneria, le 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, la Direzione, la presidenza, gli uffici amministrativi, il locale per la cura della persona (parrucchiera/pedicure), sale per attività di socializzazione ed animazione, la palestra, la sala riunioni e l'angolo ristoro. Il primo e il secondo piano sono destinati ai nuclei abitativi (B1 e B2 al primo piano e B3 e B4 al secondo piano) ciascuno di 16 camere a due letti con bagno, gli ambulatori, la 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.

La ricettività

Il Centro è autorizzato ed accreditato a contratto per ospitare 30 persone copresenti.

L'amministrazione

La Casa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione che indirizza, programma e controlla l'andamento dell'istituzione. È 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), 1 designato dal Sindaco di Vimercate, (da scegliersi fra gli 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 Vicepresidente.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

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

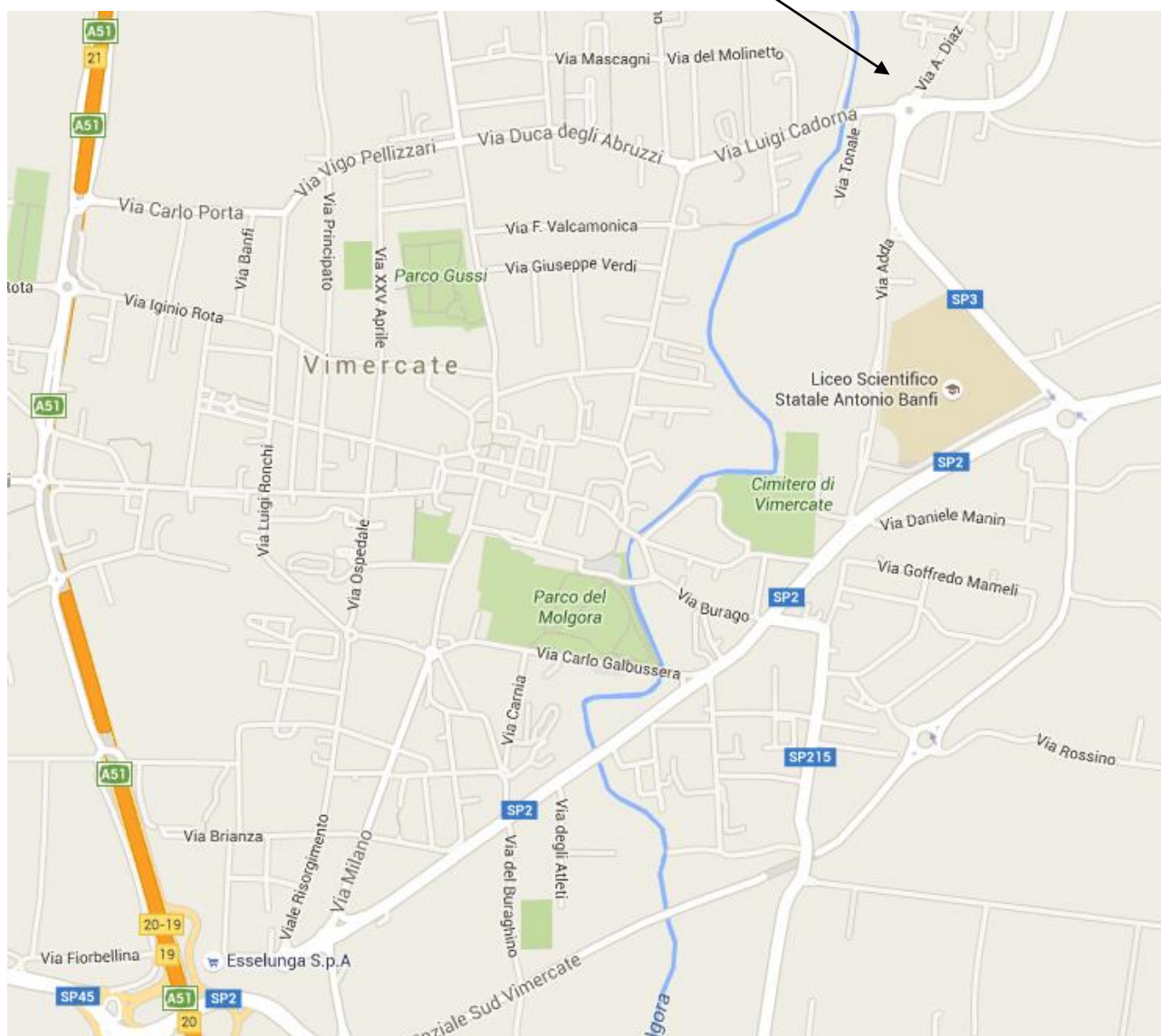
Mezzi pubblici

- 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



I SERVIZI OFFERTI

Il CDI della Casa è aperto dal lunedì al sabato, secondo calendario condiviso annualmente.

Il CDI, come definito dalla D.G.R. n. 8494/02, ha un'utenza generalmente di età superiore ai 65 anni, con compromissione dell'autosufficienza. In particolare, i servizi sono dedicati a persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa e che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

L'obiettivo è garantire il benessere globale, psichico-fisico, mentale e spirituale della persona e di mantenere le sue capacità residue e l'autonomia, rispettando ciascuna individualità, esperienza e particolari percorsi di vita di ognuno. Il servizio di cura e assistenza utilizza l'ascolto, il rispetto della persona, l'attenzione a sostenere rapporti nuovi positivi e stimolanti, l'analisi dei bisogni, il rapporto con la rete di sostegno.

Strutturato per accogliere persone con autonomia ridotta, comunque in grado di sostenere uno spostamento quotidiano, il CDI è destinato a fornire un servizio di accoglienza, assistenza di base e sanitaria a persone anziane che necessitano di supervisione, sostegno relazionale e aiuto nello svolgimento di alcune attività della vita quotidiana, in relazione al loro livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica, neurologica e cognitiva. Il Centro Diurno permette all'anziano di trascorrere le ore diurne in un luogo capace di offrire risposte adeguate alle sue esigenze, offrendo al tempo stesso un supporto alla rete di assistenza familiare domiciliare.

Al Centro Diurno opera un'equipe multidisciplinare composta da: medico, infermiere, fisioterapista, ASA, OSS, a cui si aggiungono animatori/educatori e psicologo. Tutti gli operatori sono individuabili tramite cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome, fotografia e qualifica.

I servizi offerti dai CDI

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

- **servizi alla persona**: supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana e nella cura della persona;
- **servizi sanitari e riabilitativi**: visita periodica, medicazioni, interventi occupazionali o di mantenimento delle abilità, controllo parametri biologici, attività fisioterapiche individuali e/o di gruppo volte al mantenimento delle condizioni (non da intendersi come trattamento riabilitativo che resta invece deputato ad altre realtà sanitarie);
- **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.

LE MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI INSERIMENTO

Per essere accolti presso il CDI è necessario presentare una domanda di inserimento, comprensiva di scheda sanitaria compilata dal medico di medicina generale della persona per cui si richiede l'inserimento.

Il modulo per la presentazione della domanda può essere ritirato presso la reception della Casa, ed è disponibile sui siti internet: www.ats-brianza.it o www.casa-famiglia-sangiuseppe.it.

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

- dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00;
- il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30.

All'atto della consegna della domanda viene rilasciata la ricevuta completa di numero di protocollo e la domanda verrà valutata dal medico responsabile. Dopo l'accoglimento, la richiesta di ammissione viene inserita nella lista di attesa che segue un ordine cronologico.

Nel caso di disponibilità di posti, il medico responsabile si mette in comunicazione telefonica con il primo richiedente della lista. Verrà fissato un colloquio pre-ingresso con l'ospite ed il suo caregiver con il medico responsabile, per valutare l'idoneità della persona attraverso l'analisi delle informazioni contenute nella scheda sanitaria e direttamente verificate durante l'incontro. In caso di idoneità alla frequenza, viene svolta una visita al Centro e la presentazione all'equipe. Si definiscono, quindi, i termini e le condizioni della frequenza e nell'occasione vengono consegnati i documenti da restituire all'Ufficio Amministrativo tra i quali: la Carta dei servizi, il Regolamento interno ed il contratto.

Il giorno stabilito per l'inserimento, la persona interessata, accompagnata dai familiari, si presenterà alla Casa dove sarà accolta dal medico responsabile del CDI e dall'equipe multidisciplinare che la informeranno sull'organizzazione della vita nel centro, sull'ubicazione dei servizi e la presenteranno agli operatori di riferimento dei diversi servizi.

Si precisa che l'ammissione al Centro Diurno Integrato è subordinato all'idoneità della persona accolta rispetto alle caratteristiche ed alle prestazioni offerte dal servizio. Tale idoneità è valutata ad insindacabile giudizio del Medico Responsabile, sulla base di quanto riportato nella domanda e sulla scheda sanitaria, e della valutazione diretta al momento della visita pre-ingresso.

Una scelta consapevole

Con la presente informativa vogliamo sensibilizzare ed informare circa la figura dell'**Amministratore di Sostegno**, forse ancora poco conosciuta, ma che sta sempre più diffondendosi a favore delle persone in difficoltà.

Si tratta di una persona nominata con decreto dal Giudice Tutelare introdotta con Legge n. 6 del 9 gennaio 2004 finalizzata a tutelare le persone che, per effetto di una menomazione fisica oppure psichica, si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche parzialmente o in via temporanea, ai propri interessi: anziani, disabili fisici o psichici, malati gravi, etc. La domanda per la nomina dell'Amministratore di Sostegno, da produrre su apposito modulo, va presentata, senza l'assistenza di un legale, direttamente al Giudice Tutelare, depositando l'istanza presso l'apposita cancelleria Volontaria Giurisdizione del Tribunale territorialmente competente allegando relativa marca da bollo il cui valore può essere richiesto alla sezione di cancelleria prima indicata. Possono presentare la domanda principalmente il coniuge o la persona stabilmente convivente, i parenti entro il 4° grado, il beneficiario personalmente. Vista l'importanza del tema della tutela delle persone in stato di difficoltà a provvedere ai propri interessi.

Per la modulistica necessaria consultare:

<https://www.tribunale.monza.giustizia.it/it/Content/Index/44692>.

Nella Casa, la Referente per i rapporti con gli uffici del territorio, i servizi di protezione giuridica e i servizi sociali è la Presidente Carla Riva.

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 **9.30** viene celebrata la S. Messa in struttura con la possibilità di ascolto in filodiffusione.

Mattina e pomeriggio si svolgono le diverse attività proposte e attuate in collaborazione con i volontari ed in base ad una programmazione settimanale del servizio socio-educativo, del servizio psicologico e del servizio fisioterapico.

Le attività proposte sono specificatamente rivolte a persone con declino cognitivo e disturbi del comportamento.

Gli operatori sono impegnati ad evitare situazioni di apatia e di isolamento, prestano attenzione alle condizioni fisiche, all'aspetto, alla cura e all'igiene degli ospiti durante la permanenza.

Nel corso della giornata si svolgono anche le attività più prettamente sanitarie quali le visite mediche e le fisioterapie individuali e di gruppo.

Gli ospiti sono liberi di partecipare alle attività, dedicarsi alla lettura, conversazione o dedicarsi a coltivare i propri interessi. In primavera e in estate utilizzato il parco della Casa.

A **metà mattina** e durante tutto l'**arco della giornata**, vengono distribuite bevande.

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.

La **cena viene servita alle 18.00** secondo il menù previsto. Il rientro al proprio domicilio è fissato entro le ore **19.00**.

Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Il PAI è il documento redatto per ogni ospite, all'ingresso e periodicamente, da parte dell'equipe multidisciplinare, con il quale vengono individuati per ogni area i bisogni di ciascun ospite, gli obiettivi e gli interventi da mettere in atto. Rappresenta un requisito di appropriatezza della struttura.

Ogni PAI viene poi condiviso con il singolo ospite o con il familiare o la figura giuridica se presente.

LA RETTA – LE DIMISSIONI

Mensilmente l'ufficio amministrativo provvede al rilascio della fattura per le prestazioni erogate: essa viene inviata via mail oppure può essere ritirata in reception. Il pagamento della retta dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni dall'emissione della fattura al termine di ogni mese tramite bonifico bancario da effettuarsi sul seguente conto corrente intestato a "FONDAZIONE CASA FAMIGLIA SAN GIUSEPPE – ETS" oppure tramite RID (modalità RID da comunicare all'amministrazione).

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BRIANZA E LAGHI

IBAN: IT 16 0 08329 3407 0000 0004 20404

Indicare sempre nella causale del versamento il mese di riferimento ed il nome del residente
(non della persona che versa)

Centro Diurno Integrato (Frequenza dal lunedì al sabato)		
Retta Mensile	Frequenza fino alle 17.00	Frequenza fino alle 19.00
1 giorno alla settimana	190,26	211,40
2 giorni alla settimana	380,52	422,80
3 giorni alla settimana	570,78	634,20
4 giorni alla settimana	761,04	845,60
5 giorni alla settimana	951,30	1.057,00

Possibilità di frequenza anche per la giornata di sabato, sulla base delle disponibilità organizzative e senza costi aggiuntivi.

La retta mensile del CDI sarà ridotta in caso di assenza prolungata secondo il seguente dettaglio.

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%

NB: i giorni di chiusura infrasettimanali definiti nel calendario annuale NON comportano alcuna riduzione della retta.

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.

Qualora l'Ospite e il Terzo intendano recedere dal contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta via mail a:

amministrazione@casa-famiglia-sangiuseppe.it,

almeno 5 (cinque) giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare il CDI. Il mancato rispetto di detto termine comporta il pagamento della retta per le giornate di mancato preavviso, calcolate sulla frequenza giornaliera del Centro Diurno, e la perdita della disponibilità del posto, il quale potrà essere assegnato ad altro richiedente (fatti salvi i tempi necessari per le operazioni di dimissione dell'Ospite).

L'Ente, a sua volta, ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite in caso di:

- forme morbose e psichiche incompatibili con il tipo di assistenza offerta dalla Casa e pregiudizievoli per il buon andamento della comunità;
- mancato pagamento della retta di degenza con addebito delle eventuali spese sostenute dallo stesso per l'accompagnamento del residente al domicilio dell'Ospite;
- condotte, da parte dell'Ospite, di atteggiamenti e comportamenti incompatibili con l'Offerta dell'Ente e delle regole per il buon andamento della comunità;
- condotte, da parte dei famigliari dell'Ospite, di atteggiamenti e comportamenti incompatibili, nei confronti di operatori e personale tutto, con l'Offerta dell'Ente e delle regole per il buon andamento della comunità.

Al momento della dimissione, il medico redige la lettera di dimissione, acquisendone una copia controfirmata per ricevuta dall'ospite o dal caregiver. Alla dimissione vengono consegnate all'anziano e alla sua famiglia la lettera di dimissione, i farmaci personali, gli accessori personali.

Per altre informazioni dettagliate si rimanda al contratto.



L'equipe multidisciplinare

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.

L'infermiere

L'infermiere è una figura professionale sanitaria tecnico-assistenziale, responsabile dell'assistenza infermieristica e riferimento per la cura e assistenza degli ospiti del reparto ed il riferimento dei famigliari in caso di necessità. 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

È presente una referente di servizio che provvede alla gestione quotidiana del personale con cui assiste i residenti nelle necessità quotidiane. È una figura di riferimento per la vita quotidiana degli ospiti, famigliari ed operatori.

Gli operatori addetti all'assistenza

Il servizio assistenziale è svolto da personale qualificato ASA (ausiliario socio assistenziale) e OSS (operatore socio-sanitario) che si alterna al mattino e al pomeriggio secondo turnistica.

Il fisioterapista

Nel Centro Diurno opera una fisioterapista per la ginnastica di gruppo e per i trattamenti fisioterapici individuali.

L'equipe psicologica e l'equipe socio-educativa

La Casa si avvale della collaborazione di psicologhe e di educatrici ed animatrici. È 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 diverse attività che si svolgono all'interno del centro o nei locali dedicati e durante i mesi estivi anche all'aperto.

Le Referenti infermieristiche

Le Referenti Infermieristiche hanno il compito di sovrintendere all'attività del personale infermieristico assicurando la corretta attuazione dei piani assistenziali individuali e delle prescrizioni mediche.

Le Referenti Assistenziali

Nella Casa operano due referenti Assistenziali in stretta collaborazione con i referenti dei diversi nuclei. Supervisionano le attività assistenziali garantendo il miglior funzionamento possibile del servizio in un'ottica di omogeneità globale e rispetto delle procedure interne.

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 nel rispetto delle norme HACCP e dei regolamenti ATS, tenendo anche conto delle preferenze alimentari espresse dagli ospiti.

È previsto un piano menù esposto in ogni nucleo dal responsabile della cucina secondo l'andamento stagionale, con possibilità di diete individualizzate per particolari patologie. Durante l'arco della giornata ed in base ai mesi dell'anno, ed anche seguendo le tradizioni locali, vengono distribuite piccole merende agli ospiti nei reparti (tè, caffè, camomilla, yogurt, gelati, dolce).

I servizi offerti

Nella retta sono compresi tutti i servizi erogati 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 all'Ufficio Relazioni con il Pubblico all'indirizzo

urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it.

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

Le pulizie e la manutenzione

La pulizia di tutti gli ambienti è affidata al personale interno. Secondo calendario annuale si procede alla sanificazione ambientale della Struttura. È presente un servizio di manutenzione che provvede alla conservazione e funzionalità delle attrezzature ed alle piccole riparazioni. La segnalazione di eventuali guasti da parte dei residenti e dei loro familiari deve essere fatta alla referente di nucleo. La manutenzione preventiva e le riparazioni dei grandi impianti sono affidate a ditte esterne con contratti annuali.

Il servizio di reception

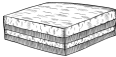
La Casa si avvale di un servizio di reception come riferimento per informazioni ed accoglienza che, in base alle necessità, indirizza le richieste ai diversi servizi.

L'orario di apertura è dalle ore 9.00 alle 17.00 dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 17.30 il venerdì.

Nelle ore serali, notturne, il sabato e nei giorni festivi, le linee telefoniche accedono direttamente nei nuclei abitativi.



ESEMPIO DI MENÙ INVERNO | ESTATE

	COLAZIONE 	PRANZO 	CENA 
LUNEDÌ			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Gnocchi alla romana burro e salvia Pollo al forno Ratatouille - barbabietole Frutta	Pasta e fagioli Bocconcini spinaci e mozzarella Verdure tricolore Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Gnocchi al pesto Pollo al forno Zucchine – Melanzane Grigliate Frutta e Caffè	Minestra con lenticchie Salame Carote Frutta Fresca/Cotta
MARTEDÌ			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Ravioli in brodo Polpettine in umido Purè – cavolfiori Frutta e caffè	Passato di verdura Filetto di merluzzo gratinato Carote Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Ravioli in salsa aurora Tacchino pomodori e olive Erbette – patate Frutta e caffè	Passato di verdura Crocchette di pesce Purè di carciofi Frutta fresca/cotta
MERCOLEDÌ			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Verzini e lenticchie Polenta e zola Frutta e caffè	Vellutata di asparagi Uova sode Fagiolini Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Pasta tonno e broccoli Primo sale Finocchi – peperoni in insalata	Crema patate e porri Uova strapazzate Zucchine Frutta fresca/cotta
GIOVEDÌ			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Risotto al radicchio Spiedini di carne Broccoli – pomodori e mais Frutta e caffè	Semolino Hamburger di verdura e scam. Carote Frutta fresca/cotta
	The	Risotto ai funghi	Pastina

	Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Polpette in umido Purea di zucca – spinaci Frutta e caffè	Caprese Cavolfiori Frutta fresca/cotta
VENERDÌ			
	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Pasta integrale tonno e capperi Filetto di platessa olio e limone Patate – fagiolini Frutta e caffè	Pastina Pizza margherita Spinaci Frutta fresca/cotta
	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Pasta integrale al salmone Filetto di tilapia Zucchine – barbabietole Frutta e caffè	Vellutata di cavolfiori e carote Pizza Piselli Frutta fresca/cotta
SABATO			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Minestrone d'orzo Frittata Zucchine – insalata Frutta e caffè	Vellutata di patate e porri Porchetta Carote Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Minestrone d'orzo Frittata Carote – erbe Frutta e caffè	Ravioli in brodo Insalata di pollo Fagiolini Frutta fresca/cotta
DOMENICA			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Cannelloni di magro Lonza agli aromi Polenta – peperoni gratinati Frutta – dolce - caffè	Ravioli in brodo Prosc. Crudo o mortadella Finocchi Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Pasta cacio e pepe Lonza agli aromi Patate al forno – mix di verdure Frutta – dolce – caffè	Riso e prezzemolo Prosciutto crudo o mortadella Carote Frutta fresca/cotta

ALTERNATIVE FISSE AD OGNI GIORNO:

PRIMO	SECONDO	SECONDO
Pastina Spghettini al pomodoro Riso o pasta in bianco	Prosciutto cotto Formaggi misti Tonno in scatola Carne in scatola	Purè Pane integrale

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 riprodotta in filodiffusione.

Il servizio di parrucchiere e il servizio manicure/pedicure

La Casa fornisce la possibilità di usufruire del servizio di parrucchiera e del servizio di manicure/pedicure, previo appuntamento e con addebito in fattura.

I trattamenti sono svolti da professionisti esterni nei locali interni della struttura.

La Casa fornisce gratuitamente 1 trattamento di taglio/piega a rotazione per gli ospiti iscritti al CDI con frequenza tutta la settimana (lun-ven./sab.) e che non necessita di prenotazione.

Per dettagli, modalità di prenotazione e costi si veda allegato, consegnato nel fascicolo d'ingresso ed esposto nelle aree di servizio.

La biblioteca – videoteca – emeroteca

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

La televisione, il cinema e la musica

Nel soggiorno del Centro Diurno è posto un televisore. La sala cinema e la sala Rotonda sono attrezzate per la proiezione. La visione guidata di film, concerti, documentari è programmata periodicamente dal servizio socio-educativo. La sala può essere fruita da ospiti in altri momenti e per altre necessità.

Aree ristoro

Negli atrii al piano terra della casa nuova e della casa storica sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, gelati, snack.

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 gruppo di operatori formati all'utilizzo della stanza che fungono da facilitatori.

Il volontariato

Nella Casa è presente l'Associazione di Volontariato della Casa Famiglia San Giuseppe OdV, attraverso la quale numerosi volontari sono presenti in modo continuativo nelle varie attività rivolte ai residenti o per iniziative con il territorio. I rapporti tra la Fondazione e l'Associazione sono regolati da specifica convenzione. È possibile richiedere informazioni su come diventare volontario scrivendo a:

info@casa-famiglia-sangiuseppe.it.



L'orario di visita

Il servizio dell'unità di offerta del CDI è attivo dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 19.00 (nei giorni festivi infrasettimanali secondo calendario condiviso annualmente). I familiari sono tenuti al rispetto della tranquillità e della privacy degli ospiti. Si richiede – per il rispetto della routine quotidiana – di evitare la presenza durante gli orari dei pasti e delle attività di cura e assistenza svolte dal personale.

Gli orari di ricevimento del medico

I medici sono presenti presso la Casa dal lunedì al venerdì, nei weekend e nei giorni festivi. Gli orari di presenza e reperibilità sono affissi in ogni nucleo abitativo e all'ingresso della RSA, nelle bacheche. Il personale medico è disponibile per i colloqui in presenza con i familiari secondo i giorni e le fasce orarie esposti in reception e negli studi medici, previa prenotazione all'Urp. Eventuali richieste al di fuori delle fasce orarie indicate potranno essere comunque prese in carico e gestite secondo disponibilità e urgenza.

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria

La Fondazione riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, a richiedere una copia del fascicolo sociosanitario (FASAS). Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica occorre presentare la domanda all'Urp che fornirà il modulo specifico. La documentazione richiesta verrà rilasciata entro 60 giorni dalla presa in carico della domanda. Verrà addebitata in fattura una quota di 35 euro.

I certificati sanitari

Il medico è responsabile della redazione dei certificati sanitari. Per richiederne il rilascio è possibile presentare la domanda all'Urp. I certificati verranno emessi entro 60 giorni dalla presa in carico della richiesta.

I certificati amministrativi

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.

Gli oggetti personali

È consigliabile non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro e si precisa che la Fondazione, in caso, non risponde di eventuali smarrimenti. Nell'eventualità di oggetti smarriti, occorre rivolgersi alla referente di nucleo.

Trasporti per e dal CDI

Eventuali trasporti all'esterno della struttura sono a carico del residente. Presso la reception è disponibile un elenco di organizzazioni che prestano servizio, a cui il residente o il familiare può rivolgersi direttamente.

La tutela della privacy (Regolamento U.E. 679/2016 679 e s.m.i. e D.Lgs. 101/2018 e s.m.i.)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisica 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 ospiti, famigliari, operatori, volontari. A maggior garanzia di tutela della riservatezza dei dati la Casa ha nominato un Data Protection Officer (DPO). 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 collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile ed un gruppo interno di Pronto Intervento.

Il piano d'emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli a cui le persone possono andare incontro;
- 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 CE 852/2004 ss.mm.ii.)

La Casa dispone di un proprio manuale di autocontrollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs 155/97, 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 ai residenti e una continua formazione degli operatori interessati alla gestione, stabilisce le linee guida per il controllo del sistema ristorativo (igiene alimentare), fa 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.

Gli impegni previsti dalla DGR

La Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe si impegna ad ottemperare quanto previsto dalla DGR 2569/2014 e s.m.i., ed in particolare dal contratto sottoscritto con l'ATS Brianza, e alla luce della Riforma sanitaria di cui alla Legge 23/15.

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. Lgs. 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 la reception e sul sito della Fondazione.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per informazioni di carattere generale ci si può rivolgere alla reception che fornirà tutte le risposte necessarie o visitare il sito internet della Fondazione o scrivere a info@casa-famiglia-sangiuseppe.it.

Gli apprezzamenti, le segnalazioni, i reclami

Al fine di perseguire il miglioramento dei servizi, la Fondazione ha attivato un servizio dedicato a cui i famigliari possono rivolgersi per segnalazioni, apprezzamenti, commenti, esporre quesiti e richiedere appuntamenti con le diverse figure professionali.

È possibile scrivere al seguente indirizzo mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it.

L'ufficio accoglie le segnalazioni e provvede a fornire risposta nei tempi necessari coinvolgendo, se necessario, gli altri servizi della struttura. Il famigliare riceverà risposta in tempi variabili in relazione alla complessità delle tematiche (il tempo massimo per la gestione della segnalazione è di un Mese, salvo casi di elevata rilevanza che richiedono interventi con tempistiche superiori).

La soddisfazione degli utenti

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

Il consenso informato

Il consenso deve sempre essere espresso direttamente dalla persona interessata e deve scaturire da completa consapevolezza. Qualora l'ospite non fosse nelle condizioni di esprimere chiaramente un consenso non viziato, la Casa si riferirà all'Amministratore di Sostegno (vedi box a pag. 7) o, in mancanza di questo, al famigliare di riferimento.

Difensore Civico Regionale

Il difensore civico regionale 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 regionale, si possono chiedere informazioni contattando

Spazio Città

Via Papa Giovanni XXIII,

Vimercate 20871 (MB)

spaziocitta@comune.vimercate.mi.it

Tel. 0396659220 – 800012503

Fax 0396659308

Orari:

lunedì, martedì, mercoledì, venerdì:

8.00-19.00;

giovedì: 8.00-21.00;

sabato: 8.30-12.30;

domenica chiuso.

La politica della Casa in tema di comunicazione

La Casa valorizza la piena trasparenza dei processi interni e incoraggia la comunicazione aperta di tutti gli operatori verso l'esterno (ospiti, famigliari, volontari, etc.) 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

È possibile da parte di potenziali utenti richiedere una visita alla Casa scrivendo all'indirizzo mail:

urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it.

Verrà fissato un appuntamento per visitare la struttura.

QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO - FACSIMILE

Gentilissima/o,

Le proponiamo la compilazione del questionario sulla qualità percepita relativamente ai diversi servizi disponibili per gli Ospiti della Casa.

Tale rilevazione - oltre ad essere un obbligo di legge previsto da Regione Lombardia - è uno strumento che aiuta la Fondazione a valutare il lavoro svolto e a programmare quello futuro.

Nel questionario sono presenti domande relative a tutti i servizi offerti, che operano in una prospettiva comune di garantire il maggior benessere possibile per gli Ospiti.

Per necessità analitica, vi chiediamo la Vostra opinione su ciascun servizio offerto, compilando **1 solo questionario per ciascun ospite**.

Si ricorda che il questionario rimane **ANONIMO**.

Vi chiediamo la compilazione del questionario **entro il *******.

RingraziandoLa per la disponibilità,

Cordiali saluti,

Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe

*Indica una domanda obbligatoria

INFORMAZIONI GENERALI

1. ***Il questionario è compilato: ****

- ☐ dal familiare
- ☐ dall'ospite
- ☐ dall'ospite con l'aiuto del familiare

2. ***Anno di ingresso in CDI dell'ospite: ****

- ☐ 2025
- ☐ 2024
- ☐ 2023
- ☐ Prima del 2023
- ☐ Altro:

LA CASA

3. ***Come valuta la qualità di vita nella Casa? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto negativa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto positiva

Commenti, suggerimenti, proposte

LA CASA

4. *Come valuta la qualità di vita nella Casa? **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto negativa

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Molto positiva

Commenti, suggerimenti, proposte

5. *Come valuta nel complesso gli ambienti della Casa? (allestimento arredi, parco, verande, manutenzione, etc.) **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto negativo

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Molto positivo

Commenti, suggerimenti, proposte

SERVIZIO RECEPTION

6. *Come valuta il servizio di reception nel complesso? (rispetto, cortesia, risposte valide ed esaurienti, etc.) **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Molto Soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

7. *Come valuta il servizio di amministrazione nel complesso? (rispetto, cortesia, documenti validi ed esaurienti, tempi, etc.) **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Molto Soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO ASSISTENZIALE

8. *Come ritiene il livello di cortesia e rispetto del personale addetto all'assistenza? **

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto Insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto Soddisfatto

9. ***Come valuta complessivamente le attività del servizio assistenziale verso l'ospite?
(cura dell'igiene, vestizione, attività di vita quotidiana, etc.) ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto Insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto Soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO SANITARIO

10. ***Come valuta complessivamente l'assistenza medica? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto Insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto Soddisfatto

11. ***Come valuta il livello di cortesia, rispetto e professionalità del personale medico? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto Insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto Soddisfatto

12. ***Come valuta complessivamente l'assistenza infermieristica? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto Insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto Soddisfatto

13. ***Come valuta il livello di cortesia, rispetto e professionalità del personale infermieristico? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto Insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto Soddisfatto

14. ***Ritiene di essere stato puntualmente informato/a rispetto alle condizioni di salute del suo congiunto da parte del personale sanitario? ****

- ☐ Sempre
- ☐ Spesso
- ☐ Qualche volta
- ☐ Raramente
- ☐ Mai
- ☐ Non so rispondere

15. ***Ritiene importante la presenza del servizio psicologico? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Per nulla importante	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto importante

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO ANIMAZIONE/EDUCATIVO

16. ***Come valuta nel complesso le attività del servizio animazione/educativo? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto Insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto Soddisfatto

17. ***Come ritiene il livello di cortesia e rispetto del personale del servizio animazione/educativo? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto soddisfatto

18. ***Considera importante che la Casa abbia un'associazione di volontariato? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Per nulla importante	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto importante

19. ***Ritiene positiva per gli ospiti la presenza dei volontari durante la quotidianità e le attività all'interno della Casa? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Per nulla importante	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto importante

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO FISIOTERAPICO

20. *Come valuta nel complesso le attività del servizio di fisioterapia? **

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto soddisfatto

21. *Come ritiene il livello di cortesia e rispetto del personale fisioterapico? **

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZI ALBERGHIERI

22. *Come giudica nel complesso il livello di pulizia generale? (spazi comuni, reparti, servizi, etc.) **

- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Pessimo
- ☐ Non so rispondere

Commenti, proposte e suggerimenti

23. *Come giudica complessivamente la qualità dei pasti? **

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO COMUNICAZIONE OSPITI/FAMIGLIARI

24. *In caso di necessità è riuscito a mettersi in contatto con gli operatori dei diversi servizi? (personale sanitario, referenti assistenziali, referenti di nucleo, educatrici, fisioterapisti, etc.) **

- ☐ Sempre
- ☐ Spesso
- ☐ Qualche Volta
- ☐ Raramente
- ☐ Mai
- ☐ Non so rispondere

25. ***L'interlocuzione con gli operatori dei diversi servizi è stata soddisfacente? ****

- ☐ Sempre
- ☐ Spesso
- ☐ Qualche Volta
- ☐ Raramente
- ☐ Mai
- ☐ Non so rispondere

Commenti, suggerimenti, proposte

26. ***In caso di disservizio, ha trovato qualcuno disponibile ad accogliere la sua segnalazione?***

- ☐ Sempre
- ☐ Spesso
- ☐ Qualche Volta
- ☐ Raramente
- ☐ Mai
- ☐ Non so rispondere

Commenti, suggerimenti, proposte

27. ***Le comunicazioni inviate attraverso la posta elettronica dalla struttura ai familiari:****

- ☐ Sono mezzo di comunicazione adeguato
- ☐ Sono adeguate solo per informazioni amministrative e non sanitarie
- ☐ Sono adeguate solo per informazioni sanitarie e non amministrative

28. ***Come valuta complessivamente il livello di trasparenza e qualità della comunicazione?***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto soddisfatto

29. ***Come valuta il servizio dell'ufficio relazioni con il pubblico (urp) nel complesso? (rispetto, cortesia, risposte valide ed esaurienti, etc.) ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto soddisfatto

Commenti, suggerimenti, proposte

30. ***Come valuta le iniziative volte a mantenere vivi i rapporti tra la Casa ed il territorio? (es. progetti con le scuole, parrocchie, associazioni, feste, stampa locale, eventi sul territorio, etc.) ****

- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Pessimo
- ☐ Non so rispondere, non conosco queste iniziative

31. ***Ritiene utile l'uso di canali di comunicazione web? (sito internet, Facebook/social network, newsletter) ****

- ☐ Li apprezzo molto e sono un bel modo per restare in contatto con la Casa
- ☐ Mi piacerebbe leggerli ma non sono iscritto
- ☐ Li ho letti ma non sono di mio interesse
- ☐ Non li ho letti e non sono interessato
- ☐ Non sapevo che ci fosse questo canale di comunicazione

Commenti, proposte e suggerimenti

CONCLUSIONI

32. ***Durante la sua assenza dal centro/al termine delle visite in struttura, come si sente nel sapere di aver affidato ai professionisti della Casa Famiglia San Giuseppe la cura del proprio caro?***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Per nulla tranquillo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Molto tranquillo

33. *A suo parere quale ulteriore servizio potrebbe implementare la Casa per migliorare la qualità della vita dei propri ospiti?*

34. *Nello spazio sottostante può inserire i commenti che ritiene opportuno riguardo qualsiasi punto di questo questionario.*

MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI - LAMENTELE

Il/la sottoscritto/a _____
desidera segnalare quanto segue.

Evento: _____

Firma _____

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".