



CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE CIVO

ANNO 2020

Fraz. Roncaglia di Sotto n. 114
Civo (SO)

Tel: 0342/6580 Mail: segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Emessa il 02/01/2020

CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE (R.S.A.) di CIVO
ANNO 2019

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per le RSA, con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001, devono essere annualmente aggiornate e pubblicizzate.

La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status Giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Attività fornite:
 - a. prestazioni socio sanitarie
 - b. attività socio assistenziali
 - c. attività sociali e animative
 - d. interventi di servizio sociale
 - e. altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Tariffe
 - a. retta
 - b. prestazioni comprese nella retta
 - c. prestazioni escluse dalla retta
10. Calendario e orario di apertura
11. Modalità di ammissione/dimissione; gestione delle assenze
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Accesso alla documentazione amministrativa
15. Organizzazione degli spazi
16. Organizzazione del personale
17. Personale presente
18. Carta dei Diritti della Persona Anziana
19. Contatti
20. Come raggiungere la RSA

1. DEFINIZIONE

L’RSA è un’unità d’offerta residenziale rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

Fornisce prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale e sociale. La RSA non è solo luogo di cura e assistenza, ma un luogo di vita che offre ospitalità in una struttura confortevole, accogliente e tecnicamente adatta a soddisfare le varie esigenze.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è “il prendersi cura” della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela mediante la assistenza infermieristica 24 ore su 24 per 365 giorni l’anno e assistenza medica diurna e reperibilità notturna e festiva, oltre alla presenza continuativa di personale di supporto.

In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- ✓ interventi volti ad assicurare la cura e l’assistenza
- ✓ interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute
- ✓ interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- ✓ interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale
- ✓ interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

La Struttura assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla dignità e al rispetto
- Il diritto all'autodeterminazione
- Il diritto alla parità di trattamento (equifruizione)
- Il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- Il diritto a prestazioni appropriate
- Il diritto alla libera espressione di sé
- Il diritto ad esercitare la propria religione

3. UTENTI

La Struttura accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età maggiore o uguale a 65 anni, non autosufficienti, con compromissioni a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale, tali da non essere assistibili a domicilio. Si tratta di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medica/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali, modulate in base a un modello organizzativo fondato sulla centralità della persona anziana.

La RSA è accreditata per 80 posti letto in regime di solvenza.

4. STATUS GIURIDICO

La titolarità della gestione della RSA è in capo a Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS. La RSA è stata accreditata in data 28/06/2017, con delibera del direttore generale dell'ATS Montagna, N° 345 per n. 40 posti letto. Con la delibera n.475 del 21/08/2018 la RSA è stata accreditata per ulteriori n. 40 posti letto.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite, se in grado, o dei suoi rappresentanti legali o dei familiari.

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite:

- attività socio-sanitarie riabilitative
- attività socio assistenziali
- attività sociali e animative.

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi, e registrate nel Fascicolo Personale.

Il Progetto Individuale di ogni ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è semestralmente verificato e continuamente aggiornato sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'èquipe pluriprofessionale.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo Progetto da ritenersi provvisorio.

6. ATTIVITÀ FORNITE

a. prestazioni socio sanitarie

- ✓ controlli sistematici e periodici dello stato di salute, in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute, e interventi di prevenzione e compensazione
- ✓ valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione)
- ✓ interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti
- ✓ prevenzione di danni secondari
- ✓ richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- ✓ richiesta di visite specialistiche, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- ✓ diagnosi e cura delle patologie intercorrenti
- ✓ gestione e somministrazione di farmaci
- ✓ gestione degli ausili per incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali)
- ✓ gestione dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito)
- ✓ gestione di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine).

Tutte le prestazioni sopracitate vengono definite e condivise con il Medico di Medicina Generale.

L'assistenza sanitaria viene effettuata in raccordo col Medico di Medicina Generale, al quale restano in carico le prescrizioni per visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali ecc. nonché le prescrizioni dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza.

La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è a carico del S.S.N. ed è attuata dal medico prescrittore di Fondazione. Il Fisioterapista avvia la pratica per la richiesta all'ATS competente.

L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.

b. attività socio assistenziali

Assistenza compensativa e o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto,

alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.

Assistenza tutelare diurna e notturna finalizzate a:

- ✓ sicurezza personale;
- ✓ mantenimento delle competenze e delle autonomie;
- ✓ recupero di capacità residue;
- ✓ prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.

L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. attività sociali e animative

- ✓ attività e proposte ricreative relazionali
- ✓ attività e proposte espressive - culturali
- ✓ possibilità di partecipazione a spettacoli
- ✓ possibilità di uscite sul territorio e gite

Questi interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nella RSA, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

d. interventi di Servizio Sociale

- ✓ colloquio con l'ospite e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale dell'anziano, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- ✓ consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- ✓ informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti ed istituzioni;
- ✓ colloqui di supporto a ospiti e familiari.

e. altri servizi

Servizio di Lavanderia

Il servizio lavanderia è esternalizzato ed è utilizzato sia che per la biancheria del Nucleo che per la biancheria personale degli assistiti.

L'acquisto degli indumenti personali e la loro identificazione è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

Il lavaggio dei capi personali degli ospiti è un servizio aggiuntivo da richiedere espressamente, ed il contributo richiesto è pari ad € 2,00 giornaliera (iva compresa); al fine di attivare questo servizio è necessario etichettare ogni capo con dicitura "rsacivo cognome e nome puntato" dell'ospite.

Servizio di igiene ambientale

Il servizio di pulizia per gli spazi comuni è assicurato da personale dipendente, con utilizzo di prodotti ed attrezzature certificate.

Il personale di assistenza si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini e delle camere degli ospiti.

Servizio di parrucchiere/pedicure

Agli ospiti è assicurato il taglio della barba, che viene effettuato dagli operatori impegnati nell'assistenza diretta; su richiesta, e con partecipazione di spesa, vengono forniti interventi come di seguito specificati:

- Taglio	€ 10,00
- Piegia	€ 10,00
- Taglio + Piegia	€ 20,00
- Taglio + Piegia + Tinta	€ 40,00
- Taglio + Piegia + Permanente	€ 40,00

La struttura assicura il servizio estetico di pedicure attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto a tutti gli anziani, su segnalazione del medico/infermiere, con partecipazione di spesa di € 15,00 per ogni seduta.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture, viene attivato il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico dell'Ospite. I trasporti con ambulanza decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, sono escluse dalla retta e a carico dell'ospite.

Servizio religioso

- ✓ Assistenza spirituale
- ✓ S. Messa

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso alla Struttura dei ministri di culto richiesti dall'utente e dai suoi familiari.

Volontariato

La RSA auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura, previo accordo con singoli volontari o con gruppi.

La RSA intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

Servizi per svago e comfort

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, oltre a un quotidiano locale e un settimanale. È inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale a carico dell'ospite, quotidiani e riviste varie. Nella Struttura sono inoltre presenti numerosi spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

Custodia di valori

La RSA ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o che considerate le condizioni di gestione del Nucleo in cui l'Ospite è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La RSA può esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato.

La RSA non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nel Nucleo o che gli ospiti custodiscano personalmente.

7. GIORNATA TIPO

La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida riportate nello schema seguente:

ORARIO	ATTIVITA'
7,00- 11,45	Sveglia nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie Igiene della persona Terapie e medicazioni Distribuzione della colazione dalle ore 8,00 alle 09,30 Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Preparazione per il pranzo
12,00-13,00	Pranzo e somministrazione terapie
13,00-17,30	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni) Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Break pomeridiano
18,30-19,30	Preparazione per la cena Somministrazione di terapie serali Cena
19,00-22,00	Igiene Preparazione per il riposo notturno
21,00-7,00	Riposo notturno Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona.

8. RISTORAZIONE –

La preparazione dei pasti è affidata alla ditta Pellegrini, Il menù segue il tempo delle stagioni ed è formulato con programmazione settimanale

La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio medico; vengono inoltre offerte alternative fisse per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.00 alle ore 10.00
- Pranzo dalle ore 12 alle 13
- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30

È prevista la possibilità per i parenti di poter pranzare presso la struttura in compagnia dei propri parenti, nelle sale comuni adibite. L'orario del pranzo è quello stabilito per gli ospiti della struttura.

Per i giorni feriali il pranzo deve essere prenotato presso il personale amministrativo entro le ore 12:00 del giorno precedente. Il costo del pranzo, per ogni persona esterna, è pari ad € 16,00 iva inclusa.

La domenica è possibile pranzare con gli ospiti, con un menù a base di piatti tipici. Il pranzo deve essere prenotato, entro il giovedì alle ore 15,00 previa comunicazione al personale amministrativo di struttura. Il costo del pranzo, per ogni persona esterna, è pari ad € 23,00 iva inclusa.

9. TARIFFE

a. Retta

La retta giornaliera/mensile varia in relazione al regime di permanenza desiderato

- permanenza in regime di Residenza Post Ospedaliera con durata massima di 30 giorni
retta giornaliera: € 130,00.
- permanenza in Regime di Sollievo con durata massima di 60 gg:
retta giornaliera: € 110,00.
Per gli ospiti soci de "Lanuovacoloniaspa" la quota giornaliera è ridotta ad € 100,00

E' possibile intensificare il servizio di fisioterapia previa visita fisiatrica a carico dell'ospite ad € 20/gg

- permanenza in regime di RSA a tempo indeterminato
retta mensile: € 2.900,00
Per gli ospiti soci de "Lanuovacoloniaspa" la quota è ridotta ad € 2.400,00 mensili.

Per quanto riguarda il comportamento economico in caso di assenze dell'ospite dalla struttura o permanenze inframensili si rimanda a quanto stabilito nel Contratto di Ingresso.

È previsto nei soli casi di ingresso in regime di RSA il pagamento della somma pari ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero, che sarà restituito al termine del ricovero.

L'Ente rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

La retta viene pagata entro il giorno 5 del mese in corso.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

b. prestazioni comprese nella retta

La retta copre le spese relative a:

- tutte le attività specificate all'art. 6: prestazioni socio sanitarie (punto a.), attività socio assistenziali (punto b.), attività sociali e animative (punto c.);
- gli interventi di servizio sociale;
- il servizio di igiene ambientale;
- il servizio alberghiero (ristorazione, effetti lettereci, biancheria da tavola, riscaldamento/condizionamento);
- il servizio religioso;
- i servizi per svago e comfort;
- l'assicurazione Responsabilità Civile.

c. prestazioni escluse nella retta

La retta sociale non comprende:

- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, ecc.);
- le spese per il lavaggio dei capi personali e l'etichettatura dei capi (cognome, nome, nome struttura)
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere;
- le prestazioni dell'estetista;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli ospiti;
- i costi derivanti dall'assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- le spese di trasporto.

10. Calendario e orari di apertura

La RSA è funzionante tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione.

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, (preferibilmente dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,30) festivi compresi. È comunque consigliabile non accedere nel nucleo in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione del Coordinatore dei Servizi Socio-Sanitari.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE/DIMISSIONE. ASSENZE

Modalità di ammissione

Le domande di ammissione devono essere presentate alla Struttura dal familiare o dal tutore ove previsto mediante la compilazione dell'apposita modulistica.

È prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte del personale incaricato della Struttura, e di ricevere ulteriori informazioni sui servizi offerti.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione della RSA, che si avvale della collaborazione dei componenti dell'Equipe Pluriprofessionale, la quale esprime parere di idoneità e definisce l'ipotetica assegnazione al Nucleo della RSA ritenuto più appropriato per necessità assistenziale e attitudini relazionali del richiedente.

L'esito della domanda è comunicato all'utente, famiglia o al tutore entro una settimana.

Ottenuto il parere favorevole, la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista è gestita dalla Direzione della Struttura che, a fronte di disponibilità di posto, procede secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Un oggettivo stato di urgenza, valutato dall'équipe, o di incompatibilità ambientale del posto disponibile, può determinare una priorità sulle domande giacenti in lista.

Al momento della comunicazione per l'ingresso dell'anziano in RSA, un rifiuto da parte dell'interessato fa perdere la priorità; la rinuncia alla seconda chiamata dà seguito all'archiviazione della domanda. In seguito la richiesta di ricovero dovrà essere nuovamente presentata.

Presa in carico

La persona entra in Struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto).

Al momento dell'ingresso viene accolta, insieme a chi l'accompagna, dall'équipe del Nucleo che fornisce una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico- infermieristica, gli interventi riabilitativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio

Nel corso del colloquio tra il paziente/familiare e lo staff clinico, vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa ecc.
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti)
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica ecc.
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

Viene successivamente definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo, così come la camera e il posto letto, non sono da considerarsi definitivi. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di camera/nucleo suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) entro 30 giorni dall'ingresso con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta e della famiglia.

Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o i servizi sociali inviati, si potrà procedere alle dimissioni.

Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le variazioni delle condizioni dell'ospite, e discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

La persona e i suoi familiari vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.

Visite e uscite

Le persone ospitate possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante tutto l'arco della giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate.

È possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con il Medico Responsabile e il Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari. Le uscite devono sempre essere preventivamente concordate con il Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari.

Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne comunicazione per iscritto, rilasciando al Responsabile documentazione scritta con indicazione della/e persona/e autorizzata/e e fotocopia della Carta d'identità, e a concordare con il Coordinatore le modalità delle uscite.

L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l'assistito intrattenga eventuali relazioni.

I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza all'esterno della Struttura.

Assenze

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari in funzione di esigenze assistenziali del soggetto ed amministrative. I familiari sono pregati di rivolgersi sempre al personale infermieristico per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia. Nei periodi di assenza dovuti a rientri in famiglia, vacanze ecc., la retta dovrà essere corrisposta per intero, salvo diverse intese da concordare con la Direzione.

Dal 16° giorno in poi, la RSA si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero la retta è da corrispondersi per intero fino al 7° giorno (compreso) di assenza. Dall'8° giorno viene riconosciuto un rimborso giornaliero pari alla quota specificata nella Tabella Rette allegata al contratto.

L'eventuale assistenza individuale al paziente presso la struttura di ricovero ospedaliera è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

Dimissioni

Le dimissioni di un utente dalla RSA possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o del tutore
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi.

A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta alla Direzione almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno, per l'importo previsto nell'Allegato "Importi Rette" al contratto di ingresso.

In caso di richiesta di copie di parti della documentazione contenuta nel FaSAS o dell'intero fascicolo, lo stesso verrà rilasciato, previa richiesta formale secondo la modulistica, inoltrata alla Direzione entro 30 giorni al costo di € 30 da parte di aventi diritto (l'ospite, il suo referente legale -Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno-, gli eredi legittimi o autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie, persona in possesso di delega scritta dell'Ospite o del suo referente legale.)

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali

- Qualità complessiva dell'unità

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale - Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

13. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr2569/2014, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

14. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

La RSA garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Descrizione della struttura

La R.S.A. prevede una dotazione di 40 posti letto suddivisi in due nuclei tra loro speculari, posti al piano terra ed al primo piano di un unico corpo di fabbrica, ognuno di 20 posti letto. Ogni piano dispone di due camere doppie e 16 camere singole, ognuna dotata di proprio bagno.

Gli altri 40 posti letto sono suddivisi in due nuclei tra loro speculari posti al secondo e al terzo piano di un unico corpo di fabbrica, ognuno di 20 posti letto. Ogni piano dispone di quattro camere singole e otto camere doppie, ognuna dotata di proprio bagno.

La RSA dispone di ampi spazi comuni di socializzazione, all'interno ed all'esterno dei Nuclei, oltre che di una palestra attrezzata per la fisioterapia.

Vi sono inoltre locali adibiti ad uso specifico come la sala per parrucchiera, il locale di culto e vari spazi/ambulatori per utilizzi specifici.

16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della RSA opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni

professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Individuale.

Si tratta di personale dedicato, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.

Tutto il personale risponde al Direttore.

Il personale assistenziale e sanitario risponde per gli aspetti organizzativi e gestionali al Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari.

I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, alla Direzione Medica di RSA.

Le risorse professionali presenti nella RSA consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

L'assistenza sanitaria e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

17. PERSONALE PRESENTE

Nella RSA sono presenti i seguenti profili professionali:

PROFILI
Direttore
Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari
Direttore Medico di RSA
Medici
Operatori Socio Sanitari
Infermieri Professionali
Terapisti della Riabilitazione
Animatore/ Educatore

Il Personale in servizio è riconoscibile tramite tesserino di riconoscimento nominale.

18. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della DGR n. 7/7435 del 14/12/2001), fatta propria dalla RSA di Civo, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della Struttura.

<p style="text-align: center;">La persona ha il diritto</p>	<p style="text-align: center;">La società e le Istituzioni hanno il dovere</p>
<p style="text-align: center;">di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</p>	<p>di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica</p>
<p style="text-align: center;">di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</p>	<p>di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione</p>
<p style="text-align: center;">di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</p>	<p>di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità</p>
<p style="text-align: center;">di conservare la libertà di scegliere dove vivere</p>	<p>di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato</p>
<p style="text-align: center;">di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</p>	<p>di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione</p>
<p style="text-align: center;">di vivere con chi desidera</p>	<p>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</p>
<p style="text-align: center;">di avere una vita di relazione</p>	<p>di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti</p>

	nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

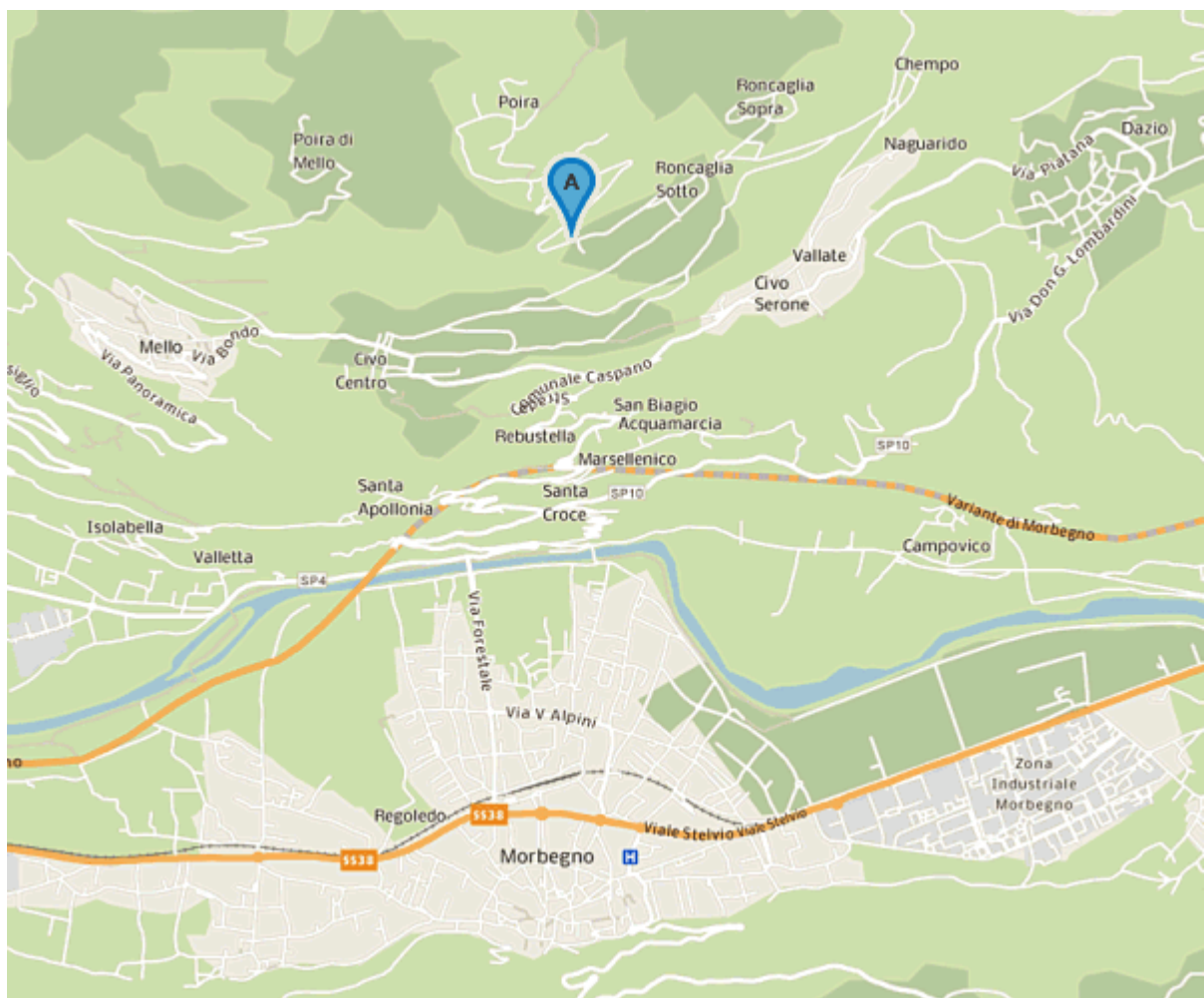
19. CONTATTI

- **Telefono:** 0342/6580
- **Mail:** segreteria.civo@sacrafamiglia.org

20. COME RAGGIUNGERE LA RSA DI CIVO

Indirizzo: Fraz. Roncaglia di Sotto, 114 23010 Civo (So)

A 10 min. da Morbegno, percorrendo la SP 10 in direzione Dazio/Civo. Superare la frazione Serone di Civo tenendosi sulla dx, dopo circa 1 Km in frazione Chempo svoltare a sx direzione Roncaglia/Poira. Arrivo in circa 1 Km.



ALLEGATI

Menu tipo

Modulo segnalazioni

Questionario per la rivelazione della soddisfazione utenti/famigliari

Menù Invernale 1^a

Pranzo

Cena

Dal:

Lunedì	Pasta all'amatriciana Pollo al forno Erbette gratinate Frutta fresca	Crema di carote con pasta Pizza margherita Cavolfiori Frutta Cotta
Martedì	Risotto allo zafferano Filetto di nasello con capperi e olive Cavolini di bruxelles all'olio Frutta fresca	Crema di patate al rosmarino Formaggi stagionati misti Spinaci al burro Frutta Cotta
Mercoledì	Pasta con broccoli e pancetta Polpette di carne Carote prezzemolate Frutta fresca	Minestra riso patate e prezzemolo Frittata con prosciutto e formaggio Finocchi gratinati Frutta cotta
Giovedì	Gnocchi di patate al pomodoro Stufato di manzo Patate bollite Frutta fresca	Minestrone di verdure Crespelle di verdure Zucca all'olio Frutta cotta
Venerdì	Pizzoccheri alla valtellinese Prosciutto cotto Bietole all'olio Frutta fresca	Raviolini di carne in brodo vegetale Scaloppine di pollo al limone Cavolini di bruxelles al vapore Frutta cotta
Sabato	Risotto ai funghi Arrosto di lonza al vino bianco Fagiolini all'olio Frutta fresca	Passato di verdura Bresaola Broccoli all'olio Frutta cotta
Domenica	Lasagne pasticciate Arrosto di vitello Spinaci e patate al burro Dolce	Passato di legumi con pasta Filetto di merluzzo agli agrumi Cavolo broccolo al vapore Frutta cotta



Alternative fisse:

PRIMI PIATTI	Passato di verdura Pasta al pomodoro Riso al pomodoro Pasta in bianco Riso in bianco Semolino Minestrina
SECONDI PIATTI	Affettati misti (a rotazione) Formaggi morbidi Formaggi stagionati Hamburger di manzo Macinato di manzo Pollo lesso
CONTORNO	Purea di patate, patate lesse Verdura lessa (a rotazione)
FRUTTA	Yogurt Purea di frutta Crema di budino Frutta cotta

Non è possibile escludere la presenza di allergeni per "Cross Contamination" dovuta ai processi di produzione e

somministrazione.

Legenda: * prodotto surgelato/congelato all'origine

Menù Invernale 2^a

Pranzo

Cena

Dal:

Lunedì	Pasta al pomodoro Sogliola Patate saltate Frutta fresca	Pancotto Tomino alla griglia Carote al vapore Frutta Cotta
Martedì	Risotto alla monzese (con salsiccia) Involtini di lonza Cavolo verza all'olio Frutta fresca	Zuppa di legumi Frittata Tris di verdure Frutta Cotta
Mercoledì	Pasta zafferano e speck Trancio di smeriglio alle erbe Zucchine al forno Frutta fresca	Vellutata di piselli Polpetti di carne Fagiolini all'olio Frutta cotta
Giovedì	Pasta pomodoro e tonno Polenta con formaggi Spinaci al burro Frutta fresca	Crema di cavolfiori Pizza margherita Cavolini di bruxelles Frutta cotta
Venerdì	Pasta panna e prosciutto Arrosto di tacchino al latte Bietole da costa al pomodoro Frutta fresca	Zuppa di verdure Merluzzo agli agrumi Finocchi all'olio Frutta cotta
Sabato	Pasta al ragù di manzo Spezzatino di vitellone Patate Frutta fresca	Raviolini in brodo Formaggi misti broccolo al vapore Frutta cotta
Domenica	Pasta al forno Scaloppine di pollo Cavolfiori all'olio Dolce	Crema di porri Affettato misto Zucchine all'olio Frutta cotta



Alternative fisse:

PRIMI PIATTI	Passato di verdura Pasta al pomodoro Riso al pomodoro Pasta in bianco Riso in bianco Semolino Minestrina
SECONDI PIATTI	Affettati misti (a rotazione) Formaggi morbidi Formaggi stagionati Hamburger di manzo Macinato di manzo Pollo lesso
CONTORNO	Purea di patate, patate lesse Verdura lessa (a rotazione)
FRUTTA	Yogurt Purea di frutta Crema di budino Frutta cotta

Non è possibile escludere la presenza di allergeni per "Cross Contamination" dovuta ai processi di produzione e somministrazione.

Menù Invernale 3^a

Pranzo

Cena

Dal:

Lunedì	Risotto ai funghi Petto di pollo al latte Spinaci gratinati Frutta fresca	Crema di patate Frittata con formaggio Carote baby prezzemolate Frutta Cotta
Martedì	Gnocchi di semolino Filetto di nasello Fagiolini all'olio Frutta fresca	Minestrone di verdura Scaloppine di lonza al vino bianco Erbette all'olio Frutta cotta
Mercoledì	Gnocchetti sardi al pesto Spezzatino di manzo Con patate Frutta fresca	Crema di piselli con riso Omelette di verdure Cavolo broccolo al vapore Frutta cotta
Giovedì	Risotto alla parmigiana Macinata di manzo Fagiolini all'agrodolce Frutta fresca	Passato di verdura con pasta Merluzzo gratinato Purè di patate Frutta cotta
Venerdì	Pasta alla puttanesca Cotoletta Misto di verdure al forno Frutta fresca	Riso in brodo con patate e prezzemolo Torta salata con ricotta e spinaci Carote cotte Frutta cotta
Sabato	Pasta al pesto fagiolini e patate Spalla di vitello al forno Erbette all'olio Frutta fresca	Vellutata di broccoli Mozzarella in carrozza Scarola all'olio Frutta cotta
Domenica	Arrosto di tacchino Crespelle ai quattro formaggi Cavolo broccolo all'olio Dolce	Crema di carote Crostoni vegetariani Finocchi saltati Frutta cotta



Alternative fisse:

PRIMI PIATTI	Passato di verdura Pasta al pomodoro Riso al pomodoro Pasta in bianco Riso in bianco Semolino Minestrina
SECONDI PIATTI	Affettati misti (a rotazione) Formaggi morbidi Formaggi stagionati Hamburger di manzo Macinato di manzo Pollo lesso
CONTORNO	Purea di patate, patate lesse Verdura lessa (a rotazione)
FRUTTA	Yogurt Purea di frutta Crema di budino Frutta cotta

Non è possibile escludere la presenza di allergeni per "Cross Contamination" dovuta ai processi di produzione e somministrazione.

Legenda: * prodotto surgelato/congelato all'origine

Menù Invernale 4^a

Pranzo

Cena

Dal:

Lunedì	Pasta al pomodoro con olive e capperi Coscette di pollo al forno Spinaci al vapore Frutta fresca	Minestrone di legumi Formaggi stagionati misti Zucchine al forno Frutta Cotta
Martedì	Risotto con spinaci Seppioline in umido Cavolo cappuccio all'olio Frutta fresca	Crema di fagioli con pasta Flan di patate e prosciutto Cavolfiori all'agro Frutta cotta
Mercoledì	Pasta all'uovo speck e funghi Rollè di vitello al forno Fagiolini in umido Frutta fresca	Zuppa di verdure con riso Frittata Carote prezzemolate Frutta cotta
Giovedì	Risotto alla zucca Caciucco Cavolini di bruxelles saltati Frutta fresca	Crema di patate con funghi Pizza margherita Tris di verdure Frutta cotta
Venerdì	Pasta di semola con salsa di noci Porchetta di maiale al forno Cavolfiori all'olio Frutta fresca	Minestrone alla contadina Strudel di verdura Patate al forno Frutta cotta
Sabato	Pasta fagiolini patate e pesto Tortina salata prosciutto e formaggio Finocchi gratinati Frutta fresca	Minestra d'orzo Affettati misti Spinaci al burro Frutta cotta
Domenica	Lasagnette alle verdure Cuori di merluzzo alla livornese Bietole da costa saltate Dolce	Crema di patate e zucca con riso Polpettine di manzo Carote all'olio Frutta cotta



Alternative fisse:

PRIMI PIATTI	Passato di verdura Pasta al pomodoro Riso al pomodoro Pasta in bianco Riso in bianco Semolino Minestrina
SECONDI PIATTI	Affettati misti (a rotazione) Formaggi morbidi Formaggi stagionati Hamburger di manzo Macinato di manzo Pollo lesso
CONTORNO	Purea di patate, patate lesse Verdura lessa (a rotazione)
FRUTTA	Yogurt Purea di frutta Crema di budino Frutta cotta

Non è possibile escludere la presenza di allergeni per "Cross Contamination" dovuta ai processi di produzione e somministrazione.



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione
del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

Utente dell'Unità

(oppure) grado di parentela

del/della Sig./Sig.ra

degente presso l'Unità Operativa

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....
.....
.....
.....

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2020

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- COMPILATO DALL' UTENTE
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE
 SETTIMANALMENTE
 MENSILMENTE
 ALTRO
 RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1	A suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi di vita dell'Unità (camera, soggiorno, servizi igienici)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi esterni dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi dedicati ai famigliari e visitatori (servizi igienici, sale incontro parenti)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi, Servizio Portineria e Centralino (Orari, disponibilità e cortesia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi, Servizio Portineria e Centralino (Efficienza e competenza)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a:					
*	lo stato di salute del Suo familiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la strutturazione della giornata nell'Unità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere la Fondazione la mette in condizione di conoscere agevolmente tutte le iniziative promosse dall'Ente e dai singoli servizi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C	QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D	QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è adeguata ai bisogni, la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è adeguato il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'equipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto potrebbe essere interessante ed utile un possibile ampliamento dei servizi esistenti (attività sportive, atelier serali, aperture nei week end, soggiorni estivi)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità complessiva dei seguenti servizi alberghieri di Fondazione:					
*	Cucina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Lavanderia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Pulizie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTIa cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N