



**FONDAZIONE
SACRA FAMIGLIA**
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZIALITA' ASSISTITA

DGR 7769/2018

RSA

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

FONDAZIONE BORSIERI

ANNO 2020

Borsieri – Lecco
Via San Nicolò, 6
Tel. 0341-264500 Fax 0341-264550

Emessa il 01/01/2020

Sommario

RESIDENZIALITA' ASSISTITA	1
DGR 7769/2018	1
BENEFICIARI DEL SERVIZIO	3
SEDE DEL SERVIZIO	3
CRITERI DI ACCESSO	4
INCOMPATIBILITA'	4
PRESTAZIONI EROGABILI	4
PROCEDURA PER L'AMMISSIONE E PRESA IN CARICO	5
SERVIZI OFFERTI	6
SERVIZIO MEDICO	6
SERVIZIO INFERMIERISTICO	6
SERVIZIO FARMACIA E FORNITURA AUSILI	6
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	7
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	7
SERVIZIO DI ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE	8
ASSISTENZA RELIGIOSA	8
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	9
Il costo giornaliero del servizio di ristorazione è di:	9
✓ € 20,00 per la pensione completa	9
✓ € 17,00 per la mezza pensione	9
LAVANDERIA, GUARDAROBA	9
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE UOMO/DONNA	9
IL VOLONTARIATO	9
SERVIZI E RETTA DI DEGENZA	10
CODICE ETICO	11
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	12

PREMESSA

La misura di “Residenzialità Assistita” è finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare. Attraverso interventi e prestazioni di carattere sociosanitario intende assicurare la permanenza in un contesto che favorisca il mantenimento della socialità, della vita di relazione, nonché l’adeguato sostegno alle autonomie residue.

Regione Lombardia con il decreto 856/2013 ha determinato un primo provvedimento attuativo per interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013. Con deliberazione n. 7769 del 17.01.2018 ha nuovamente delimitato l’ambito di intervento e i servizi erogabili.

BENEFICIARI DEL SERVIZIO

La misura è riservata ad anziani/fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, di età di norma pari o superiore ai 65 anni, anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e socializzante, valutate ammissibili dal Servizio Fragilità della A.S.S.T.

SEDE DEL SERVIZIO

Gli interventi e prestazioni possono essere attuati sia in contesti abitativi singoli (Alloggi Protetti per Anziani) o comunitari (RSA posti letto non a contratto).

Per gli ospiti accolti in RSA le modalità di erogazione del servizio sono meglio esplicitate nella carta dei servizi della RSA.

Gli alloggi protetti per anziani rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità: sono collocati nello stesso fabbricato in cui è attiva la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono situati nell’abitato urbano e risultano collegati con i mezzi pubblici.

I mini-alloggi sono costituiti da:

- n. 9 monolocali
- n. 3 bilocale ad uso singolo
- n. 7 bilocali ad uso doppio

e da un soggiorno/sala pranzo comune dotato di ampio terrazzo.

CRITERI DI ACCESSO

L'accesso alla misura di Residenzialità Assistita è subordinata alla verifica da parte del Servizio di Fragilità della A.S.S.T. dei requisiti di accesso e di valutazione multidimensionale. La domanda di ammissione deve essere presentata direttamente presso gli uffici del Servizio di Fragilità dell'ASST di riferimento territoriale rispetto al comune di residenza, l'esito della valutazione verrà comunicato entro un mese dalla data di presentazione delle domanda.

CRITERI D'ACCESSO:

- Vulnerabilità sociale;
- Natura socio sanitaria del bisogno (valutata con la somministrazione della scala di Barthel modificato e CDR: CDR minore o uguale a 1, Barthel modificato maggiore o uguale a 60).

INCOMPATIBILITA'

La misura è incompatibile per persone che si trovano nelle sotto riportate condizioni:

- non deambulanti e/o allettate;
- demenza moderata o severa
- grave instabilità clinica meritevole di una presa in carico in unità d'offerta sanitaria o specializzata;
- con disturbi psichiatrici e/o disturbi comportamentali e/o di dipendenza, attivi, intendendo evitare situazioni che potrebbero rendere problematica la convivenza in ambiente comunitario.

PRESTAZIONI EROGABILI

Il Servizio di Fragilità della A.S.S.T. in caso di eleggibilità della persona alla misura redige il Progetto Individuale definendone la durata e indicando la tipologia di prestazioni da assicurare al beneficiario. Ad ogni persona beneficiaria della misura viene riconosciuto un voucher giornaliero del valore di € 22 per

l'acquisto di prestazioni sociosanitarie per le quali il gestore garantisce uno standard di 420 minuti settimanali.

Le prestazioni previste dalla normativa sono:

- monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo;
- prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, controllo stomie, ecc.);
- rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (AFA), gruppi di cammino;
- stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie;
- supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es: igiene, bagno in sicurezza);
- attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura;
- supporto per l'accesso presso presidi/ambulatori per effettuazione visite, accertamenti, prelievi.

PROCEDURA PER L'AMMISSIONE E PRESA IN CARICO

L'ASST accompagna la persona nella scelta della struttura e predispone il Progetto Individuale.

Il beneficiario della misura, verrà convocato dall'assistente Sociale per un colloquio conoscitivo e per una visita alla struttura. In caso di esito positivo viene programmato l'ingresso.

Entro 5 giorni lavorativi dall'ingresso l'equipe multi professionale effettua la valutazione multidimensionale.

L'equipe multi professionale è composta da:

- Medico
- Infermiere professionale
- Terapista della riabilitazione
- Educatore
- Assistente Sociale
- A.S.A/OSS

In base al progetto individuale elaborato dalla ASST e alla valutazione multidimensionale verrà stilato un Piano di Assistenza che specificherà:

- Bisogni/Problemi rilevati
- Obiettivi
- Interventi/Azioni proposti
- Frequenza intervento/azione
- Figure coinvolte

- Indicatore di verifica
- Tempi di attuazione

Il PAI sarà condiviso con l'utente, la sua famiglia e con medico di medicina generale.

Eventuali variazioni, rispetto al P.I. proposto, dovranno essere comunicate all'ASST per una rivalutazione dello stesso.

SERVIZI OFFERTI

In relazione ai bisogni rilevati e a quanto previsto nel PAI sono garantiti i seguenti servizi:

SERVIZIO MEDICO

La persona beneficiaria della misura mantiene il Medico di Medicina Generale.

Il servizio medico garantito dalla Fondazione, in collaborazione col MMG dell'assistito, si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà.

Il personale medico opera una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) e, unitamente all'équipe di lavoro, predispone la compilazione di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

SERVIZIO INFERMIERISTICO

La Fondazione fornisce assistenza infermieristica 24 ore su 24.

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche, ove indicato dal PAI, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, rilevazione della temperatura corporea, etc. Inoltre:

- collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del piano di assistenza individuale e ne cura l'effettiva applicazione;
- cura l'osservanza delle tabelle dietetiche;
- coordina il lavoro degli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali e predispone il piano di lavoro;
- mantiene relazioni-comunicazioni con l'Ospite e i suoi familiari.

SERVIZIO FARMACIA E FORNITURA AUSILI

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

Rimangono a carico di ciascun utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche ecc.)

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il servizio di assistenza alla persona è svolto dagli operatori socio sanitari e socio-assistenziali i quali si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana seguendo le prescrizioni del piano di assistenza individuale (P.A.I.), nel rispetto delle linee guida e dei protocolli adottati.

Rientrano nei compiti degli operatori addetti all'assistenza:

- la cura dell'igiene dell'Ospite;
- la somministrazione di alimenti e bevande;
- l'aiuto all'Ospite in tutte le operazioni della vita quotidiana;
- la sorveglianza dell'Ospite;
- l'esecuzione di interventi volti a favorire la socializzazione;
- la realizzazione di attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e alla prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;
- il controllo e la variazione delle posture;
- l'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle piaghe da decubito;
- il controllo dell'alvo e della diuresi;
- la gestione delle attività strumentali del reparto, di pulizia degli ambienti di vita degli Ospiti, degli arredi e delle attrezzature;
- la partecipazione a lavori di gruppo;
- la collaborazione con le altre figure professionali impegnate nella residenza per la realizzazione di risultati di salute globale;
- la partecipazione a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite.

E' richiesta ad ogni operatore la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti.

Qualora la famiglia desideri affiancare all'Ospite un "assistente privato" deve comunicarlo ai responsabili della struttura, specificando le generalità e gli orari di permanenza.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili.

Presta particolare attenzione ai trattamenti cosiddetti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di conservare il più a lungo nel tempo le capacità funzionali.

Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in occasione delle periodiche riunioni d'équipe. I fisioterapisti collaborano, per quanto di loro competenza, con il servizio medico, infermieristico, di animazione e di terapia occupazionale per il conseguimento di risultati di salute globali. Gli interventi posti in atto possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati (rieducazione/riattivazione motoria; rieducazione/ riattivazione cognitiva, mantenimento e rinforzo delle capacità residue);
- attività motoria di gruppo sia all'interno dei nuclei che nelle sale collettive ed in giardino (durante il periodo estivo);
- valutazione motoria;
- gestione degli ausili.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il servizio ha come obiettivo quello di ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana dell'anziano. Sono previste attività molteplici per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità e di valorizzare le proprie capacità.

Altro obiettivo del servizio è favorire e ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costruire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi.

Il servizio presso la nostra struttura è svolto dall'educatore professionale che, per meglio rispondere alle diverse esigenze/aspettative degli Ospiti, opera in tre dimensioni principali: sociale, ricreativa e riabilitativa. L'educatore partecipa alla stesura del piano di assistenza individuale (P.A.I.).

ASSISTENZA RELIGIOSA

E' un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi. Gli ospiti che lo desiderano possono partecipare alle attività di carattere religioso proposte.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio è svolto da personale della Fondazione ed è controllato attraverso il sistema HACCP: un insieme di procedure che permettono di minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione. Il menù è stabilito dal competente servizio sanitario.

Il medico, oltre a segnalare particolari esigenze dietetiche, collabora con il personale di cucina, elaborando il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli Ospiti e le stagioni. Agli Ospiti che desiderano usufruire del servizio è data l'opportunità di scegliere, tra una serie di alimenti proposti, quelli che maggiormente gradiscono. E' previsto un menù con cibi omogeneizzati per chi ha problemi di masticazione e/o di deglutizione.

Il costo giornaliero del servizio di ristorazione è di:

- ✓ € 20,00 per la pensione completa
- ✓ € 17,00 per la mezza pensione.

LAVANDERIA, GUARDAROBA

La Fondazione garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba di tutta la biancheria piana compreso nella retta, mentre per il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria personale è previsto il costo giornaliero di Euro 2.00.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE UOMO/DONNA

Su richiesta, e con partecipazione di spesa, viene fornito un servizio di parrucchiere che include messa in piega, taglio, colore, ecc...

IL VOLONTARIATO

La Fondazione 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 E RETTA DI DEGENZA

I servizi assicurati agli ospiti negli Alloggi Protetti per Anziani si distinguono in:

A) Servizio di base - Servizio alberghiero residenziale

B) Servizi a domanda individuale:

A) SERVIZIO DI BASE - SERVIZIO ALBERGHIERO RESIDENZIALE

Tale servizio prevede:

- l' alloggio (utilizzo dei locali e delle utenze, con esclusione delle telefonate in uscita che sono a pagamento)
- la pulizia giornaliera degli ambienti, comprensiva del rifacimento letto (escluso angolo cottura)
- la fornitura, il cambio e il lavaggio della biancheria piana da letto (cambio bisettimanale) e da bagno (cambio giornaliero)
- la reception, il segretariato sociale e la vigilanza notturna
- la manutenzione del minialloggio e delle zone comuni
- l' animazione e le attività ricreative e culturali
- il parcheggio coperto interno coperto e comune
- l' assistenza religiosa

Le rette giornaliere in vigore sono le seguenti:

- Monocale	€ 46,00
- Bilocale uso singolo	€ 66,00
- Bilocale doppio a uso singolo	€ 76,00
- Bilocale doppio con sistemazione con altro ospite	€ 38.00 (a persona)

B) SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

- RISTORAZIONE

Prenotazione mensile programmata

- Pensione completa (colazione, pranzo, cena) **€ 20,00 al giorno**
- Mezza pensione : **€ 17,00 al giorno**

- SERVIZIO LAVANDERIA

€ 2,00 al giorno

La retta giornaliera viene così definita al netto del contributo regionale riconosciuto dal voucher assegnato.

Tutti i servizi erogati sono compresi nella tariffe applicate, ad eccezione delle visite mediche specialistiche non coperte da eventuali codici di esenzione e di eventuali trasferimenti non di emergenza (es. per visite di controllo ospedaliere).

La persona resta a carico del proprio Medico di Medicina Generale. Resta a carico del Fondo Sanitario l'erogazione di ausili, presidi e farmaci come previsto dalla vigente normativa.

CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, 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.

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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 Promozione e Sviluppo-Servizi Marketing 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.

Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

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.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA FOND. MONS BORSIERI DI LECCO

La struttura è situata a Lecco, in Via San Nicolò 6, ed è raggiungibile:

- In automobile con possibilità di parcheggio gratuito all'interno della struttura;
- In treno: linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria di Lecco. Raggiungibile a piedi a circa 500 mt dalla stazione



SEDE DI LECCO

FOND.MONS.BORSIERI

Via San Nicolò, 6

Tel. 0341-264500 Fax 0341-264550

E-Mail: borsieri@sacrafamiglia.org

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Sede Centrale: P.zza Mons. Moneta n. 1

20090 Cesano Boscone (MI)


TEL. 02-45677741-848

SITO: www.sacrafamiglia.org

ALLEGATI



 modulo segnalazioni

 questionario tipo per rilevazione soddisfazione
(**da non compilare**)



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 (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A Suo parere quanto è positiva la qualità del servizio portineria e centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna, quanto valuta positivamente l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	<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 (periodi di ricovero di sollievo, 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