

## CENTRO DIURNO INTEGRATO LEOPARDI



### CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Cliente,*

*siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.*

*Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.*

*Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.*

*Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti*

*Gruppo La Villa  
Dott.ssa Simona Palazzoli*

## SOMMARIO

•	PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
•	PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA	4
•	OBIETTIVI E FINALITÀ	4
•	DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	5
•	PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO	8
•	INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO - DIMISSIONE DELL'OSPITE	11
•	CDI LEOPARDI - GIORNATA TIPO OSPITI	12
•	GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	13
•	SERVIZI ALBERGHIERI	13
•	SERVIZI EXTRA	14
•	RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI	14
•	REGOLAMENTO DI STRUTTURA	15
•	EFFETTI PERSONALI	15
•	MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA	16
•	ASPETTI ECONOMICI	16
•	STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	17
•	MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	17
•	INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE	19
•	CONCLUSIONI	21

## PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

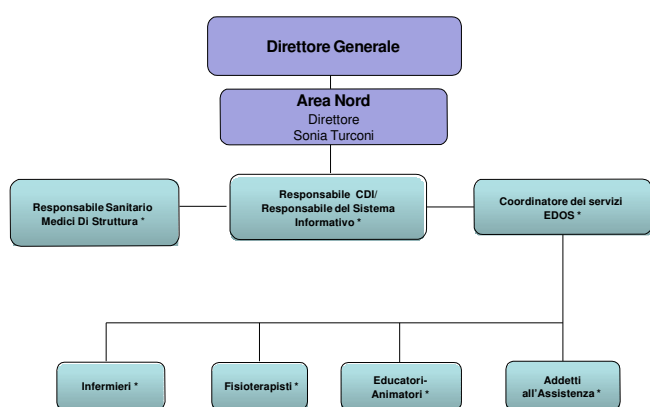
La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- DGR 7/8494/2002 Regione Lombardia: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni Integrati.
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario.
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.

## PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'obiettivo di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili. L'attività della Società si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. La Società a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato ha conseguito per le proprie strutture la certificazione di qualità UNI-EN-ISO 9001. Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. L'organigramma, esposto anche in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

### Obiettivi Aziendali



L'obiettivo primario di La Villa è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di comunità (all'insegna della filosofia del "lavoro di rete"). La missione aziendale di La Villa consiste nella costituzione di un polo socio-sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

### OBIETTIVI E FINALITÀ

#### Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio.

**Codice Etico:** La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

**D. LGS 231 - CDI:** Il Legale rappresentante dell'ente gestore dell'UdO CDI Leopardi dichiara la non applicabilità del D. LGS N. 231/2001, in quanto gestore di unità d'offerta con capacità contrattuale complessiva in ambito sociosanitario inferiore a € 800.000,00 annui a carico del fondo sanitario regionale lombardo.

#### Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- Rapporti con i familiari autorizzati;
- Rapporti con il medico di base.

# DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri. Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di 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.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di 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.

## LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno sottolineare ancora che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

## PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO



Il Centro Diurno Integrato è situato presso il terzo piano dell'immobile sito in via Pascarella 19 a Quarto Oggiaro (MI). Si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA. È autorizzato e accreditato per 20 posti da Regione Lombardia. Gli stessi posti sono inoltre contrattualizzati con l'ATS Milano Città Metropolitana.

### APERTURA CENTRO DIURNO:

Il Centro Diurno Leopardi è attivo per 10 h giornaliere nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 18.00 dal Lunedì al Venerdì per tutto l'arco dell'anno, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali. E' possibile frequentare il Centro Diurno nelle seguenti fasce orarie:

- **Giornata intera:** dalle ore 08.00 - alle ore 18.00
- **Mezza giornata con pranzo:** dalle ore 08.00 - alle ore 14.30
- **Mezza giornata senza pranzo:** dalle ore 08.00 - alle ore 12.00 o dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

### Contatti

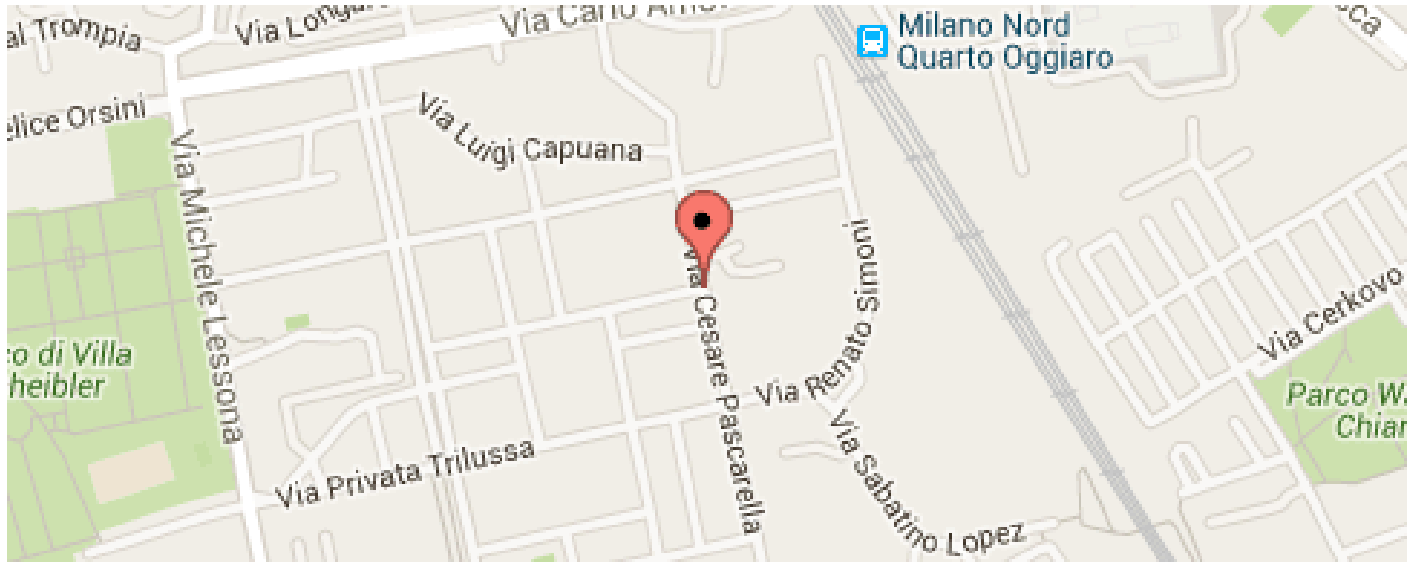
- **Indirizzo:** Via Pascarella,19 - 20157 Milano (MI).
- **Telefono:** 02 39030911
- **Fax:** 02 39030912
- **E-mail:** cdi.leopardi@lavillaspa.it
- **Sito internet:** [www.lavillaspa.it](http://www.lavillaspa.it)

La Direzione è a disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 e su appuntamento per effettuare i colloqui di pre-ammissione.

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Direzione.



## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



### In automobile:

**Chi proviene da fuori Milano e da nord, rispetto a Quarto Oggiario**, percorrendo la A8 Milano Laghi immettersi nel tratto di tangenziale a nord di Milano che collega l'autostrada Milano - Torino all'autostrada Milano - Venezia, dirigendosi verso Milano Viale Certosa (svincolo Milano Certosa); imboccare l'uscita "via Stephenson" / Ospedale Sacco; al termine della rampa svoltare a destra in via F. Palizzi; alla rotonda prendere la terza uscita, in via Eritrea; al semaforo svoltare a destra in via Trilussa; proseguire fino al termine della via e svoltare a sinistra in via C. Pascarella.

**Chi proviene da fuori Milano e da est o da ovest o sud, rispetto a Quarto Oggiario**, raggiunga il tratto di tangenziale a nord di Milano che collega l'autostrada Milano - Torino alla Milano - Venezia, vi si immetta e poi segua le indicazioni al punto 1.

**Chi proviene da fuori Milano e da nord, rispetto a Quarto Oggiario**, percorrendo la SS. 233 "Varesina", segue le indicazioni sottostanti. Dirigersi verso l'Ospedale Sacco, immettersi in via Cogne e proseguire per 1 Km; al semaforo, svoltare a sinistra in via Otranto e continuare su via Orsini; poi svoltare a destra in via Lessona e infine svoltare a sinistra in via Trilussa; proseguire fino al termine della via e svoltare a sinistra in via C. Pascarella.

**Chi proviene dalla città (Milano)**, raggiunga P.le Lotto quindi immettersi sulla circonvallazione esterna in direzione nord, percorrendo viale Elia e Serra; giunti al bivio della sopraelevata Monte Ceneri, mantenersi sulla destra e svoltare a sinistra sotto la sopraelevata (via A. De Gasperi), seguendo le indicazioni dell'autostrada A8 / Ospedale Sacco. Proseguire sul cavalcavia del Ghisallo, mantenere la destra e prendere l'uscita per A4 Venezia/ospedale Sacco/via Cogne. Svoltare alla prima uscita a destra e immettersi subito a sinistra in via Cogne e proseguire come indicato al punto 3).

## Con mezzi pubblici:

**Con i treni delle Ferrovie Nord Milano** la Casa si trova a soli 400 m dalla stazione di Quarto Oggiaro delle Ferrovie Nord Milano. I treni delle Ferrovie Nord collegano il quartiere con il centro della città di Milano e con Saronno attraverso le linee S1 (Milano Rogoredo) e S3 (Milano Cadorna/Saronno); la stazione di Milano Cadorna si trova sulle linee metropolitane MM1 e MM2 (rispettivamente “rossa” e “verde”).

**Con i treni delle Ferrovie dello Stato (FS)** La Casa dista circa 2 Km dalla stazione ferroviaria di Milano Certosa (linee S5 Mi Centrale/Gallarate e S6 Mi Centrale/Novara). Da qui è possibile giungere alla Residenza recandosi alla fermata “Palazzi-Eritrea” della linea bus 57 (6 fermate, fino alla fermata “Pascarella-Simoni”).

**Con l'autobus:** prendere la linea 57 (Cadorna - Quarto Oggiaro) per 29 fermate. Scendere alla fermata Simoni-Pascarella; la Residenza dista circa 200 m.

**Con il tram:** il Quartiere è collegato altresì con la linea tram 19 (Duomo-Roserio). Occorre scendere alla fermata Palizzi-Eritrea proseguendo il percorso con la linea bus 57 per 6 fermate. (metropolitana, autobus e tram).

## PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO

- Servizi alla persona: supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona
- Servizi sanitari e fisioterapici: visite mediche periodiche, eventuali medicazioni, interventi occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali o di gruppo), controlli dei parametri vitali;
- Servizi di animazione e di socializzazione: interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, etc.) per contenere il rallentamento psicofisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;
- Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale: interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, degli ausili e di procedure che permettano l'adattamento dell'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

## PRESTAZIONI NON FORNITE DAL CENTRO DIURNO

- In fase iniziale il CDI non fornirà il servizio di trasporto. Tale servizio verrà attivato successivamente.

## ACCESSIBILITÀ

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione.

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

## FINALITÀ

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una intensità e continuità del supporto dell'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- Garantire alle famiglie o al contesto solidale, sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo

diurno dall'onere assistenziale;

- Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e fisioterapiche;
- Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

## DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento Regionale, la struttura si impegna ad accogliere:

- Persone con compromissione parziale dell'autosufficienza;
- Persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze;
- Persone di norma di età superiori ai 65 anni;
- Persone sole, 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.

## INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui viene inoltrata la domanda di ingresso, è richiesta la compilazione di un questionario clinico anamnestico da parte del Medico curante, al fine di poter conoscere le condizioni di salute del paziente. Tale questionario viene valutato dal Medico e dal Responsabile del CDI, con lo scopo di determinare l'appropriatezza del servizio ad accogliere l'ospite e a rispondere ai suoi specifici bisogni di cura e assistenza. Per l'accoglienza in Centro Diurno, il medico effettua colloqui conoscitivi per valutare i tempi e le modalità di inserimento e coordina, in collaborazione con la Direzione di Struttura, le procedure di presa in carico. I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale del centro, attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli. In fase d'ingresso l'ospite viene accolto dalla Direzione, dall'infermiere e/o coordinatore, dal medico e dall'operatore del Centro Diurno. Al momento dell'accoglienza vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare gli ambienti e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l'ospite che i familiari relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del centro: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali. La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto individuale di assistenza, formulato dall'intera équipe e che preveda interventi di carattere medico, psicologico, relazionale, riabilitativo e assistenziale; tali interventi vengono comunicati e condivisi con i familiari degli ospiti. Durante le prime settimane, l'équipe predispone formale Piano di Assistenza Individuale, tenendo in considerazione anche la capacità di adattamento e le reazioni connesse all'inserimento.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento. Il medico del Centro Diurno mantiene i rapporti con il medico di base dell'ospite per consulti e problematiche di carattere sanitario.

## DIMISSIONI

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate con il Medico e la Direzione che si preoccupano di fornire alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa. Al momento della dimissione il Medico redige una relazione nella quale viene evidenziato il decorso del ricovero. In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante di riferimento e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie. La Direzione del CDI e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS così come previsto dalla normativa vigente.

## CDI LEOPARDI - GIORNATA TIPO OSPITI

Dalle 8,00 alle 10,00	L'ospite viene accolto dalle operatrici del Centro Diurno. Dopo un momento grupपालe di conversazione si procede con la misurazione dei parametri vitali nell'ambulatorio del Centro per poi proseguire con un'attività di orientamento spazio temporale (ROT) pensata a misura degli ospiti.
Dalle 10,00 alle 11,00	Si procede con le attività di gruppo o individuali pensate in équipe per il singolo paziente. Tra le attività, svolte seconda una programmazione esposta in bacheca, citiamo: stimolazione cognitiva, fisioterapia individuale o di gruppo, attività educative, laboratorio di reminiscenza. Le operatrici OSS e ASA eseguono bagno assistito come da programmazione settimanale concordata con i familiari; somministrano bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale, supervisionano l'utilizzo dei servizi igienici finalizzato al mantenimento dell'autonomia personale degli ospiti.
Dalle 11,30 alle 13,00	Gli ospiti sono coinvolti nella preparazione della tavola al fine di mantenere le risorse residue. Il pranzo è servito nella zona soggiorno pranzo dove gli operatori forniscono assistenza a coloro i quali hanno difficoltà ad alimentarsi in piena autonomia. La somministrazione della terapia avviene secondo il piano terapeutico fornito dal medico di base all'ingresso del paziente.
Dalle 13,00 alle 14,30	Riposo pomeridiano nell'apposita sala dedicata.
Dalle 14,30 alle 17,30	Si svolgono le attività previste per il pomeriggio, secondo il programma concordato in équipe: laboratori creativi, fisioterapia, attività di giardinaggio presso il Centro, uscite sul territorio. Alle 15.30 preparazione merenda in collaborazione con gli ospiti, assistenza all'utilizzo dei servizi igienici.
Dalle 17,30 alle 18,00	Supervisione dell'ospite che si prepara per il ritorno al domicilio e accoglienza dei familiari o dei volontari che lo riaccompagnano.

## GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

### ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti.

L'organizzazione si impegna a recepire le diverse necessità e caratteristiche degli ospiti, mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

### PIANO INDIVIDUALIZZATO PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla responsabile del servizio, dall'animatrice/educatrice, un piano individuale (PI e PAI) nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate, come previsto dalla normativa vigente.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato dall'équipe in base alle condizioni dell'ospite.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, i familiari autorizzati, il rappresentante legale e il medico di base.

### PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite.

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nel CDI.

## SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ingresso i seguenti servizi:

### IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente i luoghi comuni ed i servizi igienici sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

### I PASTI

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete. Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

MENÙ INVERNALE	PRANZO	
LUNEDÌ	Risotto alla milanese	Coppa di maiale al forno
	Patate al forno	Frutta fresca/cotta
MARTEDÌ	Gnocchi alla romana (no pomodoro)	Scaloppina di tacchino al limone
	Coste all'olio	Frutta fresca/cotta
MERCOLEDÌ	Pennette alle olive	Bollito misto con salsa verde
	Zucchine trifolate	Frutta fresca/cotta
GIOVEDÌ	Risotto con funghi	Petto di pollo agli aromi
	Verdure grigliate	Frutta fresca/cotta
VENERDÌ	Fusilli pomodoro e tonno	Filetto d'orata
	Piselli	Frutta fresca/cotta

MENÙ ESTIVO	PRANZO	
LUNEDÌ	Pasta al ragù di carne	Spezzatino
	Purè	Frutta fresca/cotta
MARTEDÌ	Insalata di riso	Prosciutto e melone
	Insalata mista con pomodori	Frutta fresca/cotta
MERCOLEDÌ	Cannelloni di magro	Insalata di pollo
	Fagiolini	Frutta fresca/cotta
GIOVEDÌ	Crespelle alla valdostana	Pizza
	Insalata	Frutta fresca/cotta
VENERDÌ	Pasta ai frutti di mare	Seppioline con piselli
	Pomodori	Frutta fresca/cotta

## SERVIZI EXTRA

La struttura fornisce servizi extra a pagamento a semplice richiesta. I servizi e relativi costi sono riportati alla fine della Carta dei Servizi e disponibili presso la reception della struttura.

## RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA   POLO	PANTALONE
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca   Pantalone	BLU	BIANCO
Infermiere Professionale	Completo Casacca   Pantalone	BLU	BIANCO
OSS	Completo Casacca   Pantalone	AZZURRA	BIANCO
ASA	Completo Casacca   Pantalone	BIANCA	BIANCO
Servizi Generali	Completo Polo   Pantalone	BIANCA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo   Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo   Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Polo   Pantalone	BIANCA	PIED DE POULE

---

## REGOLAMENTO DI STRUTTURA

In allegato alla presente il Regolamento di Struttura che costituisce parte integrante della Carta dei Servizi.

### EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.



## MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

L'Ospite o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione socio-sanitaria attraverso apposita modulistica fornita dalla Direzione. Si specifica che salvi i casi previsti dalla Legge, copia della Documentazione socio-sanitaria può essere richiesta e rilasciata solo in seguito alla dimissione. È possibile invece richiedere in qualunque momento eventuale relazione riassuntiva di tutta o parte della Documentazione socio-sanitaria.

### ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza. La retta giornaliera viene definita in sede contrattuale a seconda della fascia di frequenza e di eventuali convenzioni cui l'Ospite può avere diritto, e viene rivalutata secondo gli adeguamenti e le variazioni annue decisi dall'Ente Gestore.

La retta è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata e contrattualizzata.
- **Retta Giornaliera a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente.
- **Servizi Non Compresi:** sono i servizi non compresi nel contratto come da DGR 8494/'02 e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura o a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

### CAUZIONE

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera il cui importo è pari a € 500,00 e che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati, entro la fine del mese successivo alla dimissione, mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati all'ospite.

### MODALITÀ DI PAGAMENTO E CERTIFICAZIONE RETTE

Retta Giornaliera e servizi aggiuntivi: fatturazione mensile posticipata entro il 5 del mese successivo. La Struttura è disponibile al rilascio agli ospiti della dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

### ASSENZE TEMPORANEE

Le assenze temporanee non danno luogo a riduzione della retta.

In caso di assenze prolungate vedi punto successivo.

### CONSERVAZIONE DEL POSTO

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto sino a sua presentazione di dimissione volontaria o a dimissione da parte della struttura. La retta a carico dell'ospite decorre per tale periodo.

In caso di assenze prolungate è possibile sospendere la frequentazione del Centro Diurno senza addebito di retta per un periodo di minimo due settimane fino ad un massimo di tre settimane consecutive, dandone comunicazione scritta alla Direzione.

### PREAVVISO

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni.

Presso la Direzione è disponibile il modulo “Preavviso di dimissioni”, da sottoscrivere e riconsegnare. In caso di mancato preavviso l’ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla “quota utente” per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.

## **GESTIONE LISTA D’ATTESA**

L’eventuale lista d’attesa sui posti accreditati viene gestita con il criterio cronologico sulla base della data di presentazione della domanda d’ingresso. Viene data priorità a situazioni critiche (persone che vivono sole o con grave disagio sociale documentato). Le domande vengono valutate dal Medico del Centro Diurno in accordo con la Direzione.

## **STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI**

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti. Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall’analisi e dalla valutazione delle attività con l’intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

## **SODDISFAZIONE DELL’UTENTE**

Focalizzare l’attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell’utente. L’orientamento all’ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall’analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l’obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell’utente, disponibile presso la Direzione Struttura, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene allegato alla Carta dei Servizi).

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **U.R.P - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all’insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L’ospite o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l’apposito modulo di segnalazione (B.18 - Segnalazioni e Reclami), a sua disposizione presso la Direzione (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva).

Le Segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

### **DIFENSORE CIVICO**

L’assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l’intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto. Si informa inoltre che è possibile rivolgersi ai seguenti uffici dell’ASST: Ufficio relazioni con il pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

**B.18** SEGNALAZIONI E RECLAMI

STRUTTURA \_\_\_\_\_

**SEGNALAZIONE DI**

 MANUTENZIONI 

 APPROVVIGIONAMENTI 

 OSPITI/CONTRAENTI 

 DIPENDENTI 

 NON CONFORMITÀ 

SIG./RA \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE**


DATA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_:

FIRMA DEL SEGNALATORE: \_\_\_\_\_

AZIONI INTRAPRESE: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_


CONCLUSIONE DEL \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

CONCLUSO

RESPONSABILE UNITÀ OPERATIVA: \_\_\_\_\_

RICEVUTO RISPOSTA IL SEGNALATORE: \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

## INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

### Documenti Da Fornire All'Accettazione

#### Relativi al paziente:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Tessera Sanitaria ed esenzioni
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento
- Copia Certificato di Residenza
- Questionario clinico compilato dal medico curante o relazione medica aggiornata
- Elenco posologia della terapia farmacologica in atto.

#### Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore.

#### RACCOMANDAZIONI:

- L'ospite dovrà portare con sé le proprie medicine che saranno somministrate, secondo la prescrizione medica, da personale infermieristico qualificato.
- Ogni ospite dovrà portare con sé un cambio di biancheria intima e di abiti che potrà lasciare presso il CDI. Gli ospiti che accedono al CDI dovranno essere vestiti in modo consono.

#### RETTE GIORNALIERE SERVIZI SEMIRESIDENZIALI:

- Frequenza della giornata intera: € 38,57 - (dalle ore 8,00 alle ore 18,00)
- Frequenza della mezza giornata con pranzo: € 28,42 - (dalle ore 8,00 alle ore 14,30)
- Frequenza della mezza giornata senza pranzo: € 22,33 - (dalle ore 8,00 alle ore 12,00 o dalle ore 14,00 alle ore 18,00)

Gli importi si intendono comprensivi di IVA ove dovuta.

Le rette INCLUDONO tutti i servizi di assistenza ed alberghieri.

La retta NON comprende:

- Farmaci utilizzati quotidianamente dai pazienti
- Ausili sanitari (pannoloni, carrozzine, girelli)
- Altri materiali o prodotti per l'igiene della persona.

## SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Al momento dell'ingresso è previsto, in sede di stipula del contratto di ingresso, il versamento di un deposito cauzionale fruttifero il cui importo è pari a € 500,00;
2. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti; il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione.
3. La retta mensile, fatturata posticipatamente, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese successivo;
4. La retta di degenza non comprende le spese personali;
5. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera per 15 giorni;
6. In caso di assenza per ospedalizzazioni, ricoveri e/o periodi di rientro in famiglia, il posto viene conservato per 15 gg.. Superati i suddetti 15 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso;
7. In caso di mancati o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto;
8. La Direzione del CDI e la Direzione Sanitaria - a loro insindacabile giudizio - si riservano la facoltà di dimettere l'ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS così come previsto dall'Allegato A della DGR. 8496 del 26.11.2008.

## SERVIZI EXTRA A PAGAMENTO

### • PARRUCCHIERE

• Piegatura, Uomo Donna	€ 11,00
• Permanente	€ 24,00
• Taglio	€ 12,50
• Fiala/Frizione/Mousse	€ 4,50
• Shampoo curativo	€ 2,60
• Balsamo Crema	€ 2,60
• Colore	€ 20,00

## CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

<b>La Villa S.r.l. Direzione Generale</b>	
<b><i>Amministratore Delegato</i></b>	Dott.ssa Simona Palazzoli

<b>Centro Diurno Leopardi</b>	
<b><i>Direzione di Area</i></b>	Sonia Turconi
<b><i>Responsabile del CDI</i></b>	Wanda Moia

**B.25L - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-FAMILIARE**
**ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO**

GENTILE SIGNORA/EGREGIO SIGNORE, LA PREGHIAMO DI:

1. LEGGERE IL TESTO COMPLETO DI OGNI DOMANDA PRIMA DI RISPONDERE;
2. COMPILARE IL QUESTIONARIO IN TUTTE LE SUE PARTI IN FORMA ANONIMA, CONSIDERANDO COME ANNO DI RIFERIMENTO IL \_\_\_\_\_
3. CONSEGNARE IL QUESTIONARIO COMPILATO ENTRO UNA SETTIMANA DAL RICEVIMENTO, IMBUCANDOLO NELL'APPOSITA CASSETTA SIGILLATA UBICATA PRESSO LA RECEPTION.

**NOME DELLA RESIDENZA** \_\_\_\_\_

**DATA DI COMPILAZIONE** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_:

**INFORMAZIONI SULL'UTENTE**

<b>ETÀ DELL'OSPITE</b>	ANNI _____		
<b>SESSO</b>	<input type="checkbox"/> MASCHIO	<input type="checkbox"/> FEMMINA	
<b>VIVE NELLA RESIDENZA DA:</b>	<input type="checkbox"/> MENO DI 6 MESI	<input type="checkbox"/> DA 6 MESI A 2 ANNI	<input type="checkbox"/> PIÙ DI 2 ANNI
			<input type="checkbox"/> PIÙ DI 4 ANNI

**INFORMAZIONI SUL SERVIZIO**

<b>1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
1.1 CARTA DEI SERVIZI (INDICAZIONI IN MERITO AI SERVIZI DISPONIBILI E ALLE MODALITÀ PER USUFRUIRNE)	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
1.2 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
2.1 AMBIENTI COMUNI: ASPETTO, COMODITÀ, TEMPERATURA, VENTILAZIONE, LUMINOSITÀ	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
2.2 CAMERA PERSONALE: COMODITÀ, DIMENSIONE, ARREDO, TEMPERATURA, LUMINOSITÀ	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO

<b>3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
3.1 CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
3.2 PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI AMBIENTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
4.1 QUALITÀ DEI PASTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
4.2 QUANTITÀ DEI PASTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
4.3 VARIETÀ NEL MENÙ	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
4.4 POSSIBILITÀ DI MODIFICARE I CIBI IN PRESENZA DI DISTURBI DI MASTICAZIONE, DI DEGLUTIZIONE O PER I SUOI PROBLEMI DI SALUTE	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
6.1 ORARI APERTURA ALLE VISITE	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
6.2 ORARI PASTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
6.3 ORARI SONNO/VEGLIA	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.1 PERSONALE AUSILIARIO	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.2 INFERMIERI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.3 PERSONALE MEDICO	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.4 FISIOTERAPISTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.5 ANIMATORI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ' E DELLA PRIVACY?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?</b>	<input type="checkbox"/> SERENA	<input type="checkbox"/> MALINCONICA		
12.1 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON GLI ALTRI OSPITI/FAMILIARI?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
12.2 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DI LEI?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
12.3 PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITÀ ED UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?	<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO		





## Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	AD
Revisione 1	15.09.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 2	01.11.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 3	19.08.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 4	12.11.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 5	07.12.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 6	18.01.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 7	13.05.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 8	15.06.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 9	20.09.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 10	10.05.2012	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 11	10.07.2012	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 12	01.04.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 13	21.06.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 14	12.07.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 15	17.07.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 16	01.01.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 17	16.02.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 18	21.06.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 19	07.07.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 20	29.07.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 21	01.08.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 22	01.01.2019	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano

Per presa visione ricevuta ed accettazione \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

L'Ospite /il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite \_\_\_\_\_