

COMUNITÀ PSICHIATRICA AD ALTA INTENSITÀ PETRARCA



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
•	ORGANIGRAMMA	4
•	OBIETTIVI E FINALITÀ	4
•	DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	6
•	PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ	8
•	ACCESSIBILITÀ	9
•	LE COMUNITÀ	10
•	CPA PETRARCA - GIORNATA TIPO	12
•	INGRESSO - PRESA IN CARICO - OSSERVAZIONE - DIMISSIONE	13
•	GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	14
•	SERVIZI ALBERGHIERI	15
•	RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI	18
•	VISITE ALL'OSPITE	19
•	REGOLAMENTO DI STRUTTURA	19
•	MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA	19
•	TUTELA DELLA PRIVACY	19
•	ASPETTI ECONOMICI	19
•	STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	20
•	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	20
•	MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	20
•	U.R.P - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	20
•	DIFENSORE CIVICO	20
•	INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE	22
•	SINTESI DELLE CONDIZIONI	22
•	GESTIONE LISTA D'ATTESA	22
•	CONCLUSIONI	23

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 e online sul sito www.lavillaspa.it 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 VI/38133 del 06/08/1998 Definizione dei requisiti e indicatori per l'accreditamento delle Strutture Sanitarie
- DGR 41066/1999 Regione Lombardia: Linee guida per l'attuazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari.

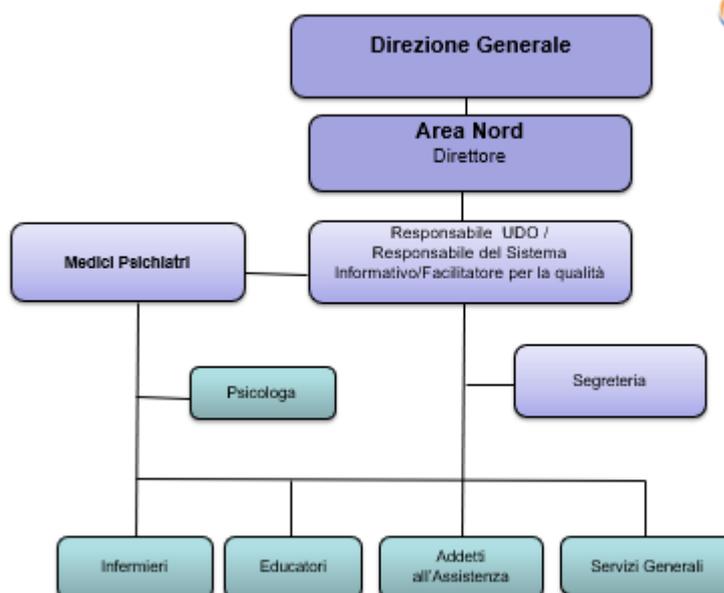
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

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 fra le quali una Comunità ad alta intensità assistenziale (C.P.A.), una Comunità a media intensità assistenziale (C.P.M.) ed una Comunità a bassa intensità assistenziale (C.P.B.). Negli anni recenti le tre Strutture sono state completamente riorganizzate dal punto di vista clinico ed operativo. La Società La Villa ha acquistato, presso Fino Mornasco (Como), una nuova ed ampia costruzione che ospita tutte le tre Strutture Psichiatriche: la C.P.A., la C.P.M., la C.P.B.

ORGANIGRAMMA

L'organigramma, esposto anche in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

B.04 CPP – ORGANIGRAMMA CPP PETRARCA MANZONI DANTE



OBIETTIVI E FINALITÀ

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 reciprocità. 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.

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 ospiti, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli utenti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l’individuo e la sua famiglia, facilita l’apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il 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.

Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell’ospite e sulle risorse territoriali;
- Rapporti con i familiari autorizzati;
- Rapporti con il Centro Psicosociale (C.P.S) di riferimento.
- Rapporti con il medico di base;
- Supporto nel percorso “assistenziale” di cura (contatti con i presidi specialistici).

OBIETTIVI E FINALITÀ DELLA COMUNITÀ

La Comunità si propone di rispondere alle seguenti finalità generali:

- favorire nell’utente il più elevato livello possibile di salute, nella sua accezione di benessere fisico, psichico e sociale. In particolare, l’inserimento in Comunità riduce drasticamente l’isolamento sociale e l’emarginazione;
- evitare il ricorso ripetuto e improprio a ospedalizzazioni e il prolungarsi di queste;
- promuovere - al termine del percorso comunitario ove è possibile - il passaggio a forme meno protette di residenzialità, o la restituzione di una cittadinanza piena.
- migliorare le relazioni dell’utente con i suoi familiari e con il contesto sociale di appartenenza per creare una cultura di solidarietà in seno alla comunità sociale che possa ridurre anche il fenomeno dello “stigma”;
- Promuovere il lavoro di rete tra i servizi sanitari pubblici e gli interventi di assistenza, di formazione e sensibilizzazione messi in atto dalle agenzie del “privato sociale”;
- concorrere a creare uno stile di lavoro teso a superare la rigida divisione tra operatore e utente, sviluppando servizi ispirati a un’immagine di luogo familiare, centrato sull’attenzione ai bisogni di ogni paziente, sulla gestione democratica della quotidianità e la responsabilizzazione anche nelle attività riabilitative e di animazione.

DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Introduzione

L'attività della comunità Petrarca si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA

Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della comunità, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

IMPARZIALITÀ

Ad ogni ospite della comunità, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

UMANITÀ

Nella comunità l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

DIRITTO DI SCELTA

Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.

CONTINUITÀ

I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'ospite la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR).

TERRITORIALITÀ

La Comunità si propone alle persone ospite come vera e propria “casa”, cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti e con gli ambienti a loro familiari e di loro interesse.

QUALITÀ DELLA VITA

Obiettivo della comunità sarà, oltre all’assistenza e alla cura della persona, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione della sua famiglia, a tale scopo coinvolta, informata, ascoltata.

PARTECIPAZIONE

L’ospite e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un’informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d’efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell’ospite e di promuoverne il benessere). La comunità Petrarca si impegna ad offrire prestazioni ottimali adottando standard di qualità indicati nelle normative e a provvedere a regolare verifica e aggiornamento delle stesse per adeguarle alle esigenze degli Ospiti.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall’ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita degli utenti, 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 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 necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l’ambito sanitario in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

PRESENTAZIONE DELLE COMUNITÀ



La comunità psichiatrica Petrarca, si trova all'interno di un complesso residenziale di recente ristrutturazione che comprende:

- **Comunità Psichiatrica PETRARCA:** Comunità ad alta intensità (C.P.A.) con 20 posti letto accreditati e contrattualizzati con ATS Insubria.
- **Comunità Psichiatrica MANZONI:** Comunità a media intensità (C.P.M.) con 20 posti letto accreditati di cui 10 a contratto con ATS Insubria.
- **Comunità Psichiatrica DANTE:** Comunità a bassa intensità (C.P.B.) con 10 posti letto accreditati e contrattualizzati con ATS Insubria.

Il complesso residenziale psichiatrico si sviluppa su un unico piano terreno. Ogni Comunità ha un ingresso separato e una zona parcheggio per operatori e visitatori. Le Comunità si trovano nel medesimo edificio immerso nel verde dei prati e dei boschi limitrofi, situato al termine di una via residenziale nella cittadina di Fino Mornasco.

Tutte le camere della CPA Petrarca, sono a due letti ad eccezione di 2 camere singole che consentono una certa flessibilità nella gestione degli inserimenti dei pazienti. Gli spazi sono ampi e pensati per favorire l'accoglienza ed incoraggiare la convivenza tra gli ospiti. Nella zona giorno sono presenti spazi comuni, dotati di un ampio soggiorno con zona pranzo, un salottino-biblioteca, una piccola cucina, l'infermeria, lo studio medico e due uffici per gli operatori. È inoltre presente uno spazio esterno dove è possibile mangiare, rilassarsi e godere dell'aria aperta nelle stagioni più calde.

Contatti

- **Indirizzo:** Via Oberdan 6 Fino Mornasco (CO)
- **Telefono:** 031 880014
- **Fax:** 031 92 11 02
- **E-mail:** cpp.petrarca@lavillaspa.it
- **Sito internet:** www.lavillaspa.it

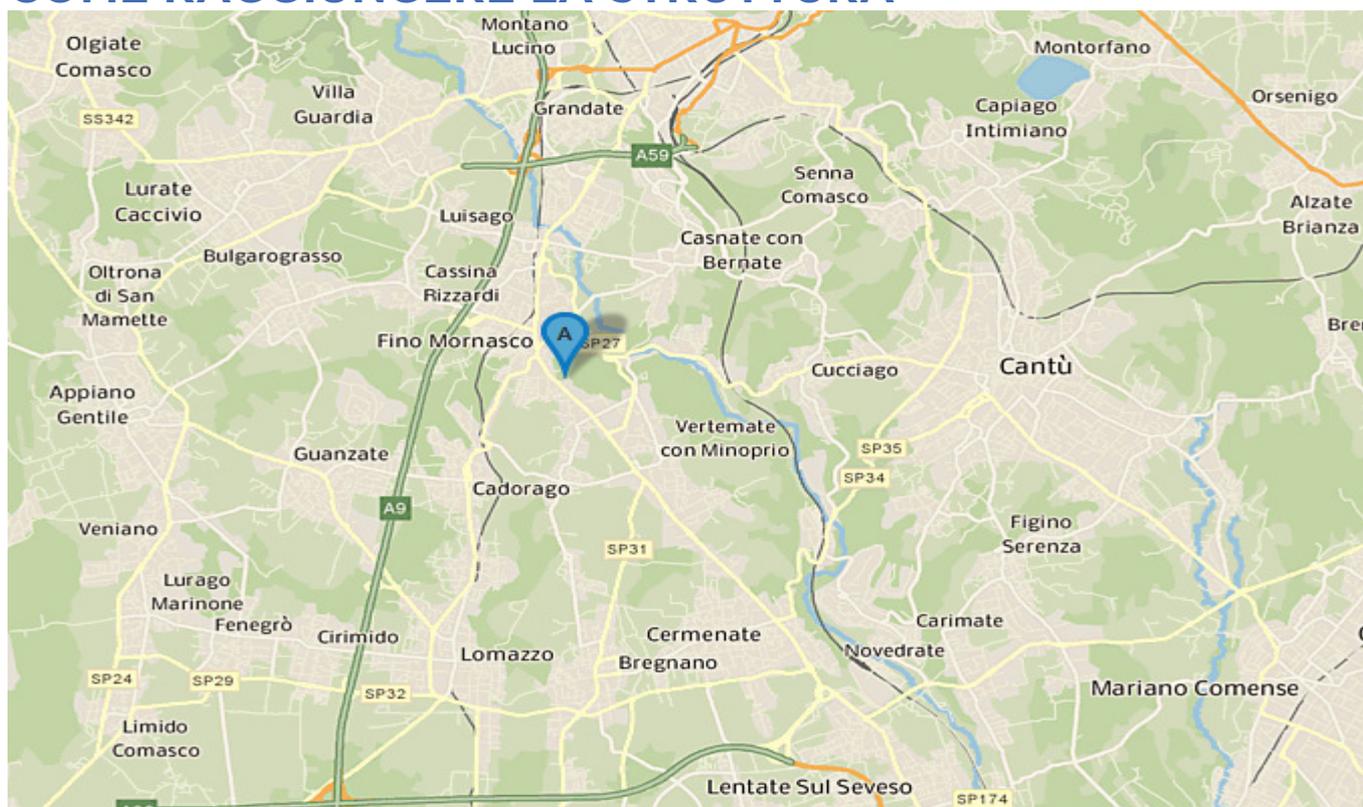
VISITE GUIDATE

La Direzione Struttura è disponibile ad effettuare visite conoscitive guidate, previo appuntamento.

ACCESSIBILITÀ

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità anche per le persone affette da disabilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto:

La struttura è facilmente raggiungibile percorrendo le autostrade:

- A8 Autostrada dei Laghi
- A9 in direzione Como Chiasso
- A9 Como Chiasso uscita Fino Mornasco

Con i mezzi pubblici:

- A circa trecento metri dalle Strutture è possibile far uso del bus di linea (Bregnano - Como) per raggiungere le Ferrovie Nord (800 metri oltre), il centro di Fino Mornasco, i centri di Portichetto, Grandate, Camerlata, Como.
- Le Ferrovie Nord collegano Fino Mornasco a Milano, Saronno, Lomazzo, Grandate, Camerlata, Como Borghi e Como Lago.

LE COMUNITÀ

L'elemento che caratterizza le Strutture Psichiatriche de La Villa è rappresentato dalla possibilità per il paziente di iniziare un percorso di cura e di poterlo concludere. Infatti, la presenza di 3 Comunità a protezione decrescente ci consente di far fare all'ospite un percorso terapeutico-riabilitativo graduale, ma che ha una sua continuità. Spesso infatti il paziente riesce a mantenere lo stesso psichiatra di riferimento per tutto il percorso ed anche, nel passaggio dalla CPA alla C.P.M. e alla C.P.B. gli stessi operatori di riferimento. Tutto ciò rappresenta, come sappiamo, un notevole vantaggio per pazienti affetti da disturbi psichici che spesso vivono la relazione con l'altro in modo problematico e per i quali è estremamente difficile stabilire un'alleanza terapeutica.



DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

La C.P.A Petrarca è riservata a persone con patologia psichiatrica grave, che richiedono un sostegno per i bisogni primari, ma necessitano anche di percorsi riabilitativi personalizzati, a cominciare dalla sperimentazione di una quotidianità individuale e di gruppo.

L'inserimento può protrarsi sino a 36 mesi, con eventuali proroghe successive che devono sempre essere autorizzate dal Centro Psicosociale (CPS) di riferimento dell'ospite.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Il percorso terapeutico/riabilitativo individuale - negoziato e condiviso con il paziente nel rispetto dei bisogni e delle aspettative di cui è portatore - comprende il trattamento medico-psichiatrico, il trattamento psicologico e il trattamento riabilitativo. Ciclicamente ne viene valutato e ridefinito l'andamento.

- Area medico sanitaria e psichiatrica (Responsabili: Medici-Infermieri) Il medico psichiatra, la cui presenza è prevista quotidianamente, opera nel contesto del lavoro di équipe e, in accordo con i servizi invianti, segue il decorso del paziente e ne monitora la terapia farmacologica. Il Servizio infermieristico assicura, secondo i parametri previsti dalla normativa, tutte le ordinarie prestazioni di funzione compresa la somministrazione delle terapie prescritte. È previsto per le esigenze mediche non psichiatriche, il ricorso al medico di medicina generale una sua sistematica presenza in struttura con cadenza settimanale.
- Area Terapeutico - riabilitativa (Responsabili: Psicologa-Educatori-Assistenza) Grande importanza è assegnata nel progetto alla quotidianità intesa come sequenza di operazioni ordinarie, ma importanti, significative e necessarie; strumento centrale del processo di risocializzazione, canale imprescindibile per riattivare circuiti di comunicazione - spesso compromessi -tra mondo interno e mondo esterno.

INTERVENTI TERAPEUTICI

Gli interventi terapeutici e riabilitativi riguardano diverse aree e possono avere carattere collettivo oppure individuale, e sono differenziati in funzione delle esigenze e dei bisogni individuali dei singoli ospiti.

Nella CPA sono previsti diversi tipi di intervento:

- interventi sulle abilità di base
- coinvolgimento nelle mansioni quotidiane
- sostegno nelle attività della vita quotidiana
- partecipazione ad attività di gruppo
- coinvolgimento in attività riabilitative in sede e fuori sede
- gruppo psicoterapico
- colloqui strutturati specialistici individuali con i pazienti
- colloqui strutturati specialistici con i familiari
- gruppo con i familiari
- interventi di riabilitazione psicosociale
- partecipazione delle attività fuori sede raccordate con la rete sociale
- valutazione clinico-diagnostica
- prescrizione, monitoraggio, somministrazione, supervisione della terapia psicofarmacologica .
- riunioni di discussione sui casi clinici.
- Inserimenti lavorativi

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La Comunità Petrarca ha caratteristiche domestiche e familiari sia nella concezione degli spazi abitativi, sia nell'organizzazione della giornata che è scandita da momenti di vita comuni e spazi di cura individuale e di gruppo, da momenti di impegno nelle varie attività e momenti di riposo. In Comunità la quotidianità



è tesa a rendere possibile al paziente il graduale riappropriarsi delle fondamentali capacità di autonomia, degli affetti e dei modi di comportamento, in modo tale che le esperienze compiute acquistino valore terapeutico e consentano una nuova percezione della realtà.

La quotidianità include attività di vita pratica ed attività strutturate improntate ad esperienze sociali (gruppo calcio, gruppo coro, gruppo gita, ascolto e commento di musica classica, gruppo esperienziale con cane, gruppo teatro, cineforum, etc.) attività motorie (palestra, nuoto, trekking, basket) esperienze espressive (laboratorio di

pittura) ed altri gruppi di carattere ricreativo. Nel periodo estivo vengono organizzate escursioni e vacanze. Molta importanza viene data alla integrazione fra realtà interna ed esterna del paziente e la relazione con il paziente rappresenta lo strumento privilegiato per raggiungere gli obiettivi riabilitativi prefissi.

Nel corso della valutazione che precede l'inserimento, viene dato ad ogni ospite il Regolamento della Comunità che è affisso nella bacheca della Struttura ed è a disposizione dei pazienti e dei familiari. Nel regolamento vengono illustrate le norme cui occorre attenersi affinché sia garantita la convivenza nel rispetto dei diritti di ciascuno.

CPA PETRARCA - GIORNATA TIPO

Entro le ore 8.30	Risveglio e igiene personale. Colazione, assunzione terapia farmacologica.
8.30 - 9.00	Partecipazione al gruppo organizzativo.
9.00 - 9.30	Lettura e commento dei quotidiani, discussione sulle principali notizie dall' Italia e dal mondo;
9.30 - 11.45	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (riordino della camera, giardinaggio, laboratori, uscite in paese) attività lavorative o per tirocini secondo il P.T.R. e seguendo uno schema delle attività settimanali.
11.45 - 12.00	Attività di preparazione dei tavoli per il pranzo.
12.00 - 13.00	Pranzo / Somministrazione terapie (se previsto dal P.T.R. o al bisogno). Riassetto e pulizia della zona pranzo.
13.00 - 15.45	Igiene orale, riposo (a scelta) o momenti di relax.
15.45 - 18.00	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (in CPA o all'esterno) Partecipazione ai laboratori. Uscite di gruppo o individuali secondo PTR.
18.00 - 18.45	Conclusione dei laboratori e rientro dalle varie attività. Visione del telegiornale.
18,45 - 19.00	Attività di preparazione dei tavoli per la cena.
19.00 - 20.15	Assunzione pasto e, a seconda del turno assegnato riassetto e pulizia dei tavoli e della zona pranzo.
20.15 - 22.00	Attività di relax, visione della televisione assunzione della terapia. Riposo notturno.

INGRESSO - PRESA IN CARICO - OSSERVAZIONE - DIMISSIONE

MODALITÀ DI INGRESSO

L'accesso alle Comunità avviene in seguito alla richiesta dei responsabili del C.P.S. di appartenenza del paziente, mediante l'invio di una relazione, sulla cui base lo psichiatra, con funzione di coordinamento delle Strutture psichiatriche de La Villa, avvia la procedura di valutazione dell'idoneità del paziente all'inserimento presso una delle Comunità.

Prima dell'inserimento viene avviato dal CPS competente un Piano di Trattamento Individuale (P.T.I.) nel quale viene specificato se la richiesta di inserimento si rivolge ad una Comunità CPA, CPM, CPB.

Prima dell'ingresso viene inoltre inviato al paziente un elenco dei documenti necessari e degli esami ematici e di laboratorio da effettuare prima dell'accoglimento in Struttura.

Dopo un periodo di osservazione del paziente inserito in Comunità viene formulato un Progetto Terapeutico Riabilitativo (P.T.R.) coerente e funzionale al PTI.

Il P.T.R. viene periodicamente aggiornato dall'equipe curante della Comunità, tenendo conto del consolidamento di abilità di vita del paziente e degli obiettivi raggiunti.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Il giorno dell'ingresso l'ospite viene accolto in comunità da un'equipe di accoglienza composta da: coordinatore, medico psichiatra, infermiere, educatore e personale ausiliario.

L'ospite viene poi accompagnato nella sua camera dove verranno riposti e sistemati gli oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento in Comunità, supportandolo nella conoscenza degli altri ospiti e degli spazi della struttura.

Nel giorno dell'inserimento viene svolto un colloquio con il medico psichiatra e un operatore per raccogliere l'anamnesi e le abitudini del nuovo ospite, tali informazioni vengono scritte nella Cartella Clinica personale, destinata a documentare il percorso comunitario dal momento dell'ingresso e nel corso di tutta la permanenza in struttura.

OSSERVAZIONE

L'inserimento prevede un periodo di osservazione della durata di un mese, alla fine di questo può venir confermata o meno la presa in carico e concordato il percorso riabilitativo con la collaborazione del servizio inviante.

Il periodo di prova, oltre a verificare l'idoneità del nuovo ospite all'inserimento comunitario, serve all'equipe come momento di osservazione per la compilazione della Scheda V.A.D.O. (Valutazione Abilità Definizione Obiettivi).

Alla fine del periodo di prova viene steso dall'equipe il Progetto Terapeutico Riabilitativo (P.T.R.), tenendo conto delle indicazioni contenute nel P.T.I. (Piano Terapeutico Individuale) dell'ente inviante e delle osservazioni raccolte con la scheda V.A.D.O.

Il PTR è uno strumento finalizzato a definire le aree d'intervento, gli obiettivi assistenziali e riabilitativi e le relative attività e strumenti. Il PTR deve essere concordato e sottoscritto sia dal servizio inviante, sia dall'ospite.

DIMISSIONI

In genere le dimissioni avvengono quando si ritiene terminato il percorso di cura del Paziente, per dimissioni volontarie/trasferimento ad altra struttura più vicina al domicilio, trasferimento in RSA o per incompatibilità con la struttura che lo accoglie.

Nel caso di dimissioni per incompatibilità la motivazione può corrispondere a un'evoluzione delle condizioni cliniche e/o sociali dell'ospite che, a giudizio dello Staff di Direzione, non sono più assistibili né curabili dall'equipe della struttura, date le sue specifiche caratteristiche organizzative; ciò nonostante è fatto obbligo di garantire la continuità assistenziale, collaborando con il CPS, l'utente e/o con i suoi familiari e/o con il suo legale rappresentante nel reperimento di una destinazione più idonea a rispondere alle sue esigenze di accoglienza e cura.

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Utente e/o agevolare il reinserimento a domicilio.

Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (CRS, carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della comunità assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La comunità e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti e in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La comunità è dotata di piena autonomia funzionale collegata ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia e cucina. Gli ospiti vengono accolti, tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

PIANO DI TRATTAMENTO INDIVIDUALE E PROGETTO TERAPEUTICO INDIVIDUALE

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da: Psichiatri Psicologi Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Educatori, un Progetto Terapeutico Individuale (PTR) coerente con il Piano di Trattamento Individuale (PTI) inviato dal CPS prima dell'ingresso, nel quale vengono definiti i bisogni, le aree di intervento, gli obiettivi, gli indicatori e le tempistiche di verifica.

Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo Legale Rappresentante, il familiare autorizzato o il Caregiver autorizzato.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

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 nelle comunità psichiatriche.

A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione della Struttura e Sanitaria della CPA. La Direzione, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite.

SERVIZI ALBERGHIERI

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

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

La pulizia delle camere, i servizi igienici e i luoghi comuni viene effettuata quotidianamente. 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		CENA	
LUNEDÌ	Risotto al radicchio	Fesa di tacchino affettata	Minestrone di verdura	Frittata di zucchine
	Insalata	Frutta di stagione	Patate prezzemolate	Frutta di stagione
MARTEDÌ	Brasato con verdure	Purè	Minestra di farro	Tonno e fagioli in insalata
	Cavolini di Bruxelles	Frutta di stagione	Carote saltate	Frutta di stagione
MERCOLEDÌ	Pasta al pomodoro	Straccetti di pollo	Risotto allo zafferano	Formaggi misti
	Fagiolini	Frutta di Stagione	Spinaci al vapore	Frutta di Stagione
GIOVEDÌ	Gnocchetti sardi zucchine e prosciutto	Fettine alla pizzaiola	Gnocchi alla romana	Carpaccio di bresaola
	Insalata	Frutta di stagione	Insalata mista	Frutta di stagione
VENERDÌ	Spaghetti alle vongole	Seppioline con piselli	Pizza farcita	Insalata
	Purè pomodorini	Frutta di stagione	Pomodori	Frutta di stagione
SABATO	Risotto al parmigiano	Petto di pollo agli aromi	Zuppa di cipolle	Merluzzo agli aromi
	Cavolfiori al vapore	Frutta di stagione	Patate e carote al vapore	Frutta di stagione
DOMENICA	Crespelle alla valdostana	Rollè di tacchino	Minestrone d'orzo e legumi	Torta di spinaci e formaggio
	Contorno mediterraneo	Frutta di stagione/Dessert	Finocchi al vapore	Frutta cotta

MENÙ ESTIVO	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Risotto	Bresaola	Pasta aglio, olio e peperoncino	Mozzarella
	Insalata mista	Frutta di stagione	Pomodori	Frutta di stagione
MARTEDÌ	Pasta al pesto	Filetto di platessa	Insalatona: insalata, pollo, emmenthal, olive, pomodori, cipolla, maionese	
	Pomodori gratinati	Frutta di stagione	Frutta di stagione	
MERCOLEDÌ	Pasta piselli e speck	Tortino di ricotta e spinaci	Riso in insalata	
	Insalata mista	Frutta di stagione	Finocchi	Frutta di stagione
GIOVEDÌ	Pasta al pomodoro	Tonnato	Insalata di pollo	
	Insalata	Frutta di stagione	Zucchine	Frutta di stagione
VENERDÌ	Gnocchi al pomodoro	Caprino	Tortellini di magro burro e tonno	
	Insalata	Frutta di stagione	Tris di verdura	Frutta di stagione
SABATO	Gnocchi alla romana	Frittata	Orzo in insalata	Prosciutto di Praga
	Fagiolini	Frutta di stagione	Zucchine trifolate	Frutta di stagione
DOMENICA	Lasagne alla bolognese	Arrosto al rosmarino	Pizza farcita	
	Patate al forno	Frutta di stagione/Dessert	Insalata	Frutta cotta

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.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

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 sia munito di apposito tesserino riportante l'identificazione personale (foto, 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.

VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito dalle 8.00 alle 20.00, mentre necessita di autorizzazione della Direzione o del Medico dalle 20.00 alle 8.00.

Per una efficiente gestione delle attività, le visite vanno preventivamente concordate e programmate con l'equipe sanitaria. Non è consentito l'accesso in struttura ad estranei in assenza di personale facente parte dello staff. Si richiede ai signori Visitatori un comportamento di rispetto e attenzione al fine di non disturbare gli Ospiti, di non intralciare il lavoro degli Operatori

La Direzione Struttura è presente nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

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

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

L'Ospite o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione clinica attraverso apposita modulistica fornita dalla Direzione di struttura.

Si specifica che salvi i casi previsti dalla Legge, copia della Documentazione clinica può essere richiesta e rilasciata solo in seguito alla conclusione del ricovero.

È possibile invece richiedere in qualunque momento eventuale relazione riassuntiva di tutta o parte della Documentazione sanitaria. La documentazione verrà rilasciata entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati sanitari dei pazienti sono tutelati dalle vigenti disposizioni sul Segreto Professionale (articoli 622 e 326 del codice di procedura penale).

I dati personali dei pazienti sono tutelati, come previsto dalla norma vigente.

Il personale che opera nelle Strutture è tenuto, in base alle proprie competenze, al segreto d'ufficio e a quello professionale.

ASPETTI ECONOMICI

Per i pazienti inviati dal Dipartimento di Salute Mentale ed autorizzati dalla A.T.S di provenienza, i costi dell'inserimento sono coperti dal S.S.N.

La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona, gli interventi riabilitativi e sanitari e gli aspetti alberghieri concernenti il soggiorno.

Sono esclusi: oggetti d'igiene personale, piccole spese di vita quotidiana, ticket per farmaci di pertinenza non psichiatrica, visite specialistiche, esami, accertamenti, parcelle per consultazioni personali, servizi quali parrucchiere, estetista etc. Gli ospiti, il cui programma riabilitativo non prevede l'attività di lavaggio dei propri indumenti presso la Comunità con il supporto degli operatori, e che non possono avvalersi dell'aiuto dei familiari, hanno a disposizione un servizio di lavanderia esterno che sarà a loro carico.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Il monitoraggio del raggiungimento di miglioramenti significativi nel trattamento terapeutico-riabilitativo è assicurato dall'aggiornamento a scadenza quadrimestrale del Progetto Terapeutico Individuale e dalla stesura contestuale della Scheda sugli obiettivi riabilitativi quadrimestrali

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 in direzione è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo B.25 viene riportato in fondo al documento).

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

U.R.P - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Negli orari 9.00-13.30-14.30-17.00, 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 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'ATS: 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
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 all'ospite:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità;
- Tessera Sanitaria ed esenzioni;
- Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie.
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento

Relativi al Contraente:

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

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. La retta di degenza non comprende le spese personali;
2. La Direzione Struttura 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.

GESTIONE LISTA D'ATTESA

I candidati vengono inseriti nella lista di attesa all'atto del ricevimento della domanda di inserimento. Si accede così alla fase di valutazione che consiste in uno o più colloqui con lo psichiatra coordinatore e altro operatore. Se ritenuto idoneo, il paziente viene messo in attesa poiché i tempi per l'ammissione non sono sempre prevedibili. I criteri di priorità all'ammissione non tengono conto esclusivamente di una precedenza cronologica della domanda, ma anche della gravità del disagio clinico e socio-abitativo-familiare in cui si trova il paziente, che può determinare uno stato di particolare urgenza, così come segnalato dai servizi territoriali. Il nominativo del paziente, prima di decadere, rimane attivo nella lista di attesa per un anno.

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

• Servizi sanitario-assistenziali e riabilitativi

I servizi sanitari riabilitativi vengono garantiti dalla presenza costante degli operatori in possesso del titolo di studio previsto dallo standard 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Medici psichiatri:

- durante i giorni feriali è prevista la presenza attiva di 4 ore (compresi fra le 8.00 e le 17.00) e la pronta disponibilità di 2 ore nella fascia oraria fra le 8.00 e le 20.00
- nei giorni di sabato e festivi è prevista la pronta disponibilità per 6 ore diurne.

Infermieri:

- presenza nell'arco delle 24 ore/die

Asa/Oss:

- Presenti 24 ore/die

Educatori:

-
- Presenti dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 21.00
 - **Servizi alberghieri**

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.

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

CPA PETRARCA	
<i>Direzione di Area</i>	Sonia Turconi
<i>Responsabile di Struttura e Facilitatore per la Qualità</i>	Luigi Ghidotti
<i>Segreteria</i>	Jennifer Francesca

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

ETÀ DELL'OSPITE	ANNI _____		
SESSO	<input type="checkbox"/> MASCHIO		<input type="checkbox"/> FEMMINA
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<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
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> OSPITE	<input type="checkbox"/> FAMILIARE	SPECIFICARE: <input type="checkbox"/> CONIUGE <input type="checkbox"/> FIGLIO/FIGLIA <input type="checkbox"/> NIPOTE <input type="checkbox"/> ALTRO

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	<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
2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?	<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

3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?	<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
4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?	<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
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?	<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
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?	<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
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<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		

SI SENTIREBBE DI CONSIGLIARE QUESTA COMUNITÀ A QUACUNO CHE LE DOVESSE CHIEDERE INFORMAZIONI SU DI ESSA? SÌ NO

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	AD
Revisione 1	22.09.2018	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione _____ il ____/____/____

L'Ospite /il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite _____