

I GIRASOLI
Residenza Sanitaria Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI

2016

RESIDENZA SANITARIA

ASSISTENZIALE

CENTRO DIURNO INTEGRATO

I GIRASOLI

“CARTA DEI SERVIZI”



Vista dell'ingresso principale

La Residenza Sanitaria Assistenziale I Girasoli è stata progettata tenendo conto delle recenti innovazioni. La struttura ha una capienza di 120 posti letto e 10 posti di Centro diurno.

Il nome della struttura è quello di un fiore abbastanza comune che ha la particolarità di orientarsi costantemente verso il sole. Noi crediamo che questo fiore simboleggi in modo sufficientemente chiaro la nostra filosofia gestionale. Crediamo infatti che ogni istante della nostra vita sia un momento unico particolare e irripetibile e pertanto meritevole di essere vissuto e affrontato con la massima voglia di vivere, in un ambiente ben attrezzato ma anche accogliente e in grado di far sentire a casa propria gli ospiti.

Per realizzare questo obiettivo sono determinanti due fattori: Ambiente e Personale.

AMBIENTE: La rsa I Girasoli è una struttura di nuovissima realizzazione dove sono state trasferite tutte le migliori esperienze maturate durante anni di lavoro nel settore. I Girasoli pertanto tengono in debito conto sia le esigenze di vivibilità dell'ospite che degli operatori.

La tecnologia di cui dispongono I Girasoli comprende oltre all'ovvio riscaldamento anche il condizionamento con il trattamento dell'aria. Il tutto con sensori posti in ogni ambiente in modo che le regolazioni possono essere personalizzate sia per quanto riguarda le temperature che i tempi di esercizio.

PERSONALE: Il personale viene scelto con criteri molto selettivi e viene messo a contatto permanente con gli anziani solo se dimostra durante il percorso di inserimento una assoluta dedizione al lavoro con gli ospiti.

Il personale è tenuto al massimo rispetto dell'ospite e alla tutela delle condizioni di vita dello stesso. Sentimenti di umanità e buone creanze, sono le caratteristiche indispensabili per svolgere al meglio questo genere di attività.

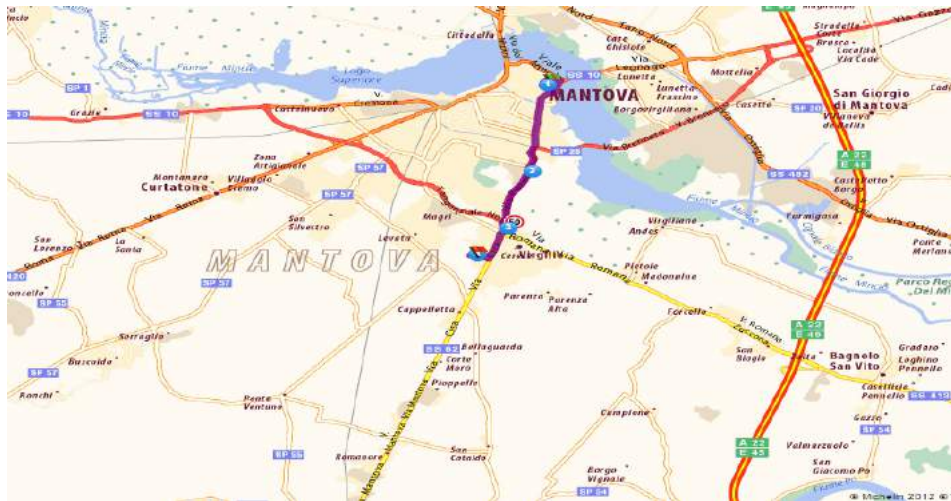
Tutti gli operatori sono tenuti ad utilizzare una divisa che li rende riconoscibili. Sulla divisa è applicato un cartellino con la foto dell'operatore stesso e con l'indicazione di nome, cognome e mansione svolta.

Il coordinatore e i responsabili vigileranno affinché nessuno venga a meno al proprio impegno di massimo rispetto nei confronti degli ospiti.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La R.S.A I Girasoli e' ubicata nel comune di Borgo Virgilio, (MN)
in via M.K. Gandhi, n°1.
Tel. 0376 281702 Fax 0376 281701
e-mail: girasoli@lapinetasc.it

COME RAGGIUNGERCI



La struttura è raggiungibile, in automobile, percorrendo la SS 62/Via Cisa; oppure utilizzando i servizi pubblici dell'Apam.
Dall'autostrada A22 la struttura è raggiungibile uscendo al casello di Mantova Sud.

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei servizi" costituisce un patto scritto con gli ospiti sulla fruizione dei servizi forniti dalla R.S.A. I Girasoli.

Con l'adozione della presente "Carta dei servizi" l'Amministrazione si impegna a mettere in chiaro i servizi che eroga nella loro modalità e risponde ai concetti fondamentali dei diritti dell'anziano, come elaborati nell'allegato "D" della deliberazione nr. VII/7435 del 14.12.2001 della Giunta Regione Lombardia.

Pertanto la Carta dei servizi rappresenta un preciso impegno a mantenere nel tempo il miglior servizio ottenibile e tutela gli ospiti rispetto ai loro diritti fornendo uno strumento di controllo rispetto agli impegni assunti dall'amministrazione. Essa è altresì uno strumento da utilizzare per suggerimenti che aiutino a migliorare il servizio offerto sia nell'immediato che in futuro.

Principi fondamentali

La presente carta dei servizi ha come riferimento la normativa vigente con particolare riguardo ai contenuti della "Carta dei diritti della persona anziana" contenuta in allegato alla deliberazione nr. VII del 14.12.2001 della Giunta Regione Lombardia, che viene riportata integralmente. Carta dei diritti della persona anziana

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 sanitarie - 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.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

Il principio "*di giustizia sociale*", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- 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 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 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 a meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- 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 accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero e il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.
- Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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 ancora sottolineare 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.

CODICE ETICO

La RSA I GIRASOLI opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico adottata con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 28 marzo 2014.

Il Codice Etico definisce la politica governativa, i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nella RSA in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con la RSA intrattengono rapporti commerciali.

SERVIZI OFFERTI DALLA RSA I GIRASOLI

I Girasoli offrono attualmente i seguenti servizi:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A)

N°120 posti letto, accreditati a contratto, per ospiti con diversi gradi di non autosufficienza fino ai non autosufficienti totali.

- Centro diurno integrato (C.D.I)

N°10 posti per assistenza diurna, accreditati a contratto, a persone con diversi gradi di non autosufficienza, fino ai non autosufficienti totali.

- Residenze assistite.

CARATTERISTICHE DELLA R.S.A I GIRASOLI

Per consentire qualità e funzionalità nei servizi prestati, la struttura è suddivisa su tre piani dei quali il primo ed il secondo riservati alle degenze, mentre il piano terra a servizi.

I piani di degenza sono suddivisi in tre nuclei. Ogni nucleo è dotato di 20 posti letto in stanze occupate prevalentemente da due o tre ospiti, ma anche con una stanza ad un solo posto letto . Tutte le stanze sono dotate di bagno, attrezzato per soggetti disabili, letti articolati snodabili, regolabili in altezza elettricamente. L'ospite può usufruire di un posto letto in stanze corredate da arredi ad uso individuale o personalizzate con elementi propri, quali televisione, radio, fotografie per rendere l'ambiente più familiare, purché non contrastino con i diritti degli altri ospiti.

I nuclei sono dotati al piano di tutti i servizi previsti dalle più recenti normative, sono ben identificabili mediante una colorazione diversa l'uno dagli altri in modo tale da favorire l'orientamento dell'ospite e di conseguenza migliorare la propria autostima nel sapersi muovere senza incertezze.



Camera da letto

Al piano terra troviamo ampi spazi quali:

- ✓ Sala da pranzo
- ✓ Sala soggiorno arredata con poltrone confortevoli
- ✓ Palestra per la riabilitazione;
- ✓ Cappella;
- ✓ Centro diurno;
- ✓ Sala parrucchiere;
- ✓ Ufficio amministrativo;
- ✓ Servizi igienici comuni;
- ✓ Cucina organizzata nel rispetto delle normative igieniche HACCP;
- ✓ Parcheggi per i visitatori ed area riservata alle ambulanze;
- ✓ Giardino con selciato per piacevoli passeggiate, ed ampio gazebo per momenti ricreativi.

PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI

Agli ospiti vengono garantiti i seguenti servizi:

- Assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico-geriatrica, infermieristica, farmaceutica, fisioterapia.
- Assistenza di base per l'igiene e la cura completa della persona.

Aiuto nella somministrazione dei pasti. Socializzazione e animazione.

- Assistenza alberghiera completa, servizio di ristorazione, servizio di guardaroba, lavanderia.
- Servizi generali.

Assistenza sanitaria

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura dei farmaci, l'ossigenoterapia e il materiale sanitario.

La rsa fornisce inoltre presidi per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e, materassi antidecubito, medicazioni).

Gli ospiti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) forniti dall'ASL su prescrizione dei Medici della Struttura.

La struttura dispone comunque di un consistente numero di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale.

Assistenza medica

Il medico è presente in struttura nella fascia oraria diurna dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.30, il Sabato dalle ore 9.00 alle 13.00.

La Domenica e i festivi oltre che nella fascia oraria serale e notturna il medico è sempre reperibile.

I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di accertamenti diagnostici, ecc)
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I.
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Fisioterapista, Asa/oss);
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi e condivisione del consenso informato alla cura;
- cura e aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ASL di competenza.

Per le branche specialistiche non disponibili presso la struttura, la R.s.a si avvale della consulenza e dei servizi specialistici esterni.

I medici sono a disposizione dei familiari dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00 o previo appuntamento fissato telefonicamente con lo stesso o tramite l'ufficio amministrativo.

Eventuali certificati necessari all'ospite o alla sua famiglia vengono rilasciati su richiesta nel minor tempo possibile.

Assistenza infermieristica

La struttura garantisce l'assistenza infermieristica nelle 24 ore con la presenza effettiva in struttura di un infermiere professionale assicurando la gestione quotidiana della somministrazione dei farmaci, l'esecuzione di medicazioni ed interventi routinari o legati ad emergenze. L'infermiere è coadiuvato dall'operatore socio sanitario presente in struttura nelle 24 ore, per le funzioni consentite.

Assistenza fisioterapica

Attraverso un intervento individualizzato il servizio esplica varie funzioni che vanno dalla prevenzione, alla riabilitazione, al mantenimento ed al consolidamento di nuovi equilibri nell'ottica di un'autonomia fisico-funzionale dell'anziano.

L'obiettivo è quello di assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento ed il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria.

Assistenza di base

È gestita nelle 24 ore da Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA/OSS) qualificati per assistere l'Ospite nelle attività di igiene, vestizione, alimentazione, mobilizzazione e deambulazione.

Igiene e cura completa della persona

Il servizio si prefigge non solo di garantire il miglior standard igienico possibile ma soprattutto di motivare l'ospite alla massima autonomia, stimolandolo quotidianamente alla cura della propria persona.

Aiuto nella somministrazione del pasto

Il personale assicura l'assistenza per gli ospiti impossibilitati ad alimentarsi autonomamente, cercando comunque di mantenere e riacquistare la propria autonomia. In base alle esigenze e alle problematiche degli ospiti, sono presenti in struttura più sale da pranzo.



Sala da pranzo al primo piano



Sala da pranzo piano terra

La sala da pranzo principale, al piano terra , dotata di tavoli e sedie confortevoli, e' rivolta a tutti gli ospiti autonomi nell'alimentazione.

La sala da pranzo al primo e secondo piano e' rivolta agli ospiti non autonomi nell'alimentazione che necessitano di una maggior attenzione nella stimolazione dell'autonomia residua dell'ospite.

Socializzazione e animazione



Vista della hall di ingresso

Le animatrici organizzano e realizzano attività di animazione stimolando la partecipazione attiva degli ospiti con strumenti mirati a sviluppare e mantenere l'autonomia ed a favorire la socializzazione.

Le attività, che si svolgono durante la giornata, comprendono la manipolazione di materiali, la realizzazione di oggetti semplici, attività di cucito, giochi di società ecc, oltre all'organizzazione di feste e ricorrenze particolari, uscite diurne e/o serali, gite in località turistiche.

Inoltre, in collaborazione con i fisioterapisti, viene svolta l'attività di musicoterapia che permette non solo di integrare il momento di socializzazione con quello riabilitativo, ma anche di realizzare spettacoli dove il gruppo di anziani diventa protagonista.

Assistenza alberghiera

Servizio cucina

La cucina provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti attraverso un menù che ruota su quattro settimane, diversificato a seconda della stagione.

Ampia è la possibilità di personalizzazione in base ai bisogni ed ai gusti individuali degli ospiti. Per l'anziano allettato vengono preparati appositi vassoi per il pasto in camera.

La cucina è in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalle normative vigenti ed è dotata di manuale di autocontrollo. Oltre ai pasti la cucina si attiva in modo adeguato per festeggiare le ricorrenze come Natale, Capodanno, Pasqua, ecc, nonché compleanni ed eventi particolari, assicurando il più possibile la ricerca dei sapori e delle ricette più vicine alle esigenze degli ospiti.

Menu' tipo:

COLAZIONE: ORE 8.30

Latte, caffè, cappuccino, the con fette biscottate, biscotti, marmellata, yogurt, frutta fresca.

SPUNTINO: the caldo o freddo, aranciata

PRANZO: 11.45

Minestrina , pasta asciutta.

Carne o pesce con alternativa a base di affettati e formaggi.

Verdure cotte, crude e purè

Frutta di stagione e frutta cotta

Dolce 1 - 2 volte la settimana

Acqua e vino.

MERENDA:

The caldo o freddo, aranciata, biscotti, fette biscottate, yogurt, mousse di frutta.

CENA: 18.15

Minestrina, minestrone oppure riso in bianco e creme di verdure.

Carne o pesce con alternativa a base di affettati e formaggi.

Verdure cotte, crude e purè.

Frutta di stagione e frutta cotta.

Acqua e vino.

Per l'Alimentazione dell'Ospite disfagico viene adottata la preparazione automatica del pasto, con l'utilizzazione di prodotti liofilizzati contenenti ingredienti diversi e serviti a rotazione. La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatte, a supporto di ciò la presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto.

Servizio Lavanderia e Guardaroba

Il servizio interno garantisce lavaggio e stiratura dei capi che vengono poi riposti nell'armadio personale dell'ospite, nel massimo rispetto dell'igiene e della cura dell'indumento. Il lavaggio dell'intimo e di tutta la biancheria piana è compreso nella retta di degenza, solo il lavaggio degli indumenti esterni ha un importo aggiuntivo di 61 euro al mese.

Si invita a fornire capi non particolarmente delicati e non di pura lana per evitare danni durante i lavaggi. La biancheria, già contrassegnata con numero identificativo, va consegnata in lavanderia con allegato l'elenco degli indumenti consegnati.

In occasione dell'ingresso in struttura l'Ospite, dovrà indicativamente predisporre del seguente guardaroba personale diviso in vestiario estivo ed in vestiario invernale:

- 7 cambi completi di biancheria intima di cotone (maglie mezza manica, canottiere, mutande /slip, calze corte);
- 4 camicie da notte di maglia o pigiami;
- se l'ospite utilizza la carrozzina 3 o 4 tute (casacca + pantaloni) oppure pantaloni con elastico e felpe;
- fazzoletti di carta ;
- calzature comode con strappo o lacci (no ciabatte) ;
- occorrente per l'igiene personale: spazzola , pettine, spazzolino, dentifricio, contenitore e compresse per protesi, deodorante, crema idratante; rasoio elettrico per gli uomini.

L'occorrente per l'igiene personale va sostituito per l'usura e rifornito a esaurimento. Si prega inoltre di provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati.

Servizio Pulizie

Il servizio effettua la pulizia di tutti gli ambienti della Struttura: camere ospiti, bagni, spazi comuni, uffici, ambulatori, guardiole, palestra.

Servizi generali

Coordinamento

Il coordinatore di struttura è la principale interfaccia con l'amministrazione e con i parenti.

Si occupa fra l'altro di garantire gli standard gestionali e il controllo sulla qualità delle prestazioni effettuate. E' interlocutore privilegiato per risolvere quei piccoli problemi che quotidianamente incontrano sia gli ospiti che i famigliari.

Il coordinatore è disponibile per il pubblico dalle 9,00 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 15,30. Per chi lo desidera viene data la possibilità di visitare la struttura.

Servizio amministrativo

Il servizio fornisce informazioni su tutti gli aspetti amministrativi della R.S.A., si occupa della fatturazione e della gestione delle eventuali pratiche burocratiche a carico degli ospiti. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle 14.00 alle 15.30; il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12,30.

Servizio di parrucchiere

Settimanalmente presso la struttura è presente il parrucchiere, servizio non compreso nella retta di degenza, destinato agli ospiti che ne fanno richiesta.

Il servizio attivo per signore e signori è particolarmente gradito ed efficace per migliorare l'autostima dell'ospite. Il costo del servizio non è compreso nella retta di degenza.

PIEGA	15,20
TAGLIO + PIEGA	25,20
TINTA + PIEGA	34,30
TINTA + TAGLIO + PIEGA	45,40
PERMANENTE + PIEGA	46,40
PERMANENTE +PIEGA+TAGLIO	58,50
FIALA COLORANTE	2,60
TAGLIO UOMO	10,10
TAGLIO DONNA	14,70

L'importo verrà addebitato in fattura a fine mese.

Servizio religioso

Il Giovedì pomeriggio il parroco locale celebra la funzione religiosa presso la cappella interna alla R.S.A rispondendo così ad un preciso bisogno di conforto religioso.



Cappella interna

Manutenzione

Al fine di garantire la piena fruibilità degli spazi e l'utilizzo di ausili e strumenti, il servizio cerca di garantire il funzionamento "tecnico" della struttura ed il pronto intervento in caso di guasti e rotture.

PERSONALE

Ogni operatori è riconoscibile da un cartellino identificativo personale, oltre che dalla divisa bianca profilata in base alla mansione svolta:

- Infermieri professionali : profilo azzurro
- Asa /oss : profilo rosso
- Fisioterapisti: pantalone bianco, maglietta blu
- Animatori: pantalone bianco, maglietta rossa
- Add. pulizie: profilo verde
- Add. cucina: profilo giallo

MODALITA' DI ACCESSO IN RSA

Domanda di ingresso

La documentazione necessaria per richiedere l'accoglimento in struttura va ritirata personalmente dal familiare presso l'ufficio amministrativo , oppure può essere scaricata dal sito dell'A.S.L di Mantova (www.aslmn.it) in RSA on-line.

La domanda, compilata in tutte le sue parti, va inoltrata al responsabile della struttura presso gli uffici della stessa, preferibilmente tramite visita diretta, oppure via fax o e-mail avendo cura di consegnare:

- Copia della scheda clinica informativa (da compilarsi a cura del medico curante o della struttura ospedaliera in caso di ricovero);
- carta regionale dei servizi in fotocopia;
- carta d'identità in fotocopia;
- certificato di residenza;

Gli ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket devono presentare anche :

- copia del verbale di accertamento di invalidità/ attribuzione dell'indennità di accompagnamento.

Gestione lista d' attesa

Le domande pervenute vengono valutate dal personale medico della R.S.A. Ad ogni domanda viene assegnato un punteggio sanitario (BINA) e sociale (scala U.F.D.F) espressione del grado di fragilità dell'ospite richiedente. Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. Il punteggio ottenuto determina la priorità di accesso in struttura.

Criteri di accesso

Come regola principale la struttura segue i seguenti criteri per gli accessi in struttura:

- 1) Ospiti residenti/domiciliati negli appartamenti protetti
- 2) Ospiti cdi
- 3) Comune di residenza di Borgo Virgilio
- 4) Gravità clinica e sociale
- 5) Data presentazione domanda

Sono possibili deroghe qualora vengano segnalati casi di particolare bisogno sociale e/o sanitario.

La lista d'attesa viene aggiornata trimestralmente mediante contatto telefonico alla famiglia .

Se la chiamata ha come scopo l'ingresso in struttura e l'ospite o la famiglia rinunciano, la domanda slitta in fondo alla graduatoria.

Alla seconda chiamata per ingresso in struttura, in caso di rinuncia , la domanda viene chiusa ed archiviata.

Nel momento in cui si libera un posto letto il personale della struttura fa riferimento a: **Allegato 1 - PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'OSPITE**

RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

Retta

L'importo della retta viene determinato annualmente dall' Amministrazione ed ha validità, dal 1° Gennaio al 31 dicembre dell'anno in corso.

L'ospite e/o il familiare di riferimento hanno il diritto, in caso di aumento della retta ,di recedere prestando una comunicazione formale entro 15 giorni dall'avvenuta informativa. La decorrenza dell'aumento della retta non può essere retroattivo.

La retta è versata in via posticipata entro il giorno 5 del mese successivo di riferimento mediante R.I.D o bonifico bancario presso la Banca Popolare dell'Emilia Romagna codice IBAN IT66U0538766330000001076012. Vengono accettati i pagamenti anche con carta di credito o carta prepagata.

Non si accettano contanti.

Per il mantenimento dell'ospite in struttura viene richiesta la corresponsione di una retta pari ad euro 60, IVA inclusa se dovuta.

La retta comprende:

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena; bevande e vino ai pasti, diete personalizzate ed assistenza durante l'alimentazione)
- Servizio pulizia e sanificazione ambientale e, lavaggio e stiratura (indumenti intimi e biancheria piana).
- Comfort in ogni camera (servizi igienici privati, climatizzazione estiva)
- Servizi assistenziali e sanitari (Servizio sanitario medico e infermieristico, Servizio Socio-Assistenziale, Servizio Riabilitativo, Servizio di Animazione, Fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza)

La retta non comprende:

Restano esclusi dall'ammontare della retta:

1. Servizio di parrucchiere ed estetista
2. Lavaggio e stiratura degli indumenti esterni, (spesa aggiuntiva di 61 euro al mese per usufruire del servizio).
3. Prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'ospite a visite specialistiche presso in presidi socio- sanitari pubblici o privati.
4. Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche effettuate da professionisti non convenzionati)
5. Spese telefoniche e piaceri legati alla persona (sigarette, riviste ecc).
6. Spese funebri

ASSENZE

In caso di assenza per ricovero ospedaliero o per altri motivi se si intende mantenere la disponibilità del posto letto dovrà comunque essere riconosciuta la retta giornaliera pari ad € 60.

Oltre il trentesimo giorno di assenza, l'Amministrazione, non garantisce più il mantenimento del posto letto non utilizzato; rimane comunque disponibile a definire le soluzioni più adeguate per ridurre disagi e problemi all'Ospite e alla Sua famiglia.

Deposito cauzionale

Il giorno del ricovero dovrà essere versato un deposito infruttifero a titolo di garanzia di euro 1800 (milleottocento/00), tramite bonifico bancario a

- UNICREDIT SPA - FILIALE EMILIA OVEST
- IBAN IT 84 B 02008 12926 000500025497

La restituzione della cauzione potrà avvenire esclusivamente in seguito a dimissione/decesso dell'ospite e del pagamento di tutte le fatture eventualmente ancora da saldare, ovvero del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro sette giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante all'ufficio amministrativo.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Fatti salvi casi particolari o personalizzazioni specifiche, la giornata tipo degli ospiti è la seguente:

- Ore 6,30 /8,30 alzata e cure igieniche
- Ore 8.30 colazione
- Ore 9,30 attività di animazione o fisioterapia individuale o di gruppo
- Ore 12,00 pranzo, segue riposo pomeridiano per chi lo desidera
- Ore 15,30 merenda pomeridiana, ripresa delle attività ricreative
- Ore 18,30 cena
- Preparazione degli ospiti per il riposo notturno.

VISITE

Le visite sono libere dalle ore 9.00 alle ore 19.00. Sono previste deroghe per casi particolari da concordare con il coordinatore della struttura, il quale agirà in accordo con il medico responsabile.

Durante tutto il tempo della visita si dovranno tenere atteggiamenti non lesivi della privacy degli altri ospiti. Durante la somministrazione dei pasti non è consentito l'ingresso in sala da pranzo. La presenza di un familiare è consentita solo per gli ospiti che necessitano di assistenza al pasto.

DIMISSIONI

Nel momento in cui vengono richieste le dimissioni dell'ospite il personale della struttura fa riferimento a: **Allegato 1 della Carta dei servizi - PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'OSPITE**

DECESSO

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i famigliari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.

In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai famigliari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

L'ufficio amministrativo a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite.

CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA

La R.S.A I Girasoli rilascia annualmente per gli ospiti, in attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n° 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie sostenute.

TUTELA DELLA PRIVACY E ASSICURAZIONE

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici, nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto del Decreto Legislativo n° 196/03.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della R.S.A., al solo Personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione.

Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A..

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

POLIZZA ASSICURATIVA

Il Gestore della R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa

REGOLAMENTO INTERNO

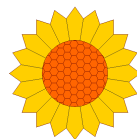
1) Non sostare sui nuclei di degenza nelle fasce orarie che prevedono l'alzata 6,30/8.30 e la messa a letto dell'ospite 19.00/20.30. Durante tali orari è consigliato usufruire degli spazi comuni. I familiari sono pregati di uscire dalla stanza dell'ospite su richiesta del personale medico e assistenziale.

2) Per la sicurezza degli ospiti è vietato tenere in camera accendisigari, rasoi ed altri oggetti pericolosi, inoltre non è permesso tenere in camera farmaci personali o comunque non prescritti dal personale medico.

3) Ai sensi delle leggi vigenti è vietato fumare nelle stanze e comunque nei locali della struttura.

4) Durante le uscite è necessario che gli ospiti siano accompagnati da un familiare, il quale dovrà firmare apposito modulo disponibile nei reparti.

- 5) E' necessario comunicare tempestivamente ogni variazione di recapito dei familiari di riferimento.
- 6) Durante la somministrazione dei pasti non è consentito l' ingresso in sala da pranzo. La presenza di un familiare è consentita solo per gli ospiti che necessitano di assistenza al pasto. I famigliari sono pregati di astenersi per motivi igienici dal portare cibo da casa se non avendolo convenuto con il personale sanitario.
- 7) Il personale e' a disposizione dei visitatori per indicare la stanza dell'ospite o fornire, nei limite delle proprie competenze, risposte o suggerimenti.
- 8) I familiari hanno la possibilità di incontrare il medico per informazioni e colloqui dal lunedì al sabato dopo le ore 11.30 , oppure su appuntamento.
- 9) In caso di decesso, i familiari sono tenuti al ritiro degli effetti personali in reparto . E' loro compito scegliere l'impresa di pompe funebri e prendere con essa contatti. L'organizzazione e le spese relative alle onoranze funebri sono totalmente a carico dei congiunti. E' garantito il rispetto delle diverse convinzioni religiose.



I GIRASOLI
Residenza Sanitaria Assistenziale

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il centro Diurno Integrato situato presso i locali della R.S.A I GIRASOLI è una struttura semiresidenziale che offre 10 posti per persone anziane autosufficienti o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione sostegno e aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Il C.D.I e' un'ottima soluzione per le famiglie che non desiderano lasciare soli i propri cari e per gli ospiti che possono usufruire di assistenza , sulla base di piani di lavoro individualizzati , per poi rientrare al domicilio.

Finalità del servizio

Il Centro Diurno si prefigge di :

- Favorire l'attivazione e il mantenimento del benessere psicofisico degli utenti;
- Facilitare l'aggregazione attraverso attività creative e ricreative;
- Prevenire eventuali situazioni di isolamento ed emarginazione.

Giorni e orari di apertura:

Dal Lunedì alla Domenica dalle 8.30 alle 19.00, con possibilità di orari flessibili a seconda delle esigenze familiari.

E' competenza dei familiari accompagnare l'anziano in centro diurno. Le famiglie che per problemi organizzativi sono impossibilitate a farlo possono rivolgersi ai servizi di volontariato dei comuni di residenza. Il costo del trasporto e' a carico dell'utente.

Servizi offerti:

Agli ospiti presenti in centro diurno vengono erogate prestazioni

- mediche
- infermieristiche
- fisioterapiche: attività individuali e di gruppo
- attività di animazione, ricreative, ludiche, di gruppo, individuali, cognitive, ecc.
- assistenziali: igiene personale, colazione, pranzo, cena.

Domanda di ingresso

La domanda, compilata in tutte le sue parti, va inoltrata al responsabile della struttura presso gli uffici della stessa, preferibilmente tramite visita diretta, oppure via fax o e-mail avendo cura di consegnare:

- copia della scheda clinica informativa (da compilarsi a cura del medico curante o della struttura ospedaliera in caso di ricovero),
- carta regionale dei servizi in fotocopia
- carta d'identità in fotocopia,
- certificato di residenza,

Gli ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket devono presentare anche copia del verbale di accertamento di invalidità/ attribuzione dell'indennità di accompagnamento.

Il coordinatore si farà carico di far visitare gli spazi riservati al CDI ai familiari e al futuro ospite. Le domande pervenute vengono valutate dal personale medico del C.D.I..

Accoglienza

L'accoglienza dell'ospite viene effettuato nella saletta del Centro Diurno dall'O.S.S e dall'infermiere, seguirà subito dopo la visita medica.

I famigliari dovranno consegnare tutta la documentazione sanitaria disponibile e fornire tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze, particolari esigenze dietetiche o semplici abitudini alimentari, e quant'altro utile e necessario per la permanenza dell'ospite in C.D.I.

L'equipe della struttura predispone il P.A.I (Piano di Assistenza Individualizzato) per garantire all'ospite un'assistenza personalizzata, al fine di prevenire, rallentare e se possibile impedire il decadimento funzionale.

I Famigliari dopo aver accompagnato l'ospite in C.D.I dovranno espletare l'ultima pratica burocratica presso l'ufficio accettazione, che consiste nella firma del contratto d'ingresso.

Il contratto stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante in solido con l'ospite e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura.

Deposito cauzionale

All'ingresso viene chiesto ricevuta del versamento del deposito cauzionale infruttifero pari a euro 300 (trecento/00) a titolo di garanzia. Il versamento può essere fatto precedentemente all'ingresso tramite bonifico bancario a:

UNICREDIT SPA - FILIALE EMILIA OVEST
IBAN IT 84 B 02008 12926 000500025497

oppure con bancomat o carta prepagata il giorno stesso presso l'ufficio amministrativo

La restituzione della cauzione potrà avvenire esclusivamente in seguito a dimissione/decesso dell'ospite e del pagamento di tutte le fatture eventualmente ancora da saldare, ovvero del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro sette giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante all'ufficio amministrativo.

Giornata tipo dell'ospite

L'ospite viene accompagnato in struttura dai famigliari.

- 8,30 Accesso degli ospiti in centro diurno a cura dei familiari.
- Scambio di informazioni con la famiglia, presa visione delle prime necessità degli ospiti, somministrazione prima colazione, distribuzione terapia per os

- Inizio attività di animazione, riabilitazione, cura ed igiene personale, prestazioni sanitarie ed infermieristiche. Distribuzione bevande.
- 12,00 pranzo , segue riposo pomeridiano su comode poltrone, per chi lo desidera
- ore 15,30 merenda pomeridiana, ripresa delle attività ricreative
- ore 18,30 cena
- ore 19,00 Preparazione degli ospiti per il rientro al domicilio.

Dimissioni

La richiesta di dimissione dell'ospite deve essere inoltrata anche verbalmente presso l'ufficio oppure al coordinatore di struttura da parte del familiare che ne ha curato l'ingresso in struttura.

A seguito di dimissioni dell'ospite si provvederà alla restituzione della cauzione .

Rette

L'importo delle rette viene determinato annualmente dall' Amministrazione ed ha validità, dal 1° Gennaio al 31 dicembre dell'anno in corso.

La variazione dell'importo della retta viene tempestivamente comunicata ad ospiti e famigliari.

La retta è versata in via posticipata entro il giorno 5 del mese successivo di riferimento mediante R.I.D. bancario presso :

BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA
IBAN IT66U0538766330000001076012

Non si accettano contanti

Per il mantenimento dell'ospite in struttura viene richiesta la corresponsione di una retta pari ad euro 32.00, IVA inclusa, comprensiva di:

- Vitto, comprendente colazione, pranzo, cena (possibilità di scelta tra pietanze diverse, vino durante i pasti, merenda,)
- Assistenza medica, assistenza socio-sanitaria, infermieristica, fisioterapica.
- Attività di animazione (tombola ,attività manuali, gite).

La retta non comprende:

Restano esclusi dall'ammontare della retta:

- Farmaci e presidi per l'incontinenza;
- Trasporti da e per il domicilio
- Visite specialistiche in generale
- Servizio di parrucchiere (vedi tabella tariffe nelle pag. precedenti) e pedicure (Euro 13 taglio unghie delle mani e dei pedi)

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

RSA E CDI

QUESTIONARI DI GRADIMENTO

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

I questionari di gradimento rappresentano uno degli elementi fondamentali della qualità dei servizi erogati.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che esprimono, porre attenzione costante al loro giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Al fine di accentuare maggiormente l'attenzione rispetto alla valutazione della qualità percepita si è provveduto a differenziare il questionario destinato alle famiglie da quello somministrato a mezzo intervista agli ospiti.

Annualmente viene quindi inviato a famigliari e agli ospiti un questionario specifico dove esprimere la soddisfazione relativa alla qualità dei servizi offerti e ricevuti nella nostra struttura. I risultati verranno resi noti durante un'assemblea alla quale verranno ufficialmente invitati con lettera scritta tutti i famigliari degli ospiti presenti in struttura e frequentanti il C.D.I., oltre agli ospiti stessi.

Entrambi i questionari sono strutturati per blocchi di domande corrispondenti a momenti che riflettono le diverse fasi del servizio .

Le domande sono a risposta chiusa, la compilazione effettuabile in forma anonima avviene barrando con una crocetta la casella corrispondente alla valutazione preimpostata ritenuta più confacente.

Tempo massimo per consegna 1 mese.

Nella parte conclusiva viene data alla famiglia o all'ospite la possibilità di esprimere liberamente il proprio pensiero e dare eventualmente suggerimenti al fine di migliorare i servizi resi agli ospiti in struttura.

Annualmente anche agli operatori vengono somministrati questionari per la valutazione del grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto.

La analisi è disciplinata secondo: **Allegato 2 alla Carta dei Servizi: Procedura per la valutazione Satisfazione dell'utenza.**



I GIRASOLI
Residenza Sanitaria Assistenziale

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE FAMIGLIE DEGLI OSPITI

Barrare le risposte con una crocetta

Barrare le risposte con una crocetta

1) Il “clima” che si respira all'interno di una struttura è fondamentale per rendere il soggiorno più sereno possibile.

Come valuta il clima all'interno della struttura

- Ottimo Buono Sufficiente
 Scadente Molto Scadente

2) All'interno di una struttura che ospita anziani non autosufficienti il personale opera in condizioni psicologiche difficili, ciò nonostante è sempre richiesta la massima cortesia e gentilezza. Come valuta la cortesia e gentilezza del personale?

- Ottimo Buono Sufficiente
 Scadente Molto Scadente

3) In una struttura a valenza sanitaria e assistenziale la professionalità degli operatori preposti alle varie funzioni consiste in doti di sensibilità e in elevate capacità tecniche. Come giudica la capacità e la disponibilità nelle seguenti attività?

Medica

- Ottimo Buono Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

Infermieristica

Ottimo

Buono

Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

Assistenziale (ASA – OSS)

Ottimo

Buono

Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

Fisioterapia

Ottimo

Buono

Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

5) L'animazione è un'attività fondamentale per rendere sempre viva l'attenzione degli ospiti, per migliorare la socializzazione e per tantissimi altri motivi. Come valuta l'attività di animazione?

Ottimo

Buono

Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

6) La Residenza Sanitaria Assistita è pur sempre una comunità dove la parte "alberghiera" o di servizi in genere è di importanza fondamentale per consentire un livello di vita il più dignitoso possibile. Come giudica i seguenti servizi forniti?

Ristorazione

Ottimo

Buono

Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

Pulizia

Ottimo

Buono

Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

Lavanderia

Ottimo

Buono

Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

Manutenzione

Ottimo

Buono

Sufficiente

Scadente

Molto Scadente

Parrucchiere

Ottimo

Buono

Sufficiente

Se desidera, può indicarci il suo nominativo

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Gentile Ospite,

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che Vi ospita, rispetto ai servizi che sono offerti ed la personale che vi opera.

Questo breve questionario di gradimento rappresenta un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di imbucarlo nell'urna presente all'ingresso della struttura.

Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo.

1) LA GIORNATA IN STRUTTURA

ORARIO ALZATA

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



IGIENE PERSONALE

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



SERVIZIO RISTORAZIONE (QUALITA' PASTI E ORARIO PASTI)

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



2) L'ASSISTENZA E LE CURE

ASSISTENZA DEI MEDICI

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



ASSISTENZA DEL PERSONALE AUSILIARIO (ASA/OSS)

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



3) I RAPPORTI CON IL PERSONALE

GENTILEZZA E DISPONIBILITA'

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



CAPACITA' DI ASCOLTO

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



SERVIZIO PARRUCCHIERE

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



PULIZIE DEGLI AMBIENTI

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO



MANUTENZIONI

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



4) LA RESIDENZA

LA SUA STANZA

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



GLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni, sala animazione, etc..)

MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



5) VALUTAZIONI CONCLUSIVE

SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA?

SI



ABBASTANZA



POCO SODDISFATTO



CI INDICHI, SE DESIDERA, COSA POTREMMO FARE PER MIGLIORARE LA SUA PERMANENZA PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA:

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE

RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso l'espositore posto nella hall della struttura. Le segnalazioni non devono essere anonime. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 15 giorni

	MODULO PER SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI	
--	---	--

I GIRASOLI S.R.L

Al coordinatore della struttura

In datail sottoscritto.....

In qualità didell'ospite.....

Piano Nucleo.....

Informa di non essere soddisfatto del seguente servizio :

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

Per i seguenti motivi

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

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali soggetti competenti.

In fede

.....

Modalita' di compilazione

Al fine di aiutarci ad individuare in modo preciso il problema da Lei rilevato per poter poi analizzarne correttamente le cause ed identificare le soluzioni piu' opportune, la preghiamo di segnalare i servizi che ritiene insoddisfacenti , di esporre con chiarezza , ove possibile, i fatti e le date.

Il presente modulo va consegnato direttamente al coordinatore o imbucato nell'espositore posto all'ingresso della struttura .

INDICE CARTA DEI SERVIZI RSA I GIRASOLI

Pag 2 CARTA DEI SERVIZI : PRESENTAZIONE

Pag. 4 Ubicazione della struttura

Pag 5 Cos'è la carta dei servizi

Pag 5 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Pag 7 La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri

Pag 7 La società e le istituzioni : doveri

Pag 9 La tutela dei diritti riconosciuti

Pag 9 CODICE ETICO

Pag 10 SERVIZI OFFERTI

Pag 10 CARATTERISTICHE DELLA RSA I GIRASOLI

Pag 11 PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI

Pag 12 Assistenza sanitaria: medica , infermieristica , fisioterapia

Pag 13 Assistenza di base: igiene e cura, somministrazione del pasto.

Pag 14 Socializzazione e animazione

Pag 15 Assistenza Alberghiera : Servizio cucina, lavanderia e guardaroba, servizio pulizie.

Pag 17 Servizi generali: coordinamento, servizio amministrativo, servizio parrucchiere, servizio religioso, manutenzione.

Pag 19 PERSONALE

Pag 19 MODALITA' DI ACCESSO IN RSA

Pag 19 Domanda di ingresso

Pag 19 Gestione lista d'attesa

Pag 20 Criteri di accesso

Pag 20 Preliminari d'ingresso

Pag 20 Accoglienza

Pag 22 Retta

Pag 23 Assenze

Pag 23 Giornata tipo dell'ospite

Pag 24 Visite

Pag 24 Dimissioni

Pag 24 Decesso

Pag 25 CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA

Pag 25 CONSENSO INFORMATO

Pag 26 REGOLAMENTO INTERNO

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Pag 29 Presentazione

Pag 29 Giorni e orari di apertura

Pag 29 Servizi offerti

Pag 30 Domanda di ingresso

Pag 30 Accoglienza

Pag 31 Giornata tipo dell'ospite

Pag 31 Dimissioni

Pag 31 Retta

Pag 33 CUSTOMER SATISFACTION

Pag 34 Questionario di gradimento per le famiglie degli ospiti

Pag 36 Questionario di gradimento per gli ospiti

Pag 39 MODULO SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI

