

*Residenza*  
**I MELOGRANI**  
*San Giorgio Mantova*

CARTA DEI SERVIZI 2020

RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE

CENTRO DIURNO INTEGRATO



## “CARTA DEI SERVIZI”

La Residenza Sanitaria Assistenziale I Melograni è stata progettata tenendo conto delle recenti innovazioni.

La struttura ha una capienza di 80 posti letto e 15 posti di Centro diurno, tutti accreditati.

Il nome della struttura è quello di un frutto abbastanza comune che simboleggia la vita e la prosperità.

L'ente gestore I Melograni S.p.a. crede che questo frutto 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:** I Melograni sono una struttura di nuovissima realizzazione dove sono state trasferite tutte le migliori esperienze maturate durante anni di lavoro nel settore. I Melograni pertanto tengono in debito conto sia le esigenze di vivibilità dell'Ospite che degli operatori.

La tecnologia di cui dispongono I Melograni 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.

I responsabili di reparto vigileranno affinché nessuno venga meno al proprio impegno di massimo rispetto nei confronti degli Ospiti.

## **Ubicazione della struttura**

La R.S.A I Melograni è ubicata nel comune di  
San Giorgio Bigarello, (MN)  
in via Bachelet, n. 22.

Tel. 0376 372598 Fax 0376 271697

e-mail: [melograni@lapinetasc.it](mailto:melograni@lapinetasc.it)

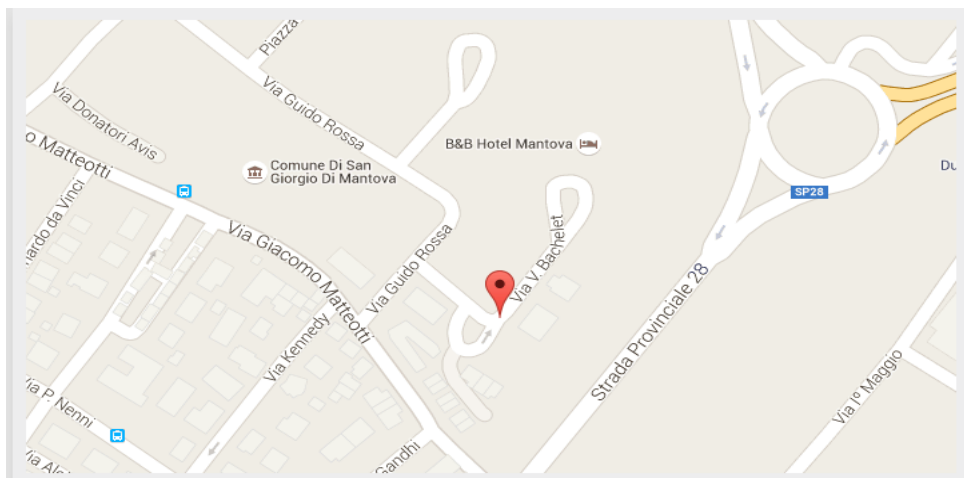
PEC: [igirasoli@pec.it](mailto:igirasoli@pec.it)

## Come raggiungerci

La struttura e' raggiungibile in automobile, percorrendo Via Legnaghese svoltando al semaforo a destra per Via Matteotti passando davanti al Municipio di San Giorgio e girando poi a sinistra per Via Guido Rossa proseguendo per Via Bachelet.

In Autobus utilizzando la linea APAM n. 4T scendendo alla fermata del Municipio.

Dall'autostrada A22 e' raggiungibile uscendo al casello di Mantova Nord e svoltando alla rotonda alla seconda uscita girando a destra per Via Matteotti e ancora a destra per Via Guido Rossa e Via Bachelet.



## **L'ENTE GESTORE. I GIRASOLI S.P.A.: OGGETTO SOCIALE, STORIA, ARTICOLAZIONE E MERCATO DI RIFERIMENTO.**

I Girasoli S.p.a. è una società che opera nel settore sanitario-assistenziale e, nello specifico, provvede allo svolgimento delle seguenti attività:

- la gestione di strutture residenziali e assistenziali a rilevanza sia sanitaria che sociale destinate agli anziani in condizioni di autosufficienza o di non autosufficienza fisica o psichica;
- la gestione di poliambulatori, infermiere, servizi di radiologia, case di cura, pensionati per anziani, laboratori di analisi;
- servizi di autoambulanze;
- la gestione di alberghi, pensioni, centri diurni, appartamenti protetti.

## **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 Melograni .

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.

## **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 avvalersi.

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 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.

- Di garantire 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**

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 color 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 MELOGRANI***

I Melograni intendono offrire i seguenti servizi:

- **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A)**

N°80 posti letto accreditati, per Ospiti con diversi gradi di non autosufficienza fino ai non autosufficienti totali.

- **Centro diurno integrato (C.D.I)**

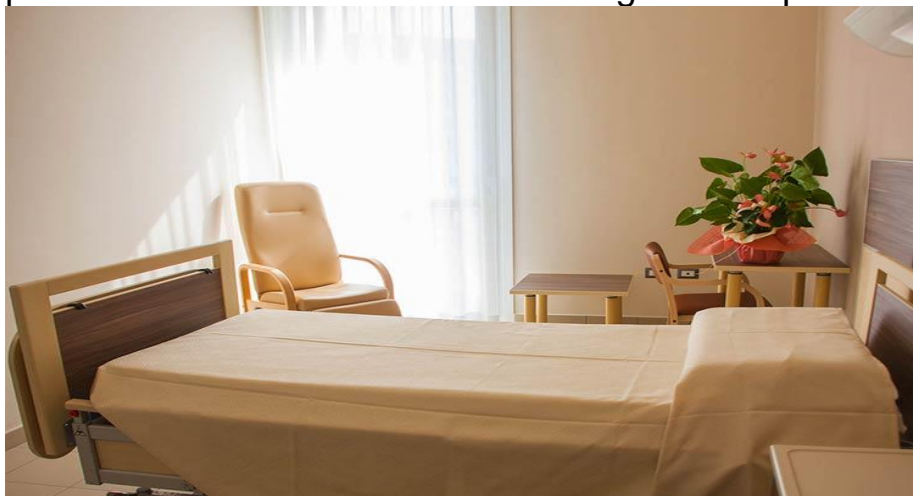
N°15 posti accreditati per assistenza diurna per persone parzialmente autosufficienti.

## ***CARATTERISTICHE DELLA R.S.A I MELOGRANI***

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 due nuclei. Ogni nucleo è dotato di 20 posti letto, suddivisi tra stanze singole e doppie.

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.





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;

All'esterno la struttura è circondata da :

- ✓ Parcheggio per i visitatori ed area riservata alle ambulanze;
- ✓ Giardino attrezzato.

## ***PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI***

Agli Ospiti vengono garantiti i seguenti servizi:

- Assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico-geriatrica, infermieristica, fisioterapica.

- 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**

### **Assistenza medica**

L'Ospite durante la degenza mantiene il proprio medico di medicina generale.

La struttura garantisce comunque la presenza dei propri medici interni con varie specializzazioni

Il medico è presente in struttura dal lunedì al venerdì e al sabato mattina.

Per colloqui con le famiglie si rende disponibile su appuntamento telefonico o tramite interfono al vetro.

### **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. La sala da pranzo principale, al piano terra, dotata di tavoli e sedie confortevoli, è 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**

L'educatrice organizza e realizza attività di animazione stimolando la partecipazione attiva degli Ospiti con strumenti mirati a sviluppare e mantenere l'autonomia ed a favorire la socializzazione.

A causa del periodo di emergenza per COVID 19, parte dell'attività ricreativa è incentrata sulle video chiamate con i familiari e l'organizzazione dei colloqui all'interfono. La condivisione con i familiari dei momenti di festa, avviene mediante l'invio di immagini e video di quanto avviene in struttura.

Per quanto riguarda le uscite, sono sospese fino a quando si resterà in emergenza per COVID-19.

### **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:**

Thè 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 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 60 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 all'operatore di piano 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**

Si occupa fra l'altro di garantire gli standard gestionali e il controllo sulla qualità delle prestazioni effettuate.

### **Servizio amministrativo**

Il servizio fornisce informazioni su tutti gli aspetti amministrativi della R.S.A..

Si occupa della fatturazione dell'ospite e della gestione delle eventuali pratiche burocratiche a carico degli ospiti. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 e dalle 14.00 alle 16.00; il sabato su appuntamento.

Le informazioni vengono date attraverso un vetro dotato di interfono o telefonicamente.

### **Servizio di parrucchiera ed estetista**

Presso la struttura si può prenotare la parrucchiera, servizio non compreso nella retta di degenza, destinato agli Ospiti che ne fanno richiesta, oltre all'estetista.

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.

Al fine di mantenere il distanziamento tra gli ospiti dei vari nuclei e dei due piani, il servizio viene regolamentato esclusivamente dal personale della struttura.

PIEGA	12,00
TAGLIO + PIEGA	22,00
TINTA + PIEGA	30,00
TINTA + TAGLIO + PIEGA	35,00
PERMANENTE + PIEGA	40,00
PERMANENTE + PIEGA + TAGLIO	48,00
FIALA COLORANTE	2,60
TAGLIO UOMO	10,10
TAGLIO DONNA	10,00
MANICURE E PEDICURE	18,00

L'importo verrà addebitato in fattura a fine mese.

### **Servizio religioso**

Vista la necessaria rigidità dei protocolli sanitari attuali, non può più essere erogato il servizio della Messa da parte del sacerdote, se non tramite You Tube.

### **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**

Gli operatori saranno riconoscibili 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'accoglienza in struttura va richiesta dal familiare all'ufficio amministrativo, oppure scaricata dal sito della ATS della Val Padana, oppure richiesta dal sito internet dell'RSA I Melograni.

La domanda, compilata in tutte le sue parti, va inoltrata al responsabile della struttura, 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

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.

## **ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO**

L'Ufficio Amministrativo si fa carico di contattare i familiari per la programmazione dell'ingresso.

L'ingresso del nuovo ospite avviene di norma nei giorni successivi alla comunicazione della disponibilità del posto letto e dopo la programmazione al domicilio e l'esecuzione del tampone naso faringeo con esito negativo.

L'accoglienza, viene fatto dal medico, dalla capo sala o propri incaricati e dalla responsabile di piano (RAA), che sarà l'operatore di riferimento per la famiglia per gli aspetti alberghieri e socio-assistenziali. I familiari dovranno consegnare tutta la documentazione sanitaria disponibile e trasmettere tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze, particolari esigenze dietetiche o semplici abitudini alimentari, e quant'altro utile e necessario per il più corretto e indolore trasferimento dell'ospite. È altresì indispensabile che vengano consegnati tutti gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando ed un guardaroba personale adeguato alle esigenze dell'ospite.

Entro e non oltre i 30 giorni dall'ingresso l'équipe della struttura predispone il P.A.I (Piano di Assistenza Individualizzato) per garantire all'ospite un'assistenza personalizzata, finalizzata a prevenire, rallentare e se possibile impedire il decadimento funzionale. Ospite e familiari verranno coinvolti per la condivisione del PAI ed il raggiungimento degli obiettivi.

I Familiari dopo aver accompagnato l'ospite dovranno espletare le pratiche burocratiche che consistono nella firma del contratto di ingresso e nella consegna della seguente documentazione:

- Carta d'identità in corso di validità
- Codice fiscale
- Carta regionale dei servizi
- Deposito cauzionale pari all'importo di una mensilità

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, il paziente che entra in struttura deve effettuare il test diagnostico (tampone) massimo due giorni prima dell'ingresso; all'ingresso dovrà essere rispettato un periodo di degenza in una zona filtro che prevede un isolamento fiduciario della durata di 14 giorni, al termine dei quali, dopo un ulteriore tampone naso faringeo, il paziente potrà occupare la stanza assegnatagli e socializzare con gli altri pazienti. Durante il periodo di isolamento saranno garantiti i contatti con i familiari mediante video chiamate.

## **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 RID o bonifico bancario presso la Banca Monte dei Paschi di Siena, codice IBAN IT 63 A 01030 66441 000001874357. Vengono accettati i pagamenti anche con carta di credito o carta prepagata.

Non si accettano contanti.

La quota giornaliera del soggiorno è fissata in € 88,00 al giorno per la doppia, da indicizzarsi all'ISTAT ed euro 110,00 per la singola, IVA inclusa se dovuta. Dal 01/07/2019 nelle stanze doppie per i ricoveri di sollievo provenienti dall'Ospedale la retta applicata sarà di euro 85,00 al giorno.

**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.

**La retta non comprende:**

Restano esclusi dall'ammontare della retta:

- 1) Farmaci e parafarmaci, presidi per l'incontinenza.
- 2) Servizio di parrucchiere ed estetista (vedi p.27)
- 3) Lavaggio e stiratura degli indumenti esterni, (spesa aggiuntiva di 60,00 euro al mese per usufruire del servizio).
- 4) Prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'Ospite a visite specialistiche presso i presidi socio-sanitari pubblici o privati.
- 5) Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche effettuate da professionisti non convenzionati)
- 6) Spese telefoniche e piaceri legati alla persona (sigarette, riviste ecc).
- 7) 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.

## **Deposito cauzionale**

Il giorno del ricovero dovrà essere versato un deposito infruttifero a titolo di garanzia di euro 2500,00 (duemilacinquecento/00), tramite bonifico bancario a

MONTE DEI PASCHI DI SIENA  
IBAN IT 63 A 01030 66441 000001874357

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 fisioterapica 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**

A causa del periodo di emergenza sanitaria COVID-19, le visite in presenza all'interno della struttura sono momentaneamente sospese. I famigliari incontrano i loro cari attraverso una vetrata, dotata di interfono, previo appuntamento con le animatrici. Sono autorizzate, solo in via eccezionale dal Direttore Sanitario o referente Covid, visite in presenza, agli ospiti più gravi o in condizioni di terminalità, adottando le misure necessarie per prevenire possibili trasmissioni di infezione.

Sono sempre garantiti i contatti con la famiglia attraverso telefonate e video chiamate.

### **DIMISSIONI**

La richiesta di dimissioni dell'Ospite può essere inoltrata verbalmente presso l'ufficio amministrativo o

direttamente al reparto di degenza, da parte del familiare che ne ha curato l'ingresso in struttura (garante) ,con un preavviso di 5 giorni. In caso di mancato preavviso, tali giorni verranno comunque addebitati.

Verrà in tale occasione preparata lettera di dimissione contenente informazioni su aspetti sanitari, infermieristici, socio-assistenziali, e riabilitativi, relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A..

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati.

Per ottenere il rilascio della documentazione sanitaria, il familiare (garante) dovrà presentare richiesta scritta al Direttore Sanitario.

## **DECESSO**

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

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

La salma viene composta, se il familiare lo desidera, nella camera mortuaria della Residenza; spetta alla famiglia 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 Melograni rilascia annualmente per gli Ospiti, in attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 25/02/2019 n.XI/1298 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie sostenuta.

## **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 e dell'art. 13, Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR");

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.

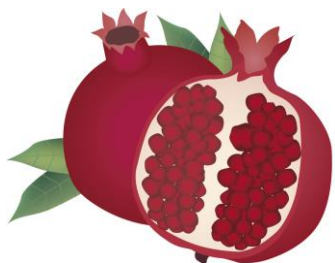
## **CONSENSO INFORMATO**

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



*Residenza*  
**I MELOGRANI**  
*San Giorgio Mantova*

### **CENTRO DIURNO INTEGRATO**

**(Temporaneamente sospeso a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19)**

Il Centro Diurno Integrato situato presso i locali della R.S.A I MELOGRANI è una struttura semiresidenziale che offre 15 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. è 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,

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 familiari 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 Familiari 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 500 (Cinquecento/00) a titolo di garanzia. Il versamento può essere fatto precedentemente all'ingresso tramite bonifico bancario a:

MONTE DEI PASCHI DI SIENA  
IBAN IT 63 A 01030 66441 000001874357

oppure con bancomat, assegni 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 familiari.

- 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 familiari.

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

MONTE DEI PASCHI DI SIENA  
IBAN IT 63 A 01030 66441 000001874357

Non si accettano contanti.

Per il mantenimento dell'Ospite in struttura viene richiesta la corresponsione di una retta pari ad euro 38,00, 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).

### **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 parrucchiera (vedi tabella tariffe nelle pag. precedenti) e pedicure.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

### **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 familiari 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 familiari 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 familiari degli Ospiti presenti in struttura e frequentanti il C.D.I., oltre agli Ospiti stessi.

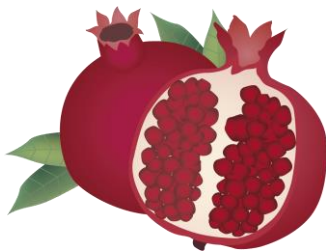
Entrambi i questionari sono strutturati per blocchi di domande corrispondenti a momenti che riflettono le diverse fasi del servizio .

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.



Gentile cliente

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che ospita i Vostri famigliari al fine di adeguare i 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 rispedire con posta elettronica (NON CARTACEO!!!!) il questionario preferibilmente entro il 15/12/2020.

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

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE FAMIGLIE DEGLI OSPITI  
ANNO 2020**

Da quanto tempo il suo famigliare risiede nella nostra struttura? \_\_\_\_\_

Chi compila questo questionario?  FIGLIO/A dell'ospite

CONIUGE dell'ospite

FRATELLO/SORELLA

ALTRO

L'anno 2020 si è presentato come l'anno della pandemia da Covid 19. Per contrastare la diffusione del virus si sono susseguite una serie di misure (DPCM), e con essi la fatica di adattarci ad una realtà sempre più faticosa ed impegnativa.

1) Se il suo familiare è stato accolto recentemente dalla struttura e Lei non ha avuto la possibilità di accompagnarlo, come valuta l'accoglienza ricevuta?

- Ottimo                                       Buono                       Sufficiente  
 Scadente                                       Molto Scadente

2) L'impossibilità di accedere agli spazi della struttura, di non vedere quotidianamente il proprio familiare, di non potersi minimamente occupare di Lui/Lei comporta il doversi fidare dell'operato della struttura. Come percepisce questo nuovo tipo di rapporto struttura/famiglia?

- Ottimo                                       Buono                       Sufficiente  
 Scadente                                       Molto Scadente

3) I nuovi protocolli prevedono per i nuovi ingressi e per i rientri dai ricoveri ospedalieri l'isolamento dell'ospite. Il suo familiare ha dovuto stare in isolamento?

- Sì     No



Se si come ritiene le informazioni ricevute durante questo lasso di tempo??

- Ottimo                                    Buono            Sufficiente  
 Scadente                                    Molto Scadente

4) Come valuta in generale la disponibilità e la qualità delle informazioni rispetto alle condizioni del proprio familiare da parte degli operatori della struttura?

**Medici:**

- Ottimo                                    Buono            Sufficiente  
 Scadente                                    Molto Scadente

**Infermieri:**

- Ottimo                                    Buono            Sufficiente  
 Scadente                                    Molto Scadente

**Asa/Oss(Personale dedicato all'assistenza):**

- Ottimo                                    Buono            Sufficiente  
 Scadente                                    Molto Scadente

**Fisioterapisti:**

- Ottimo                                    Buono            Sufficiente  
 Scadente                                    Molto Scadente

**Educatori/Animatori:**

- Ottimo                                    Buono            Sufficiente  
 Scadente                                    Molto Scadente

**Ufficio Amministrativo/Coordinatore**

- Ottimo                                       Buono             Sufficiente  
 Scadente                                       Molto Scadente

5) Questo periodo così difficile ci sta portando a creare nuovi modi per vivere le relazioni oltre le distanze e a creare azioni diverse di contatto per trasmettere la nostra presenza, Come valuta l'adeguatezza delle video chiamate e delle visite al vetro?

- Ottimo                                       Buono             Sufficiente  
 Scadente                                       Molto Scadente

6) In questo periodo caratterizzato dalla presenza del Coronavirus in tutto il mondo, anche la quotidianità dei nostri anziani si è drasticamente modificata, senza neanche dar loro la possibilità di rendersene conto. A seguito di videocchiamate/ telefonate, visite al vetro, che grado di serenità Le trasmette il proprio famigliaire?

- Ottimo                                       Buono             Sufficiente  
 Scadente                                       Molto Scadente

7) Lei, in veste di famigliaire, dopo avere interagito con il proprio caro che grado di tranquillità raggiunge?

- Ottimo                                       Buono             Sufficiente  
 Scadente                                       Molto Scadente

8) Noi lavoriamo con persone fragili. Le nostre azioni sono condizionate da decreti nazionali che possiamo anche non condividere ma dobbiamo per forza rispettare. In relazione a questa considerazione, ha qualche proposta/suggerimento che possa



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI ANNO 2020

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



## **RISTORAZIONE (QUALITA' PASTI E ORARIO PASTI)**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



## **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE (Si valutano le attività proposte)**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO POCO SODDISFATTO**



## **2) VISITE DEI FAMIGLIARI**

---

**Nei tempi del coronavirus i famigliari non possono entrare in struttura, gli unici strumenti che possono metterci in contatto con loro sono le telefonate, le videochiamate e le visite al vetro.**

**IL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA LE HA PARLATO DEL CORONAVIRUS?**

---

SI

NO

**LE E' CHIARO IL MOTIVO PER CUI I SUOI FAMIGLIARI NON POSSONO VENIRE IN STRUTTURA A TROVARLA?**

---

SI

NO

**COME VALUTA LE VIDEOCHIAMATE?**

---

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO



**COME VALUTA LE VISITE AL VETRO?**

---

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO



**COME VIVE QUESTA SITUAZIONE? ESPRIMA CON UN AGGETTIVO UNA SUA EMOZIONE**

-----

**COME VALUTA LA FREQUENZA DELLE VISITE AL VETRO E DELLE VIDEOCHIAMATE?**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO POCO SODDISFATTO**



**3) L'ASSISTENZA E LE CURE**

**Da parecchi mesi, a causa del coronavirus, i suoi famigliari non possono accedere alla struttura. Gli operatori stanno facendo il possibile per sopperire a questa mancanza, non solo nelle cure ma anche dal punto di vista affettivo.**

**COME VALUTA LE ATTENZIONI CHE LE VENGONO RISERVATE?**

---



**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**

**In generale come valuta :**

**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**



## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE (Si richiede valutazione dell'operatore)**

---

**MOLTO SODDISFATTO    SODDISFATTO    POCO SODDISFATTO**



## **SERVIZIO PARRUCCHIERE**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO POCO SODDISFATTO**



**Come valuta nel personale che opera la:**

### **GENTILEZZA E DISPONIBILITA'**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO POCO SODDISFATTO**



### **CAPACITA' DI ASCOLTO**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



#### **4) LA RESIDENZA**

**L'anno 2020 è caratterizzato dal virus Covid 19. Per limitarne la diffusione abbiamo dovuto abituarci ad un nuovo modo di vivere.**

**Gli spazi della struttura sono stati riorganizzati.**

**LE SONO STATE SPIEGATE LE RAGIONI CHE HANNO PORTATO A MODIFICARE GLI SPAZI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?**

---

**SI**

**NO**

**LA MODIFICHE FATTE AGLI SPAZI DELLA STRUTTURA HANNO INCISO MOLTO SULLE SUE PRECEDENTI ABITUDINI?**

---

**SI**

**NO**

**PERCHE?**

---

---

---

---

## COME VALUTA IN GENERALE

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

---

MOLTO SODDISFATTO    SODDISFATTO    POCO SODDISFATTO



## PULIZIE DEGLI AMBIENTI

---

MOLTO SODDISFATTO    SODDISFATTO    POCO SODDISFATTO



## MANUTENZIONI

---

MOLTO SODDISFATTO    SODDISFATTO    POCO SODDISFATTO



## 5) VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA?

**MOLTO SODDISFATTO    SODDISFATTO    POCO SODDISFATTO**



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

---

---

---

**Se lo desidera puo' lasciarci il suo nominativo \_\_\_\_\_**

**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 10 giorni

	<b>MODULO PER SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI</b>	
--	---	--

*I MELOGRANI*

Al Coordinatore della Struttura

In data .....il sottoscritto.....

In qualità di .....dell'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 all'ufficio amministrativo o imbucato nell'espositore posto all'ingresso della struttura.

## **INDICE CARTA DEI SERVIZI RSA I MELOGRANI**

- Pag 3 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 10 La persona anziana al centro di diritti e di doveri
- Pag 12 La società e le istituzioni : doveri
- Pag 14 La tutela dei diritti riconosciuti
- Pag 15 CODICE ETICO
- Pag 15 SERVIZI OFFERTI
- Pag 16 CARATTERISTICHE DELLA RSA I MELOGRANI
- Pag 17 PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI
- Pag 19 Assistenza sanitaria: medica , infermieristica ,  
fisioterapica
- Pag 20 Assistenza di base: igiene e cura,  
somministrazione del pasto.
- Pag 21 Socializzazione e animazione



- Pag 21 Assistenza Alberghiera : Servizio cucina,  
lavanderia e guardaroba, servizio pulizie.
- Pag 26 Servizi generali: servizio amministrativo,  
servizio parrucchiera, servizio religioso,  
manutenzione.
- Pag 28 PERSONALE
- Pag 28 MODALITA' DI ACCESSO IN RSA
- Pag 28 Domanda di ingresso
- Pag 29 Accoglienza
- Pag 31 Retta
- Pag 33 Assenze
- Pag 33 Deposito cauzionale
- Pag 34 Giornata tipo dell'Ospite
- Pag 34 Visite
- Pag 35 Dimissioni
- Pag 35 Decesso
- Pag 36 CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA
- Pag 36 TUTELA DELLA PRIVACY
- Pag 37 CONSENSO INFORMATO
- Pag 37 POLIZZA ASSICURATIVA

## CENTRO DIURNO INTEGRATO

Pag 39 Presentazione

Pag 39 Giorni e orari di apertura

Pag 39 Servizi offerti

Pag 39 Domanda di ingresso

Pag 40 Accoglienza

Pag 41 Deposito cauzionale

Pag 42 Giornata tipo dell'Ospite

Pag 43 Dimissioni

Pag 43 Retta

Pag 45 CUSTOMER SATISFACTION

Pag 47 Questionario di gradimento per le famiglie degli Ospiti

Pag 52 Questionario di rilevanza della soddisfazione degli ospiti

Pag 62 SCHEDA SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI