

FONDAZIONE
“ANGELO PORETTI E ANGELO MAGNANI”
ONLUS

Vicolo Poretti e Magnani, 4 - 21040 Vedano Olona (VA)
Tel. 0332/400683 Fax 0332/866310
C.F. 80007050125 - P.IVA 02291510127 - REA n. 289288

Sito: www.poretthemagnani.it
Mail: poretthemagnani@libero.it
PEC: poretthemagnani@pec.it



CARTA DEI SERVIZI
(aggiornata al 27/09/2017)

IL LEGALE RAPPRESENTANTE
Arch. Dott. Savio Binaghi

SEZIONE I – PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Cenni storici	pag. 3
1.2 Ubicazione della Struttura: dove siamo e come raggiungerci e parcheggio	pag. 4
1.3 Principi Fondamentali	pag. 5

SEZIONE II – INFORMAZIONI SUI SERVIZI

2.1 Prestazioni e servizi di degenza	pag. 6
2.2 Modalità di accesso e documenti necessari	pag. 6
2.3 Ricovero, dimissioni e decesso	pag. 7
2.4 Il soggiorno nella R.S.A.	pag. 8
2.5 Retta	pag. 11
2.6 R.S.A. Aperta – D.G.R. 2942/2014	pag. 12

SEZIONE III – ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

3.1 Qualità, Programmi e Istanze/Reclami	pag. 12
3.2 Descrizione del Personale e dell'Unità d'Offerta	pag. 13

SEZIONE IV – INFORMAZIONI GENERALI

4.1 Notizie utili	pag. 16
4.2 Diritti e doveri dell'Ospite	pag. 17
4.3 Carta dei Diritti della Persona Anziana	pag. 18
4.4 Polizza di Responsabilità Civile	pag. 20
4.5 Uffici e contatti	pag. 21

SEZIONE V – ALLEGATI

Allegato 1 - Questionario soddisfazione Ospiti/Familiari	pag. 34
Allegato 2 – Questionario soddisfazione del Personale	pag. 38
Allegato 3 - Modulo reclami e/o soddisfazioni e suggerimenti	pag. 43

1.1 Cenni storici

La Struttura, costruita nel 1928, dispone attualmente di 96 posti letto, distribuiti in 56 camere dislocate su tre livelli di piano, tutte dotate di autonomi servizi igienici attrezzati anche per portatori di gravi handicap e di impianto di erogazione di gas medicali.

Al piano seminterrato, sono ubicati la Biblioteca, la Sala di Lettura e Soggiorno, la Sala per la Ristorazione Collettiva, riservata agli Ospiti Anziani che godono di una parziale autosufficienza, la Sala riservata allo svolgimento delle attività di animazione che vede coinvolti tutti gli Ospiti Anziani, gli spazi riservati al Personale, quali spogliatoi, docce, servizi igienici, ecc., la Cucina e la Dispensa, il reparto Stireria e Lavanderia, uno spazio per laboratori, il locale tecnico per l'autoclave, l'Ambulatorio, la Palestra dotata di particolari attrezzature per lo svolgimento dell'attività motoria rivolta alla specificità degli Ospiti Anziani, completa dei servizi igienici e di spogliatoi ed il servizio di Barbieria.

Al piano interrato, con accesso diretto anche dall'esterno, sono dislocati la Centrale Termica e l'Obitorio.

Al piano rialzato, vi sono n. 30 posti letto suddivisi in 19 camere, un'ampia zona ben arredata, riservata all'accoglienza di visitatori e parenti degli Ospiti, una Cappella per lo svolgimento delle attività religiose, l'Ufficio Accettazione destinato anche ad ospitare il Personale direttivo, di controllo e coordinamento del Personale, 1 bagno assistito, 4 zone di soggiorno riservate agli Ospiti, l'infermeria, oltre ad alcuni reparti destinati alla cucinetta di piano, al Personale, ai depositi della lingerie, ecc.

Al piano primo, vi sono n. 46 posti letto suddivisi in 24 camere, due zone riservate a Pranzo/Soggiorno, una zona riservata a Soggiorno esclusivo, 2 bagni assistiti, l'infermeria, i locali per il Personale e la cucinetta di piano.

Il secondo piano ospita n. 20 posti letto suddivisi in 13 camere tutte dotate di impianti di distribuzione dei gas medicali, di impianto di televisione e telefono, di servizi igienici esclusivi; esse sono adeguatamente arredate ed attrezzate. Da questo livello si gode ampia visione della zona Prealpina e lo sguardo può spaziare fino alla Catena del Monte Rosa, in esso vi sono ampie zone riservate a soggiorno e pranzo, al salotto, oltre all'infermeria, ai bagni assistiti ed alla cucina di piano.

La progettazione di questo reparto, è avvenuta a seguito di un'accurata indagine delle condizioni del contesto urbano di contorno e della composizione sociale della popolazione allo scopo di edificare l'ampliamento in argomento, nelle migliori condizioni predisposte a favorire il senso di sicurezza personale dell'anziano e la sua appartenenza all'ambito insediativo.

Tutta la Struttura possiede quindi una qualità architettonica consistente principalmente in un organismo abitativo comune, inteso a favorire forme di integrazione degli anziani alla vita sociale e, nello stesso tempo, in grado di garantire il rispetto di adeguati livelli di riservatezza, di protezione dai rumori provenienti dall'esterno od originati al suo interno nonché di autonomia funzionale nella fruizione dei servizi ad uso comune.

I vari livelli destinati all'accoglienza, ai servizi ed al personale di assistenza, sono serviti da tre impianti elevatori e da diversi gruppi di scale con funzione di collegamento verticale; i percorsi interni ed esterni sono resi agevolmente praticabili essendo stati realizzati con l'abbattimento delle barriere architettoniche.

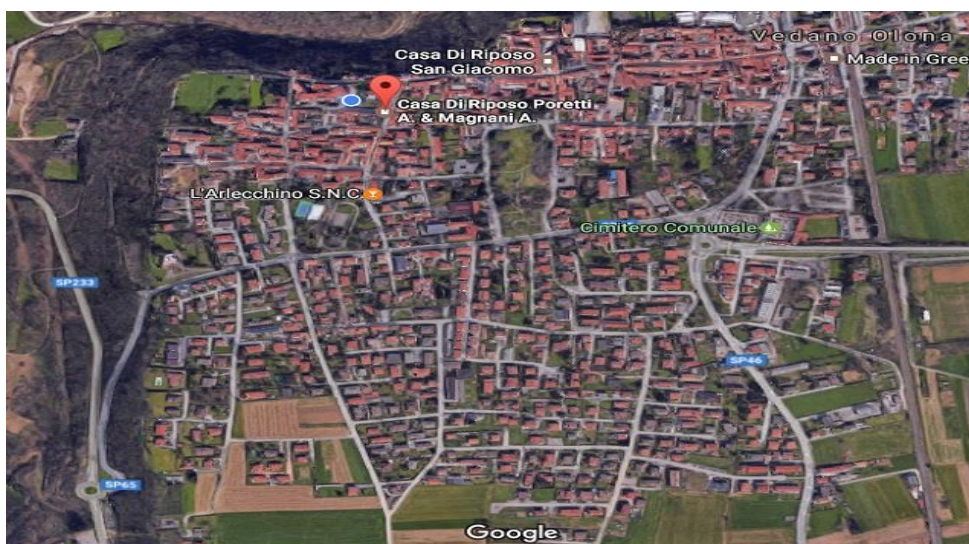
In una palazzina autonoma e completamente staccata dall'edificio destinato all'accoglienza degli Ospiti Anziani, sono ospitati la Presidenza ed il Consiglio di Amministrazione, gli Uffici operativi e la Direzione Amministrativa.

1.2 Ubicazione della Struttura: dove siamo e come raggiungerci e parcheggio.

La Fondazione “A. Poretti – A. Magnani”, è situata all’interno di una zona riservata a verde privato, tra la Via dei Martiri, la Via Garibaldi e la Via Papa Innocenzo XI, nella porzione urbana centrale di Vedano Olona, a circa 800 metri dalla stazione ferroviaria di Vedano Olona della linea Milano-Laveno delle Ferrovie Nord Milano.

L’ubicazione è da ritenersi ottima soprattutto se considerata in funzione della sola residenza; l’edificio è posto infatti in una zona limitrofa al centro storico, di grande prestigio – in essa si rilevano infatti numerose residenze a ville e giardini e l’assoluta assenza di insediamenti industriali – non lontano, come già indicato, della stazione ferroviaria, ben collegata al sistema viario del Comune di Vedano Olona e nei pressi dei grandi assi di scorrimento veicolare (Strada Statale n. 233 Milano-Varese e Strada Statale n. 342 Bergamo-Varese) che lambiscono – senza per altro comprometterlo – il centro cittadino di Vedano Olona inoltre, a 6 km circa, accesso all’autostrada per Milano, Genova e Gravellona in corrispondenza del casello autostradale di Gazzada e a 15 km circa, accesso all’autostrada per Milano e la Svizzera in corrispondenza del casello autostradale di Lomazzo.

Nelle immediate vicinanze della Struttura, vi sono ampie possibilità di parcheggio ubicati in aree comunali.



1.3 Principi fondamentali

La Fondazione “A. Poretti – A. Magnani”, inquadrata come Residenza Sanitaria Assistenziale, fornisce, agli Ospiti Anziani ricoverati, i servizi e le prestazioni assistenziali necessarie in base al grado di non autosufficienza delle singole persone.

Le prestazioni in argomento comprendono, succintamente, le visite mediche, l’assistenza farmaceutica, l’assistenza infermieristica, l’attività riabilitativa e quella inerente il vitto, l’alloggio e la cura della persona, necessari al mantenimento in buona salute ed alla decorosa esistenza dell’Ospite Anziano, compatibili con il livello di dotazione tecnologico ed assistenziale in essere presso la RSA, erogate nel pieno rispetto delle indicazioni contenute nella legislazione vigente della Regione Lombardia.

Eguaglianza e imparzialità

Nella RSA, tutti gli Ospiti Anziani hanno diritto di ricevere il trattamento più appropriato, in relazione allo stato di salute del singolo Ospite, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizione sociale, origine e professione religiosa.

Il comportamento degli operatori nei riguardi degli Ospiti Anziani sono improntati secondo l’applicazione di criteri di obiettività ed imparzialità.

Gli operatori non debbono intrattenere rapporti economici con gli Ospiti Anziani.

Continuità

La RSA, oltre alle cure assistenziali, assicura la continuità delle cure mediche anche attraverso i necessari rapporti che l’Ospite Anziano avesse in corso con Medici Specialisti esterni alla Struttura.

Partecipazione

L’Ospite Anziano ha diritto ad esaurienti informazioni sul proprio stato di salute, sulla prognosi e sulla terapia prescritta dal personale medico. L’Ospite Anziano potrà accedere alle notizie ed informazioni riguardanti le prestazioni medico/assistenziali fornite dalla RSA, alle modalità di ammissione e potrà esprimere, anche attraverso appositi questionari, il proprio gradimento nonché fornire i propri suggerimenti al fine di ottimizzare il trattamento ed il servizio erogato. Tali possibilità sono estese anche ai congiunti degli Ospiti Anziani.

Rispetto e tutela dell’utente

Nella RSA, l’accoglienza si giustifica in tutti quei casi in cui l’Ospite Anziano non trovi obiettivi riscontri, presso la propria residenza in assenza od in presenza di familiari, di cure ed assistenza adeguate al suo stato di salute ed alla sua normale esistenza.

L’Ospite Anziano ha diritto al rispetto della sua dignità ed il comportamento del Personale della Struttura, è improntato alla massima cura ed attenzione, non disgiunte dalla cortesia e dalla affabilità.

La Fondazione garantisce a tutti gli Ospiti Anziani ricoverati, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano.

2.1 Prestazioni e degenza

La RSA eroga le prestazioni ed i servizi volti all'accoglimento ed alle cure mediche specifiche per Ospiti con spesa parzialmente a carico della Regione Lombardia, essendo stata accreditata per l'accoglienza di n. 96 ospiti.

Nella Struttura sono presenti le seguenti principali funzioni: medico/infermieristica, assistenziale, di riabilitazione e di animazione.

Il servizio religioso è svolto con convenzione con la Parrocchia di Vedano Olona.

2.2 Modalità di accesso e documenti necessari

L'accesso degli Ospiti Anziani (maggiori 65 anni) è programmato sulla base di richieste specifiche individuali o su proposte inoltrate dai congiunti.

E' possibile visitare la struttura prima di presentare domanda di ammissione previo appuntamento con l'Istruttore Sociale o il Responsabile del personale.

L'ammissione avviene nel rispetto assoluto della tempestività e potrà subire rinvii solo a causa di forza maggiore motivata e comunque avverrà compatibilmente con la disponibilità di posti letto.

La gestione della lista d'attesa è affidata all'Istruttore Sociale, sotto la vigilanza del Consiglio di Amministrazione. Le domande vengono ordinate in base alla data di consegna delle stesse, come da statuto gli anziani residenti a Vedano Olona hanno priorità.

Prima dell'ammissione l'Istruttore Sociale fornisce tutte le indicazioni riguardanti i tempi e le modalità di inserimento. E' possibile effettuare visite guidate della struttura previo appuntamento con l'Istruttore Sociale.

Resta inteso che la retta della prima mensilità sarà integrata dell'importo corrispondente a numero tre giornate.

All'ingresso, oltre alla retta del mese, viene chiesto un versamento a titolo cauzionale tramite bonifico bancario alla Tesoreria pari a due mensilità (il mese è considerato di 30 giorni). La cauzione, verrà restituita integralmente alle dimissioni dell'ospite, previa verifica dell'avvenuto versamento delle rette relative ai mesi di ricovero.

Le rette dei mesi successivi devono essere pagate entro il giorno dieci del mese tramite S.D.D. e/o bonifico bancario.

L'ammissione è vincolata ad un mese di prova al termine del quale, nel caso in cui la Struttura non risulta adeguata ad accogliere l'anziano, si provvede alla dimissione.

I documenti necessari per la formalizzazione della domanda di ammissione sono disponibili presso l'amministrazione oppure scaricabili dal sito: www.porettimagnani.it, e sono:

- Modulo domanda di ammissione;
- Certificazione sanitaria compilata e sottoscritta dal Medico curante;
- Scheda di inserimento compilata da un familiare o dal caregiver;
- Modulo sul trattamento dei dati personali;
- Obbligazione al pagamento;
- Certificazione di Residenza e Stato di Famiglia (anche autocertificazione);
- Copia Carta d'Identità e Tessera Sanitaria dell'Ospite;
- Copia Verbale d'Invalidità se certificata;
- Copia Carta d'Identità e Codice Fiscale di una persona di riferimento;
- Copia Decreto di Nomina di Amministratore di Sostegno/Curatore/Tutore in caso di presenza.

2.3 Ricovero, dimissioni e decesso

Ricovero

Il giorno dell'inserimento l'Ospite dovrà presentarsi munito della documentazione clinica necessaria e del corredo personale richiesti.

All'ingresso sarà sottoposto ad una visita medica di verifica delle condizioni cliniche che confermeranno l'idoneità al ricovero nella struttura; dopodiché sarà accompagnato dall'Infermiera Responsabile nella camera assegnata e presentato al personale in servizio. La scelta o la modifica successiva della sistemazione dell'Ospite all'interno della RSA è in funzione di esigenze sanitarie od organizzative e non è contrattabile. L'impegno dei Responsabili è di limitare il ricorso agli spostamenti di camera allo stretto necessario, dato che si riconosce l'effetto stressante sull'anziano di questi cambiamenti.

Dimissioni

La direzione si riserva la possibilità di dimettere un ospite in caso di incompatibilità con le modalità organizzative della struttura o in caso di danni o lesioni arrecate ad altri.

L'anziano o i suoi parenti richiedono la dimissione dando preferibilmente 48 ore di preavviso.

Al momento della eventuale dimissione, la Casa di Riposo, attraverso la propria struttura sanitaria ed assistenziale, rilascerà lettera di dimissione che, in base ai contenuti delle leggi in materia, potrà essere consegnata esclusivamente all'interessato o a persona munita di apposita delega scritta rilasciata dal medesimo.

La retta del mese di dimissione viene pagata fino al giorno della dimissione stessa compreso.

Su richiesta scritta dei familiari viene restituita la cauzione qualora la stessa fosse stata versata, al momento dell'ingresso tramite bonifico bancario, previa verifica del versamento dei mesi di ricovero.

Nel caso di dimissioni volontarie dell'Ospite, la camera dovrà esserci rilasciata così come fu trovata al momento dell'ammissione; essa dovrà risultare priva e sgombra di ogni effetto personale contestualmente alle dimissioni.

Decesso

Nel caso di decesso dell'Ospite, la camera ci verrà riconsegnata così come fu trovata al momento dell'ammissione; gli effetti personali dovranno essere ritirati al più presto e comunque entro e non oltre quarantotto ore dall'evento.

In caso di decesso la salma verrà posta nella camera mortuaria (piano interrato). Sarà cura dei familiari contattare l'eventuale impresa funebre. Al personale della Fondazione è vietato fornire indicazioni in merito alla scelta dell'impresa funebre.

In caso di reclami/necessità/esposti è possibile rivolgersi all'Ufficio amministrativo. Si invita anche a segnalare al citato Ufficio eventuali contatti non richiesti da parte di imprese funebri.

2.4 Il soggiorno nella R.S.A.

Accoglienza

L'accoglienza dell'Ospite Anziano avviene presso l'Ufficio dell'Accettazione ubicato al piano rialzato, nelle vicinanze della zona di attesa.

Gli uffici preposti alla regolare formalizzazione degli atti burocratici inerenti l'inserimento, sono attivi secondo l'orario indicato (paragrafo 4.5 Uffici e contatti).

Informazioni

Al momento dell'inserimento, all'Ospite Anziano (ed agli eventuali parenti accompagnatori) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla RSA, accompagnate da una documentazione illustrativa dei diritti e dei doveri.

Privacy

All'Ospite Anziano viene chiesto il consenso scritto per il trattamento dei dati personali, in conformità della legge 675/96. In ogni caso non saranno mai fornite notizie degli Ospiti o sulle loro condizioni di salute, a mezzo comunicazioni telefoniche.

Camere

Le camere sono ad uno, due, tre posti letto, tutte dotate di servizi igienici di impianto di distribuzione di gas medicali, di avvisatori e di rilevatori.

Gli arredi ed i componenti di arredo (quadri e stampe, apparecchi illuminanti, accessori dei servizi igienici, ecc.), la loro consistenza e la loro disposizione negli ambienti, sono frutto di intensa attività progettuale: essi dovranno rimanere inalterati qualitativamente e quantitativamente e mantenuti nella loro posizione originariamente assegnata.

Effetti personali

Tutte le camere sono provviste di adeguati arredi e di capaci armadi muniti di serratura con chiave. E' sconsigliato, tuttavia, trattenere rilevanti valori o gioielli presso di sé, dal momento che la RSA non risponde di eventuali mancanze o sottrazioni riscontrate dalle Ospiti.

Assistenza infermieristica – Ausiliari Socio Assistenziali

Alla figura del Direttore Sanitario, è affidata l'organizzazione dell'attività dell'assistenza infermieristica e degli ASA/OSS.

Alle figure dei collaboratori della Direzione Sanitaria ed, in loro assenza, all'Istruttore Sociale, è affidato il controllo ed il coordinamento del Personale addetto alla cura degli Ospiti (ASA/OSS).

A tali figure, gli Ospiti Anziani ed i loro congiunti, dovranno rivolgersi per le necessità inerenti le diverse Assistenze.

Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.)

Al momento dell'ingresso in struttura l'Ospite è al centro dell'attenzione di tutti gli operatori nel rispetto della sua dignità personale e della sua privacy.

Un accurato periodo di osservazione, unitamente a visite mediche, consulenze specialistiche, permette all'équipe multidisciplinare socio-sanitaria di comprendere quale sia il performance status dell'Ospite.

L'obiettivo è quello di giungere ad una visione olistica dell'Ospite stesso, attraverso un'osservazione a 360° ed adeguata, in termini di tempo alla tipologia dell'anziano.

L'équipe di lavoro procede quindi alla stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), ponendo obiettivi realistici e verificabili nel tempo per ciascuna Ospite.

In considerazione delle condizioni generali iniziali dell'Ospite, il P.A.I. è volto al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue e/o la riabilitazione delle stesse, utilizzando procedure diversificate ma ugualmente empatiche nei confronti della Persona.

Le diverse figure professionali, per tutto il periodo di permanenza dell'Ospite presso la struttura, si confronteranno in merito alla gestione dello stesso, modificando, quando necessario, il P.A.I. e comunque aggiornandolo o confermandolo ogni sei mesi od ogni volta che vi è una situazione di cambiamento per l'Ospite. Ogni volta che verrà elaborato un P.A.I. in sede di equipe multi professionale, sarà chiesta la condivisione e la sottoscrizione del documento anche all'Ospite od al Suo familiare nel caso in cui quest'ultimo fosse impossibilitato.

Bevande

Al piano terra, nella zona di attesa, vicino al salone polifunzionale sono in funzione distributori automatici di bevande.

Televisione

La struttura è dotata di TV posta in ogni soggiorno di nucleo. Tutte le camere possiedono un attacco per la TV, pertanto, si può tenere un apparecchio televisivo ed un apparecchio radio di piccole dimensioni e possibilmente usando cuffie auricolari.

Telefono

Il personale di Struttura è in grado di raggiungere telefonicamente ogni soggiorno al fine di consentire agli ospiti di ricevere telefonate da amici e parenti attraverso la linea interna.

Spazi esterni

La struttura è dotata di adeguati spazi esterni accessibili anche agli ospiti non deambulanti accompagnati.

Visite

Nell'intenzione di fornire la massima umanizzazione delle relazioni sociali, le visite agli Ospiti Anziani sono consentite dalle ore 8,00 alle ore 20,00 di ogni giorno, con l'avvertenza di usare la massima discrezione quando le stesse avvengono negli orari prossimi alla distribuzione dei pasti e nei momenti di riposo.

E' possibile accedere alla struttura in orario diversi da quelli precedentemente indicati previa autorizzazione da richiedere al Direttore Sanitario.

Giornata tipo

- Alzata dalle ore 7.00 alle ore 8.30;
- Colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30;
- Santa Messa e/o momento di preghiera ore 9.30;
- Attività mattutine di Animazione e/o Fisioterapia dalle ore 9.30 alle ore 12.00;
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- Riposo dalle ore 13.00 alle ore 15.00;
- Merenda ore 15.30;
- Attività pomeridiane di Animazione e/o Fisioterapia dalle ore 15.30 alle ore 18.00;
- Santa Messa e/o momento di preghiera ore 16.30 (al Sabato);
- Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30;
- Allettamento dalle ore 19.30 in poi.

Sicurezza ed emergenze

La RSA è in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legislazione vigente ed è dotata di dispositivi atti a prevenire incidenti di ogni tipo.

Nei casi di emergenza occorre attenersi alle istruzioni contenute nella scheda presente in ogni camera e nei locali di attesa e soggiorno, nonché alle direttive impartite dal Personale responsabile presente nella Struttura, senza lasciarsi prendere dal panico.

Durante i turni di lavoro, sono sempre presenti alcuni Dipendenti istruiti anche ai sensi della legge 626/94.

All'interno della RSA è VIETATO FUMARE (legge 11 novembre 1975, n. 584)

2.5 Retta

La Fondazione “A. Poretti e A. Magnani” ONLUS è autorizzata per il funzionamento di 96 posti letto per anziani non autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti. La RSA è inoltre accreditata presso la Regione Lombardia per tutti i 96 posti letto, pertanto al momento dell’ingresso in Struttura il Medico di riferimento diventerà il Direttore Sanitario della Fondazione “A. Poretti e A. Magnani” ONLUS. Il prospetto delle tariffe è il seguente:

	TIPOLOGIA CAMERA	TARIFFA GIORNALIERA	
		CLASSE SOSIA DA I A IV	CLASSE SOSIA DA V A VIII
PRIMO e SECONDO PIANO	1 letto con bagno esclusivo	€ 66,00/giorno	€ 65,00/giorno
	1 letto con bagno condiviso	€ 64,00/giorno	€ 63,00/giorno
	2 letti con bagno esclusivo	€ 63,00/giorno	€ 62,00/giorno
	3 letti con bagno esclusivo	€ 60,00/giorno	€ 59,00/giorno
TERZO PIANO	1 letto con bagno esclusivo	€ 71,00/giorno	€ 70,00/giorno
	2 letti con bagno esclusivo	€ 66,00/giorno	€ 65,00/giorno

La retta giornaliera a carico è comprensiva di tutti i servizi espletati dalla RSA: assistenziale, sanitario, alberghiero, riabilitativo, ricreativo ed il barbiere. Comprende inoltre la fornitura di farmaci e presidi. Se il reddito dell’ospite o quello dei suoi familiari è insufficiente è possibile chiedere al Comune di residenza dell’ospite di intervenire ad integrare la retta.

La retta deve essere versata in un’unica soluzione entro il 10 di ogni mese. In caso di decesso o dimissione verrà rimborsato l’effettivo dei giorni non goduti.

Sono invece esclusi dalla retta le spese riguardanti:

- Visite specialistiche non convenzionate col SSN;
- Ticket (se dovuti) sulle prescrizioni di esami clinici, sulla diagnostica e specialistica;
- Lavaggio di indumenti personali particolari (es. cappotti, giacche, ecc);
- Parrucchiera;
- Estetista (manicure e pedicure);
- Giornali e riviste;
- Podologia curativa.

Rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali

Ogni anno in tempi utili per la dichiarazione dei redditi, l’Ufficio Amministrativo della struttura rilascia una certificazione ai fini fiscali.

La Fondazione ha aderito alla misura “RSA Aperta” definita dalla DGR 2942 del 19.12.2014:

- **Destinatari:** persone a domicilio con demenza di qualunque età e anziani a domicilio non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni di età.
- **Come fare per attivare gli interventi:** rivolgersi al Distretto ATS di competenza che redigerà un Progetto Individualizzato di interventi e prestazioni; la persona potrà scegliere la Struttura che preferisce tra quelle aderenti nell’elenco fornitogli dall’ATS.
- **Prestazioni possibili:** di seguito alcuni esempi di interventi che si possono attivare in accordo tra ATS e Struttura:
 - Sostituzione temporanea del familiare od altra persona che accudisce l’utente (per qualche ora a domicilio);
 - Aiuto nella quotidianità (igiene, bagno assistito, imboccamento, aiuto nella vestizione,..);
 - Analisi del contesto e proposta d’interventi per agevolare l’autonomia/aiuto alla persona;
 - Formazione al familiare/caregiver per interventi di igiene, bagno assistito, stimolazione cognitiva e motoria,...;
 - Attività di terapia occupazionale;
 - Attività semiresidenziale diurna presso la Struttura per due o più giorni in cui gli utenti seguiranno le attività previste dal Progetto Assistenziale Individualizzato (es. stimolazione cognitiva, socializzazione, mantenimento e/o recupero funzionale fisioterapico, terapie farmacologiche, bagno assistito, igiene, pasti, sorveglianza, ...). La semiresidenzialità è attiva dalle ore 9.30 alle ore 19.00.
- **Figure professionali coinvolte:** in funzione della prestazione e dell’obiettivo fissato nel Progetto Individualizzato, possono essere coinvolte nell’erogazione del servizio ASA/OSS, Educatore Professionale, Infermiere Professionale, Fisioterapista e Medico.
- **Costo a carico della famiglia:** le prestazioni sono gratuite ad eccezione degli interventi semiresidenziali diurni, in cui la retta viene definita dalla Struttura. Per le tariffe della Fondazione “A. Poretti e A. Magnani” ONLUS si veda l’allegato in fondo al paragrafo.
- **Quante ore di prestazione al mese si possono ottenere:** dipende dal livello del voucher definito dalla ATS in base alla valutazione multidimensionale della persona ed alla tipologia delle prestazioni necessarie. Esistono tre livelli di voucher mensili:
 - Voucher da 350,00 euro al mese;
 - Voucher da 500,00 euro al mese;
 - Voucher da 700,00 euro al mese.
- **Attenzione:** le prestazioni previste dal voucher non sostituiscono il SAD Comunale o ADI.

	RETTE DI SEMIRESIDENZIALITA’ Con intervento previsto da voucher
Frequenza mezza giornata (mattina o pomeriggio)	20,00 euro/giorno
Frequenza giornata intera (dalle 9.30 alle 19.00)	30,00 euro/giorno

	RETTE DI SEMIRESIDENZIALITA’ Prestazioni solventi: aggiuntive rispetto al voucher rilasciato dalla ATS
Frequenza mezza giornata (mattina o pomeriggio)	30,00 euro/giorno
Frequenza giornata intera (dalle 9.30 alle 19.00)	40,00 euro/giorno

Per ulteriori informazioni chiamare la Fondazione “A. Poretti e A. Magnani” ONLUS al seguente numero telefonico: 0332/400683 (referente del servizio di RSA Aperta).

3.1 Qualità, Programmi e Istanze/Reclami

La qualità

Partendo dalle legittime esigenze dell’Ospite Anziano durante la sua permanenza nella Struttura o del suo contatto con gli Operatori, la RSA “A. Poretti - A. Magnani”, fornisce i seguenti standard di qualità:

- **Camere:** dotate di servizi per disabili e fornite di avvisatori e rilevatori, luci diurne e notturne e gas medicali;
- **Pasti:** il ristoro è vario con cucina interna nel rispetto delle norme igieniche e dietetiche. La distribuzione e somministrazione dei pasti viene fatta in orari fisiologici, con servizio nelle sale da pranzo o al letto nel caso di Ospite ammalato.
L’Ospite ha la possibilità di prenotare i pasti scegliendo tra due proposte. I menù sono organizzati in quattro stagioni e in quattro settimane.
I menù settimanali vengono esposti nelle sale da pranzo.
La cucina, previa richiesta del medico, fornisce diete speciali per chiunque ne avesse la necessità.
Esiste infine la possibilità che i congiunti fruiscano del servizio di ristorazione, previ accordi con l’Accettazione.
- **Pulizia degli ambienti:** viene fatta in maniera accurata giornalmente e secondo programmi di pulizia e sanificazione prestabiliti.
- **Accessibilità degli ambienti e servizi:** la Struttura è stata progettata con assenza di barriere architettoniche e facilità di accessi ad Ospiti in carrozzina.
- **Regolarità delle prestazioni mediche:** la presenza diurna del Personale Medico (con reperibilità 24 h) permette l’esecuzione di diagnosi e terapie in tempi rapidi e legati ai singoli bisogni dell’Ospite.
- **Assistenza infermieristica – Ausiliari Socio Assistenziali:** prestazioni tempestive e corrette. Presenza di un infermiere professionale per 24 ore al giorno.
- **Riconoscibilità del Personale:** tutto il Personale indossa una divisa sulla quale è esposta la tessera di riconoscimento munita di fotografia, nome, cognome e qualifica
Ogni anno a tutto il personale viene consegnato un questionario di soddisfazione e valutazione dell’ambiente lavorativo.
- **Cartella clinica:** la copia della cartella clinica, a domanda dell’interessato o della persona da lui delegata, viene rilasciata entro 5 giorni dalla richiesta
- **Disponibilità dei questionari di valutazione:** annualmente la direzione consegna una scheda di informazione e di soddisfazione, comprensibile e semplice, per la raccolta, anche in forma anonima, di osservazioni inerenti la qualità delle prestazioni erogate.
I risultati del questionario potranno essere visionati dagli anziani e loro parenti presso gli uffici amministrativi.
- **Semplicità di inoltro dei reclami:** sono a disposizione presso la Direzione o presso gli Uffici amministrativi moduli semplici per i reclami, inoltre possono essere contattati direttamente i Responsabili.

Impegni e Programmi

La RSA “A. Poretti – A. Magnani”, opera in un contesto del tutto particolare in cui i rapporti umani verso gli Ospiti Anziani, tutti afflitti da un generale stato cagionevole di salute oltre che da numerose altre costrizioni fisiche e psichiche, risultano conseguentemente caratterizzati dalla primaria necessità di accoglierli, accudirli, curarli, assisterli, con l’unico obiettivo di far percorrere ad essi il resto della propria esistenza in vita nel modo migliore e, nel contempo di fornire ad essi il maggior numero di stimoli, facendoli vivere in un ambiente sereno e dotato di mezzi e personale adeguati. In particolare gli impegni, riguardano:

- La cura e l’assistenza dell’Ospite Anziano nel pieno rispetto della sua dignità;
- La chiara ed esauriente informazione sul proprio stato di salute;
- La somministrazione di adeguate terapie ed il coinvolgimento dell’Ospite o di suoi congiunti, per il consenso delle cure prestate;
- La completa informazione circa i servizi e le prestazioni erogate;
- La chiarezza e la disponibilità dei questionari di gradimento;
- La soddisfazione degli eventuali reclami, mediante risposta diretta dal parte del Personale Responsabile.

Istanze e Reclami

Nonostante i più accurati e scrupolosi meccanismi di verifica e controllo posti in atto dall’Amministrazione della Fondazione “A. Poretti e A. Magnani” ONLUS, possono, in alcuni casi, risultare insufficienti a garantire la piena soddisfazione dell’Ospite, in relazione alla qualità dei servizi e delle erogazioni offerte. In tali casi, i reclami possono essere presentati per iscritto, ai seguenti Uffici:

Ufficio Direzione Sanitaria

Ufficio Accettazione

Ufficio Istruttore Sociale

Ufficio Amministrazione

Entro 15 giorni dall’inoltro del reclamo l’ufficio preposto fornirà una risposta in merito.

3.2 Descrizione dei servizi e del personale

Responsabile dell’intero funzionamento della struttura è il Legale Rappresentante, che coincide con la figura in carica del Presidente Arch. Dott. Savio Binaghi, il quale si avvale a sua volta del supporto di professionisti afferenti ai seguenti servizi:

Servizio di Assistenza medica

La RSA si avvale dell’ausilio di tre medici, di cui uno è Direttore Sanitario, presenti in struttura tutti i giorni della settimana e garantiscono una reperibilità nelle ore notturne e nei giorni festivi.

Presso l’ambulatorio è affissa la turnistica dei medici, con l’indicazione degli orari di presenza.

In caso di urgenze od eventi imprevisti l’Infermiera del reparto, in struttura 24 ore su 24, contatta telefonicamente il medico reperibile il quale, è in grado di raggiungere la RSA entro 30 minuti.

Giunto in struttura il medico valuta il più consono processo diagnostico terapeutico, optando, qualora i mezzi a disposizione non siano adeguati al caso, per il ricovero in Pronto Soccorso.

Servizio di Assistenza infermieristica

In struttura sono presenti Infermieri Professionali, che garantiscono la copertura del turno 24 ore su 24 per tutti i giorni da calendario. Le infermiere garantiscono interventi di ordine infermieristico (prelievi, iniezioni, medicazioni, ecc.) con somministrazione di farmaci prescritti dal medico.

Servizio di Assistenza riabilitativa

Per ogni ospite è approntato un percorso riabilitativo che viene periodicamente verificato ed aggiornato dal Fisioterapista in sinergia col personale medico. La struttura è dotata di un'ampia palestra attrezzata. Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in palestra sia in reparto in relazione alle esigenze individuali. Per gli ospiti necessitanti, la struttura provvede alla fornitura di farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione dei decubiti, degli ausili per la deambulazione e gli spostamenti.

Servizio Assistenziale di base

Consiste nell'aiuto alla persona per lo svolgimento delle normali attività di vita quotidiana (alzata e messa a letto, igiene personale, aiuto nella vestizione, nella deambulazione, somministrazione del pasto). E' espletato da Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) o Operatorio Socio Sanitari (O.S.S.) dotati di specifiche qualifica e formazione.

Servizio Socio-Educativo e di Animazione

E' svolto dalle Educatrici Professionali ad integrazione delle attività assistenziali e sanitarie con l'obiettivo di aiutare l'ospite a migliorare la vita di relazione, a mantenere l'interesse per il mondo che lo circonda attraverso il soddisfacimento di interessi culturali e ricreativi. Oltre a momenti ricreativi (attività ludico-espressive) le Educatrici organizzano laboratori di semplici attività artigianali allo scopo di stimolare sia le capacità manuali sia cognitive residue.

Le varie figure professionali che compongono **l'èquipe socio-sanitaria** lavorano in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'anziano, elaborano progetti e programmi generali di servizio e piani individuali di assistenza per gli ospiti.

Servizio Alberghiero

La cucina garantisce la preparazione quotidiana dei pasti secondo menu predisposto dal Medico Dietologo. Il personale dei nuclei/reparti collabora con la cucina segnalando particolari esigenze dietetiche.

Servizio di Lavanderia

La Struttura mette a disposizione i servizi di lavanderia per i capi di biancheria personale, abiti (ad esclusione di cappotti, giacche, piumini, maglioni di lana) e di eventuale rammendo degli stessi.

I servizi assistenziali sono corredati da altri elementi che definiscono maggiormente la qualità dell'intervento fornito all'Ospite, quali:

Servizio religioso

Un Sacerdote garantisce la celebrazione delle funzioni religiose e cura gli aspetti che riguardano la vita di fede dell'ospite.

All'interno della struttura si trova una cappella dove gli ospiti possono pregare e dove è garantita la celebrazione della S. Messa settimanale e celebrazione eucaristica per chi lo desidera.

Il parrucchiere

La Fondazione "A. Poretti e A. Magnani" ONLUS ha una sala adibita ad uso del parrucchiere che può essere utilizzata dal parrucchiere stesso per fornire il proprio servizio. Il parrucchiere opera con propria partita IVA all'interno della struttura, rilasciando ricevute fiscali all'Ospite al termine della prestazione. Nella sala parrucchiera è esposto il listino prezzi praticato.

L'estetista

La RSA ha una sala in cui opera su chiamata un'estetista per la pedicure e la manicure estetica. L'estetista opera con propria partita IVA all'interno della struttura, rilasciando ricevute fiscali all'ospite al termine della prestazione. Nella sala è esposto il listino prezzi praticato.

Trasporti

I trasporti per eventuali visite mediche all'esterno della Struttura vengono garantiti tramite trasporto con mezzo ambulanza, organizzato dal personale della RSA ma il cui costo è a carico dell'Ospite.

Il volontariato

La Struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attivando forme di collaborazione con associazioni di volontariato e con strutture che propongono persone per stage formativo.

4.1 Notizie utili

- Abbigliamento degli Ospiti Anziani: all'accettazione viene fornita una lista di quanto utile
- Si rammenta di dotarsi di cambi della biancheria personale con il relativo numero di identificazione personalizzato che viene rilasciato prima dell'inserimento e di controllare di avere tutto quanto necessario per la pulizia personale
- Per ovvi motivi igienici e sanitari, evitare che i visitatori affollino la camera e portino generi alimentari ad eccezione di dolci debitamente incartati
- E' vietato conservare in camera generi alimentari deperibili e non perfettamente sigillati
- Al fine di evitare pericoli di infezioni o di incidenti a carico degli Ospiti, i fiori e le piante non debbono essere tenuti all'interno della camera o sui davanzali delle finestre
- E' necessario osservare il silenzio, soprattutto nelle ore destinate al riposo
- Evitare di tenere con sé forti somme di denaro od oggetti preziosi
- **Nella struttura è proibito fumare**
- Al piano seminterrato, in corrispondenza della zona di attesa, sono installati i telefoni per le comunicazioni urbane ed in teleselezione.
- Per gli Ospiti di sesso maschile, è disponibile il servizio di barbiere completamente gratuito
- Per gli Ospiti di sesso femminile, è disponibile il servizio di parrucchiere a pagamento
- Per tutti gli Ospiti, è disponibile il servizio di podologia a pagamento
- Anche per non offendere la sensibilità e la professionalità del Personale, è vietato offrire mance o regali; una parola di ringraziamento è il modo migliore per manifestare la propria riconoscenza e soddisfazione
- Ogni anno viene distribuito a tutti gli ospiti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.
- Il Personale della Struttura è a disposizione degli Ospiti; Esso viene tenuto costantemente aggiornato, sostenuto ed affiancato nello svolgimento della propria attività. Costituisce uno dei pilastri dell'operatività, anche se purtroppo è soggetto ad ipercritiche da parte degli Ospiti e dei loro congiunti, circostanza questa che rende ancora più difficile il proprio operare
- Allo scopo di risolvere al meglio ogni problema inerente la permanenza, gli Ospiti Anziani sono invitati a rivolgersi al Responsabile del Servizio Sanitario ed al Responsabile dell'Accettazione, ognuno per le relative competenze.

4.2 Diritti e Doveri dell'Ospite

- L'Ospite ha il diritto di essere informato del Programma Assistenziale riservatogli;
- L'Ospite ha diritto di essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie professioni religiose;
- L'Ospite ha il diritto di identificare facilmente, a mezzo del cartellino personale, i Dipendenti con i quali entra in relazione;
- L'Ospite ha diritto di proporre reclami;
- L'Ospite ha il dovere di collaborare con il Personale al fine di rendere più efficace l'assistenza fornitagli ed è invitato a rispettare le disposizioni impartite dagli Organi di Direzione e Controllo, a tutto vantaggio della serenità degli ambienti e della piena efficienza dei Servizi erogati;
- L'Ospite è tenuto a rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi e le suppellettili che si trovano all'interno della Struttura, collaborando anche con il Personale addetto al servizio di pulizia degli ambienti ed a mantenere in ordine la propria camera;
- L'ospite non può tenere nella propria camera fornelli o attrezzature elettriche, né portare degli arredi propri;
- L'ospite non può conservare nella propria camera generi alimentari all'infuori di dolci debitamente conservati;
- L'Ospite è tenuto ad avvisare il Personale quando si allontana dalla Struttura;
- Nei casi di debilitazione, è necessario che chiedi l'intervento del Personale, ogni qualvolta ritenga di alzarsi dal letto.

4.3 Carta dei Diritti della Persona Anziana

Introduzione

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

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

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

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

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti e altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzia 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", 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'uguaglianza 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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio "di solidarietà", enunciato dall'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 dei cittadini 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 dall'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta 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 vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d’integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E’ 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 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. E’ constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E’ 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.

4.4 Polizza di Responsabilità Civile

La Fondazione “A. Poretti e A. Magnani” ONLUS, ha stipulato un Contratto Assicurativo di Responsabilità Civile a garanzia di sinistri che posso derivare agli Ospiti, ai loro parenti o a terzi nell’ambito dell’espletamento del proprio servizio.

4.5 Uffici e contatti

E' possibile rivolgersi:

UFFICIO	ORARIO APERTURA	TEL.	MAIL
Presidenza e Direzione Generale	Tutti i giorni della settimana: 9.00 – 12.30 14.00 – 17.30	0332/400683	presidente@porettimegnani.it
Amministrazione	Da Lunedì a Venerdì: 9.00 – 13.00 14.00 – 17.30 Il Sabato: 9.00 – 13.00	0332/400683	porettimegnani@libero.it
Direzione Sanitaria	Su appuntamento secondo la turnistica dei Medici	0332/400683	direzionesanitaria@porettimegnani.it
Infermiera Responsabile	Su appuntamento	0332/400683	direzionesanitaria@porettimegnani.it
Istruttore Sociale	Martedì 8.30 – 12.30 Mercoledì 14.00 – 18.00 Venerdì 8.30 – 12.30	0332/400683	porettimegnani@libero.it

CUSTOMER SATISFACTION ANNO OSPITI E/O LORO FAMILIARI

Egr. Sig./Gentile Sig.ra

La invitiamo a compilare il presente questionario con il quale intendiamo raccogliere dati riferiti all'esperienza di vita nella nostra Struttura.

La Sua opinione e le indicazioni che vorrà fornirci ci permetteranno di progettare e attivare alcuni cambiamenti per rendere più confortevole e qualificante la permanenza in RSA.

Il questionario compilato dovrà essere inserito nell'apposito contenitore presente all'ingresso in Struttura in prossimità del centralino/portineria.

Le ricordiamo infine che il questionario è anonimo e la invitiamo pertanto ad esprimere liberamente la Sua opinione a quanto richiesto.

DOMANDE SULL'OSPITE:

1) Sesso: M F

2) Per quanto riguarda l'autonomia è:

Non autosufficiente Parzialmente autosufficiente Non autosufficiente

3) E' Ospite della RSA da:

Da meno di 1 anno Da 1 anno a 3 anno Da più di 3 anni

1) La camera è:

Adeguata Parzialmente adeguata Non adeguata

Eventuali osservazioni e consigli:

2) La Struttura è:

Adeguata Parzialmente adeguata Non adeguata

Eventuali osservazioni e consigli:

3) Il Servizio di Pulizie è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

4) Il Servizio di Lavanderia è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

5) Il Servizio di Ristorazione è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

1) Il Servizio del Personale di Assistenza (ASA/OSS) è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Il Servizio del Personale Infermieristico (I.P.) è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

3) Il Servizio del Personale Fisioterapico (FKT) è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

4) Il Servizio del Personale di Animazione (E.P.) è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

5) Il Servizio del Personale Medico è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

DOMANDE SUL SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

1) Il Servizio del Personale di Direzione è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Il Servizio del Personale Amministrativo è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

GIUDIZIO GENERALE

In generale il Servizio erogato dalla RSA è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali consigli per migliorare il Servizio per le Ospiti:

Vi ringraziamo per il tempo dedicatoci.

IL PRESIDENTE
Arch. Dott. Savio Binaghi

CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE/DIPENDENTI

Egr. Sig./Gentile Sig.ra

La invitiamo a compilare il presente questionario con il quale intendiamo raccogliere dati riferiti alla Sua esperienza professionale nella nostra struttura.

La Sua opinione e le indicazioni che vorrà fornirci ci permetteranno di progettare e attivare alcuni cambiamenti per rendere più confortevole e qualificante il nostro/Vostro Servizio.

Il questionario compilato dovrà essere inserito nell'apposito contenitore presente all'ingresso in Struttura in prossimità del centralino/portineria.

Le ricordiamo infine che il questionario è anonimo e la invitiamo pertanto ad esprimere liberamente la Sua opinione a quanto richiesto.

DOMANDE SUL RAPPORTO CON OSPITI

1) Come considera il rapporto con le Ospiti della RSA:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Come considera il rapporto con i Familiari degli Ospiti della RSA:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

DOMANDE SUL SERVIZIO ALBERGHIERO:

1) Come valuta il Servizio di Pulizie:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Come valuta il Servizio di Lavanderia:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

3) Come valuta il Servizio di Ristorazione:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

4) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio di Pulizie:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

5) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio di Lavanderia:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

6) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio di Ristorazione:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

1) Come valuta il Servizio del Personale di Assistenza (ASA/OSS):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Come valuta il Servizio del Personale Infermieristico (I.P.):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

3) Come valuta il Servizio del Personale Fisioterapico (FKT):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

4) Come valuta il Servizio del Personale di Animazione (E.P.):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

5) Come valuta il Servizio del Personale Medico:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

6) Come valuta la collaborazione col Personale del Servizio di Assistenza (ASA/OSS):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

7) Come valuta la collaborazione col Personale addetto al Servizio Infermieristico (I.P.):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

8) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio Fisioterapico (FKT):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

9) Come valuta la collaborazione col Personale addetto al Servizio di Animazione (E.P.):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

10) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio Medico:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

1) Come valuta il Servizio del Personale di Direzione:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Come valuta il Servizio del Personale Amministrativo:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

3) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio Amministrativo:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

GIUDIZIO GENERALE

In generale il Servizio erogato dalla RSA è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali consigli per migliorare il Servizio per le Ospiti:

Vi ringraziamo per il tempo dedicatoci.

IL PRESIDENTE
Arch. Dott. Savio Binaghi

Modulo per reclami e/o apprezzamento per Ospite o Familiari.

Gent.ma/o Ospite, Gen.mo Familiare,
 condividiamo che il miglioramento dei “servizi” debba avvenire tenendo conto del Vostro giudizio. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere le sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.....
 Per facilitarla abbiamo predisposto il presente modulo da consegnare in busta chiusa.

La Direzione

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte ai quali daremo risposta entro una settimana dalla consegna.

Grazie.

Alla **C.A.** Presidente
 nella persona dell’Arch. Dott. Savio Binaghi

Il/la sottoscritto/a

Fa presente a codesto Ufficio quanto segue:

Specifica: lamentela apprezzamento

.....

Vedano Olona (VA),.....

Firma.....