

Carta dei servizi

R.S.A. - Residenza Sanitario – assistenziale per Anziani

La Piccola Casa del Rifugio
Via Antonini, 3
Milano

NOVEMBRE 2014

INDICE

Presentazione Carta dei Servizi e cenni storici	Pag. 3
Dati identificativi	Pag. 4
Come si raggiunge “La Piccola Casa del Rifugio”	Pag. 4
Valori	Pag. 4
Mission	Pag. 5
Finalità del servizio	Pag. 6
Modalità di Accesso	Pag. 6
Ingresso/presa in carico in RSA	Pag. 6
Dimissioni	Pag. 7
Giornata tipo	Pag. 7
Orari visite	Pag. 7
I servizi offerti	Pag. 7
Servizio Sanitario-Assistenziale	Pag. 8
Continuità assistenziale	Pag. 8
Servizio Sociale	Pag. 9
Servizio di Psicologia	Pag. 9
Servizio di Animazione	Pag. 10
Servizio di Fisioterapia	Pag. 10
Servizio Ristorazione	Pag. 10
Menù tipo	Pag. 10
Servizio Ristoro	Pag. 11
Servizio di Lavanderia	Pag. 11
Servizio di Igiene ambientale	Pag. 11
Servizio Amministrativo	Pag. 11
Retta giornaliera	Pag. 11
Servizi alla persona non compresi nella retta	Pag. 11
La tutela dell’Ospite	Pag. 12
Strumenti di verifica e modalità di pubblicazione della Carta dei Servizi	Pag. 12
Qualità delle prestazioni e iniziative di miglioramento	Pag. 12
Formazione	Pag. 13
Assistenza Religiosa	Pag. 13
Volontariato	Pag. 13
Allegati: 1) Carta dei diritti della Persona anziana – 2) questionario soddisfazione – 3) modulo segnalazioni e reclami	Da pag. 14 a pag. 20

La CARTA DEI SERVIZI della Residenza Sanitario assistenziale per Anziani (R.S.A.) de “La Piccola Casa del Rifugio” è lo strumento attraverso cui l’Ospite, con i suoi familiari, può conoscere la nostra struttura, la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentire all’Ospite di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

CENNI STORICI

Considerata l’importanza che “La Piccola Casa del Rifugio” ha assunto nel tempo nella città di Milano (è la quinta struttura per numero di assistiti del territorio) e la caratteristica impostazione istituzionale dell’Ente, proponiamo alcuni cenni storici sull’Istituto.

“La Piccola Casa del Rifugio” nasce, su iniziativa di Carlo Lurani Cernuschi e di sua moglie Elisa del Carretto, entrambi appartenenti all’aristocrazia milanese, nella seconda metà del 1800. Carlo Lurani Cernuschi aveva fondato, a Milano, le Conferenze di S. Vincenzo; Elisa del Carretto era stata una delle prime Dame della Compagnia della Carità.

L’intenzione di Lurani Cernuschi era quella di creare un istituto che accogliesse i poveri affetti da malattie croniche e quelli che l’Ospedale Maggiore o il Luogo Pio di Abbiategrasso (i maggiori istituti di beneficenza di allora nella zona) rifiutavano, o che comunque non avevano i requisiti richiesti per essere ricoverati in altri luoghi. Quindi di creare un ospizio di carità aperto a chi, reso inabile a provvedere alla propria sussistenza col lavoro, non potesse essere assistito dagli istituti pubblici. Questa iniziativa attirò le offerte della carità privata e “La Piccola Casa del Rifugio” iniziò la propria attività assistenziale nel 1871, in forma privata.

Venne organizzata un’attività educativa che già allora utilizzò le nuove tecnologie e conquiste scientifiche (ad esempio, il Braille a vantaggio degli Ospiti ciechi) e di pari passo un’attività assistenziale con lavoro qualificato che potesse essere utilizzato a vantaggio della comunità milanese.

Nel desiderio di concretizzare sul terreno sociale le proprie convinzioni di carattere religioso, nel 1874 Carlo Lurani Cernuschi decise di avvalersi della collaborazione, ancora oggi esistente, dell’ordine delle Suore della Carità, per l’assistenza fisica e spirituale degli Ospiti.

Dal punto di vista giuridico, “La Piccola Casa del Rifugio” si organizzò in un patronato, di cui il fondatore era anche l’amministratore; nel 1885 Carlo Lurani Cernuschi, dopo aver precisato la gratuità di questo ufficio, ottenne che “La Piccola Casa del Rifugio” venisse riconosciuta come Opera Pia e che, con un Regio Decreto di quell’anno, venisse eretta in Ente Morale.

La stesura dello Statuto portò non pochi problemi alla famiglia Lurani Cernuschi, che alla fine ottenne di inserire l’Opera Pia fra gli Istituti di Pubblica Assistenza e Beneficenza, mantenendo tuttavia una connotazione privata a causa dell’origine e del particolare tipo di amministrazione. Agostino Lurani Cernuschi, figlio di Carlo, cui succedette nel 1887, amministrò il “Rifugio” fino alla sua morte avvenuta nel 1941 e riuscì a preservare l’Opera Pia dalla riforma Crispina del 1890. In base alle norme statutarie il patrono successivo fu il figlio Francesco, che dovette adeguare la gestione amministrativa alle norme della legislazione riguardanti gli Enti Morali.

Anche in occasione della legge delega n. 382 del 22 luglio 1975, che stabiliva il completo trasferimento degli Enti Assistenziali ai Comuni, "La Piccola Casa del Rifugio" ottenne di mantenere il proprio assetto privato, grazie alla volontà statutaria dei fondatori, all'assoluta indipendenza economica e alla propria caratteristica educativo-religiosa.

L'opera della Piccola Casa del Rifugio corrisponde tuttora al suo spirito originario: svolgere un'attività assistenziale che raggiunga un preciso scopo sociale e che sia formata allo spirito di carità cristiana.

Dati identificativi della RSA "La Piccola Casa del Rifugio"

Denominazione: **La Piccola Casa del Rifugio**

Indirizzo: **Via Giacomo Antonini n. 3 – 20141 Milano Tel. 02 84 89 22 04**

Forma giuridica: **Ente Morale con Regio Decreto del 13/10/1885**

Riconoscimento giuridico: **Ente Privato senza fini di lucro con D.G.R. n. 25890 del 21 Luglio 1992**

Autorizzazione definitiva al funzionamento: Deliberazione ASL Milano n. 513 del 30/03/2012

Accreditamento DGR n. 19978 del 23/12/2004 Regione Lombardia – Famiglia e Solidarietà Sociale

Convenzionata con il Comune di Milano

Codice Fiscale: **80070250156**

Partita Iva: **08634020153**

Fax: **02-89500780**

Servizio Sociale ed Accettazione: **02-8464310**

Sito Internet: www.piccolacasadelrifugio.it

E-mail: amministrazione@piccolacasadelrifugio.it

E-mail: servizio.sociale@piccolacasadelrifugio.it

Presidente: **Dott. Giovanni Lurani Cernuschi**

Segretario Generale: **Dr. Giovanni Cornaggia Medici**

Responsabile Sanitario: **Dr. Stefano Manfredi**

Come si raggiunge "La Piccola Casa del Rifugio"

Metropolitana linea 2, fermata Famagosta e autobus 95

Metropolitana linea 3, fermata Corvetto e autobus 95

In auto:

Tangenziale Est, uscita MI-Corvetto

Tangenziale Ovest, uscita MI-Vigentina

VALORI

L'Istituto "La Piccola Casa del Rifugio", nella operatività quotidiana, intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

Eguaglianza:

L'attività che l'Ente offre è ispirata a principi di eguaglianza dei diritti degli Ospiti ed è perciò vietata ogni discriminazione. L'Ente si impegna quindi ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti, alle condizioni personali e sociali di ogni singolo Ospite.

Imparzialità:

L'operato di tutto il personale attivo all'interno dell'Ente è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e neutralità.

Continuità:

L'Ente garantisce che il servizio sia continuativo e regolare, assicurando assistenza nelle 24 ore senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare del servizio, per cause eccezionali, adotta misure atte a contenere il più possibile il disagio arrecato agli Ospiti.

Diritto di scelta:

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Ente si impegna a rispettare le opinioni e a valorizzare i suggerimenti degli Ospiti, dei quali viene riconosciuta e promossa l'autonomia, favorendone le decisioni nelle scelte della vita quotidiana.

Partecipazione:

L'Ente, con un'informazione chiara e completa, vuole garantire la partecipazione degli Ospiti alle prestazioni dei servizi erogati. L'Ospite/cliente può esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio inoltrando reclami o suggerimenti per il miglioramento dello stesso; per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale per permettere comunque che la persona in stato di bisogno si relazioni con chi lo assiste. Viene inoltre favorita non solo la collaborazione tra l'Ente e l'Ospite/cliente, ma è prestata particolare attenzione al coinvolgimento dei suoi famigliari e delle associazioni di volontariato operanti sul territorio.

Efficienza ed efficacia:

Le attività dell'Ente sono orientate a criteri di efficacia ed efficienza, che si concretizzano in una verifica continua degli obiettivi e nell'utilizzo adeguato delle risorse

MISSION

La "Mission" della R.S.A. de "La Piccola Casa del Rifugio" è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Pertanto la nostra RSA si impegna a:

- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio - sanitaria dell' Ospite: tale tipo di approccio ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa finalizzata al conseguimento di "obiettivi e risultati".
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Ospite.
- garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.
- collaborare per una migliore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con le A.S.L. ed i Comuni, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di collaborazione

- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio. Basandosi, oltre che sul miglioramento

Finalità del servizio

Le R.S.A. La Piccola Casa del Rifugio è una struttura residenziale finalizzata a fornire accoglienza, cura e recupero funzionale a persone anziane.

La Residenza offre ospitalità a 279 persone anziane, donne e uomini, parzialmente o totalmente non autosufficienti in camere singole o a 2 letti. La struttura offre un servizio di ospitalità a lungo termine, con la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei con finalità riabilitative per l'anziano, di sostegno alle famiglie, nei periodi in cui la gestione dell'anziano stesso al domicilio risulti particolarmente difficoltosa.

Si può chiedere di visitare la Residenza previo appuntamento da definire con il Servizio Sociale telefonando al n. 02 8464310.

Modalità di Accesso

L'Assistente Sociale, referente dell'RSA, accoglie la domanda di inserimento della persona anziana presentata dall'anziano stesso o da un suo familiare. Durante un primo colloquio conoscitivo svolge interventi informativi, di chiarificazione e sostegno, con l'obiettivo di una scelta consapevole. Durante tale colloquio raccoglie informazioni relative a bisogni e risorse dell'Ospite e alle aspettative dei familiari. Richiede inoltre documentazione sanitaria utile alla valutazione delle condizioni cliniche della persona. Esaminata la documentazione sanitaria acquisita durante il colloquio (*Scheda sanitaria di ingresso* compilata dal Medico di Medicina Generale ed eventuale altra documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri o visite specialistiche), il Responsabile Sanitario (o un suo delegato) stabilisce l'idoneità dell'Ente ad accogliere e assistere adeguatamente la persona che fa richiesta di inserimento.

Immediatamente il nominativo della persona viene inserito in una lista d'attesa che viene redatta secondo ordine cronologico (salvo situazioni di particolare gravità o emergenza sanitaria o sociale). La lista d'attesa viene compilata e conservata presso l'ufficio del Servizio Sociale.

Ingresso/presa in carico in RSA

Il giorno stabilito dell'ingresso l'Assistente Sociale accoglie e affianca l'Ospite e i suoi familiari nell'espletamento delle pratiche burocratiche presso la Segreteria Ospiti e li accompagna nel nucleo affidandoli all'Infermiere Capo Sala e al Coordinatore Ausiliario Socio Assistenziale.

Il Medico di riferimento del nucleo o un suo delegato, insieme all'Infermiere, effettua una prima visita dell'Ospite, esamina la documentazione sanitaria in suo possesso e raccoglie, attraverso un colloquio con l'anziano stesso e/o i suoi familiari, dati e informazioni circa l'anamnesi, patologie in corso e bisogni sanitari e assistenziali attuali.

L'Infermiere Caposala e il Coordinatore ASA divengono figura di riferimento privilegiata per l'Ospite, che viene da loro accompagnato all'interno del nucleo e sostenuto nella conoscenza degli ambienti comuni, degli altri Ospiti, degli operatori, delle attività animative e di fisioterapia previste.

Durante i primi giorni di presenza, gli operatori sanitari approfondiscono e valutano, anche attraverso l'uso di strumenti tecnici e scale di valutazione, le condizioni di salute dell'Ospite. Tali osservazioni portano a pianificare e programmare tutti gli interventi utili al controllo continuo della salute dell'Ospite e al mantenimento delle autonomie funzionali. Parallelamente sono programmati gli interventi assistenziali a partire proprio dalle effettive risorse e dai reali bisogni

dell'Ospite, nel rispetto delle abitudini della persona. Al fine di realizzare un piano assistenziale ed educativo realmente centrato sulla persona, il lavoro si basa principalmente sulla creazione di una relazione interpersonale significativa, attraverso la quale la persona viene incoraggiata, attraverso proposte mirate, allo sviluppo dell'autonomia personale ed alla promozione dell'ambito relazionale.

L'integrazione di tali interventi porta alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato che garantisce la presa in carico globale della persona.

Dimissioni

Qualora un Ospite venga dimesso perché rientra al proprio domicilio oppure perché viene trasferito in altra struttura, il Medico di nucleo provvede al rilascio della lettera di dimissione, contenente indicazioni terapeutiche e valutazioni multidimensionali, al fine di fornire tutte le informazioni necessarie per rispondere adeguatamente alle future necessità assistenziali della persona.

La dimissione dell'Ospite avviene, in ogni caso, in forma accompagnata ed in collaborazione, se richiesti, con i servizi del territorio.

Giornata tipo

La giornata per l'Ospite inizia alle ore 07.15 con la sveglia e le operazioni di igiene Personale e di sistemazione e pulizia ambienti.

Dalle ore 08.30 alle ore 09.15 viene servita la colazione.

Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività presenti nella sala polifunzionale o nei nuclei (animazione – fisioterapia).

Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00 chi lo desidera si può coricare nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.30 circa, viene servita la merenda ed è possibile partecipare alle attività organizzate nei nuclei (animazione – fisioterapia) o nella sala polifunzionale.

Dalle ore 18.30 in poi viene servita la cena.

Verso le ore 20.00 si prepara il riposo notturno.

Orari visite

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di famigliari ed amici, senza limitazioni d'orario dalle ore 8,00 alle ore 20,00. È opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità delle Ospiti.

I servizi offerti

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come punto di riferimento ed elemento fondante per il buon esito degli interventi. L'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si svolge nell'ambito dell'équipe multidisciplinare composta dalle diverse figure professionali (medico, fisiokinesiterapista, animatore o educatore professionale, capo-sala, infermiera professionale, ausiliario socio assistenziale). I programmi individuali prevedono: valutazione iniziale multidimensionale volta a rilevare i deficit e le risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni; definizione degli obiettivi; stesura di un progetto sanitario-educativo-assistenziale; programma per l'attuazione dello stesso; verifica dei risultati; rivalutazione ed eventuale modifica di obiettivi e strategie. Sulla base del grado di disfunzionalità i programmi di

intervento mirano all'apprendimento, consolidamento o recupero di abilità nelle diverse aree quali l'igiene personale, la cura del proprio aspetto, l'alimentazione, la cura del proprio spazio di vita e degli effetti personali; al miglioramento della capacità relazionale e allo sviluppo, dove possibile, di abilità strumentali e sociali di diverso grado di complessità.

Servizio Sanitario-Assistenziale

Il servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane ospitate presso la Struttura. Le caratteristiche del servizio si riassumono in:

- valutazioni delle condizioni di salute psico-fisica dell'Ospite, sia all'ingresso che con periodicità programmata; registrazione sul fascicolo sanitario sociale con metodologia multi dimensionale, somministrazione periodica di scale di valutazione geriatrica e scale mirate in casi particolari;
- ricorso a consulenze interne medico specialistiche, sia programmate sia in casi di necessità: Allergologia, Fisiatria, Geriatria, Neurologia, Oculistica;
- ricorso ad indagini diagnostiche strumentali eseguibili all'interno: ecografia, elettrocardiogramma, prelievi emato-chimici, monitoraggio valori pressori e glicemici;
- rieducazione motoria e funzionale; dia-dinamica, elettro-stimolazioni, terapie fisiche; radar, ultrasuoni fissi, manuali ed in acqua, ionoforesi, TENS;
- misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione, mediante la formazione permanente del personale di assistenza, attraverso revisione critica degli interventi programmati e finalizzati al potenziamento e mantenimento delle capacità residue;
- attuazione dei piani di assistenza personalizzati (P.A.I.). L'équipe socio sanitaria si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi sia interni che esterni;
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali;
- ricorso all'ospedalizzazione solo per le situazioni in fase acuta o in caso di inquadramento multidisciplinare;
- colloqui dei famigliari con i Medici e gli Operatori Sanitari.

La presenza in Istituto di un medico è assicurata 24 ore al giorno.

Continuità dell'assistenza al paziente: urgenze o eventi previsti / imprevisi (organizzativi, tecnologici)

Per garantire la continuità assistenziale per gli Ospiti sono attivi il servizio medico e il servizio infermieristico 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

In caso di necessità ed urgenze, non fronteggiabili internamente, il personale medico di turno effettuerà la chiamata per l'invio in Pronto Soccorso e/o il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino.

In particolare, per medici e infermieri:

- in caso di malessere del Medico presente in struttura (Guardia Medica): viene avvisato il Responsabile Sanitario (reperibilità continua) o suo delegato per organizzare la copertura del turno;
- in caso di non arrivo del Medico in struttura: il Medico smontante turno deve avvisare il Responsabile Sanitario o suo delegato per organizzare la copertura del turno, aspettando il

- cambio prima di allontanarsi dall'Istituto;
- in caso di malessere dell'Infermiere Professionale di guardia notturna: il Medico di guardia avvisa il Responsabile Sanitario o suo delegato per organizzare la copertura del turno. Nel frattempo il Medico di guardia organizza l'assistenza da parte del personale ASA / OSS in turno e assicura egli stesso la sorveglianza sanitaria;
- in caso di malessere dell'Infermiere Professionale: il Medico di guardia organizza la sorveglianza sanitaria (nucleo a gestione diretta dell'Ente) oppure chiede la sostituzione al soggetto appaltatore del servizio infermieristico. Nel frattempo il Medico di guardia organizza l'assistenza da parte del personale ASA / OSS in turno e assicura egli stesso la sorveglianza sanitaria;

La presenza di personale nelle 24 ore in struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale:

- se derivante da assenze improvvise di personale, è cura del responsabile in turno (Infermiere Professionale) attivarsi per la ricerca di altro personale interno (altri nuclei) o esterno (se il servizio viene fornito da appaltatore). In quest'ultimo caso (personale appartenente a appaltatori esterni) verrà contattato il referente dotato di pronta reperibilità.

Per le urgenze di tipo strutturale o tecnologico:

- l'Ente ha stipulato contratti di manutenzione programmata con ditte esterne che, in caso di chiamata da parte del personale, possono intervenire in tempi brevissimi.
- La presenza di un gruppo di continuità elettrica garantisce l'erogazione dei servizi assistenziali in caso di black-out, fornendo energia per il funzionamento di luci di emergenza, ascensori, caldaie per il riscaldamento e la produzione di acqua calda sanitaria, ascensori, telefonia interna ed esterna, produzione di pasti, fognature.

Servizio Sociale

Il servizio si pone come scopo prioritario quello di curare sia le relazioni interpersonali con gli Ospiti e i loro famigliari, sia i rapporti con le istituzioni pubbliche e private e i servizi presenti sul territorio. Nell'ambito dello scopo prioritario gli obiettivi da perseguire sono:

- Valutazione della situazione familiare, ambientale, psico- sociale ed economica.
- Costruzione delle relazioni con i famigliari degli Ospiti.
- Integrazione e collaborazione con il servizio sanitario, di animazione e amministrativo.
- Gestione e cura dei rapporti con il personale.
- Programmazione, organizzazione e gestione di attività culturali e ricreative.
- Mantenimento di rapporti con vari enti (ASL, INPS, Comune, ospedali, case di cura, centri di riabilitazione).

Servizio di Psicologia

Lo Psicologo effettua:

1) Per gli Ospiti:

- valutazione psicologica dell'Utente nel periodo seguente all'ingresso, finalizzata a rilevare la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali;
- Interventi di sostegno psicologico in casi segnalati;

2) Per gli operatori:

- colloqui di supporto e supervisione;
- incontri formativi a cadenza fissa per il personale ASA;
- riunioni di équipe interdisciplinari mensili in ogni nucleo per favorire il confronto tra le differenti figure professionali e l'individuazione di interventi coordinati per favorire il benessere dei singoli Ospiti.

3) Per i Familiari:

- incontri con l'équipe finalizzati alla valutazione dell'inserimento dell'Ospite;
- assistenza psicologica ai familiari che la richiedono, attraverso un servizio di sostegno, consulenza ed assistenza.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione costituisce un significativo riferimento per gli Ospiti della RSA.

Gli interventi sono finalizzati a:

- migliorare, attraverso attività di vario genere, la qualità della vita;
- sostenere l'autonomia soggettiva e consapevolezza della scelta istituzionale;
- valorizzare le capacità cognitive e relazionali;
- favorire la socialità e i rapporti interpersonali all'interno dell'Istituzione;
- consentire una partecipazione libera e personalizzata alle attività;
- promuovere, dove è possibile, l'autodeterminazione degli Ospiti.

Servizio di fisioterapia

Il servizio di Medicina e Riabilitazione fisica offre all'interno della RSA una serie di prestazioni:

- Visite Mediche Fisiatriche, all'interno delle quali, oltre alle diagnosi, prognosi e terapia, si programma anche il percorso riabilitativo per la prevenzione di ulteriori danni motori e/o riferibili ad aggravamenti di patologie preesistenti.
- Rieducazioni motorie individuali di tipo ortopedico e di tipo neurologico.
- Rieducazioni motorie di gruppo per il miglioramento delle funzioni neuro motorie e delle funzioni articolari degli Ospiti.
- Trattamenti di Medicina Fisica.

Servizio Ristorazione

Garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Attraverso la collaborazione del Responsabile Sanitario, di un consulente dietologo e del responsabile della cucina, viene elaborato il menù settimanale sulla base delle necessità caloriche, dei gusti degli Ospiti e delle stagioni.

A seconda delle necessità e sotto stretto controllo del personale sanitario, in relazione alle prescrizioni del piano di assistenza individuale, il menù viene personalizzato.

Menù tipo

- Colazione: latte, caffè, the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: pasta in bianco, riso in bianco, pastina) 2 portate del giorno per il secondo piatto (alternative: polpette, pollo lesso, prosciutto cotto, formaggio fresco, formaggio stagionato) contorno del giorno (alternative: purè, insalata); frutta fresca o cotta
- Merenda: the con biscotti o yogurt o dessert

- Cena: primo piatto del giorno (alternative: semolino, pasta in bianco, riso in bianco, pastina) 2 portate del giorno per il secondo piatto (alternative: pollo lesso, prosciutto cotto, formaggio fresco, formaggio stagionato) contorno del giorno (alternative: purè, insalata); frutta fresca o cotta

Servizio Ristoro

Distributori automatici, al piano terreno della struttura, forniscono agli Ospiti, ai famigliari, ai visitatori e al personale la possibilità di gustare sia bevande calde o fredde, sia preparazioni dolci e salate.

Servizio di lavanderia

È a disposizione degli Ospiti un servizio lavanderia (incluso nella retta) per la biancheria personale. Ogni capo di abbigliamento viene marcato a cura dell'Ente.

Servizio di Igiene ambientale

Al personale di assistenza viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza dell'Ospite. I Servizi Generali si occupano delle aree comuni di nucleo e dell'Istituto.

Servizio Amministrativo

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici dal momento del ricovero in struttura (documentazione di entrata, contratto, cambio residenza, ecc.) e poi per tutta la permanenza. Inoltre provvede a rilasciare, entro i termini previsti, certificazione per le rette di degenza per le detrazioni/deduzioni fiscali nella dichiarazione annuale dei redditi (attestazione delle componenti sanitarie e non sanitarie della retta).

Orari: dal lunedì al giovedì 8.30 – 12.00 e 14.00 – 17.00; venerdì 8.30 – 12.00

Retta giornaliera

I servizi forniti da “La Piccola Casa del Rifugio” sono compresi nella retta giornaliera a carico dell'Ospite, che ammonta a:

€ 89,00 sistemazione in camera a due letti

€ 98,00 sistemazione in camera singola

Servizi alla persona non compresi nella retta

Le prestazioni del parrucchiere e della pedicure sono rese su richiesta e sono a pagamento, salvo diverse convenzioni con Enti Pubblici.

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. per ospedalizzazioni, visite, diagnostica strumentale è a suo carico, ad eccezione delle urgenze sanitarie per le quali viene chiesto l'intervento del 118.

La tutela dell'Ospite

- In adempimento del D.lgs. 196/2003, la R.S.A. de "La Piccola Casa del Rifugio" garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.
- La Residenza riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" che allega alla presente Carta dei Servizi.
- Al momento dell'ingresso verrà consegnata all'Ospite la "Dichiarazione di consenso informato alla cura" che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'Ospite e/o dal parente o dal tutore / amministratore di sostegno.
- L'Ente fa riferimento ad un Codice Etico al fine di esprimere i principi ed i valori che ispirano la propria attività e al fine di prevenire eventuali comportamenti illeciti.
- Ogni persona che, a qualsiasi titolo, operi all'interno della struttura, è dotata di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile, in cui sono riportati fotografia, nome, cognome e profilo professionale.
- Norme antinfortunistiche, antincendio e sicurezza: a norma del D.Lgs. 81/08 e s.m.i, il personale de "La Piccola Casa del Rifugio" è addestrato per intervenire per la prevenzione dei rischi e per la sicurezza degli Ospiti
- Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.A.R.P) – il Segretario Generale, unitamente all'Assistente Sociale, sono i responsabili dell' Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico che, al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; facilità di accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati; raccolta suggerimenti e informazioni; gestione e reclami e segnalazioni

Strumenti di verifica e modalità di pubblicazione della Carta dei Servizi

Sono previsti:

- diffusione e raccolta di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti, con cadenza annuale e con restituzione dei dati emersi, sia agli operatori, in sede di riunione d'équipe, sia agli utenti/famigliari, esponendone copia nei nuclei della Residenza
- pubblicazione della presente Carta dei Servizi quale strumento di informazione, con consegna a tutti i futuri utenti e a chi ne farà richiesta. Invio agli enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Istituto e sarà messa a disposizione di patronati, sindacati ed associazioni degli utenti/ consumatori. In caso di modifiche alla Carta dei servizi, gli operatori de "La Piccola Casa del Rifugio" si adoperano per darne immediata comunicazione agli Ospiti, famigliari e Amministratori di sostegno o Tutori attraverso comunicazioni scritte affisse presso i nuclei, gli uffici amministrativi e di servizio sociale

Qualità delle prestazioni e iniziative di miglioramento

Gli operatori della Residenza, sulla base degli eventuali elementi critici emersi dal questionario di soddisfazione degli Ospiti, provvedono a colmare carenze con iniziative di miglioramento su gli aspetti ritenuti particolarmente rilevanti.

L'attuale programma è:

- migliorare e rendere capillare l'informazione rispetto ad attività ed iniziative organizzate per gli Ospiti;

- promuovere una maggior partecipazione dei famigliari alla vita della Residenza;
- rafforzare la collaborazione con i servizi del territorio;
- incrementare le forme già esistenti di collaborazione con istituti scolastici che inviano presso la Residenza giovani studenti per esperienze di stage o volontariato;
- promuovere ed incentivare la formazione continua degli operatori;
- ampliare la gamma dei servizi offerti attraverso la progettazione e realizzazione di un Nucleo dedicato agli Ospiti affetti dal Morbo di Alzheimer e/o da malattie neurodegenerative.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- a) migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/famigliari;
- b) favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;
- c) garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico e assistenziale.

Gli operatori sanitari obbligati al conseguimento dei crediti ECM previsti dalla normativa vigente, parteciperanno ai corsi di aggiornamento organizzati dalla RSA "La Piccola Casa del Rifugio", che pianificherà ogni anno un piano formativo per tutte le figure, oppure presso enti esterni.

Assistenza Religiosa

L'Istituto è da sempre convenzionato con la Congregazione delle Suore della Carità di Santa Giovanna Antida Thouret (www.suoredellacarita.org). Le Sorelle abitano all'interno dell'Istituto e ricoprono ruoli di responsabilità nei nuclei con mansioni infermieristiche o socio-educative. Priorità della Comunità religiosa è l'attenzione verso le persone, anziane o disabili. Oltre al servizio professionale, le Suore assicurano assistenza umana e spirituale.

Un'attenzione particolare è data alla cura pastorale e liturgica in collaborazione con la Curia, che ne garantisce lo svolgimento nella Cappella dell'Istituto.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli Ospiti di altre confessioni, diverse da quella cristiana cattolica, possono chiedere l'assistenza religiosa ad esponenti della propria fede.

Volontariato

Presso l'Istituto è attiva l'Associazione di Volontariato "Amici del Rifugio" Onlus, regolarmente registrata, insieme allo statuto, al n. 003793 del 25 maggio 2007. e dal 09/04/2008 con qualifica di "ONLUS", iscritta al Registro Regionale Sezione Provinciale di Milano.

- L'Associazione, senza fini di lucro e con esclusive finalità di solidarietà sociale, accoglie i volontari della struttura che prestano la loro opera in modo costante e coordinato.
- L'Associazione ha lo scopo di promuovere un volontariato di qualità all'interno de "La Piccola Casa del Rifugio", attraverso una serie di iniziative e momenti formativi volti ad accrescere il benessere degli Ospiti e a migliorare il loro ambiente di vita.

ALLEGATO 1): Carta dei diritti della persona anziana*Introduzione*

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

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

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

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

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

Allegato 2)



**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI
NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI**

ETA' DELL'OSPITEanni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
◊ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
◊ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
◇ orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
◇ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		

NOTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.).

Allegato 3)

RSA - LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO
Via Antonini, 3 - 20141 Milano

LA TUTELA DELL'OSPITE

La Residenza Sanitario-assistenziale per Anziani (RSA)

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni
- gestisce reclami e segnalazioni

In caso di reclami o apprezzamenti potrete compilare il modulo predisposto e consegnarlo all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Entro Max 10 gg., dopo verifica della situazione segnalata, Vi sarà data risposta.

Pertanto garantiamo la nostra disponibilità ad ascoltarvi e a rispondere ad eventuali osservazioni e suggerimenti. E' garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla legge sulla tutela della privacy.

Si possono inviare comunicazioni anche attraverso altri canali:

- per posta: RSA – La Piccola Casa del Rifugio - Via Antonini, 3 –20141 Milano
- per e-mail: servizio.sociale@piccolacasadelrifugio.it
- per fax: 02 89500780

Infiniti ringraziamenti per la gentile collaborazione.

MODULO DI LAMENTELA / APPREZZAMENTO

OSPITE Sig.ra / Sig.

Persona che fa la segnalazione

Tipo di parentela o relazione con l'Ospite

Descrizione dell'evento

.....

.....

.....

.....

Firma per ricevuta DATA

La risposta sarà data entro 10 giorni.

