

Carta dei servizi

RESIDENZA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE
OPERA DON GUANELLA
Castano Primo (Mi)

RESIDENZA ASSISTENZIALE PER RELIGIOSI (DGR 4086/2015)

Indice

Introduzione	pag. 2
La struttura e la sua ubicazione	pag. 2
Servizi di accesso alla Residenza	pag. 2
Gli operatori professionali	pag. 2
Servizi alla persona	pag. 3
- lista di attesa e accoglienza della persona anziana	
- contratto di ammissione	
- progetti di lavoro	
o animazione-educazione	
o fisioterapia e riabilitazione	
o assistenziale e sanitario	
o parrucchiera, barberia e pedicure	
o assistenza spirituale	
- servizi alberghieri	
- visite, beni personali e tipologia di camere	
- dimissione della persona anziana e/o cessazione attività	
Monitoraggio, relazioni con pubblico e controllo servizi	pag. 9
Allegati	
- scheda aggiornamento annuale dei servizi e retta di assistenza	



INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi intende offrire delle informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la nostra Residenza garantisce nel servizio alle persone anziane religiose. Essa fa riferimento ai principi istituzionali, alle finalità e agli obiettivi del “**Progetto Educativo Locale (PEL)**”, che sono ampiamente descritti nella parte introduttiva di tale progetto: la centralità della persona, la promozione della vita, la costruzione di relazioni significative, l’accompagnamento della persona anziana e il valore dell’esperienza in comunità. A tale documento è collegato il **codice etico**.

Ciò che viene presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile che miri a realizzare una sempre maggior “**vita di qualità**” delle persone anziane religiose residenti.

LA STRUTTURA E LA SUA UBICAZIONE

La Residenza San Giuseppe, filiale dell’Opera don Guanella, ha realizzato una Residenza Assistenziale per Religiosi ai sensi della DGR 4086/2015 e fornisce ai religiosi confratelli parzialmente e/o totalmente non autosufficienti, interventi di protezione abitativa e assistenziale, oltre agli adeguati interventi sanitari, riabilitativi e di animazione sociale e spirituale.

La Residenza ha 4 posti letto.

LA STRUTTURA

La Residenza è ubicata nel Centro storico di Castano Primo, in Via Arco Nuovo n. 16, in provincia di Milano. Ha facilissimi accessi dalla piazza principale della città e dalla piazza del Mercato. I visitatori vi possono accedere con automezzo proprio e parcheggiare all’interno. La città fruisce di collegamenti pubblici da tutti i principali centri vicini e dalla linea ferroviaria FN Milano - Novara. Dalla ferrovia la Residenza è raggiungibile in 10 minuti a piedi.

La struttura è articolata in un nucleo abitativo con la capacità ricettiva di 4 posti letto al primo piano nell’edificio “Ala” con adeguati spazi di pranzo e soggiorno nonché confortevoli e riservati spazi per il riposo personale diurno e notturno. Sono presenti 4 camere da un letto singolo. Un obiettivo perseguito dalla Residenza è la personalizzazione della propria camera e degli ambienti di vita. La Struttura ha a disposizione ampi spazi per la organizzazione della vita collettiva e in particolare per attività ludiche, ricreative e culturali, in condivisione con la RSA e una chiesa.

Si può evidenziare, in particolare, la presenza di ampi spazi esterni con giardini attrezzati sono a disposizione di confratelli, ospiti e parenti/familiari.

GLI OPERATORI PROFESSIONALI

Per meglio rispondere ai bisogni sanitario – assistenziali, psicologici, affettivi – sociali e spirituali delle persone anziane religiose ospiti della nostra Residenza, con interventi personalizzati, sono presenti le seguenti figure professionali:

Direzione e amministrazione

- ✎ Direttore
- ✎ Amministrazione

Servizio socio – sanitario

- ✎ Responsabile sanitario



- ✂ Equipe medica e medici specialisti (fisiatra, psichiatra,)
- ✂ Infermieri Professionali
- ✂ Coordinatore delle attività assistenziali
- ✂ Educatori Professionali
- ✂ Terapisti della riabilitazione
- ✂ Operatori e assistenti socio-sanitari e assistenziali (ASA/OSS)

Servizi generali

- ✂ Personale di cucina (cuoco ed inservienti)
- ✂ Personale di pulizia
- ✂ Personale lavanderia e guardaroba
- ✂ Parrucchiera / barbiere
- ✂ Pedicure e Manicure

Un religioso guanelliano e/o locale della Casa di Riposo ed eventualmente i operatori guanelliani dedicano il loro tempo per l'animazione spirituale degli ospiti. Un gruppo di volontari è sempre presente in struttura.

Ciascun operatore è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica, come richiesto da normativa regionale.

SERVIZI ALLA PERSONA

Lista di attesa e accoglienza della persona anziana

La richiesta d'ammissione delle persone anziane religiose avviene a domanda individuale inoltrata, sugli appositi modelli disponibili in amministrazione e/o sito internet della Residenza (www.rsasangiuseppe.com), dalla stessa congregazione religiosa di appartenenza, persona anziana o dai suoi familiari e/o referenti- garanti. La formazione della lista di attesa avviene secondo un criterio cronologico, salve situazioni di assoluta urgenza/emergenza sanitaria e/o sociale valutati anche dal punto di vista organizzativo della Residenza. Tali criteri restano ancora prioritari in situazioni di convenzione con terze organizzazioni per le ammissioni in RSA.

Questo servizio ha lo scopo di verificare con chi presenta la **domanda di ammissione**, la possibilità di un eventuale inserimento nella Residenza.

L'équipe multidisciplinare della Residenza valuterà, anche a mezzo di eventuali visite domiciliari, l'idoneità all'ingresso. Nel valutare l'idoneità verranno tenute in considerazione la gravità dei bisogni assistenziali e, ogni qualvolta sia possibile, l'assenso dell'anziano all'ingresso in struttura. L'ammissione si perfeziona con la sottoscrizione del **contratto di ammissione**.

Qualora la persona anziana non sia in grado di esprimere il consenso circa le informazioni ricevute e le relative cure sanitarie ed assistenziali (c.d. diritto al consenso informato) i referenti-familiari sono tenuti a rivolgersi all'ufficio preposto presso l'ATS competente per territorio al fine di promuovere eventuali procedimenti amministrativi (tutela, amministratore di sostegno, ...). La residenza, in ogni modo, è tenuta a segnalare all'ATS competente e al Comune di ultima residenza la presenza di situazioni socio-sanitarie complesse e consigliare l'eventuale attivazione dei procedimenti amministrativi di cui sopra, nonché l'accettazione del ricovero presso la Residenza.

Contratto di ammissione



Il contratto di ammissione regola i rapporti civilistici e di erogazione dei servizi con la Residenza.

La retta, stabilita annualmente dalla direzione in rapporto al costo delle prestazioni rese, è giornaliera e gli adeguamenti sono annuali, comunicati anticipatamente e pubblicati nel sito internet della residenza.

Le persone che si impegnano al pagamento della retta sono tenute a sottoscrivere, al momento dell'ammissione, una regolare impegnativa di pagamento e il pagamento è previsto entro la prima decade di ogni mese.

La retta comprende tutte le prestazioni di cui all'allegato "scheda aggiornamento annuale e retta di assistenza". Non è previsto il versamento di alcun deposito cauzionale.

Gli oneri del trasporto in ambulanza, qualora necessario, per accertamenti clinici o ricoveri non urgenti saranno addebitati alle persone anziane religiose.

Restano a carico delle persone anziane religiose l'acquisto del vestiario e della biancheria personale e gli oneri per le eventuali spese personali. Si rimanda alla "scheda aggiornamento annuale dei servizi e retta di assistenza" e si rilascia la certificazione delle rette pagate utile per le detrazioni-deduzioni fiscali.

Progetti di lavoro

Così come emerge dal "Documento base per i progetti educativi guanelliani" e dal "Progetto educativo del settore anziani", il metodo sul quale si fonda il lavoro della Residenza deve essere prettamente di **condivisione e di collaborazione**. Occorre concorrere secondo il proprio specifico ruolo - sia esso professionale, sia organizzativo - al buon andamento della Residenza volto al raggiungimento dell'obiettivo del benessere di tutte le persone (famigliari, operatori, dipendenti, volontari, religiosi) e della congregazione religiosa di appartenenza.

Anche il metodo di lavoro deve quindi avere i giusti strumenti organizzativi preventivamente individuati e condivisi; questi trovano spazio di individuazione nel "progetto educativo locale (PEL)" per essere affinati rispetto alla specifica situazione della Residenza, fermo restando le peculiarità già evidenziate nei citati documenti generali.

Gli aspetti della vita di ogni anziano/a religioso/a sono gestiti e aggiornati all'equipe multidisciplinare socio-sanitaria. È composta dal direttore e/o responsabile delle attività, dal coordinatore dell'attività assistenziale (che cura la redazione del verbale e dei "piani assistenziali individualizzati" di cui successivamente, insieme alla responsabile di reparto, cura e verifica l'attuazione) e da almeno un rappresentante per ciascuna delle discipline/attività realizzate nella Residenza (attività medica, attività infermieristica, attività riabilitativa, attività animativa, attività socio-assistenziale e assistenza spirituale); ha il compito di definire, verificare ed aggiornare, per ciascun ospite, il "**piano individuale**" e "**piano assistenziale individualizzato (PI/PAI)**"; inoltre può essere interpellata per esprimere pareri circa la realizzazione di particolari e significative iniziative e attività - anche innovative - che coinvolgano le persone anziane religiose, che possono essere anche invitate nella stesura del PI/PAI, in compagnia di confratelli religiosi, parenti e familiari. La documentazione sociale e sanitaria appartiene alla Residenza, come bene patrimoniale indisponibile. Sono documenti sanitari e sociali, a volte, coperti dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposti alla normativa sulla tutela della riservatezza e della privacy. La copia della documentazione socio sanitaria può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, qualora si trovi già a disposizione degli archivi amministrativi. Qualora al



momento della richiesta la documentazione socio sanitaria non risultasse archiviata presso gli appositi uffici, al fine di procedere al completamento della stessa con la documentazione necessaria, il termine di cui al comma precedente, è differito per il tempo necessario a garantire il completamento della documentazione e, comunque non può superare la durata complessiva di 60 giorni. La copia della documentazione socio sanitaria può essere richiesta anche tramite posta o a mezzo fax, sempre con modalità scritta. La copia della cartella clinica può essere rilasciata al diretto interessato e/o agli aventi diritto, nel rispetto della privacy. La Residenza si riserva di addebitare eventuali costi amministrativi per la produzione delle copie medesime.

Animazione-educazione

Il servizio di animazione costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per ridare significato e dignità alla vita dell'anziano.

Attuato mediante molteplici proposte di attività, permette alla persona anziana religiosa di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità e di riproporsi con dignità a una società molte volte disattenta e indifferente alle esigenze delle persone anziane religiose.

Obiettivi principali del servizio di animazione e di assistenza spirituale sono:

- Favorire la nascita e il mantenimento di una comunità religiosa viva e integrata con la RSA;
- Favorire come obiettivo il mantenimento nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana;
- Favorire la possibilità di interesse e ampliare rapporti interpersonali e relazioni sociali;
- Offrire stimolazioni il più possibile diversificate al fine di sollecitare curiosità e interesse;
- Proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di partecipazione, sia in veste di protagonista che di osservatore;
- Costituire un mezzo in cui i confratelli della congregazione religiosa di appartenenza, familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi per una maggior conoscenza e comprensione della persona anziana;
- Tenere presente che la gamma di proposte specifiche va calibrata e personalizzata sulle caratteristiche e sulle capacità delle persone anziane religiose.

Fisioterapia e riabilitazione

Il servizio di fisioterapia consiste nel provvedere a interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane religiose ospiti della residenza. Compito specifico è di svolgere attività terapeutica per la prevenzione, la riattivazione funzionale o il mantenimento delle capacità motorie, utilizzando strumenti e metodologie adeguate.

Propone inoltre l'adozione di protesi o ausili, addestrando le persone all'uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità.

Collabora con il servizio di animazione per attività affini o complementari agli interventi fisioterapici.

Assistenziale e sanitario

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane religiose affidate alle nostre cure, avvalendosi di tutti i mezzi possibili nel campo medico - scientifico.

Le funzioni del servizio si riassumono nella:



- Valutazione delle condizioni di salute psicofisica dell'anziano all'ingresso;
- Attenzione generale alla prevenzione dei potenziali problemi sanitari degli ospiti mediante verifica delle condizioni igienico-ambientali e personali, dell'alimentazione, del comportamento e dell'igiene di vita della persona anziana;
- Verifica delle condizioni clinico - sanitarie degli ospiti mediante visite mediche programmate e/o urgenti;
- Consulti eventuali con medici specialisti;
- Ricorso a indagini diagnostiche cliniche o strumentali;
- Prescrizione delle cure e scelte delle terapie mediche più appropriate per i singoli casi;
- Eventuale ricorso a ricoveri in ambiente ospedaliero;
- Prevenzioni dei rischi legati all'ospedalizzazione;
- Mantenimento dello stato di salute psicofisica per quanto singolarmente possibile, potenziando ogni capacità residua;
- Revisione critica dei benefici delle cure mediche con valutazione del rapporto costo - beneficio sulla base di un giudizio etico – clinico;
- Attuazione delle indicazioni assistenziali personalizzate;
- Tenuta e gestione delle cartelle cliniche degli ospiti.

Parrucchiera, barberia e pedicure

All'interno della Residenza, un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della Persona; durante la settimana gli ospiti possono usufruirne liberamente e i costi del servizio sono inclusi nella retta. I servizi di pedicure sono garantiti secondo il piano di programmazione mensile.

Servizi alberghieri

Il servizio di cucina e ristorazione garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti, che verranno distribuiti durante i pasti. Appositi carrelli termici permettono di mantenere i cibi protetti e di mantenerli nelle giuste temperature.

Alle persone anziane religiose è data l'opportunità di poter scegliere tra una serie di proposte e di menù.

In rispetto delle norme di carattere igienico sanitario, persone diverse dagli operatori, devono evitare di avvicinarsi al carrello del vitto durante gli orari dei pasti e devono abbandonare la stanza, se richiesto, nelle visite mediche.

La somministrazione del vitto e l'assistenza al pasto sono garantiti dagli operatori, che sono responsabili della corretta alimentazione degli ospiti, nel rispetto delle prescrizioni mediche e delle diete in essere.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della Residenza ed alla tranquillità degli ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

È rigorosamente vietato introdurre in Residenza bevande alcoliche e cibi confezionati e/o deperibili.

Ogni visitatore è tenuto ad informarsi su eventuali prescrizioni dietetiche particolari dei singoli ospiti.



Menù invernale (esempi)

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
Mezze penne all'amatriciana Pastina/riso in bianco	Risotto alla milanese Pastina/riso in bianco	Sedanini al pomodoro e basilico Pastina/riso in bianco	Gnocchi alla romana Pastina/riso in bianco	Risotto al radicchio Pastina/riso in bianco	Lasagnette di porri ed asiago Pastina/riso in bianco	Polenta Pastina/riso in bianco
Pollo al forno ripieno Affettati misti/formaggi	Lonza di maiale al forno Affettati misti/formaggi	Noce di vitello ai funghi Affettati misti/formaggi	Tacchino con aromi Affettati misti/formaggi	Platessa al forno Affettati misti/formaggi	Coniglio al forno Affettati misti/formaggi	Spezzatino e gorgonzola Affettati misti/formaggi
Peperoni con pomodori e cipolle Insalata Frutta	Finocchi gratinati Insalata Frutta	Zucchine al tegame Insalata Frutta	Cavolfiori saltati Insalata Frutta	Insalata di patate Insalata Frutta	Piselli in umido Insalata Frutta	Carote lessate Insalata Frutta e dolce

Menù estivo

Minestra di verdure Pastina/riso in bianco	Crema di carote e patate Pastina/riso in bianco	Zuppa di legumi Pastina/riso in bianco	Pancotto Pastina/riso in bianco	Vellutata di zucchine e patate Pastina/riso in bianco	Riso e prezzemolo Pastina/riso in bianco	Ravioli in brodo Pastina/riso in bianco
Involtoni di cotto Affettati misti/formaggi	uova strapazzate Affettati misti	pizza Affettati misti/formaggi	Insalata di pollo Affettati misti/formaggi	Formaggi misti Affettati misti	Lingua con salsa di porri Affettati misti/formaggi	sformato di zucchine Affettati misti/formaggi
Zucchine alla parmigiana Frutta cotta	Piselli al prosciutto Frutta cotta con le prugne	Finocchi al vapore Frutta cotta	Zucchine all'agro Frutta cotta	Rosette di cavolfiori Frutta cotta con le prugne	Spinaci al parmigiano Frutta cotta	Bietole ripassate in padella Frutta cotta

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
Pasta al pesto Pastina/riso in bianco	Risotto arlecchino Pastina/riso in bianco	Pasta pomodoro e basilico Pastina/riso in bianco	Risotto allo zafferano Pastina/riso in bianco	Pasta al pomodoro Pastina/riso in bianco	Insalata di riso Pastina/riso in bianco	Ravioli al sugo Pastina/riso in bianco
Pomodori ripieni Affettati misti/formaggi	Insalata di pollo Affettati misti/formaggi	Frittata di zucchine Affettati misti/formaggi	Piatto freddo Affettati misti/formaggi	Pesce al forno Affettati misti/formaggi	Lingua in salsa verde Affettati misti/formaggi	Pollo arrosto Affettati misti/formaggi
Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata mista Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata mista Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta e dolce



Minestra di riso Pastina/riso in bianco	Pastina-minestra in brodo Pastina/riso in bianco	Riso e prezzemolo Pastina/riso in bianco	Minestra di verdura Pastina/riso in bianco	Minestra di riso Pastina/riso in bianco	Pastina-minestra in brodo Pastina/riso in bianco	Minestra in brodo Pastina/riso in bianco
formaggi Affettati misti/formaggi	Affettati misti Affettati misti/formaggi	Formaggi Affettati misti Affettati misti/formaggi	Formaggi freschi Affettati misti/formaggi	Torta salata Affettati misti/formaggi	Mozzarella Affettati misti/formaggi	Coppa Affettati misti/formaggi
Verdura cruda e/o cotta Insalata	Verdura cruda e/o cotta Insalata	Verdura cruda e/o cotta Insalata	Verdura cruda e/o cotta Insalata mista	Verdura cruda e/o cotta Insalata mista	Verdura cruda e/o cotta Insalata	Verdura cruda e/o cotta Insalata
Frutta cotta	Frutta cotta con le prugne	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta con le prugne	Frutta cotta	Frutta cotta

La Residenza mette a disposizione i servizi di lavanderia e guardaroba e ogni capo di biancheria deve essere numerato.

La Residenza garantisce la qualità delle pulizie e della sanificazione, per quanto è di loro competenza, in tutti gli spazi della residenza. Al personale assistenziale viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'anziano (letto, comodino, armadio, tavolo,); questo permette di impegnare meglio la propria professionalità nell'assistenza alle persone anziane religiose, favorendo l'attenzione all'aspetto relazionale.

La residenza ottempera e aggiorna in modo puntuale la disciplina inerente la sicurezza aziendale, rispettando i principi e le normative edilizie, impiantistiche, di prevenzione e di manutenzione. Ogni anno risulta aggiornato il piano di formazione ed informazione aziendale, il piano di sorveglianza sanitaria compresa la valutazione dei rischi dell'intera residenza di riposo.

La Residenza ha adottato il modello organizzativo ai sensi del d.lgs. 231/01 e il documento programmatico della sicurezza dei dati aziendali.

Visite, beni personali e tipologie di camere

È sempre possibile visitare la Residenza per conoscerne preventivamente attività e servizi. Contattando la Direzione è possibile concordare modi e tempi, così da avere a disposizione un operatore che fornisca ogni informazione richiesta.

I confratelli della Congregazione religiosa di appartenenza, familiari, conoscenti e volontari possono visitare gli ospiti senza limitazioni di orario fra le h. 8 e le h. 21.

Per assistenza notturna da parte dei confratelli e/o parenti occorre richiedere apposita autorizzazione in Direzione.

Gli ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire dalla Residenza fra le h. 9 e le h. 21, informando l'infermiere professionale in servizio e dopo aver firmato l'apposito modulo di assunzione di responsabilità. Qualora l'uscita sia richiesta da confratelli, familiari o conoscenti, questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari della medesima. Non sono previsti, per tali casi, sconti di retta.

La direzione non risponde di eventuali ammanchi di denaro e di oggetti di proprietà dell'ospite, qualora non formalmente affidati in custodia alla direzione stessa.



Dimissione della persona anziana e/o cessazione delle attività

L'eventuale dimissione della struttura verrà stabilita dalla direzione, per sopraggiunta inidoneità delle condizioni generali dell'ospite alla permanenza in struttura e per altre cause previste nel contratto d'ammissione. Naturalmente la dimissione può avvenire anche su richiesta della Congregazione religiosa di appartenenza e/o dei familiari e referenti – garanti e la Residenza predispone apposite relazioni e documentazioni di dimissione atte a garantire la continuità assistenziale.

In caso di decesso dell'ospite, le spese per le esequie e per quanto altro dovuto, inerente al rapporto di ospitalità, nonché l'individuazione dell'impresa funebre, sono a carico delle persone fisiche (parenti, garanti ect ...) o giuridiche obbligate a provvedere.

MONITORAGGIO, RELAZIONI CON IL PUBBLICO, CONTROLLO DEI SERVIZI E DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE RELIGIOSE

I confratelli, i familiari e le persone espressamente indicate dall'ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al medico responsabile, presenti in struttura secondo gli orari programmati di visita. È, inoltre, possibile concordare telefonicamente orari diversi per i colloqui informativi, salvo il riconoscimento del contattante ai fini della normativa sulla privacy.

In assenza del medico, il personale infermieristico è sempre a disposizione per informazioni e chiarimenti. Restano, come riferimento, MMG di appartenenza.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell'ospite o di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura degli operatori sanitari e della direzione della Residenza, informare i familiari e/o referenti - garanti.

Per ogni altro tipo di informazione sono a disposizione la direzione, l'amministrazione e l'**ufficio relazioni con il pubblico (URP)**, presente all'interno della direzione medesima.

Gli ospiti, i confratelli e i loro familiari possono in qualsiasi momento inoltrare, in forma scritta, reclami alla direzione (si riporta di seguito una copia). La Residenza si attiene alla carta dei diritti della persona anziana.

La persona anziana mantiene sempre il diritto di rivolgersi al difensore civico del Comune di Castano Primo e/o altri Comuni di appartenenza nonché all'URP e all'Ufficio di Pubblica Tutela presso l'ATS o ASST competente.

I servizi alla persona sono erogati e verificati nel rispetto delle linee guida del Progetto Educativo Locale (PEL), costantemente verificati in un'ottica di continuo miglioramento dall'equipe direttiva, dalla commissione settoriale anziani e dalla Residenza Madre Provincializia.

Annualmente la direzione somministra ad operatori e dipendenti, persone anziane religiose e familiari un questionario denominato "**di gradimento e soddisfazione della persona anziana – customer satisfaction**"; tale strumento (si riporta di seguito una copia) consente di verificare e migliorare continuamente la qualità erogata. Annualmente i risultati vengono pubblicati nella bacheca informativa e gli approfondimenti conseguenti sono oggetto di analisi tecnica nella prima équipe direttiva valida ed oggetto di socializzazione e confronto con parenti-familiari, persone anziane religiose e operatori professionali attraverso momenti assembleari e/o informazioni scritte. I tempi di risposta e di gestione di eventuali segnalazioni/reclami è di circa 15 giorni lavorativi dalla presa in carico dell'evento segnalato.



Residenza San Giuseppe Opera Don Guanella Residenza Assistenziale per Religiosi

Gentile CONFRATELLO-FAMILIARE,

uno dei valori in cui la Residenza di riposo San Giuseppe crede fermamente è l'attenzione ai bisogni dei familiari e/o referenti per fornire servizi socio – assistenziali sempre più in linea con le vostre aspettative.

Nel ringraziarVi per l'attenzione e la collaborazione che vorrete prestarci, Vi invitiamo a compilare il presente questionario e a consegnarlo in Direzione, Amministrazione o presso lo Studio Educatori

_____ ♦ _____ ♦ _____

INFORMAZIONE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica il livello delle informazioni ricevute in ordine ai servizi offerti e all'organizzazione della struttura?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

ACCOGLIENZA (votazione da 1 a 10)

- Come giudica i servizi di prima accoglienza dell'ospite?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

TRASPARENZA (votazione da 1 a 10)

- Come giudica, in termini di chiarezza e trasparenza, la documentazione relativa alla tipologia dei servizi offerti, rette, etc...?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

SPAZI COMUNI (votazione da 1 a 10)

- Come giudica:

igiene – ordine e pulizia

facilità di accesso

completezza arredi e strutture

comfort

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

Le NOSTRE CAMERE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica:

igiene – ordine e pulizia

comfort

qualità e funzionalità degli arredi

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

CURA ED IGIENE DELL'OSPITE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica le prestazioni fornite all'ospite in ordine al mantenimento delle condizioni di igiene personale, compatibilmente con le sue condizioni di salute?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

RAPPORTO UMANO (votazione da 1 a 10)

- Come giudica la qualità dei rapporti e delle relazioni tra:

personale ed ospite



Residenza San Giuseppe Opera Don Guanella Residenza Assistenziale per Religiosi

personale e suoi familiari

Direzione e ospite

Direzione e suoi familiari

Medici e ospite

Medici e suoi familiari

Personale paramedico e ospite

Personale paramedico e suoi familiari

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI SANITARIE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica il livello di:

prestazioni e cure mediche

prestazioni infermieristiche

attività riabilitative e di fisioterapia

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

INIZIATIVE DI ANIMAZIONE E SVAGO (votazione da 1 a 10)

- Come giudica le attività di animazione e svago proposte?

• COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

--

INIZIATIVE RELIGIOSE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica le iniziative di culto e assistenza religiosa proposte all'ospite?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI: _____

--

RETTA (barrare la casella scelta)

- reputa l'importo della retta funzionale e correlato alla tipologia qualitativa e quantitativa dei servizi offerti?

L'importo della retta è adeguata ai servizi erogati

L'importo della retta è superiore ai servizi erogati

L'importo della retta è inferiore ai servizi erogati

ORARI DI ACCESSO (votazione da 1 a 10)

- Come giudica gli orari di accesso alla struttura?

--

AMMINISTRAZIONE (votazione da 1 a 10)

--



Residenza San Giuseppe Opera Don Guanella Residenza Assistenziale per Religiosi

- come giudica la qualità e l'efficienza del servizio di amministrazione (fatture e pagamento rette, informazione...)

GIUDIZIO COMPLESSIVO (votazione da 1 a 10)

- Potendo esprimere un giudizio complessivo dei servizi offerti all'ospite, quale è la sua valutazione ?

_____ ♦ _____ ♦ _____

Modulo Reclami / Suggerimenti

Gent.mo/a Sig.r/ra

Condividiamo che il miglioramento dei servizi debba avvenire tenendo conto del parere degli utenti. Le saremmo perciò grati, se volesse farci conoscere sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute ecc...
Per facilitarLa abbiamo predisposto il seguente modulo, disponibile presso la Portineria, che andrà imbucato nella cassetta apposita che troverà all'ingresso delle Residenza.

N.B. saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Grazie

Il/La sottoscritto/a.....

Residente a.....in via.....

Parente dell'ospite

Nel piano

Livello di parentela dell'ospite.....(specificare)

Fa presente quanto segue:

1. specificare lamentela:
2. specificare apprezzamento:
3. specificare suggerimenti:

Firma dell'interessato.....

Lì, Castano Primo

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy

ALLEGATI

- Scheda di aggiornamento annuale dei servizi e retta di assistenza