

Gambara, 02/01/2018

FONDAZIONE "DANTE CUSI ONLUS"
Gambara (Brescia)

La Fondazione "Dante Cusi Onlus" di Gambara (Bs) ha redatto ed adotta la presente

CARTA DEI SERVIZI

Ispirata dalla "Carta dei Servizi Pubblici" proposta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento Funzione Pubblica.

DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE

La Fondazione "Dante Cusi Onlus" è ubicata in Via Dante Cusi, 12 - 25020 Gambara (Bs).

Telefono 030/9956211 fax 030/9956223

Indirizzo posta elettronica: rsacusi@gmail.com.

Il sito internet : www.dantecusi.it

È autorizzata al funzionamento per n. 42 posti letto con provvedimento HP/20 del 13 febbraio 2007 dell'ASL di Brescia ed è accreditata con DGR n. VIII/6212 del 19 dicembre 2007 per un totale di 40 posti letto.

Sorge su un'area di 2.196 mq. La superficie coperta è di 2.280 mq. Il fabbricato si sviluppa su due piani, per una volumetria complessiva di 9.498 mc.

La Fondazione è una Onlus retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 6 membri: 2 tra i quali verrà scelto il Presidente, nominati dal Sindaco del Comune di Gambara, 3 nominati dalla Consulta ed 1 membro di diritto nella persona del Parroco pro tempore.

Lo scopo della Fondazione è quello di offrire ad anziani prevalentemente non autosufficienti servizi sanitari, riabilitativi, socio-assistenziali, ricreativi e religiosi, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero al fine di garantire:

- il benessere psicofisico;
- il mantenimento delle abilità residue;
- il massimo recupero funzionale;
- la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza;
- la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali;
- la sicurezza;
- il necessario supporto alla famiglia.

La Fondazione "Dante Cusi Onlus" di Gambara in locali e spazi appositamente attrezzati, eroga i seguenti servizi:

- R.S.A. o per non autosufficienti totali o non autosufficienti parziali
- Palestra di fisioterapia.

Essendo la stragrande maggioranza dei Clienti/utenti della Fondazione Onlus composta da Persone Anziane, di seguito, per comodità e per convenzione, verranno usati i termini "Anziano" o "Ospite".

La **prima identità di riferimento** dell'Anziano che, a qualsiasi titolo, usufruisce dei servizi della Casa di Riposo è quella di **persona**. Da qui discendono quelle successive di **cittadino** di **cliente**, di **utente** e di **portatore di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale**. Questa affermazione viene fatta nella convinzione che l'inversione dell'ordine delle identità di

riferimento abbassa il livello della qualità assistenziale, perché, a seconda dei casi, l'Anziano è visto solo in quanto malato o destinatario passivo dei servizi.

La presente "Carta dei Servizi" contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale che nell'erogazione dei vari Servizi tiene conto:

- del rispetto del diritto dell'Anziano;
- del corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;
- dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione

COME ACCEDERE ALLA RSA

La RSA di Gambara è raggiungibile facilmente a piede, in macchina o con mezzi pubblici:

- con l'autobus: la fermata è P.zza XXV Aprile
- con l'automobile: sono disponibili parcheggi nelle vicinanze ed anche un parcheggio interno

GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

06.30-08.30 Inizio giornata con soddisfacimento dei bisogni legati all'igiene personale e abbigliamento

07.30-09.00 Colazione

09.00-11.30 Attività di socializzazione

(Lettura giornale, uscite, celebrazioni liturgiche)

Attività sanitarie e riabilitative

(Visita medica, terapie, medicazioni, fisioterapia, esecuzione esami diagnostici)

11.45-13.00 Pranzo

13.00-14.30 Riposo Pomeridiano

15.00-18.00 Attività di animazione e socializzazione

(Attività manuali, giochi, lavori di gruppo, lettura, feste, film)

18.00-19.00 Cena

19.30-21.00 Preparazione per la notte assecondando i desideri degli ospiti in merito agli orari del riposo notturno

21.00-06.30 Riposo notturno

L'organizzazione della propria giornata è comunque lasciata alla libera scelta di ogni singolo ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il proprio lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun ospite che debbono comunque conciliarsi con le esigenze della vita comunitaria.

ORGANICO DEL PERSONALE

- **Amministrazione**
Segretario-Direttore
Collaboratore amministrativo

- **Assistenza Sanitaria**
Medico Interno
Direttore Sanitario
Capo Sala

- Infermieri Professionali

Fisioterapia e Riabilitazione

- Fisiatra

- Fisioterapisti

Assistenza alla persona

- Ausiliari Socio-Assistenziali
- Operatori Socio-Sanitari

Animazione

- Educatore Professionale

Ristorazione: preparazione pasti

- Cuoca responsabile
- Aiuto cuochi
- Ausiliari di cucina

Lavanderia-guardaroba

- Responsabile lavanderia-guardaroba
- Collaboratore (per sostituzioni)

Pulizie servizi generali

- Ausiliari pulizia

Manutenzioni

- Manutentore responsabile

Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutti gli operatori sono in possesso di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome cognome e qualifica

CONVENZIONI

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni: con Ditte o Professionisti:

- Ing. Consulente D.Lgs. 81/08
- Medico Competente D.Lgs. 81/08
- Consulenza e controlli preventivi D.lgs. 155 e legionella
- Consulenza e controllo impianto elettrico, idraulico, antincendio e riscaldamento e rilevatori incendio
- Con il revisore dei conti
- Con la Coop Santa Lucia per il servizio ristorazione

La Carta, inoltre, elenca i diritti dell'Anziano, dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

1. - DIRITTI DELL'ANZIANO

1.1 - Diritto alla tutela della salute

L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

1.2.6 Diritto al decoro

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

1.2.1 - Igiene personale e la cura dell'aspetto della persona:

esse, con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere fatte nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano ed ogniqualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona;

1.2.2. - abbigliamento:

i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite. Essi devono essere personali, stirati ed adeguati alla patologia ed alla stagione. All'atto dell'ingresso essi sono riposti nell'armadio personale, previa accertamento che siano etichettati con il numero personale dell'Ospite.

1.2.3 è Igiene degli ambienti:

tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detersivi e disinfettanti adeguati e necessari.

1.3 è Diritto ad una adeguata alimentazione.

È importante che ogni Anziano fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:

- quantitativo e qualitativo

- dietetico
- calorico-proteico
- della temperatura
- dell'orario

1.4 è Diritto all'individualità

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata (P.A.I.) che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.

1.5 è Diritto ad una struttura che operi in sinergia

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della Fondazione Onlus sono improntate ad una integrazione fra tutte le attività di cui l'Anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

1.6 è Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo.

1.7 è Diritto al corretto contatto con la famiglia

In nessun caso è possibile ipotizzare che la Fondazione Onlus possa sostituire i legami affettivi e personali della Famiglia dell'Ospite.

La Fondazione Onlus sollecita i familiari a visitarlo frequentemente affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di appropriate iniziative.

L'Ospite, attraverso i responsabili di servizio, ha diritto che la sua famiglia sia correttamente informata riguardo alle proprie condizioni socio-sanitarie.

2. - INDICATORI DI QUALITÀ

2.1 è PROCEDURE

2.1.1 è procedura d'accesso

La presentazione della domanda di accesso ai servizi della Fondazione Onlus avviene attraverso la compilazione della scheda di domanda disponibile presso la Segreteria dell'Ente. La scheda comprende:

- *domanda del richiedente e/o parenti;*
- *impegnativa al pagamento della retta*
- *consenso al trattamento dati personali (Regolamento UE 2016/679 del 29 aprile 2016)*
- *scheda sociale compilata dall'Assistente Sociale dell'ASST del territorio di riferimento del comune di residenza;*
- *certificato medico che il richiedente non è portatore di patologie contagiose;*
- *relazione medica del medico curante;*
- *fotocopia del codice fiscale;*
- *fotocopia del libretto sanitario;*
- *fotocopia dei certificati di pensione.*

Il tutto deve essere consegnato all'ufficio inserimenti presso il Servizio Sociale dell'ASST del Garda distretto di Leno, affinché venga fissato un appuntamento con l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.). Dall'esito di tale valutazione e in funzione del Centro Servizi scelto, avviene l'iscrizione nell'apposita lista d'attesa.

Esclusivamente per i servizi ed il numero di posti accreditati e convenzionati con A.T.S. e Regione, tale documentazione,

a cura del richiedente, viene recapitata al Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.) dell'ATS di Brescia distretto di Leno. Quest'ultimo provvede ad avviare la procedura per l'intervento dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) che certifica le condizioni psicofisiche della persona da ricoverare ed esprime il proprio parere in merito all'istituzionalizzazione. La lista d'attesa, di esclusiva competenza del C.U.P., dà comunque precedenza ai residenti del Comune.

Il richiedente, con sufficiente anticipo rispetto all'ingresso, ne riceve comunicazione telefonica.

Nel caso di richiesta di accesso a **servizi non convenzionati**, la documentazione va presentata direttamente alla Fondazione Onlus. Per l'accesso ai servizi di riabilitazione è necessaria la prescrizione del medico specialista.

2.1.2.6 visita guidata della struttura

Prima dell'ammissione l'interessato ed i suoi familiari possono visitare la RSA rivolgendosi alla persona incaricata delle relazioni con il pubblico, presso la Direzione Amministrativa, tutti i giorni dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17.

2.1.3.6 l'inserimento

L'inserimento dell'ospite avviene con l'ingresso in struttura. Egli viene accolto dall'equipe dell'Unità Interna di Valutazione.

È compito dell'infermiere Professionale, con la collaborazione dell'ASA Tutor di Nucleo, dare le necessarie informazioni sulle caratteristiche sanitarie, le necessità dietetiche e le eventuali problematiche di gestione del nuovo ospite.

Secondo quanto previsto dal Regolamento interno, l'inserimento dell'ospite viene effettuato in forma provvisoria e viene confermato decorsi 15 giorni dall'ingresso in struttura. Tale periodo permette all'Ente ed ai familiari di poter valutare il livello di accettazione dell'ospite circa l'inserimento in RSA.

2.1.4. Le dimissioni

Al momento della dimissione, concordata con i familiari e segnalata, se necessario, ai servizi territoriali il medico consegna all'interessato una lettera di dimissione contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante il ricovero, sui risultati dei controlli effettuati.

Alla persona in dimissione vengono inoltre restituiti i documenti consegnati al momento del ricovero e la documentazione sanitaria personale con copia dell'intero fascicolo sanitario.

2.1.5. - valutazione multidisciplinare

Nell'ottica del rispetto dell'individualità dell'anziano e nell'osservanza delle direttive regionali, è operativa, presso la Fondazione Onlus, l'**Unità Interna di Valutazione**. Essa è formata da:

- ☞ *Direttore Sanitario e/o Medico Interno*
- ☞ *Infermiere professionale*
- ☞ *Tecnico della riabilitazione*
- ☞ *Animatore*
- ☞ *A.S.A. tutor di nucleo*

L'equipe, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare un protocollo per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'anziano, conoscerne la dinamica delle condizioni e mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile ed al suo inserimento in uno dei nuclei. In una fase successiva l'equipe del nucleo provvederà, dopo una analisi più dettagliata ed approfondita, alla stesura del P.A.I.

2.1.6.6 corretto utilizzo delle risorse

La Fondazione Onlus stimola e favorisce lo sviluppo delle risorse umane attraverso l'organizzazione di periodici corsi monotematici interni di aggiornamento professionale, nonché la partecipazione di varie figure professionali a convegni e corsi di aggiornamento.

La Fondazione Onlus garantisce il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche.

Le figure professionali di nuovo inserimento vengono adeguatamente informate ed istruite mediante la consegna loro di apposito documento contenente le varie modalità del servizio e con un congruo periodo di compresenza con il Coordinatore di Nucleo. La valutazione, ai fini del superamento del periodo di prova e dell'erogazione delle quote di salario accessorio, avviene da parte del Segretario, su parere espresso dal Direttore Sanitario e della Capo Sala.

L'attività di controllo trova una formale verifica nei documenti di gestione che sono:

- le previsioni di entrata e di spesa
- le tabelle mensili relative alle assenze e presenze del personale
- le tabelle giornaliere relative alle presenze degli Ospiti
- le tabelle periodiche relative agli acquisti (quantità e valore)
- le tabelle periodiche relative all'utilizzo per reparto di ausili e materiali di consumo.

2.1.7.6 strumenti di valutazione della qualità

La Fondazione Onlus attua sistemi di valutazione intesi al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata. Lo scopo è quello di conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti, delle famiglie e degli operatori.

2.1.8.- Orari di entrata ed uscita degli Ospiti e di visite dei familiari

Agli Ospiti è consentito uscire tutti i giorni dalla struttura previa informazione al Responsabile di Nucleo e/o alla Segretaria dell'Ente. Per gli Ospiti non autosufficienti e con particolari condizioni fisiche e psichiche è consentito uscire solo se accompagnati e previa autorizzazione del Medico o dell'infermiere.

Gli Ospiti possono uscire per trascorrere anche giornate o periodi di più giorni presso l'abitazione di parenti e familiari. Gli Ospiti possono ricevere ed intrattenere persone tutti i giorni negli spazi comuni (salone, saletta di lettura, giardino e bar) liberamente dalle ore 08.00 alle 20.00. Nelle stanze di degenza e nei nuclei si chiede ai familiari di rispettare la privacy degli ospiti e non ostacolare il lavoro degli operatori. Per casi particolari, previa valutazione ed autorizzazione del Medico, possono essere concesse deroghe per gli orari notturni.

L'organizzazione delle priorità è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il proprio lavoro tenendo conto delle necessità ed abitudini di ciascun ospite (dati riportati anche sul PAI). Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi di nucleo/reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.

3.6 STRUTTURA: GESTIONE e PROCEDURE

3.1.6 Nucleo

I Nuclei abitativi sono costituiti da spazi individuali (camere da letto e relativi servizi igienici) e spazi comuni (atri, locali di vita collettiva, locali accessori e servizi vari).

I nuclei esistenti presso la RSA sono così dimensionati ed articolati:

n° 1 nucleo giallo al 1° piano da 26 p.l.;

n° 1 nucleo rosso al 2° piano da 16 p.l. ;

per complessivi n° 42 posti in RSA di cui n° 2 posti solventi al 2° piano.

l'alloggio

Caratteristiche della R.S.A.:

secondo piano:

n° 3 stanze a 3 letti .

n° 1 stanze a 1 letti

n° 1 stanze a 4 letti

n° 1 stanza a 2 letti

piano primo:

n° 7 stanze a 3 letti

n° 1 stanza a 4 letti

n° 1 stanza a 1 letto

(tutti i locali sopradescritti sono dotati di bagno proprio e impianto TV e telefono)

3.1.1. ó spazi comunitari

- salone per attività manuali di animazione, lettura giornali ecc.
- palestra di fisioterapia
- cappella per cerimonie religiose
- sala da pranzo
- saletta soggiorno TV
- atrio e soggiorni
- bar (in gestione privata)
- giardino.

3.2 - la gestione

la gestione delle risorse avviene attraverso:

- *gare d'appalto/acquisti*
- *selezione del personale*
- *organizzazione di corsi interni di formazione ed incontri*
- *valutazione del personale/incentivazione*
- *selezione delle necessità e realizzazione delle manutenzioni*
- *gestione dei rapporti con fornitori di servizi*

3.3 - procedure

3.3.1. ó servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione pasti)

3.2.1.1 ó Vitto (preparazione e distribuzione)

- addetti di cucina
- tempo di ripetizione del menù: 4 settimane
- diete personalizzate
- varietà del menù (n° di alternative presenti): minimo 2
- alternative per problemi di deglutizione o disfagie: si
- temperature dei cibi da consumarsi caldi al momento del servizio: almeno 60°

Il menù giornaliero è costituito da alimenti poveri di grassi, indicati per persone anziane. Per gli Ospiti diabetici esistono giornalmente delle portate povere in carboidrati.

3.3.2. ó pulizia locali, lavanderia e guardaroba

La pulizia degli ambienti (camere, bagni, spazi comuni, bagni protetti, ecc.) viene garantita ed effettuata dagli addetti alle pulizie con l'aiuto degli A.S.A.

La pulizia dei locali di cucina viene effettuata dal personale addetto alla stessa e quella della sala mensa viene effettuata dal personale addetto alle pulizie.

Il servizio di lavanderia guardaroba viene assicurato da:

- addetti per il servizio di guardaroba e al lavaggio
- appalto noleggito e lavaggio biancheria piana.

3.3.3. ó assistenza di base e sanitaria

- bagno settimanale e al bisogno
- pulizia personale: sono previsti in media, per ogni Ospite, minimo 3 cambi al giorno

3.3.4. ó espressione della personalità

Presso la Fondazione Onlus è disponibile una sala polivalente per riunioni, rappresentazioni teatrali, proiezione di films, ginnastica di gruppo, lettura del giornale, ecc.

Presso l'apposita Cappella é possibile fruire del servizio religioso (attualmente solo il culto cristiano-cattolico). Per particolari cerimonie esiste la possibilità di esercitare la pratica religiosa in Chiese esterne. Il servizio religioso è fruito anche dall'Ospite allettato.

3.3.5. ó attività di animazione

È assicurata prevalentemente da 1 educatrice professionale per 42 Ospiti.

Attività strutturate:

- feste di compleanno a frequenza mensile
- proiezione di films in videocassetta e ascolto musica: 1 evento/settimana (tranne per il periodo estivo);
- presenza di un salone attrezzato per attività manuali;
- gite giornaliere con brevi uscite in paese;
- organizzazione di feste;
- attività di gruppo per l'orientamento spazio-temporale

3.3.6. ó attività di socializzazione

- lettura del giornale: giornaliera
- giochi di società: settimanali (tombola, gare di briscola)
- attività motoria di gruppo
- incontri con bambini delle scuole materne, elementari e medie

3.3.7. ó rapporto comunicativo

Esiste all'interno della Fondazione Onlus una procedura controllata per comunicare lo stato personale degli Ospiti agli Ospiti stessi o ai parenti. Tale procedura è controllata in quanto le figure professionali coinvolte sono tenute a dare informazioni riguardanti esclusivamente l'area di propria competenza. Le informazioni vengono date dai Responsabili di servizio, nei giorni feriali, negli orari di servizio.

4 ó SERVIZI EROGATI

4.1.- bar

Tra i servizi rientra anche il servizio bar.

4.2. ó sala mortuaria

Il locale viene destinato ad ospitare le salme di Ospiti defunti in attesa di esequie, può essere messa a disposizione nei casi, rari ed eccezionali, in cui le salme dei defunti non possono trovare idonea e decorosa accoglienza presso il loro domicilio..

4.3. ó servizio medico

Il servizio di assistenza medica e direzione sanitaria all'interno della Fondazione Onlus viene svolto da 1 Medico dipendente a part-time.

Il servizio è garantito dal lunedì al sabato. Nelle fasce orarie coperte dal servizio di guardia medica (notturne, prefestive, festive) il servizio è organizzato e gestito in consorzio con altre RSA dei comuni limitrofi.

4.4 ó servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è per 24 ore giornaliere.
Durante le ore notturne è garantita la reperibilità medica.

4.5. ó servizio di assistenza di base (A.S.A./ O.S.S)

Il servizio viene erogato ininterrottamente per 24 ore giornaliere.

4.6. ó servizio di fisioterapia

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì sia al mattino che al pomeriggio..

- n° 2 fisioterapisti

È presente in struttura una volta ogni 15 gg il Medico specialista Fisiatra .

4.7. - servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione dei pasti)

Il servizio funziona giornalmente dalle ore 7,30 alle ore 14,30 e dalle 16.30 alle 19.30

Preparazione (Attualmente personale in convenzione con Coop Santa Lucia)

- Unità operanti: n° 3 di cui:
- n° 1 responsabile
- n° 2 cuochi collaboratori

distribuzione:

- Infermiere professionale di turno con l'aiuto degli OSS/ASA

4.8. ó servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna per noleggio e lavaggio della biancheria piana mentre gli indumenti degli ospiti vengono lavati internamente.

4.9. ó servizio di animazione

Il servizio funziona dal lunedì al sabato dalle 15.00 alle 18.00.

- Unità operanti:
- n° 1 Educatore professionale

4.10 Spese extra-retta

Trasporto con ambulanza presso altre strutture e / o Ospedali.
Ticket su esami di accertamento e visite specialistiche, parrucchiere (se richiesto oltre la presenza periodica presso la Struttura).

Callista (al bisogno).

Il pagamento di tali spese dovrà avvenire presso la segreteria previa visione delle ricevute.

5 - LE RETTE

La retta viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione all'atto della formazione del bilancio preventivo cui si riferiscono. La retta coincide con il costo complessivo giornaliero, detratto l'importo del contributo regionale. (Per l'anno in corso si vedi allegato 4 e 4 A).

La retta è comprensiva di : vitto , alloggio, assistenza di base (ASA), assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, assistenza farmaceutica, materiale sanitario e per incontinenti, attività di animazione, parrucchiere e/o barbiere, pulizia dei locali della biancheria. La retta non comprende la dotazione di biancheria personale e vestiario in genere.

La Fondazione Dante Cusi Onlus di Gambaia rilascia ogni anno agli ospiti, come previsto dalla d.g.r. 21 marzo 1997 n. 26316, una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie (deducibili dalla denuncia dei redditi) ed alle prestazioni non sanitarie.

6 ó STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

6.1 ó Le informazioni sugli ospiti

Esiste all'interno della Fondazione Onlus una procedura controllata, ed obbediente ai dispositivi della legge sulla tutela dei dati personali, per comunicare lo stato personale degli Ospiti agli Ospiti stessi o ai parenti. Tale procedura è controllata poiché le figure professionali coinvolte possono dare informazioni riguardanti esclusivamente l'area di competenza.

Le informazioni sullo stato di salute dell'ospite sono esclusivamente di competenza medica.

6.2 ó Le segnalazioni ed i suggerimenti

La Fondazione Onlus attua sistemi di valutazione sistemi di valutazione finalizzati a qualificare nel suo complesso l'assistenza erogata, ritiene quindi importante raccogliere segnalazioni e suggerimenti sui servizi svolti.

Gli ospiti, i loro famigliari o i visitatori possono esprimersi, anche anonimamente ma specificandosi (come ospiti od altro), imbuendo la propria nota nella cassetta appositamente allestita per aiutare la Fondazione Onlus a migliorare le sue prestazioni.

Moduli predisposti allo scopo sono disponibili presso l'ufficio ó servizio di relazione con il pubblico (allegato n.5). I Responsabili della Fondazione Onlus si impegnano a rispondere nel tempo massimo di 15 giorni.

6.3 ó Il questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti.

Il questionario viene proposto con periodicità annuale. Compilato in forma anonima richiede la valutazione dei servizi e delle modalità della loro erogazione. Il suo scopo è conoscere il livello di soddisfazione degli ospiti, delle loro famiglie e degli operatori. I dati della lettura del questionario vengono riassunti in una relazione generale, esposta all'albo dell'ente e divulgati.

6.4 ó Codice Etico e comportamentale.

La Fondazione ha adottato con delibera del CDA del 09/12/2009 il codice Etico e Comportamentale.

LEGGE n°241/1990 (art. 22 e seguenti) e LEGGE REGIONALE n° 1/2012 (art.15)

Fermo restando i principi stabiliti dal D. Lgs. 193/03, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli artt. 22 e successivi della L. 241/90 e agli art. 15 e successivi della L.R. 1/2012. L'accesso alla documentazione Socio-Sanitaria è consentito previa richiesta scritta alla Direzione Amministrativa dell'Ente e previo consenso del Direttore Sanitario. Il servizio di rilascio delle fotocopie è offerto gratuitamente.

Nota conclusiva

Per tutto quanto per espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari della Fondazione Onlus.

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Introduzione

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

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

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

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

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'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 eguaglianza 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'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 circoscrivibile in una classe d'età particolare poiché si intende 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	La società e le Istituzione 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 essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettare, 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 anacronismi o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere 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 la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di scorreggerle 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 di 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.
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

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 minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha valuto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT ed 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-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

FONDAZIONE Í Dante Cusi OnlusÍ

Via Dante Cusi n. 12 tel. 030/9956211 fax 030/9956223

25020 GAMBARA (BS)

Cod. Fisc. 88001270177 Part. IVA 00727210981

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Questo questionario è rivolto indistintamente a tutti gli operatori della Fondazione Onlus di Gambara ed ha lo scopo di far conoscere alla Direzione il grado di soddisfazione del personale nei confronti della struttura e della sua organizzazione.

Il fine che si propone è quello di rendere tutti noi maggiormente consapevoli del nostro ruolo all'interno della struttura, facendoci riflettere sui risultati raggiunti, sui percorsi da fare e sugli obiettivi ancora da conseguire.

Alla fine del questionario è stato previsto uno spazio riservato alle vostre annotazioni personali (osservazioni, critiche, suggerimenti, lamentele, complimenti, ecc. ecc.).

La preghiera che vi rivolgiamo è di rispondere con la massima sincerità, ricordandovi che questo strumento non ha altro fine che quello di permettere a tutti noi di migliorare la qualità dei servizi resi e di costruire insieme un ambiente di lavoro sereno, dove si possa operare, in base alle proprie competenze e ruoli, con spirito di collaborazione.

Ringrazia anticipatamente, per la cortese collaborazione, e porge cordiali saluti.

La direzione.

- Nota: Il questionario è rivolto al personale della RSA e potrà essere consegnato in forma anonima o firmato.

1. Da quanto tempo lavora in questo Ente?

Da meno di 1 anno	[]
Da 1 a 3 anni	[]
Da 3 a 5 anni	[]
Oltre 5 anni	[]

2. Per quale motivo ha scelto di lavorare in una Casa di Riposo? (indichi al massimo 2 risposte)

Si sente realizzato	[]
Viene riconosciuto il lavoro ben fatto	[]
Gli orari di lavoro sono compatibili alle sue necessità	[]
Le piace l'ambiente	[]

Trova collaborazione tra i colleghi []
Altro: specificare []

3. Secondo lei il dialogo e la comunicazione (passaggio di informazioni) tra i colleghi in questa struttura avviene in misura:

molto soddisfacente []
soddisfacente []
abbastanza soddisfacente []
insoddisfacente []
Altro: specificare []

4. Se ha risposto insoddisfacente alla domanda precedente, come ritiene che questo possa essere migliorato? (indicare 1 sola risposta)

Favorendo maggiormente le riunioni di lavoro []
Lasciando ad ogni cambio turno le consegne scritte []
Prevedendo che ad ogni cambio turno gli operatori si passino le consegne, sia per scritto che a voce []
Altro: specificare []

5. Esprima il suo grado di soddisfazione sui seguenti servizi:

SERVIZIO	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	insoddisfatto
Amministrazione				
Uffici				
Assistenza Medica				
Assistenza Infermieristica				
Riabilitazione (Fisioterapisti)				
Animazione				
Responsabili di nucleo – O.S.S.				
A.S.A.				
Cucina				
Lavanderia - Guardaroba				
Manutenzioni				
Assist. (personale religioso)				

6. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata?

SERVIZIO	molto soddisfacente	soddisfacente	abbastanza soddisfacente	insoddisfacente
Cure generiche garantite agli ospiti				
Cura della persona (barbiere, parrucchiere, callista)				
Attenzione all'abbigliamento degli ospiti				
Assistenza alle necessità fisiologiche degli ospiti				
Modi e tempi di mobilitazione degli ospiti				
Attenzione da parte del personale alla dignità degli ospiti ed alle loro esigenze di riservatezza ed intimità				
Attenzione da parte del personale al rapporto umano con gli ospiti durante gli interventi assistenziali				
Tempestività delle risposte alle richieste degli ospiti				
Modalità di accoglienza degli ospiti in struttura				
Qualità della relazione tra il personale e gli ospiti				
Qualità della relazione tra il personale ed i parenti				
Rapporto tra personale e volontari				

7. Parlando di "gruppo di lavoro", lei ritiene che sia:

- Una perdita di tempo
- Un'ulteriore ed inutile forma di burocratizzazione del servizio
- Un momento di crescita individuale e collettiva
- Il modo per focalizzare i bisogni dell'ospite
- Altro: specificare

8. Percepisce il fatto di essere componente di un gruppo? (indicare 1 sola risposta)

- No, mi sento tagliato fuori dal contesto []
Sì, ma preferirei lavorare da solo []
Mi sento del tutto indifferente []
Sì, mi sento più propositivo e collaboro di più con i colleghi []
Sì, anche se mi è più facile "non vedere" le cose da fare aspettando che siano gli altri a farle []
Sì, mi sento maggiormente responsabilizzato sapendo che anche il mio parere è importante []
Altro: specificare []
-
-
-

9. Come si sente in merito al suo apporto al lavoro di gruppo?

- Molto soddisfatto []
Soddisfatto []
Abbastanza soddisfatto []
Insoddisfatto []

10. Se ha risposto insoddisfatto alla domanda precedente, quali sono i motivi?

- Non sono propositivo []
Le mie proposte non vengono accettate []
Non mi sento capito ed accettato dai colleghi []
Non mi faccio coinvolgere più di tanto dal lavoro []
Altro: specificare []
-
-
-

11. Ha mai lavorato presso strutture analoghe alla nostra?

- Sì []
No []

12. Se ha risposto sì alla domanda precedente, che percezione ha avuto dell'organizzazione del lavoro in quelle strutture?

- Molto soddisfacente []
Soddisfacente []
Poco soddisfacente []
Insoddisfacente []

Altro: specificare

[]

13. A suo giudizio, quali dei seguenti tipi di gestione viene privilegiato nella nostra struttura?

[] Gestione orientata al compito (*mirata esclusivamente sul fatto che gli operatori si attengano scrupolosamente al ciclo di lavoro prefissato, nel modo previsto e con l'efficienza prevista*)

[] Gestione orientata all'uomo (*mirata principalmente agli aspetti umani, costituendo gruppi di lavoro opportunamente scelti, che come obiettivo si pongono la qualità del servizio*)

14. Come giudica il livello di organizzazione della nostra struttura?

Molto soddisfacente

[]

Soddisfacente

[]

Abbastanza soddisfacente

[]

Insoddisfacente

[]

OSSERVAZIONI:

Data _____

Firma

FONDAZIONE Í Dante Cusi OnlusÍ

Via Dante Cusi n. 12 tel. 030/9956211 fax 030/9956223

25020 GAMBARA (BS)

Cod. Fisc. 88001270177 Part. IVA 00727210981

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gentili ospiti, gentili parenti anche quest'anno Vi invitiamo ad accettare di rispondere alle domande del nostro questionario per aiutarci a valutare l'indice di gradimento della struttura ed a migliorare la qualità dei servizi della Fondazione Onlus di Gambara.

Grazie per la collaborazione

La direzione.

- Nota: Il questionario è rivolto agli ospiti della Fondazione ed ai loro familiari. Potrà essere consegnato in forma anonima o firmato.

PARTE PRIMA

1) **LEI È:**

OSPITE

PARENTE DI UN OSPITE

Figlio
 Coniuge
 Fratello/Sorella
 Nipote
 Altro

2) **MASCHIO**

FEMMINA

3) **LEI, O IL SUO FAMILIARE, È
RICOVERATO DA:**

Meno di 6 mesi
 Da 6 mesi a 2 anni
 Oltre i 2 anni

4) **CON QUALE FREQUENZA RICEVE
VISITA, O VISITA, SE PARENTE, IL
SUO FAMILIARE:**

Quotidiana
 2/3 volte la settimana
 1 volta alla settimana
 1 volta al mese
 Raramente

PARTE SECONDA

1) **COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA IN RSA:**

- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

2) **LE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO SONO STATE:**

- Esaurienti
- Scarse

3) **COME CONSIDERA LA DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO E AD OFFRIRE INFORMAZIONI DA PARTE DEL PERSONALE SANITARIO:**

- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

4) **COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO TRA IL PERSONALE DI ASSISTENZA E GLI OSPITI:**

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

5) **COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO TRA IL PERSONALE ED I PARENTI DEGLI OSPITI:**

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

6) **COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO DEGLI OSPITI TRA LORO:**

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

7) **COME CONSIDERA IL COINVOLGIMENTO DEI PARENTI NELLE ATTIVITÀ DELLA RSA:**

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

8) **COME CONSIDERA IL SUO RAPPORTO CON LA DIREZIONE:**

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

9) **COME VALUTA L'ORARIO DI ACCESSO DELLA RSA:**

- Adeguato

Inadeguato

10) **COME GIUDICA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DELLA DIGNITÀ DELL'OSPITE DA PARTE DEL PERSONALE:**

Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

11) **COME GIUDICA L'ASSISTENZA MEDICA FORNITA AGLI OSPITI:**

Molto buona
 Buona
 Sufficiente
 Insufficiente

12) **COME GIUDICA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA AGLI OSPITI:**

Molto buona
 Buona
 Sufficiente
 Insufficiente

13) **VIENE INFORMATA CON LINGUAGGIO CHIARO E SEMPLICE SUL SUO STATO DI SALUTE:**

Sì
 No

14) **COME VALUTA GLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE (palestra, fisioterapia, etc.):**

Molto buoni
 Buoni
 Sufficienti
 Insufficienti

15) **L'ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE LE SEMBRA:**

Molto buona
 Buona
 Sufficiente
 Insufficiente

16) **IL SERVIZIO RELIGIOSO INTERNO (celebrazione Messe, recita preghiere ecc.) LE SEMBRA:**

Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

PARTE TERZA

1) **COME VALUTA LA QUALITÀ DELLE CURE IGIENICHE PRESTATE AGLI OSPITI:**

Molto buona
 Buona
 Sufficiente
 Insufficiente

2) **COME GIUDICA LA CURA DELLA PERSONA (parrucchiere, barbiere, podologo, ecc.):**

<input type="checkbox"/>	Molto buona
<input type="checkbox"/>	Buona
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Insufficiente

3) **RITIENE CHE L'ABBIGLIAMENTO SIA CURATO:**

<input type="checkbox"/>	Sì
<input type="checkbox"/>	In parte
<input type="checkbox"/>	No

4) **COME GIUDICA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA:**

<input type="checkbox"/>	Molto buono
<input type="checkbox"/>	Buono
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Insufficiente

5) **COME GIUDICA LE MODALITÀ ED I TEMPI DI MOBILIZZAZIONE DEGLI OSPITI:**

<input type="checkbox"/>	Molto buoni
<input type="checkbox"/>	Buoni
<input type="checkbox"/>	Sufficienti
<input type="checkbox"/>	Insufficienti

6) **COME GIUDICA LA QUALITÀ DEL CIBO:**

<input type="checkbox"/>	Molto buona
<input type="checkbox"/>	Buona
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Insufficiente

7) **COME GIUDICA LA PREPARAZIONE DELLA TAVOLA E LA PRESENTAZIONE DEI PASTI:**

<input type="checkbox"/>	Molto buona
<input type="checkbox"/>	Buona
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Insufficiente

8) **COME GIUDICA GLOBALMENTE LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE:**

<input type="checkbox"/>	Molto buona
<input type="checkbox"/>	Buona
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Insufficiente

PARTE QUARTA

1) **COME GIUDICA L'ASPETTO E LA PULIZIA DELLE CAMERE DA LETTO E DEI SERVIZI IGIENICI:**

<input type="checkbox"/>	Molto buoni
<input type="checkbox"/>	Buoni
<input type="checkbox"/>	Sufficienti
<input type="checkbox"/>	Insufficienti

2) **COME GIUDICA IL COMFORT DEGLI SPAZI COMUNI:**

<input type="checkbox"/>	Molto buono
<input type="checkbox"/>	Buono
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Insufficiente

3) **COME VALUTA LA DISPONIBILITÀ DEGLI SPAZI PER INCONTRARE PARENTI ED AMICI:**

<input type="checkbox"/>	Molto buona
<input type="checkbox"/>	Buona
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Insufficiente

4) **COME VALUTA LA TEMPERATURA E LA VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI:**

<input type="checkbox"/>	Molto buoni
<input type="checkbox"/>	Buoni
<input type="checkbox"/>	Sufficienti
<input type="checkbox"/>	Insufficienti

5) **COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE IL LIVELLO DI PULIZIA E DI IGIENE:**

<input type="checkbox"/>	Molto buono
<input type="checkbox"/>	Buono
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Insufficiente

6) **IN QUALE MISURA LE SUE ASPETTATIVE SUL RECUPERO DELL'AUTONOMIA SI SONO REALIZZATE:**

<input type="checkbox"/>	Buona
<input type="checkbox"/>	Sufficiente
<input type="checkbox"/>	Scarsa

7) **SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, È SODDISFATTO DEL RICOVERO IN RSA:**

<input type="checkbox"/>	Molto
<input type="checkbox"/>	Abbastanza
<input type="checkbox"/>	Poco

NOTE:

Data _____

Firma _____

Fondazione "Dante Cusi Onlus"

Via Dante Cusi 12 25020 Gambara (Bs)	Partita IVA 00727210981 Codice Fiscale 88001270177	Tel. 030- 9956211 Fax 030-9956223
---	---	--------------------------------------

Prot. n° 591/2017

Gambara, 1/12/2017

Egr. Sig. Ospite e/o Parente

OGGETTO: Retta di degenza anno 2018.

Si comunica alla S.V. che il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30/11/2017 ha deliberato di mantenere la retta di ricovero, degli ospiti di codesto Ente, invariata rispetto a quella applicata nel 2017.

La retta risulta essere la seguente:

 p 1.375 mensili per tutti gli ospiti (retta giornaliera p 45,20)

Si invita la S.V. ad effettuare il pagamento della retta nei giorni che intercorrono dal 10 al 15 di ogni mese presso la CASSA PADANA Agenzia di Gambara Via Garibaldi n°54 (IBAN IT90 Z083 4054 5210 0000 0102 183).

Per evitare contestazioni si invita la S.V. a rispettare i giorni di pagamento effettuando lo stesso mese per mese.

Con l'occasione si porgono distinti saluti.

IL SEGRETARIO
Zucchelli Emma

IL PRESIDENTE
Barozzi Sergio

Fondazione "Dante Cusi Onlus"

Via Dante Cusi 12
25020 Gambara (Bs)

Partita IVA 00727210981
Codice Fiscale 88001270177

Tel. 030- 9956211
Fax 030-9956223

Prot. n° 592/2017

Gambara, 1/12/2017

Egr. Sig. Ospite e/o Parente

OGGETTO: Retta di degenza anno 2018 per posti solventi.

Si comunica alla S.V. che il Consiglio di Amministrazione in data 30/11/2016 ha deliberato di mantenere invariata la retta di ricovero degli ospiti nei posti solventi di codesta struttura.

La retta risulta essere la seguente:

- p 1.800 per gli ospiti residenti in Gambara (retta giornaliera p 59,18)
- p 1.900 mensili per gli ospiti non residenti (retta giornaliera p 62,47)

Si invita la S.V. ad effettuare il pagamento della retta nei giorni che intercorrono dal 10 al 15 di ogni mese presso la CASSA PADANA Agenzia di Gambara Via Garibaldi n°54 (IBAN IT90 Z083 4054 5210 0000 0102 183).

Per evitare contestazioni si invita la S.V. a rispettare i giorni di pagamento effettuando lo stesso mese per mese.

Con l'occasione si porgono distinti saluti.

IL SEGRETARIO
Zucchelli Emma

IL PRESIDENTE
Barozzi Sergio

MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI O RECLAMI

Sig. / Sig.ra í

Residente in í ...

Telefono í .

Ospite presso la Struttura

SI

NO

Oggetto della segnalazione í ...
í
í .

Data í í í í í í í í

Firma í í í í í í í í í í í í í í í í í ...

Ricevuto in data í í í í í í í í í í . **da:**

- Animatrice**
- Fisioterapista**
- Medico**
- Telefonicamente**
- Ausiliaria**
- Infermiera**
- Segretaria**
- Altri**

Si trasmette la segnalazione a:

- Presidente**
- Direttore amministrativo**
- Direttore sanitario**
- í í í í í í í í í í í

UFFICIO ACCOGLIENZA E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Presso l'Ufficio di Segreteria della Casa di riposo Dante Cusi è istituito l'URAP, posto a tutela e a servizio della persona:

L'ufficio garantisce il diritto di partecipazione degli ospiti, delle famiglie, di terzi svolgendo un servizio di raccolta richieste, suggerimento e reclami.

Tali espressioni di partecipazione vengono manifestate dagli interessati per iscritto, in carta libera, tramite gli appositi moduli allegati al presente documento.

Gli eventuali reclami riceveranno risposta entro e non oltre 15 giorni dalla data di presentazione dell'esposto.

MENU'