

CARTA DEI SERVIZI

01/01/2019

RSA BAGGIO

ENTE GESTORE:
GRUPPO GHERON S.R.L.
VIA ARCHIMEDE n.57 - 20129 MILANO

1

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e S.M.I., si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.

La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa

4. Principio di continuità

La RSA si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

5. Principio di efficienza/efficacia

La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro familiari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D.Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

CHI SIAMO

La società **Gruppo Gheron Srl** offre, con esperienza e professionalità, servizi completi per le diverse esigenze a persone della terza e quarta età, realizzando e gestendo strutture sanitarie complesse quali:

- Residenze Sanitarie Assistenziali per persone anziane non autosufficienti
- Nuclei Alzheimer
- Centri di Riabilitazione Geriatrica - Cure Intermedie
- Hospice
- Alloggi Protetti
- Centri Diurni Integrati
- RSA Aperta (servizi domiciliari)

Il Gruppo è anche attivo nella gestione di poliambulatori medici specialistici e nella medicina del lavoro.

Nei primi anni 90 la famiglia Bariani costituisce a Voghera (PV) uno studio associato di professionisti che operano in ambito sanitario, socio sanitario e assistenziale (medici specialisti in geriatria, infermieri, fisioterapisti, ASA, educatori) ed offrono i loro servizi a strutture socio sanitarie pubbliche e private.

Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio, emerge la necessità di costituire società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo socio sanitario per una gestione ottimale dei servizi rivolti principalmente all'ambito geriatrico.

Grazie all'esperienza maturata in oltre 25 anni di attività in questi settori, **Gruppo Gheron oggi rappresenta uno dei principali operatori italiani nel settore socio sanitario assistenziale** con la gestione di una pluralità di strutture complesse in tutto il nord Italia.

3

Attualmente il Gruppo ha una struttura organizzativa, articolata e funzionale ad un sempre maggiore sviluppo delle attività in Italia. Gli amministratori delegati sono l'ing. Sergio Bariani e il dott. Massimo Bariani. Dalla Direzione generale di Gruppo Gheron dipendono le varie Strutture Complesse, dove operano il Direttore Gestionale, il Direttore Sanitario, i Coordinatori Infermieristici per la programmazione ed erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali, fisioterapisti per la riabilitazione ed uno staff di educatori volti a favorire il benessere psico-fisico e sociale degli Ospiti.

LA NOSTRA MISSION

"Ci prendiamo cura delle persone":

è una grande responsabilità che **Gruppo Gheron** si assume ogni giorno nei confronti della persone che necessitano di assistenza e cure sia dal punto di vista medico/clinico che psico-fisico, garantendo nel contempo un supporto costante anche ai familiari. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando la peculiarità di intervento in ambito sociale ed in particolare la sfera "anziani", dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi, anche in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

Gruppo Gheron collabora inoltre attivamente con le istituzioni del territorio: Regioni, ASL/ATS, Comuni, Ospedali, Cliniche, Associazioni di Volontariato per creare le sinergie indispensabili volte a garantire i più appropriati servizi di protezione sociale alla persona, dall'assistenza domiciliare sino a quella residenziale.

Infine la collaborazione con la cooperativa sociale Med Services e altri fornitori di beni e servizi qualificati consente a Gruppo Gheron di poter offrire agli ospiti residenze moderne, confortevoli e funzionali in cui trovare rispetto, attenzioni, cure amorevoli e sollecite da parte di personale altamente qualificato.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La RSA "Baggio" è stata autorizzata al funzionamento con DIAP 968133/2008 ed è accreditata per 120 posti letto con delibera della Giunta Regionale Lombarda n. 5871/2007 ed ha un contratto con l'ATS Città di Milano, rinnovato annualmente, per l'erogazione di servizi socio-sanitari residenziali ad anziani non autosufficienti a fronte del pagamento di una retta sanitaria definita in funzione del grado di non autosufficienza dell'assistito.

LA STRUTTURA

La struttura è posta a ridosso del Parco delle Cave, a due passi dal centro storico di Baggio.

E' una nuova costruzione che si articola in un seminterrato, nel quale trovano allocazione le cucine, la lavanderia ed i magazzini, e quattro piani esterni.

Nel piano terreno si trovano la reception, gli ambulatori, una sala polivalente, una sala per attività occupazionali, una palestra ed una piccola cappella.

Il primo, il secondo ed il terzo piano sono costituiti da 18 camere doppie più 4 singole ciascuno. Tutti i letti della struttura sono dotati di reti a tre snodi. La Struttura garantisce agli Ospiti che ne necessitassero l'uso di materassi e/o cuscini antidecubito. Ogni camera è dotata di impianto di distribuzione dell'ossigeno e di televisore, inoltre dispone di un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina. Ogni piano è dotato di un luminoso soggiorno pranzo con vista sul parco e annessa tisaneria, oltre che di palestra, ambulatorio e locali per il bagno assistito. I piani sono collegati mediante un ascensore ed un monta lettighe.

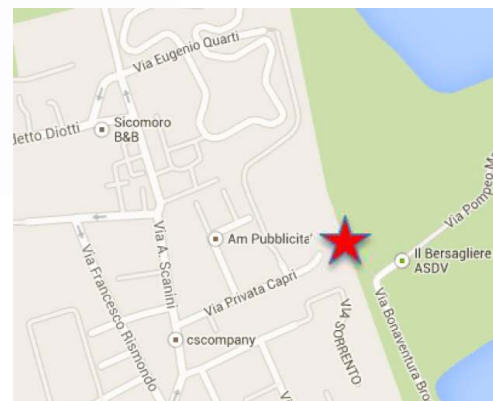
All'esterno è presente un giardino completamente fruibile da parte di tutti i nostri ospiti.

COME RAGGIUNGERCI

La RSA "BAGGIO" situata nell'omonimo quartiere di Milano al n. 21 di Via Capri, è facilmente raggiungibile sia coi mezzi pubblici che in auto.

Mezzi Pubblici

Linea di Metropolitana M1: Fermata BISCEGLIE- capolinea- prendere il bus 63, frequenza 3 minuti, direzione Muggiano Olmi – percorrere sino alla fermata FORZE ARMATE NIKOLAJEVKA quindi prendere la linea 67, frequenza 6 minuti e scendere dopo 5 fermate. Percorrere la via Rismondo e girare a destra in Via Scanini; percorsi altri 70 metri girare a destra in Via Capri. In alternativa, sempre dal capolinea della metropolitana Linea 1 Bisceglie è possibile prendere la linea 433 (Milano Bisceglie – Cornaredo), in 4 fermate raggiunge la via Rismondo, da lì il percorso pedonale fino alla via Capri è il medesimo esposto sopra. In alternativa: M1- FERMATA BANDE NERE-autobus 67, direzione Via Scanini. Scendere in Via Rismondo, corrispondenza Parco di Baggio.



In Auto

Provenendo dalla tangenziale OVEST imboccare l'uscita 4 Bisceglie, proseguire verso il centro quindi al secondo semaforo svoltare a sinistra in Via Benozzo Gozzoli, percorrere circa 200 metri, oltrepassare il semaforo e all'incrocio svoltare a sinistra in via Bartolomeo Cabella (100 m. circa) continuare in Via Val d'Intelvi (circa 400 m.) e proseguire in Via Monsignor Romero, alla rotonda svoltare a destra in Via Seguro, dopo circa 80 metri attraversare il semaforo e prendere Via Sant'Anselmo da Baggio per circa 400 m. girare a sinistra in Via Rismondo e dopo 50 metri a destra in Via Scanini prendendo la seconda traversa a destra si entra in Via Capri, a ridosso del parco dopo circa 100 metri si trova la Residenza.

5

COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 02 48916905, Fax 02 45329842, tramite e-mail all'indirizzo: rsaparcocavebaggio@gruppogheron.it o visitando il nostro sito internet: www.gruppogheron.it

IL CODICE ETICO

L'RSA "Baggio", allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la nostra azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

IL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Direttrice: Dott.ssa Laura Sartori
Responsabile Sanitario: Dottor Mario Lanfredini

Medici	Ausiliari socio assistenziali
Coordinatore infermieristico	Personale ausiliario
Infermieri	Personale amministrativo
Fisioterapisti	Cuochi
Educatori/Animatori	Manutentore

Tutto il personale partecipa ad almeno un corso di aggiornamento all'anno.
Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome, qualifica e mansione.

I SERVIZI EROGATI

Prestazioni comprese nella retta

In accordo con quanto richiesto dalla DGR della Regione Lombardia n. 7435/2001 questa RSA eroga ai propri ospiti i servizi di medicina di base, i farmaci, l'ossigeno terapia tramite impianto centralizzato, gli ausili per l'incontinenza, tutto il materiale sanitario occorrente e tutti i servizi alberghieri così come vengono in seguito descritti.

La residenza garantisce, per ogni ospite, l'assistenza complessiva di almeno 901 minuti settimanali.
Viene inoltre garantita la presenza di un medico e di personale assistenziale per 24 ore al giorno, con reperibilità notturna e durante i pomeriggi festivi, per sette giorni alla settimana.

Modello assistenziale

L'assistenza è concepita all'interno di un progetto denominato PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI), che viene redatto dall'equipe multi professionale (medico, infermiere, educatore, fisioterapista, ausiliario socio assistenziale) che ha in cura l'ospite. Il PAI quindi riassume in un unico progetto la molteplicità degli interventi sull'ospite unendo in modo organico le componenti sanitarie (terapie farmacologiche e non, trattamenti fisioterapici, alimentazione, ausili) e quelle socio assistenziali (attività di animazione ed esigenze quotidiane). Il PAI è soggetto a revisione periodica, almeno semestrale, ed è oggetto di condivisione con la famiglia.

La nomina dell'Amministratore di sostegno

La nomina dell'Amministratore di Sostegno è di fondamentale importanza per tutte quelle persone che, per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana. Questa figura che viene nominata dal Giudice tutelare del tribunale di zona, ha la funzione di aiutare l'anziano nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie.

La struttura chiede e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni.

L'accoglienza dell'ospite ed il suo inserimento in struttura

Nel momento in cui è disponibile un posto letto, gli addetti alla reception consultano la lista d'attesa e provvedono a contattare telefonicamente il primo dei nominativi presenti. È possibile rinunciare una sola volta alla chiamata chiedendo di rimanere in graduatoria, dopo di che si dovrà ripresentare la domanda. Quando il nominativo contattato accetta l'ingresso, l'impiegato della reception provvede a concordare le procedure necessarie per l'entrata dell'ospite in struttura. Questa deve avvenire entro due giorni dall'accettazione. Nel caso in cui il futuro ospite chieda un periodo più lungo per portare a termine l'ingresso, questo è concesso per un massimo di dieci giorni con addebito della retta alberghiera.

Al momento dell'ingresso:

- viene consegnata e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi della RSA, spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i famigliari;
- viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/famigliari obbligati e il Gruppo Gheron S.r.l.;
- viene eventualmente raccolta la delega dell'ospite ad altri famigliari non sottoscrittori del contratto d'ingresso, per poter ricevere informazioni sul suo stato di salute.

Se le condizioni psicofisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, l'ente raccoglie le sottoscrizioni dei soli famigliari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I famigliari vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, ad espletare le procedure relative alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno dell'anziano.

La quota della retta di degenza relativa al mese viene regolata con pagamento anticipato a mezzo addebito diretto in conto (SEPA Bancario). Al momento dell'ingresso deve essere consegnata la carta regionale dei servizi (tessera sanitaria) in originale e la fotocopia della carta d'identità valida e del codice fiscale dell'ospite, oltre alle fotocopie degli accertamenti di invalidità.

Al momento dell'ingresso l'ospite sarà accolto dal medico, dall'infermiere del reparto, dal coordinatore/trice, dal personale ASA, dal fisioterapista e dall'educatrice, che lo accompagnerà nella sua stanza e lo presenterà agli altri ospiti illustrandogli l'organizzazione della vita all'interno della struttura.

È importante favorire l'inserimento dei nuovi arrivati in modo da ridurre lo stress legato al cambiamento di condizione. Il momento del pasto può essere l'occasione per fare la conoscenza degli altri ospiti. L'educatrice favorirà la nascita di questi rapporti curando la composizione dei diversi gruppi ai tavoli e facendo inoltre attenzione ad evitare gli accostamenti tra ospiti molto diversi sul piano psichico.

Seguirà la valutazione effettuata da tutti gli operatori dell'equipe assistenziale (medico, infermiere educatore fisioterapista, ASA) anche sulla scorta delle informazioni anamnestiche e clinico-funzionali che permetteranno la stesura di un piano assistenziale individualizzato (PAI) che risponda ai bisogni socio sanitari dell'ospite e che verrà condiviso con l'ospite stesso e/o con i famigliari.

Verrà inoltre rilevata la necessità di opportuni presidi, es. materasso antidecubito, ausili per gli spostamenti, presidi per la protezione e tutela. Nel caso si rilevasse il bisogno di applicare dei sistemi di protezione e tutela il medico provvederà a compilare l'apposita scheda e a darne informazione ai famigliari chiedendo loro di sottoscriverla.

Il raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI sarà verificato almeno ogni sei mesi oppure ogniqualvolta se ne presenti la necessità per variazioni delle condizioni dell'ospite che richiedano una modifica del programma assistenziale.

Dimissioni

L'ospite che intende rientrare al proprio domicilio o trasferirsi in altra struttura deve comunicarlo alla Direzione almeno con 15 giorni di anticipo.

Il personale sanitario provvederà a predisporre una lettera di dimissione con le copie degli esami più recenti ed i referti delle visite specialistiche eseguite ed a fornire all'ospite e ai suoi famigliari tutte le necessarie indicazioni e i chiarimenti richiesti.

Il consenso informato

Il consenso informato, per il quale esiste un apposito protocollo, ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa.

Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti:

la spiegazione delle condizioni cliniche che riguardano gli esami clinici e le cure proposte, il loro scopo, le loro complicanze od effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici, il diritto del paziente a rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

Assistenza medica

L'assistenza medica degli ospiti è affidata ad un gruppo di medici che su turnazione garantiscono la presenza nell'arco dell'intera giornata e la reperibilità durante le ore notturne. I turni e gli orari dei medici sono affissi e a disposizione sulla bacheca della reception. La struttura garantisce attraverso i suoi medici un'assistenza di base escludendo quindi quella specialistica che viene erogata dalle strutture convenzionate con il SSN presenti nella zona con servizio di prenotazioni a nostro carico.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri professionali garantiscono la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie (somministrazione dei farmaci, medicazioni, controlli periodici della pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, peso corporeo, esecuzione di prelievi ematici, alimentazione parenterale ed enterale, assistenza alle neostomie come la tracheotomia, la urostomia e la colostomia).

Assistenza fisioterapica

Il terapeuta della riabilitazione fornisce prestazioni indirizzate al recupero dell'autonomia fisica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia.

Assistenza alla persona

E' compito degli operatori socio assistenziali, presenti 24 ore al giorno, assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione.

L'assistenza agli ospiti viene erogata sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata e riassunta in una serie di protocolli, dei quali si può prendere visione presso gli uffici della direzione.

Il servizio di assistenza comprende anche il taglio delle unghie delle mani e dei piedi e il lavaggio dei capelli durante il bagno settimanale.

Attività di animazione

Le attività di animazione quotidiana, garantita per cinque/sei giorni su sette e condotta da figure dedicate, comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di giochi o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue. Si avrà cura di coinvolgere le Associazioni di Volontariato per arricchire i programmi di animazione e rendere possibile una relazione tra il Quartiere e la Residenza.

In aggiunta alla normale programmazione delle attività educative, i nostri ospiti fruiscono di una serie di attività meglio definite come terapie non farmacologiche quali la Pet Terapy, la musica e la danzaterapia, l'arteterapia, i laboratori psicoespressivi e di rilassamento psicocognitivo diretti da una Psicoterapeuta a disposizione anche dei parenti.

Servizio ristorazione

Particolare attenzione abbiamo voluto dedicare alla qualità dell'alimentazione dei nostri ospiti.

Abbiamo scelto con particolare cura i fornitori delle materie prime e nella preparazione dei pasti applichiamo in maniera rigorosa la normativa sull'autocontrollo (HACCP).

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

Ogni menù è composto da: 4 primi piatti, 3 secondi piatti, 2 contorni e frutta di stagione.

In caso di bisogno la cucina fornisce diete speciali e frullati per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.).

MENU' TIPO

Colazione: Latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate		
Pranzo:		
PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNI
N.1 Piatto del giorno	N.1 Piatto del giorno	N. 1 Contorno caldo
N.3 Alternative fisse date da:	N.4 Alternative fisse date da:	N. 1 Contorno freddo
<ul style="list-style-type: none"> • Pastina in brodo • Riso o Pasta in bianco, • Semolino 	<ul style="list-style-type: none"> • Affettati misti • Formaggi vari • Uova • Pollo lesso 	Purea <i>Frutta:</i> Frutta fresca
Merenda: Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva		

Cena:		
PRIMO PIATTO N.1 Piatto del giorno N.3 Alternative fisse date da: <ul style="list-style-type: none"> • Pastina in brodo • Riso o Pasta in bianco • Semolino 	SECONDO PIATTO N.1 Piatto del giorno N.3 Alternative fisse date da: <ul style="list-style-type: none"> • Affettati misti • Formaggi vari • Uova • Pollo lesso 	CONTORNI N. 1 Contorno caldo n. 1 Contorno freddo Purea Frutta: Frutta cotta
Bevande: Acqua filtrata e vino	Caffè	

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione ore 8:00
- Pranzo ore 12:00
- Merenda ore 16:00
- Cena ore 18:00

Assistenza spirituale

L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote presente in struttura un giorno alla settimana alle 16,30, il mercoledì o il giovedì, per la celebrazione della S. Messa, e il sabato mattina per un giro di visite di conforto. Un Ministro dell'Eucaristia sarà presente la domenica mattina per distribuire il Sacramento a chi lo desidera.

Servizio telefonico

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno, l'addetto provvederà a dirottare la chiamata al piano in cui è accolta la persona. E' preferibile per rispettare il riposo degli ospiti, salvo casi d'urgenza, telefonare nelle seguenti fasce orarie 10:00 – 12:00 e 16:00 – 18:00.

Reception

La Reception è funzionante tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00

Tutela della Privacy

La RSA "Baggio" raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro famigliari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ATS e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto del regolamento europeo (Art. 13, 27 aprile 2016, n. 679 in materia)

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno delle R.S.A., al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento della banca dati delle R.S.A. è il Direttore Gestionale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

Prestazioni non comprese nella retta

Servizio di manicure e pedicure

Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare taglio delle unghie delle mani e dei piedi. Per situazioni particolari è possibile usufruire delle prestazioni di un manicure-pedicure diplomato il cui tariffario è presente in allegato.

Servizio di parrucchiera donna e uomo

Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli (prestazione compresa nella retta).

Per chi volesse usufruire anche di un servizio di taglio, messa in piega, permanente, colore può usufruire della presenza settimanale di una parrucchiera convenzionata, i cui servizi, potranno essere prenotati attraverso rivolgendosi alla Reception.

Il tariffario è presente in allegato.

Servizio delle ambulanze

Il trasporto in caso di urgenza è garantito dal 118 ed è pertanto gratuito, l'utilizzo dell'ambulanza per il rientro dalla struttura ospedaliera, o per altri motivi è a carico dell'Ospite. Attualmente la Residenza è convenzionata con la INTERVOL di Milano, i cui prezzi sono successivamente riportati.

Servizio lavanderia e guardaroba

La struttura provvede al lavaggio, stiratura e rammendo della biancheria personale degli ospiti al costo di euro **2,62 giorno**. A prescindere dall'utilizzo di tale servizio il personale della struttura provvederà a stampare su tutti i capi il nome dell'Ospite. Al servizio si potrà aderire anche successivamente al ricovero facendone richiesta presso la Reception.

Servizio di Podologia

Su richiesta si può prenotare il servizio di podologia le cui tariffe sono riportate in allegato.

Onoranze funebri

In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione e alla vestizione della salma nella Camera Mortuaria.

Le esequie sono a carico dei famigliari che devono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio. A tal fine nella attigua sala d'attesa i famigliari troveranno un elenco telefonico della zona a disposizione per la consultazione (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).

Presso la reception sono presenti i moduli per segnalare la eventuale presenza di persone, interne od estranee alla struttura, che propongano i servizi di una particolare impresa.

COSTI DEI SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

- **Servizio lavanderia per la biancheria personale:** € 2,62 al giorno

Parrucchiera:

- Taglio euro 10,00
- Piegatura euro 10,00
- Colore euro 15,00
- Permanente euro 20,00
- Shampoo euro 5,00

Parrucchiera estetica:

- Manicure euro 5,00/10,00
- Pedicure semplice euro 11,00
- Pedicure estetico euro 15,00/25,00

Podologa:

Pedicure Estetico/Curativo

- Trattamento completo: euro 30,00
(Tariffa indicativa in quanto il rapporto è diretto tra il professionista e l'ospite)

Tariffe massime in convenzione praticate per il servizio ambulanze

- Corsa forfettaria urbana (es. trasporto H. San Carlo): euro 33,00;
- Corsa forfettaria urbana da applicarsi per il trasporto A/R: euro 60,00
(compresi 30 min. di fermo macchina);
- Corsa extraurbana per il percorso di A/R: diritto fisso euro 33,00 + euro 0,90/Km.;
- Fermo macchina/ora: 30,00 euro
- Servizio a vuoto: euro 33,00

12

Per l'ingresso in RSA tramite ambulanza NON è possibile accedere alla tariffa convenzionata, ma il pagamento del servizio deve essere regolato direttamente tra l'ospite o il suo delegato e il Servizio Ambulanze all'atto dell'ingresso.

- Corsa forfettaria urbana: euro 49,00

In caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio congiunto per l'effettuazione delle visite specialistiche, l'RSA "Baggio" provvederà a mettere a disposizione un proprio operatore al costo di € 21,00 all'ora.

LA GIORNATA TIPO**Dalle ore 7:00 alle ore 8:00 Il risveglio**

L'inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

Ore 8:00 la prima colazione

Servita in sala da pranzo. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

Ore 9:00 Il buongiorno

Il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Dalle 9:45 alle 11:45 Le attività

Durante la mattina vengono proposte attività di gruppo sui 3 piani in presenza delle educatrici: giochi motori; tombolate, cineforum, laboratori cognitivi, laboratori di cucito, laboratori creativi e manuali, karaoke e ascolto musicale. Per gli ospiti più compromessi si prediligono attività individuali.

Nel frattempo chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico e fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.

Ore 11:45/12:00 Il pranzo

Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli ospiti allettati, in camera.

Dalle ore 13:00 alle ore 15:00 Il Riposo

Terminato il pranzo gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

Dalle ore 15:00 alle ore 16:00 Le Attività

Per gli ospiti in salone c'è la possibilità di partecipare al laboratorio del ricordo e alla cura del sé.

Ore 16:00 La Merenda**Ore 18:00 La cena****Ore 19:30 La messa a letto**

La messa a letto avviene secondo un ordine dettato dalle condizioni dell'Ospite o dalle richieste che Lui/Lei stesso/a esprime. Prima della messa a letto si provvederà a coadiuvare l'Ospite nelle previste operazioni di igiene individuale.

Tale prassi non è da intendersi inconciliabile con le esigenze di coloro che desiderino rimanere alzati per vedere la TV, leggere o svolgere qualunque altra attività compatibile con la necessità di riposo degli altri Ospiti.

A disposizione degli ospiti vi sono inoltre spazi per la lettura, per guardare la televisione, sia in compagnia che da soli (ogni stanza è infatti dotata di televisore), o semplicemente per far niente!

ORARI VISITE

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti. Per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne. Per consentire senza intralci le attività che si svolgono nelle camere (igiene personale e dell'ambiente, attività infermieristiche e assistenziali) e per rispettare la privacy ed il riposo degli Ospiti si richiede ai parenti di evitare l'accesso alle camere durante tali operazioni. Dalle ore 20:00 alle ore 9:00 per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

LE USCITE

L'Ospite può assentarsi dalla Residenza sia per brevi periodi, alcune ore, che per periodi più lunghi, alcuni giorni, se autorizzati dal medico responsabile e previa comunicazione scritta su apposito modulo reperibile presso la reception e da consegnare all'infermiera del piano. Si raccomanda per i tempi di entrata ed uscita di tener conto degli orari di apertura della struttura e di erogazione dei servizi.

ATTREZZATURE SANITARIE

La nostra struttura è dotata di elettrocardiografo, di apparecchio per la aerosolterapia, di impianto centralizzato di ossigenoterapia, di aspiratore chirurgico, di pallone Ambu per la rianimazione o defibrillatore. Tali attrezzature sono tutte a norma di legge e vengono periodicamente verificate per controllarne l'efficienza.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Tutti i giorni dalle ore 8:00 alle 20:00 è possibile ricevere presso la reception le informazioni necessarie e ritirare i moduli per presentare la domanda di ricovero.

È possibile visitare la struttura accompagnati dal nostro personale amministrativo o educativo nei seguenti giorni: dal lunedì al venerdì dalle 10:15 alle 11:45 e dalle 15:30 alle 16:45.

Alla domanda redatta su apposito modulo andrà allegata la scheda sanitaria compilata dal medico curante contenente in forma sintetica tutte le informazioni necessarie ad una valutazione dei bisogni assistenziali ed ad un primo inquadramento diagnostico e terapeutico.

Le richieste di ricovero, complete della documentazione richiesta, verranno valutate dal Responsabile Sanitario, e dal Direttore della struttura che verificheranno il possesso dei requisiti previsti: età uguale o superiore a 65 anni, condizione di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specialistico, residenza in Regione Lombardia.

Le domande di ricovero per ospiti di età inferiore a 65 anni verranno valutate di volta in volta dal responsabile sanitario e dal direttore della RSA.

14

LISTA D'ATTESA

Quando la richiesta di posti letto è superiore alle nostre disponibilità viene creata una lista d'attesa utilizzando come criteri, l'ordine di arrivo e di protocollazione della domanda.

La Residenza farà il possibile per favorire quell'utenza particolarmente fragile (Alzheimer, situazioni di evidente emergenza clinica e sociale.) cercando di limitare i tempi d'attesa, quando possibile, compatibilmente con la disponibilità della struttura.

La direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento ed a concordarne le modalità.

COSTI E CONDIZIONI GENERALI

Le rette giornaliere (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972) di tutti i servizi sopra descritti (tranne i servizi extra a pagamento) sono così suddivise:

Camera doppia Nucleo ordinario
Camera singola (solo Nucleo Ordinario)

euro 78,00

euro 93,00

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di € 1.000,00. Gli interessi sono pari al tasso di interesse applicato al soggetto gestore da parte dell'istituto di credito depositario delle cauzioni fruttifere.

Sia nel caso di decesso che di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) entro 60 giorni lavorativi. Si procederà infine all'eventuale restituzione entro trenta giorni dal decesso ai famigliari di riferimento di effetti personali eventualmente lasciati in custodia.

Se il decesso avviene in struttura ospedaliera i famigliari dovranno produrre un documento attestante l'avvenuto decesso rilasciato dalla struttura ospedaliera.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale ogni anno verrà rilasciato a tutti coloro che ne faranno richiesta un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, da utilizzare in sede di dichiarazione dei redditi.

La Direzione si riserva la facoltà di adeguare la retta giornaliera sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali dandone comunicazione per iscritto all'ospite almeno con trenta giorni di anticipo.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite si richiede un preavviso di 15 giorni. In caso contrario verranno trattenuti 15 giorni di retta.

In caso di decesso dell'ospite la retta alberghiera verrà conteggiata fino al giorno di uscita dalla RSA.

Il mancato pagamento della retta mensile sino a 30 giorni – dopo avvenuti i solleciti di legge - legittimerà la Residenza a dimettere d'ufficio l'Ospite, con preavviso di 2 settimane e, fermo restando l'obbligo di corrispondere le quote arretrate, a titolo di risarcimento parziale la Residenza tratterà il deposito cauzionale versato all'ingresso.

Tutto ciò premesso, stante la particolare finalità del nostro servizio e di chi ne fruisce, sarà cura dei nostri uffici contattare tramite i delegati dell'Ospite o direttamente, l'ATS e/o i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'Ospite inadempiente in modo tale di percorrere l'iter normativo utile a far sì che allo stesso non vengano a mancare le opportune garanzie assistenziali, stabilendo di conseguenza oneri e rivalse.

La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite.

Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questa residenza, la Direzione provvederà a darne comunicazione al famigliare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

E' prerogativa del Responsabile Sanitario, previa adeguata informazione alla famiglia dell'ospite, disporre spostamenti interni alla struttura qualora se ne ritenga l'opportunità per mutate condizioni cliniche dell'ospite onde assicurare una più adeguata assistenza, oppure in caso di improrogabili necessità organizzative per il bene comune degli ospiti.

RICHIESTA DELLE COPIE DI CARTELLE CLINICHE E DI ALTRI DOCUMENTI SANITARI

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lgs. 196/2003.

La copia della cartella clinica può essere richiesta direttamente all'ufficio amministrativo della RSA compilando l'apposito modulo oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore. In tal caso la copia fotostatica del documento di riconoscimento è inserita nel fascicolo d'ufficio.

La copia della cartella clinica può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

1 - Al paziente che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall'incaricato.

2 - A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore. La firma del delegato dovrà essere autenticata dall'addetto all'archivio annotando scrupolosamente il numero del documento di identificazione (carta di identità, patente, passaporto, libretto pensione, tessere varie di riconoscimento) e controfirmata.

La delega verrà allegata al modulo di richiesta da firmare da parte del delegato, la cui identità dovrà essere accertata nel modo già descritto da parte dell'addetto ed inserita nel fascicolo d'ufficio.

3 - Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.

4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.

Ad ognuno di essi è consentito il rilascio di copia della cartella clinica con le stesse modalità sopra indicate e previo accertamento del loro diritto, anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà fatta al momento in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo e secondo la seguente gerarchia:

- il coniuge e i figli;
- l'unito civilmente o il convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76)
- in mancanza dei suddetti, i fratelli;
- in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado.

In ogni caso deve essere rispettata la contraria volontà del defunto, quando risulti espressa in forma scritta.

5 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.

6 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA diversa da quella presso la quale la documentazione sanitaria è conservata, qualora il paziente si trovi in esso ricoverato e sia necessario acquisire dati utili al trattamento dello stato morboso in atto, quindi per finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica del paziente, dietro richiesta su carta intestata con firma del medico di reparto richiedente che dichiari anche le generalità di chi ritira la documentazione.

7 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).

8 - Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.

9 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.

10 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

11 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

Il pagamento potrà essere effettuato:

a) in contanti presso l'ufficio amministrativo; b) a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato a Gruppo Gheron Srl per l'importo indicato, per ogni cartella clinica richiesta, oltre alle spese postali necessarie secondo le tariffe in vigore; c) a mezzo posta raccomandata in contrassegno.

Le richieste, le copie delle deleghe e le dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà dovranno essere conservate.

La copia della cartella clinica potrà essere rilasciata:

1. in formato cartaceo, ed in questo caso particolare attenzione dovrà essere posta per la riproduzione, che deve risultare adeguatamente leggibile e di rilegatura robusta. La dichiarazione di conformità all'originale dovrà essere apposta sull'ultima pagina delle copie fotostatiche del documento, con la data, il numero dei fogli che la compongono, il nome e la firma del Responsabile sanitario (o del personale dallo stesso delegato), mentre su ogni foglio dovrà essere apposto il timbro della RSA.
2. su chiavetta USB
3. trasmessa tramite PEC

La copia degli atti e dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi previsti che si trovano esposti presso l'ufficio amministrativo.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

E' a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il responsabile dell'Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.

L'ufficio è aperto tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00

E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il modulo "osservazioni e suggerimenti" allegato a questa carta dei Servizi e reperibile presso la reception e che può essere depositato nell'apposita cassetta.

**CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
 (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)**

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad 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 rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'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 per la riabilitazione.
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 rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>Di accudire e curare l’anziano fin dov’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.</p> <p>Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.</p>

LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno.

I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti all'interno della RSA con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

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

ETA' E SESSO DELL'OSPITE	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	ANNI _____	
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	reparto/piano _____
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare		
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

21

4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO 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 del menù	<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 problemi 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 DI CURA?				
ASA	<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
COORDINATRICI	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
MEDICI	<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 - EDUCATORI	<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?

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	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

13. HA MAI UTILIZZATO LO STRUMENTO CHE LA DIREZIONE LE METTE A DISPOSIZIONE PER SEGNALARE DISSERVIZI O RECLAMI, IL MODULO DI SEGNALAZIONE SEMPRE REPERIBILE IN RECEPTION?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

SEGNALAZIONI DI RECLAMO RSA BAGGIO

Piano _____ Reparto blu Verde Stanza _____

La presente per comunicarVi di aver riscontrato disagi o malfunzionamenti nelle seguenti aree di funzione:

Struttura e manutenzione (camera, ambienti di convivenza, strutture sanitarie)

.....
.....
.....

Servizi Assistenziali (igiene della persona, attività ricreative, attività assistenziali in genere)

.....
.....
.....
.....

Servizi Sanitari (assistenza medica e infermieristica)

.....
.....
.....
.....

Servizi Amministrativi (funzionamento della reception, ufficio amministrativo, direzione)

.....
.....
.....
.....

Cucina (menù e quantità)

.....
.....
.....
.....

Data _____

Firma _____

*** I reclami anonimi non saranno presi in considerazione**