

**C.D.I.  
Zucchi Falcina  
Soresina**

Gestione Gruppo GHERON S.r.l.  
Sede legale: Via Archimede 57 – MILANO

# Carta dei Servizi

01/01/2025

Prossima revisione 01.01.2026

ALLEGATO C

*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, il regolamento europeo GDPR 679/2016).

## CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico. I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie. Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia. Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti Pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa di servizi. Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce società che si occupano della gestione diretta di strutture socio-sanitarie e che si sviluppano in breve tempo sul territorio delle regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria, grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA). Gruppo Gheron, fondata nel 2010, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

## LA "MISSION" AZIENDALE

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere persone fragili di ambo i sessi garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti. Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano. Tutto ciò 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

## LA STRUTTURA

Il Centro Diurno Integrato Zucchi Falcina è autorizzato al funzionamento ed accreditato presso la Regione Lombardia per 40: n. 20 posti per centro diurno integrato (piano terra della RSA) e n. 20 posti centro diurno per disturbi cognitivi/comportamentali ( 3 piano RSA)

Ha sede presso la RSA Zucchi Falcina con cui condivide i servizi generali ed alcuni spazi sia interni che esterni come il vasto parco del '900 lombardo interamente fruibile dagli ospiti e il giardino invernale coperto.

## COME RAGGIUNGERCI

Il CDI Zucchi Falcina, situato a Soresina (CR) in Via Gramsci, 7, è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che in auto.

### Servizio trasporto A/R per gli utenti

Gli ospiti del CDI possono usufruire del trasporto con nostra autovettura a costi convenzionati

#### In Auto

- Soresina si trova lungo la strada statale Milano – Cremona
- GPS: 45° 17' 23" N  
9° 51' 17" E

#### In treno

- Utilizzando la linea ferroviaria Milano - Treviglio – Cremona.

#### In autobus

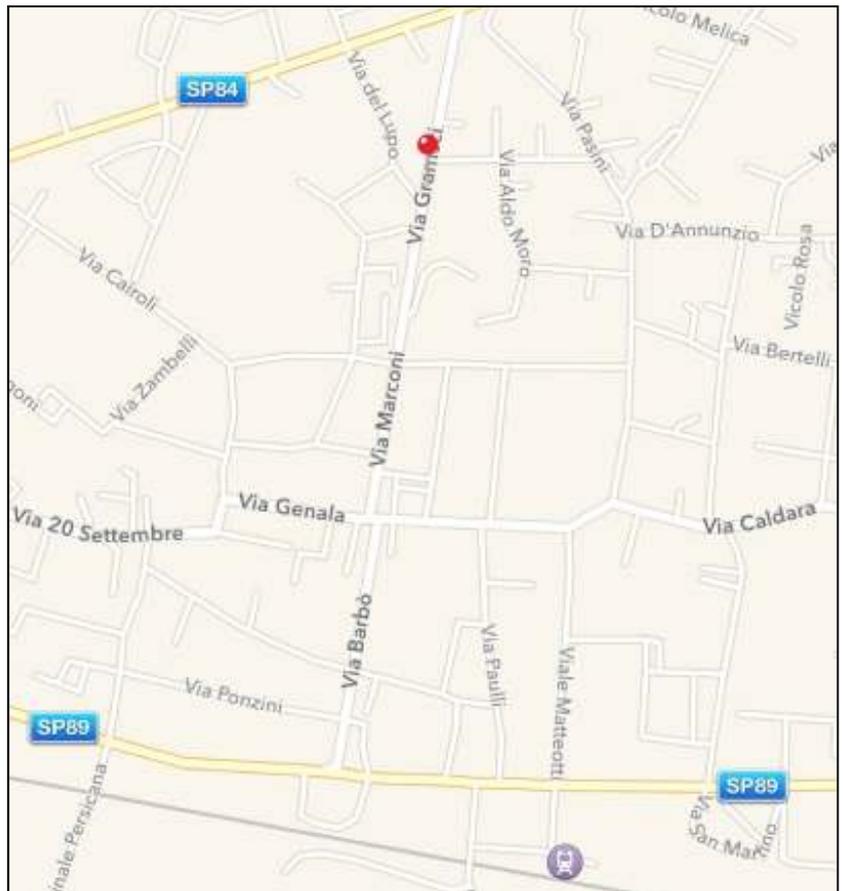
Linee locali collegano Soresina alle principali città limitrofe.

## COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 0374-341027, Fax 0374-344638, tramite e-mail all'indirizzo: [dir.gen@zucchifalcina.it](mailto:dir.gen@zucchifalcina.it)

## IL CODICE ETICO

La società Gheron , allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la propria azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente *Carta dei Servizi* e che è presente sul sito aziendale [www.gruppogheron.it](http://www.gruppogheron.it)



## **IL MODELLO ASSISTENZIALE**

L'assistenza è concepita all'interno di un progetto denominato PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI), che viene redatto dall'equipe multiprofessionale (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, 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.

## **PROCEDURA DI VISITA GUIDATA ALLA STRUTTURA**

Tale procedura si attiva quando giunge la richiesta da parte di famigliari che sono interessati al potenziale inserimento di un loro congiunto nel Centro Diurno Integrato (o da parte di altre figure interessate al C.D.I.). Generalmente tale richiesta è ricevuta dall'ufficio accettazione.

L'ufficio accettazione contatta la coordinatrice del Centro Diurno Integrato che provvederà a raggiungere gli interessati presso l'ufficio suddetto e ad accompagnarli nel C.D.I..

Durante la visita la coordinatrice esporrà le modalità di accoglienza e di gestione dell'ospite; sarà inoltre in grado di fornire delucidazioni in merito agli ambiti socio-assistenziali, infermieristici ed alberghieri.

Qualora si evidenziasse il bisogno di fornire informazioni aggiuntive e più specifiche, ci si avvarrà del supporto delle altre figure professionali (medico, assistente sociale, personale amministrativo).

Al termine della visita gli interessati verranno riaccompagnati presso l'ufficio accettazione.

## **L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

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, è la nomina dell'Amministratore di Sostegno, figura che viene nominata dal Giudice tutelare del tribunale di zona e che 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 favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni.

## **IL CONSENSO INFORMATO**

Il consenso informato 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.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

Il CDI Zucchi Falcina 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 della legge sulla Privacy (secondo il regolamento europeo GDPR 679/2016)

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno del CDI 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 del CDI è il legale rappresentante della struttura.

L'incaricato del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

### **OBIETTIVI**

Il centro diurno integrato è un servizio a carattere semi-residenziale destinato ad accogliere persone a vario livello di dipendenza.

Il servizio si pone l'obiettivo di evitare o comunque ritardare il ricovero presso strutture residenziali, di mantenere il più a lungo possibile la persona all'interno del proprio nucleo familiare fornendo un reale supporto nelle attività della vita quotidiana mediante l'offerta di assistenza qualificata ed interventi sanitari complementari.

Il servizio si prefigge inoltre l'obiettivo di creare occasioni di incontro e partecipazione, onde favorire la vita di relazione ed allieviare le condizioni di solitudine e di isolamento.

### **DESTINATARI**

Al Centro Diurno Integrato accedono le persone che presentano problemi di autosufficienza fisica e/o cognitiva e di impegnativa gestione al proprio domicilio.

Possono essere ammesse persone con problematiche di carattere geriatrico e/o di ordine sociale e psicologico, in condizione di autosufficienza o di parziale autosufficienza e che, in ogni caso, non presentino deficit psico-fisici di particolare gravità.

L'ammissione è subordinata a valutazione da parte della nostra Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) della modulistica presentata e degli esiti della visita e del colloquio con i familiari.

### **ORARI DI APERTURA**

Il centro Diurno integrato è in funzione tutto l'anno dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività infrasettimanali).

Durante il periodo di apertura gli ospiti possono entrare ed uscire dal Centro previo avviso agli operatori in servizio.

La permanenza nel centro Diurno integrato è possibile per:

Intera giornata	8.00 – 17.00
Mattina	8.00 – 13,30
Pomeriggio	13,30 – 17.00

### **IL PERSONALE CHE OPERA NEL CDI**

- Infermiera coordinatrice
- Medico referente
- Infermiera
- Ausiliarie socio-assistenziali
- Fisioterapista
- Animatore sociale

Tali figure professionali sono presenti quotidianamente e rispettano i requisiti previsti dalla normativa regionale per gli standard di accreditamento e qualità.

### GIORNATA TIPO

#### **Mattino**

Arrivo.

Accoglienza e prima colazione, attività di animazione in piccolo gruppo, cura ed igiene della persona, fisioterapia di gruppo ed individuale, pranzo con menù variato, diete personalizzate, somministrazione terapia.

#### **Pomeriggio**

Riposo, possibilità di saletta TV con musica, biblioteca, riviste e quotidiani locali, merenda, animazione medio e grande gruppo, somministrazione terapie, cura ed igiene della persona, fisioterapia individuale, cena con menù variato e diete personalizzate. Rientro a domicilio

### I SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

- **Assistenza medica**  
Un medico è sempre presente in struttura per garantire consulenza e assistenza medica al bisogno.
- **Assistenza infermieristica**  
Gli infermieri 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, alimentazione parenterale ed enterale, assistenza alle neostomie come la tracheotomia, la urostomia e la colostomia).
- **Fisioterapia di mantenimento**  
Il terapeuta della riabilitazione fornisce prestazioni indirizzate al mantenimento dell'autonomia fisica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesioterapia.
- **Segretariato sociale**  
La struttura garantisce un servizio che offre informazioni, orienta la domanda di servizi e prestazioni, legge il bisogno e lo indirizza verso la risposta ritenuta più pertinente.
- **Attività di animazione e socializzazione**  
Le attività di animazione quotidiana, garantita per sei giorni su sette e condotta da una figura dedicata, 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 la città e la Residenza.

- **Assistenza alla persona**

E' compito degli operatori socio assistenziali 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 e il taglio della barba.

- **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:

2 primi piatti, 2 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.).

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

IL MENU' TIPO		
<b>Colazione</b>		
Latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate		
<b>Pranzo</b>		
<b>PRIMO PIATTO</b> Piatti del giorno n.1 Alternative fisse n. 3 date da: pastina in brodo riso o pasta in bianco semolino	<b>SECONDO PIATTO</b> Piatti del giorno n. 1 Alternative fisse n. 2 date da Affettati misti Formaggi vari	<b>CONTORNI</b> n. 1 contorno caldo n. 1 contorno freddo purea  <b>FRUTTA</b> frutta fresca
<b>Merenda</b>		
Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva		
<b>Bevande</b>		
Acqua filtrata e vino		

- colazione ore 8.30
- pranzo ore 12.00
- merenda ore 16.00

### **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

*Servizio di trasporto dall'abitazione al CDI e ritorno:* vedi scheda allegata

Servizio parrucchiera, manicure e pedicure: vedi scheda allegata.

### **PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

Tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 18,00 è possibile ricevere presso la reception le informazioni necessarie, visitare il centro e ritirare i moduli per presentare la domanda di accesso al CDI.

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.

### **LISTA D'ATTESA**

Qualora le richieste di frequenza superino la disponibilità di posti verrà creata una lista d'attesa utilizzando come criteri l'ordine di arrivo e di protocollazione della domanda.

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.

### **RETTE E CONDIZIONI GENERALI**

Le rette praticate nella RSA per il CDI sono espone nella scheda allegata che è parte integrante di questa *Carta dei Servizi*.

Al momento dell'ingresso in C.D.I. è previsto il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di €. 400,00. Gli interessi sono pari al tasso di interesse applicato al soggetto gestore da parte dell'istituto di credito depositario delle cauzioni fruttifere.

La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente e fa riferimento al mese precedente e va saldata entro i primi 5 giorni tramite bonifico bancario o SDD (ex RID).

Nel caso di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti entro 60 giorni lavorativi.

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.

## DIMISSIONI

Le dimissioni volontarie dell'utente del CDI per il proprio domicilio o per trasferimento presso una RSA devono essere presentate in forma scritta dal sottoscrittore del contratto. Eventuale ingresso nella UDO RSA ZF dovrà seguire la procedura di ingresso in RSA. La dimissione programmata viene concordato con i famigliari con un termine di preavviso di 3 giorni. Al momento della dimissione vengono rilasciate: una relazione clinica a cura del medico di reparto, schede di dimissione compilate dall'infermiere, fisioterapista, contenenti informazioni e suggerimenti per il proseguimento dell'assistenza dell'ospite al domicilio. Per il rilascio di certificazioni di ricovero e di degenza occorre rivolgersi all'Ufficio Amministrativo.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del 5% e comunque, in caso di mancato pagamento entro 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di sospendere la frequenza del CDI, fatti salvi eventuali accordi con la Direzione e fatto salvo il diritto dell'Ente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

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 questo CDI, la Direzione provvederà a darne comunicazione al familiare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

Il personale in servizio è tenuto ad esporre tesserino di riconoscimento con foto sulla divisa per poter essere individuato dagli ospiti e dai familiari, così come identificabile dalla divisa che indossa.

## 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.

Ci si può rivolgere all'URP per richiedere su apposito modulo documentazione sanitaria a vario titolo i cui costi sono riportati nell'allegato E. Tale documentazione dovrà essere rilasciati nei seguenti tempi: PAI e semplici certificati medici gg. 5 lavorativi, cartella clinica o altra documentazione sanitaria più complessa gg 15 lavorativi.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00

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.

## 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 (CUSTOMER SATISFACTION).

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 e consultabili presso la reception.

**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.
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.



## SCHEDA OSSERVAZIONI E SEGNALAZIONI

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

<b>CENTRO DIURNO</b>	€ 30,00 intera giornata	COMUNE DI SORESINA: TRASPORTO SOLO ANDATA O SOLO RITORNO	<b>€ 2,50</b>	<b>ANDATA E RITORNO</b>	<b>€ 3,50</b>
	€. 15,00 Mattina				
	€. 9,00 pomeriggio	PAESI LIMITROFI: TRASPORTO SOLO ANDATA O SOLO RITORNO	<b>€ 5,00</b>	<b>ANDATA E RITORNO</b>	<b>€ 10,00</b>

### Servizi extra retta

SERVIZIO PARRUCCHIERA	
TAGLIO	€ 10,00
PIEGA	€ 10,00
TAGLIO+PIEGA	€ 19,00
PERMANENTE	€ 16,00
COLORE	€ 14,00
TAGLIO UOMO	€ 8,00

Il servizio manicure e pedicure è disponibile erogato da un professionista esterno chiamato al bisogno con pagamento diretto (servizio fuori retta).

**CENTRO DIURNO INTEGRATO**  
**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ANNO \_\_\_\_\_**

<b>AREA ASSISTENZIALE</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte degli operatori	4	3	2	1
assistenza durante i pasti	4	3	2	1
aiuto nella mobilità e negli spostamenti	4	3	2	1

<b>AREA SANITARIA</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
assistenza medica	4	3	2	1
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte dei medici	4	3	2	1
assistenza infermieristica	4	3	2	1
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri	4	3	2	1

<b>AREA FISIOTERAPICA</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
attività fisioterapiche	4	3	2	1
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte dei fisioterapisti	4	3	2	1

<b>AREA SOCIO-EDUCATIVA</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
attività ricreative e ludiche	4	3	2	1
cortesìa e disponibilità all'ascolto da parte degli educatori	4	3	2	1

<b>AREA PSICOLOGICA</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
assistenza psicologica	4	3	2	1
cortesìa e disponibilità all'ascolto da parte degli psicologi	4	3	2	1

<b>AREA RISTORAZIONE</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
quantità e qualità dei pasti	4	3	2	1

<b>AREA GUARDAROBA E LAVANDERIA</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
puntualità e accuratezza del servizio lavanderia	4	3	2	1

<b>AMBIENTI</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
adeguatezza delle stanze e del bagno	4	3	2	1
adeguatezza dei salotti e della sala da pranzo	4	3	2	1
adeguatezza del parco, dei cortili e dei terrazzi	4	3	2	1

<b>AREA MANUTENZIONE</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
accuratezza nel mantenimento della struttura e suoi arredi	4	3	2	1

<b>AREA SANIFICAZIONE</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
pulizia dei locali di degenza e spazi comuni	4	3	2	1

<b>AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
comportamento e disponibilità degli operatori in reception	4	3	2	1
cortesia e qualità delle prestazioni fornite dalla segreteria amministrativa				

<b>AREA ESTETICA</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
abilità e cortesia di parrucchiere ed estetista	4	3	2	1

<b>AREA PASTORALE</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
servizio religioso offerto	4	3	2	1

<b>RISPETTO PRIVACY</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
come considera il rispetto della riservatezza del personale (comunicazione di informazioni riservate, svolgimento di manovre assistenziali "delicate" etc...)	4	3	2	1

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4	3	2	1

