Parrocchia San Martino Vescovo e Sacro Cuore di Gesù

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

Via Villa Dote 17
33090 CLAUZETTO (PN)

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Aggiornamento novembre 2023

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. CENNI STORICI E STRUTTURALI
3. FINALITÀ E PRINCÌPI
4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO E IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ
5. SERVIZI OFFERTI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ
5.1 Il Piano Assistenziale Individuale
5.2 Servizio socio assistenziale
5.3 Servizio medico
5.4 Servizio infermieristico
5.5 Servizio farmaceutico
5.6 Servizio di fisioterapia
5.7 Servizio di animazione
5.8 Servizio di igiene ambientale
5.9 Servizio di barbieria e parrucchieria
5.10 Servizio religioso
5.11 Servizio di ristorazione
5.12 Servizio di lavanderia e guardaroba
5.13 Servizio di manutenzione
5.14 Servizio amministrativo
5.15 La valutazione della qualità dei servizi
5.16 I rapporti con il Personale dell'Ente
5.17 Qualità dei servizi erogati
5.18 Individuazione degli obiettivi di qualità
5.19 Valutazione dei fattori di qualità da parte degli ospiti e dei familiari
6. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE RESIDENTI E DEI LORO FAMIGLIARI
7. I DIRITTI DEGLI OSPITI
8. I DOVERI DEGLI OSPITI
9. MODALITA' DI ACCOGLIMENTO, TRASFERIMENTO E DIMISSIONI DEGLI OSPITI
9.1 La documentazione da presentare per la domanda di accoglimento
9.2 I criteri di valutazione della domanda di accoglimento per l'ammissione in struttura
9.3 L'accoglimento e l'assegnazione del posto letto
9.4 Trasferimenti e dimissione dell'Ospite
10 LE RETTE DI DEGENZA
11 LE PERSONE DI SOSTEGNO AI DEGENTI
12 LA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE
13 DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO

Allegati:

- scheda di elogio / suggerimento
- scheda di reclamo
- Questionario di gradimento ospiti
- Questionario di gradimento Familiari

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale questa Casa di Riposo presenta i servizi resi agli Utenti della Struttura e le modalità di fruizione degli stessi.

Il presente documento deve essere considerato flessibile e suscettibile di modifiche in base alla normativa regionale di riferimento e all'evoluzione del contesto socio-sanitario-assistenziale.

2. CENNI STORICI E STRUTTURALI

La Casa di Riposo-Fondazione G. Fabricio della Parrocchia di San Martino Vescovo e Sacro Cuore di Gesù di Clauzetto, è una iniziativa di grande rilievo, nata per venire incontro alle esigenze locali più urgenti d'una zona particolarmente depressa e duramente colpita dal terremoto del maggio 1976. Animatore instancabile il parroco di allora Don Giorgio Mazzon che, sostenuto dalla solidarietà e dai contributi di enti e privati, ha potuto realizzare un complesso assistenziale che rispondeva all'esigenza locale: la solidarietà verso gli anziani. Inizialmente gli anziani ospitati erano tutti autosufficienti che a seguito del terremoto avevano perso la casa e non potevano prevedere una rapida soluzione della loro precaria situazione. Successivamente con autorizzazione regionale veniva concesso l'ingresso in struttura di n. 14 anziani non autosufficienti, su un totale di 25 accolti. Infine con Decreto della Direzione Centrale Salute n. 1983/SPS del 19/12/2017 veniva riconosciuta alla Fondazione G. Fabricio la ricettività complessiva di n. 25 posti letto per anziani non-autosufficienti.

La Casa di Riposo non è un ente autonomo, bensì un'attività svolta dalla Parrocchia stessa, e che ricade quindi sotto la medesima legale rappresentanza e sotto la tutela della competente Autorità ecclesiale. La Parrocchia San Martino Vescovo e Sacro Cuore di Gesù è un Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto con Decreto del Ministero dell'Interno in data 23.12.1986 e come tale, non è dotato di Statuto ma è retto e determinato dal Codice di Diritto Canonico e dalle norme Pattizie (L. 25.03.1985 n. 121 e L. 20.05.1985 n. 222); la stessa Parrocchia è iscritta nel Registro delle persone Giuridiche della Prefettura di Pordenone al n. 104.

La Casa è attualmente strutturata in 3 nuclei di degenza. È circondata da piccole aree verdi. Le camere sono dotate di servizi igienici e l'arredo è adeguato all'ospitalità di persone anziane non autosufficienti.

Gli spazi comuni, costituiti da corridoi, sale da pranzo, salotti, soggiorni, Cappella, sono distribuiti in maniera adeguata per rispondere sia alle esigenze di socializzazione che di raccoglimento o privacy.

La Casa di Riposo della Parrocchia San Martino Vescovo e Sacro Cuore di Gesù in Clauzetto, è una residenza protetta autorizzata al funzionamento dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

3. FINALITÀ E PRINCÌPI

La Casa di Riposo-Fondazione G. Fabricio di Clauzetto non ha fine di lucro.

L'Ente si occupa principalmente dell'ospitalità e dell'assistenza socio-sanitaria di persone anziane non autosufficienti.

In tale contesto l'Ente è impegnato a tutelare gli Ospiti nella loro salute, per una vita dignitosa, per un recupero delle residue capacità motorie, sensoriali e relazionali.

L'Ente favorisce il mantenimento dei rapporti degli Ospiti con famigliari, amici e conoscenti e, più in generale, con il contesto sociale e culturale locale.

La convivenza nella Casa di Riposo di Clauzetto è improntata sui seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli Ospiti.
- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni da parte degli operatori.
- Diritto di scelta nella fruizione dei servizi.
- Continuità dei servizi e delle prestazioni.
- Tutela e riservatezza dei dati degli Ospiti che la Legge definisce "sensibili".
- Partecipazione dell'utenza finalizzata a raccogliere suggerimenti e osservazioni circa la qualità e la quantità di prestazioni e servizi.
- Efficienza ed efficacia dell'attività mediante l'utilizzo appropriato delle risorse.

4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO E IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ

La Casa di Riposo è retta da un Consiglio di amministrazione composto da cinque membri, compreso il parroco pro tempore della Parrocchia di Clauzetto, che ne è il Presidente di diritto.

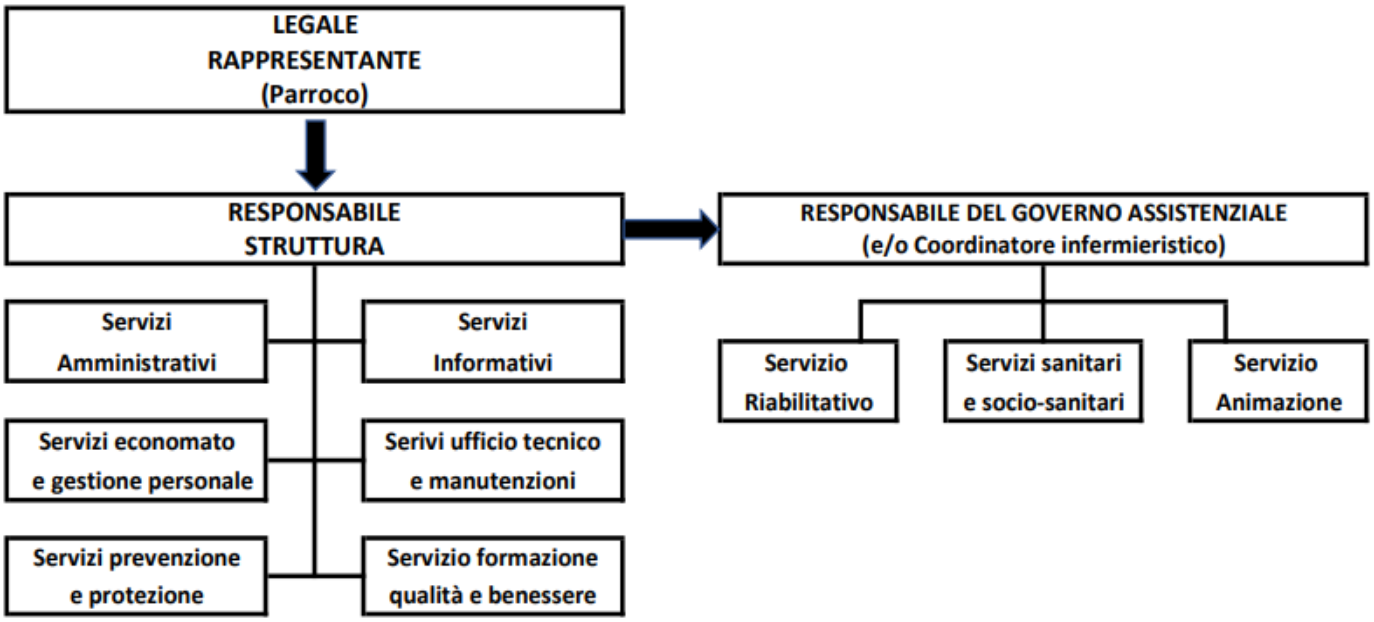
Le attività della Casa di Riposo di Clauzetto si sviluppano nell'ambito delle seguenti aree:

- **Area delle attività assistenziali, infermieristiche, riabilitative e di animazione**: garantisce agli Ospiti i servizi infermieristico, assistenziale, di riabilitazione ed animazione, di farmacia ed archivio sanitario attraverso professionalità sanitarie, sociosanitarie e sociali (Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, Operatori Assistenziali, Animatrici). La responsabilità del governo delle attività di assistenza di base alla persona, infermieristiche, riabilitative e di animazione è affidata al Responsabile del Governo Assistenziale e/o Coordinatore infermieristico che persegue il raggiungimento dei relativi obiettivi gestionali, attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione

degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali all'interno della struttura, lo sviluppo ed il miglioramento della qualità assistenziale.

- **Area medica**: garantisce agli Ospiti il servizio medico relativo alla diagnosi delle patologie ed alla definizione del percorso terapeutico.
- **Area dei Servizi amministrativi, tecnico-economali-personale, manutenzioni, informativi, sicurezza e formazione**. La responsabilità dell'amministrazione della struttura è affidata ad un Collaboratore amministrativo-professionale che assicura la funzione di amministrazione della struttura, intesa quale gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli utenti.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



5. SERVIZI OFFERTI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ

Il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)

Per garantire una adeguata assistenza socio-sanitaria all'anziano si utilizzano specifici strumenti di valutazione.

La risposta a questa esigenza è data dalla Valutazione Multidimensionale (Val.Graf.), che ha l'obiettivo di definire in modo complessivo lo stato di salute di una persona anziana.

La Valutazione Multidimensionale è una valutazione oggettiva degli stati di bisogno nel corso della quale i molteplici problemi dell'anziano sono indagati, descritti e, se possibile, spiegati.

Sono inoltre valutate le risorse e le potenzialità residue della persona, e infine viene costruito un programma coordinato di interventi focalizzato sui problemi della persona stessa.

Tale programma costituisce il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) del quale si tiene conto nell'organizzazione e somministrazione dei vari servizi ed interventi socio-assistenziali e sanitari a ciascun Ospite.

Servizio socio assistenziale

Il servizio assistenziale è garantito continuativamente nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale formato, qualificato e motivato alla professione.

Gli Operatori Assistenziali aiutano gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, che viene generalmente eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata in cui se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno completo periodico, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- il cambio della biancheria e del vestiario personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana;
- l'alternanza delle posture per gli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione e alla socializzazione;
- l'accompagnamento negli spazi comuni o, per chi lo desidera, nella sala delle attività comunitarie e di animazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo e l'eventuale aiuto nell'assunzione dei pasti;

- l'accompagnamento degli Ospiti per visite specialistiche e/o indagini diagnostico-strumentali fuori sede, nel qual caso può essere addebitato il costo della prestazione;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia ed il controllo delle deiezioni;
- il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;
- l'agevolazione del riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgere le funzioni descritte l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica al personale infermieristico eventuali modificazioni o problematiche emergenti.

Lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale; con l'obiettivo di instaurare un dialogo ed un legame di fiducia tra operatori ed Ospiti.

Il comportamento e la corretta comunicazione favoriscono un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuti l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che viene stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

Servizio medico

L'Ospite è libero di scegliere il proprio Medico di fiducia comunicandone il nominativo all'infermiera o all'Amministrazione della Struttura.

Il Servizio medico comprende la diagnosi delle patologie e la prescrizione della terapia e viene garantito dai Medici di Medicina Generale.

La documentazione clinica dell'Ospite viene tenuta su supporto informatico e cartaceo.

Il Servizio medico è garantito sia dai Medici di Medicina Generale che dalla Guardia Medica del Distretto Sanitario di Maniago.

L'Ente mette a disposizione dei Medici i propri ambulatori e attrezzature sanitarie e s'impegna a:

- chiamare in caso di necessità il Medico di fiducia dell'Ospite;
- prestare all'ammalato le cure necessarie;
- provvedere a somministrare i medicinali prescritti;
- organizzare l'eventuale ricovero ospedaliero su disposizione del Sanitario.

Servizio infermieristico

Il Servizio infermieristico viene garantito per 8 (otto) ore al giorno (distribuite in maniera da garantire la somministrazione dei farmici durante le tre fasce giornaliere: mattino – pranzo e cena) ed è svolto da Infermieri qualificati, dipendenti, in libera professione e/o convenzionati con la Struttura, regolarmente iscritti al relativo albo professionale.

Operando con costante riferimento della deontologia professionale, l'infermiere assiste, cura e si prende cura della persona nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo, prestandogli assistenza secondo principi di prudenza, equità e giustizia, tenendo conto dei valori etici, religiosi e culturali, nonché del genere e delle condizioni sociali della persona.

Le prestazioni ed i servizi che gli Infermieri garantiscono nella struttura sono i seguenti:

- accoglimento ed inserimento dell'Ospite, informazione sui vari servizi forniti dalla struttura;
- informazione/educazione dell'Ospite e dei parenti con la finalità di correggere modi e stili di vita scorretti;
- soddisfacimento dei bisogni primari degli Ospiti con la collaborazione degli operatori assistenziali;
- approvvigionamento, conservazione e somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico;
- approvvigionamento del materiale necessario (farmacia, magazzino, cancelleria, materiale monouso, ecc.);
- segnalazione ai servizi di manutenzione di ogni eventuale guasto e necessità di manutenzione;
- medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito su conforme parere medico anche secondo protocolli condivisi con l'Azienda per i Servizi Sanitari;
- programmazione di visite esterne medico-specialistiche ed esami diagnostico-strumentali nonché ritiro e conservazione dei relativi referti;
- prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc. nonché ritiro e conservazione dei relativi referti;
- organizzazione e controllo dei programmi di mobilizzazione per gli Ospiti a rischio di lesioni da decubito, vigilanza sulla correttezza delle posture, delle alzate, approvvigionamento presidi antidecubito;
- informazione, formazione e vigilanza sulla corretta esecuzione delle tecniche e delle metodologie di lavoro anche in applicazione di procedure, protocolli e/o linee guida;
- inserimento e formazione del personale assistenziale per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

Servizio farmaceutico

L'Ente provvede all'approvvigionamento e alla conservazione e alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico di fiducia di ciascun Ospite.

Vengono garantiti agli Ospiti i farmaci ed i presidi medico-chirurgici inseriti nel prontuario dell'Azienda per i Servizi Sanitari.

Restano a carico degli Ospiti stessi le specialità farmaceutiche ed i presidi non inseriti nel prontuario.

Non è consentito agli Ospiti della Struttura assumere farmaci o sostanze con proprietà terapeutiche senza l'assenso e sotto il controllo del Servizio Medico ed Infermieristico. Nel caso in cui l'ospite si allontani temporaneamente dalla Struttura, l'eventuale continuità terapeutica dovrà essere garantita dall'Ospite medesimo ovvero dai suoi famigliari, dall'Amministratore di Sostegno o dal Tutore.

Servizio di fisioterapia

Il Servizio di fisioterapia viene svolto da personale dipendente, in libera professione e/o convenzionato con la Struttura, in possesso delle prescritte abilitazioni.

Le prestazioni dei fisioterapisti sono di seguito riassunte:

- I Fisioterapisti collaborano con i Medici curanti ed i Fisiatri nella valutazione clinica, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella formulazione del programma di riabilitazione degli Ospiti.
- Raccolgono ogni indicazione utile per l'individuazione dei bisogni riabilitativi anche dal personale infermieristico e di assistenza, ai quali fornisce supporto professionale sulla correttezza delle posture, sulle manovre di mobilizzazione, sull'utilizzo dei movimentatori e degli ausili per le posture.
- I Fisioterapisti collaborano con il servizio di animazione per identificare gli Ospiti che possono partecipare a specifiche attività di animazione e per programmare le attività del relativo servizio.
- Effettuano attività di mobilizzazione articolare passiva a letto, attività di deambulazione assistita, di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata quali: rinforzo muscolare, kinesi passiva, attivo-assistita ed attiva, rieducazione funzionale.
- Valutano le necessità e le tipologie di ausili in collaborazione con il Fisiatra, il Medico di reparto, gli Infermieri e gli Operatori di assistenza e si occupano della compilazione delle richieste degli ausili medesimi, dei contatti con i tecnici ortopedici e gli uffici assistenza protesica dell'Azienda per i Servizi Sanitari. Collaudano gli ausili prima di assegnarli all'Ospite.
- I Terapisti della riabilitazione partecipano all'attività di formazione del personale.

Servizio di animazione

Il Servizio viene garantito con lo scopo di:

- valorizzare le personali attitudini ed aspirazioni della persona anziana facendo emergere ogni sua capacità residua.
- aiutare l'anziano ad inserirsi nella struttura instaurando rapporti sereni e solidali con gli altri Ospiti e di cordiale comprensione e collaborazione con gli operatori.
- favorire il costante rapporto degli Ospiti con il territorio rendendoli soggetti attivi e partecipi degli eventi della Comunità.

Per la particolarità delle prestazioni e la necessità di renderle produttive ed efficaci anche sotto il profilo del recupero funzionale, il Servizio di Animazione opera in costante collaborazione con il Servizio di fisioterapia.

Servizio di igiene ambientale

La pulizia degli spazi comuni, delle camere - incluso il rifacimento dei letti - dei servizi igienici, degli ambulatori, dei soggiorni, ecc., è costantemente garantita dal personale della struttura.

Agli Ospiti viene richiesto di agevolare i compiti degli addetti al servizio di igiene ambientale avendo cura di smaltire immondizie o rifiuti negli appositi contenitori e a non imbrattare muri, pavimenti, mobili ed attrezzature.

Servizio di parrucchiera e pedicure

Il taglio dei capelli, la tinta, la messa in piega, le permanenti e la pedicure sono servizi non compresi nella retta di degenza.

Servizio religioso

Fermo restando il rispetto per le convinzioni religiose di ciascun Ospite, l'assistenza religiosa viene assicurata da un Sacerdote assegnato dalla Diocesi di Concordia – Pordenone, incaricato a svolgere i servizi propri del culto religioso cattolico e le attività di assistenza morale e spirituale all'interno della Casa di Riposo.

Il Sacerdote incaricato dalla Diocesi assicura la propria presenza in modo che l'attività religiosa e spirituale risulti coordinata con gli altri servizi prestati dall'Ente.

La Santa Messa viene celebrata settimanalmente, il lunedì, nella Cappella della Casa di Riposo o nel salone nell'orario stabilito.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione si occupa della preparazione della colazione, del pranzo e della cena. Oltre ai pasti principali viene garantita la preparazione e la distribuzione di bevande a metà mattina e durante il pomeriggio.

Il menù mensile viene esposto in sala da pranzo e comprende piatti fissi durante ciascun giorno della settimana. È prevista la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Vestiario e Servizio di lavanderia e guardaroba

Non è richiesto alcun tipo particolare di vestiario e di biancheria intima.

Prima dell'ammissione viene consegnato all'Ospite un elenco indicativo di capi di biancheria e abbigliamento di cui si consiglia la dotazione.

Si sconsiglia tuttavia l'uso di indumenti con tessuti delicati o che comportino particolari procedure di lavaggio o di pulitura, considerato che la lavanderia procede ad un lavaggio che consente la sterilizzazione.

Ad ogni ospite viene assegnato un comodino ed un armadio personali per gli indumenti.

L'ospite può avvalersi del servizio di lavanderia e guardaroba.

Qualora l'Ospite necessitasse di interventi fisioterapici è consigliabile l'uso di idoneo abbigliamento secondo le indicazioni fornite dagli incaricati del servizio.

Qualora i capi personali risultino danneggiati per negligenza del servizio di lavanderia l'utente può richiedere il ristoro del danno.

La necessaria integrazione degli indumenti occorrenti nonché la sostituzione di quelli inutilizzabili è a carico dell'Ospite.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio.

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.) e della biancheria personale degli Ospiti.

Gli Ospiti o i loro familiari devono provvedere ad applicare sugli indumenti personali etichette con il proprio cognome e nome ovvero con il numero di riferimento assegnato presso gli uffici di amministrazione all'atto dell'ammissione.

L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

Servizio di manutenzione

Personale tecnico dipendente o incaricato dall'Ente garantisce il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, di climatizzazione, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e piccoli interventi murari, la pulizia esterna nonché la manutenzione delle aree verdi.

Servizio amministrativo

Il Servizio Amministrativo garantisce principalmente le seguenti prestazioni:

- fornire all'utenza informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, rette di degenza, servizi, logistica ecc..
- Accogliere le domande di ammissione curandone l'istruttoria formale.
- Incassare le rette di degenza.
- Incassare le pensioni degli Ospiti che non possano provvedere personalmente ovvero privi di parenti o persone che li possano aiutare.
- Consegnare le quote di margine di autosufficienza economica garantite per gli Ospiti con retta a carico delle Amministrazioni comunali.
- Incassare i depositi di somme per l'acquisto di farmaci non mutuabili prescritti dal Medico di fiducia dell'Ospite e per eventuali spese personali dell'Ospite medesimo, fornendo regolare rendicontazione dell'impiego di tali anticipazioni.
- Custodire preziosi, valori e documenti degli Ospiti. L'Amministrazione rilascia ricevuta di quanto depositato e da quel momento diviene responsabile di quanto custodito. L'Ente non è tenuto a rispondere dei valori non depositati.
- Ricevere a nome e per conto degli Ospiti eventuale corrispondenza e pacchi, distribuendoli agli interessati; a richiesta, il Servizio amministrativo provvede pure alle spedizioni. Le eventuali spese di riscossione o trasmissione di quanto sopra sono a carico dell'Ospite. L'Ente non può essere ritenuto responsabile del contenuto delle missive o dell'esecuzione delle stesse allorquando contengono prescrizioni di carattere negoziale o giuridico.

La valutazione della qualità dei servizi

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Famigliari rispetto alla qualità dei servizi resi all'utenza, l'Amministrazione promuove periodiche rilevazioni attraverso questionari e interviste.

I rapporti degli ospiti con il Personale dell'Ente

L'Ospite intrattiene con il personale dipendente della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze all'Amministrazione della Struttura.

L'Ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle.

Qualità dei servizi erogati

La Casa di Riposo ha intrapreso un percorso di qualità che vuole mettere al centro delle scelte e delle azioni la persona intesa come soggetto con propria identità, caratteristiche e dignità, da rispettare nella sua interezza.

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione promuovono il perseguimento della Politica della Qualità, con il coinvolgimento e l'impegno di tutti i dipendenti. L'impegno organizzativo è finalizzato alla continua ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali, per prestazioni e servizi sanitari ed assistenziali di sempre maggiore qualità che garantiscano la piena soddisfazione dell'utenza.

Il coinvolgimento di tutti i soggetti che partecipano all'erogazione dei servizi porta alla condivisione anche degli obiettivi di qualità che devono essere perseguiti, al fine di poter garantire ai cittadini/ospiti livelli qualitativi adeguati.

Pur nella distinzione dei ruoli e delle responsabilità, Direzione e dipendenti, si impegnano, grazie ad un confronto costante e costruttivo, ad assicurare ai Cittadini/Ospiti servizi di Qualità. Ciò, grazie anche ad un miglioramento continuo reso possibile dalla condivisione delle esperienze, delle professionalità e delle competenze degli operatori e dall'ascolto delle esigenze espresse dei cittadini/ospiti.

In particolare si individuano i seguenti obiettivi di qualità:

1. rispetto dei parametri strutturali e gestionali previsti dalle autorizzazioni al funzionamento;
2. esplicitazione in appositi disciplinari, redatti per ogni singolo rapporto contrattuale, delle modalità e dei tempi di sostituzione degli operatori per ogni caso di assenza, al fine di garantire costantemente adeguati livelli di professionalità ed il rapporto tra operatori ed assistiti previsto dalle autorizzazioni al funzionamento;
3. la flessibilità organizzativa da perseguire mediante l'integrazione tra i servizi, anche grazie ad apposite figure professionali in possesso di specifiche competenze;
4. una gestione delle risorse che tenga conto dei bisogni prioritari degli ospiti e non si basi su rigide assegnazioni di budget, per garantire il miglior utilizzo delle risorse stesse e la soddisfazione delle esigenze degli ospiti;
5. la valorizzazione delle Commissioni del personale previste dal Contratto Aziendale integrativo e di ogni altra forma di gestione e valutazione partecipata, assicurando un'adeguata informazione sulle risorse e sulle esigenze delle rispettive aree di intervento, nonché dimostrando attenzione alle proposte e alle soluzioni organizzative che dovessero emergere nelle suddette sedi;
6. la formazione annuale specifica per il personale che opera nelle diverse aree di intervento;
7. l'informazione ed il sostegno ai nuclei familiari;
8. la messa a disposizione, nei tempi stabiliti, di mezzi di trasporto adeguati per gli ospiti non- autosufficienti, per le visite mediche programmate;
9. la puntuale esecuzione della manutenzione ordinaria degli immobili della Casa di Riposo, al fine di mantenere gli ambienti di vita decorosi ed accoglienti;
10. il rispetto da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, delle disposizioni normative ed economiche contenute nei CCNL per il rispettivo personale;
11. il rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

I fattori di qualità oggetto di valutazione da parte degli ospiti e dei familiari

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla Qualità del servizio erogato dalla Casa di Riposo è costituito dal Questionario di Gradimento che può essere restituito in forma anonima.

La rilevazione della qualità percepita, infatti, avviene mediante appositi questionari che vengono distribuiti sia agli ospiti, sia, quando possibile, ai loro familiari.

Per ogni singolo servizio vengono individuati gli indicatori associati ai fattori di qualità.

Sono oggetto di valutazione da parte degli ospiti e dei loro famigliari, prioritariamente, i seguenti fattori di qualità:

adeguata personalizzazione delle attività e degli interventi;
accuratezza delle prestazioni erogate;
tempestività nel rispondere alle richieste;
attenzione alle relazioni umane;
tranquillità e comfort dei locali in cui vengono erogati i servizi.

Tali indagini di soddisfazione costituiscono uno strumento privilegiato per conoscere la percezione delle qualità del servizio da parte dei Cittadini/Ospiti che fanno l'esperienza del servizio stesso.

6. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE RESIDENTI E DEI LORO FAMIGLIARI

La tutela degli Ospiti è assicurata anche dalla possibilità di presentare reclamo con la certezza che i rilievi e le osservazioni riceveranno giusta e rapida considerazione.

Gli Ospiti della Casa di Riposo di Clauzetto e i loro Famigliari hanno la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a migliorare il servizio erogato.

L'Ospite e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Amministrazione della Struttura o anche consegnata a mano;
2. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, all'infermiera ovvero all'Amministrazione della Struttura.

Compatibilmente con l'organizzazione dei Servizi e con l'urgenza e la fondatezza delle segnalazioni, sarà rimosso tempestivamente ogni disservizio ovvero saranno assunti provvedimenti in merito ai reclami presentati.

Non sono presi in considerazione segnalazioni o reclami anonimi.

7. I DIRITTI DEGLI OSPITI

La Casa di Riposo di Clauzetto riconosce e tutela come irrinunciabili i seguenti diritti fondamentali delle persone anziane che entrano a far parte di questa convivenza:

La persona anziana ha il diritto:

- alla conservazione della propria individualità e libertà;
- alla conservazione delle proprie credenze, opinioni e sentimenti e, ove non incompatibile con la vita comunitaria, delle proprie modalità di condotta, anche se appaiono anacronistiche e/o in contrasto con quelli della maggior parte della popolazione o dell'ambiente umano di cui fa parte;
- di vivere in un ambiente famigliare e confortevole ove gli atteggiamenti di tutti gli operatori sono cortesi, premurosi, rispettosi della dignità della persona umana;
- ad essere accudita e curata giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a mantenere i rapporti con i propri famigliari, amici e conoscenti e di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possono migliorare le sue condizioni di vita;
- di essere messa in condizione di conservare la propria dignità e di esprimere il proprio valore, anche quando non è più totalmente autonoma e autosufficiente;
- di essere rispettata nell'identità personale e nel proprio senso del pudore.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini e creatività, di essere attiva e protagonista della sua vita nonché partecipe della vita della comunità civile.

L'Ospite è libero di ricevere parenti ed amici presso i locali della Casa come pure è libero di recarsi al paese di provenienza o in altro luogo quando lo desideri avendo, comunque, l'avvertenza di preavvisare l'eventuale assenza che comporti il non pernottamento ovvero il mancato uso del servizio di ristorazione.

8. I DOVERI DEGLI OSPITI

L'Ospite e i suoi famigliari e amici sono tenuti all'osservanza del Regolamento della Casa.

Rapporti interpersonali:

Per la natura e le finalità della Casa di Riposo di Clauzetto, agli Ospiti, ai loro famigliari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al massimo rispetto ed alla reciproca comprensione, collaborazione, solidarietà, cordialità e famigliarità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni.

Utilizzo della struttura e delle attrezzature:

Con l'ingresso in struttura, la Casa di Riposo diviene la residenza anagrafica nel concetto di "casa di abitazione" dei nostri Ospiti.

Nell'utilizzo della Struttura e di quanto in essa contenuto va usato il rispetto che normalmente si ha per le cose proprie.

L'Ospite o chi per esso è tenuto a risarcire la Casa degli eventuali danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

9. MODALITA' DI ACCOGLIMENTO, TRASFERIMENTO E DIMISSIONI DEGLI OSPITI

La documentazione da presentare per la domanda di accoglimento

Le persone che desiderano essere ospitate presso la Casa di Riposo – Fondazione G. Fabricio devono compilare un modulo per la "**Domanda di ammissione**".

Il modulo deve essere compilato e sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta (l'anziano stesso, un parente, l'Amministratore di sostegno o l'eventuale Tutore).

Alla domanda di ammissione devono inoltre essere allegati i seguenti documenti:

- "Impegnativa preliminare" al pagamento delle rette di degenza che in genere viene sottoscritta da un famigliare, dall'Amministratore di sostegno o dal Tutore che si prende cura della persona anziana della quale si richiede il ricovero e che, all'atto del ricovero, stipulerà il "Contratto di ospitalità".
- Nel caso in cui sia il Comune di residenza ad occuparsi dell'assistenza e a richiedere il ricovero, alla domanda di ammissione dovrà essere allegato l'atto deliberativo con il quale il Comune medesimo si assume la spesa delle rette di degenza a tempo indeterminato ovvero un impegno preliminare formale in attesa della deliberazione.
- "Certificazione sanitaria" compilata e sottoscritta dal Medico di medicina generale che ha in cura il paziente, ovvero dal Medico del reparto ospedaliero o della RSA nel caso in cui la persona vi si trovi ricoverata al momento della richiesta. Tale certificazione può essere prodotta anche in fotocopia.
- "Relazione dei Servizi Sociali" del Comune di residenza della persona ricoveranda concernente la situazione sociale e la necessità di inserimento in struttura.
- "Dichiarazione di impegno finanziario ai fini del ricovero presso struttura protetta" per il pagamento delle rette di degenza (da richiedere nel caso in cui non sia il Comune di residenza stesso ad assumersi gli oneri di ricovero).
- "Certificazione di valutazione della non autosufficienza" da richiedere al distretto sanitario di appartenenza che viene redatto nelle forme previste dalla vigente normativa regionale.
- "Documentazione riferita al riconoscimento dell'invalidità civile" qualora riconosciuta dai competenti organismi pubblici;
- "Autocertificazione dello stato di famiglia" sottoscritta dalla persona richiedente l'ammissione.
- "Informativa e consenso al trattamento dei dati personali" da produrre ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di tutela e trattamento dei dati personali e del diritto di accesso ai medesimi.

Tutta la documentazione, completa in ogni sua parte, veritiera e debitamente sottoscritta da chi di competenza, deve essere consegnata agli Uffici di Amministrazione della Casa.

La domanda di ammissione è sempre intesa per un accoglimento a tempo indeterminato o determinato.

I criteri di valutazione della domanda di accoglimento per l'ammissione in struttura

Gli accoglimenti degli Ospiti presso la Casa di Riposo di Clauzetto vengono effettuati in base ai criteri di seguito indicativamente elencati in ordine di priorità:

1. Viene data la precedenza all'accoglimento di persone che versino in grave stato di necessità, provenienti nell'ordine dal Comune di Clauzetto, dai Comuni limitrofi e da altri Comuni.
2. La volontà di dare risposte tempestive ed efficaci a problematiche particolarmente critiche delle persone anziane anche in collaborazione con la rete dei servizi socio sanitari assistenziali del territorio;
3. Il criterio cronologico.

Le richieste di accoglimento per persone non autosufficienti, secondo procedure prestabilite, vengono valutate dall'Unità di Valutazione Distrettuale ovvero dall'organismo preposto dal Distretto sanitario in cui il richiedente ha la residenza.

Tale Organismo, tenuto conto del principio di libera scelta del cittadino, valuta la domanda presentata anche al fine di esprimere un parere sull'appropriatezza dell'intervento richiesto, elabora un primo programma di interventi, assegna un riferimento di gravità alla situazione e indica all'Amministrazione della Casa di Riposo gli eventuali contesti di priorità che tuttavia non sono vincolanti per l'Ente.

L'ammissione in struttura è sempre previamente autorizzata dalla Presidenza dell'Ente a suo insindacabile giudizio.

L'accoglimento e l'assegnazione del posto letto

Al momento della comunicazione di disponibilità all'accoglienza, viene stipulato nelle forme previste il **"Contratto di ospitalità"** e deve essere presentata al Servizio amministrativo la seguente documentazione riguardante la persona in ammissione:

- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Numero di codice fiscale;
- Tessera Sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- Elenco ausili assegnati all'ospite dall'Azienda Sanitaria di provenienza (quelli non idonei saranno restituiti tramite i familiari),
- Foto recente formato tessera;
- Eventuale delega per la richiesta di cambio del Medico curante;
- Eventuali documenti mancanti nella fase istruttoria.

In questa fase, deve essere effettuato un deposito minimo (almeno € 50,00) finalizzato al pagamento di eventuali farmaci non mutuabili prescritti dal Medico di fiducia dell'Ospite.

L'Amministrazione della Struttura ha facoltà di trasferire l'Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'Ospite medesimo, dandone motivata informazione all'Ospite ed ai familiari.

Trasferimenti e dimissioni dell'ospite

L'equipe multidisciplinare può disporre il trasferimento (interno alla struttura) di stanza di un residente, in base alle esigenze organizzative, umane, comunitarie e alle mutate condizioni di salute. La decisione presa verrà preventivamente comunicata all'interessato e/o al familiare di riferimento.

L'ospite ed i suoi familiari o tutori possono decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la Casa di Riposo di Clauzetto, presentando al Servizio Amministrativo esplicita comunicazione scritta in tal senso, possibilmente con un preavviso minimo di otto giorni.

I residenti sono dimessi dalla struttura:
- quando non sussistono più le condizioni che ne avevano determinato l'accoglimento;
- quando si rendono responsabili di comportamenti difformi dalla civile convivenza.

In caso di trasferimento presso altra struttura residenziale, il trasporto deve essere organizzato dall'interessato e/o dai familiari che se ne occupano; la struttura si impegna, altresì, a preparare l'anziano e a fornire alla nuova struttura di destinazione tutte le informazioni e dotazioni necessarie alla sua corretta presa in carico, al fine di garantirgli la necessaria continuità assistenziale.

10. LE RETTE DI DEGENZA

Le rette di degenza vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e, salvo straordinarietà documentate, non sono suscettibili di aumento nel corso dell'anno e vengono calcolate già al netto dei contributi regionali ai sensi della vigente normativa.

La retta di degenza deve essere versata normalmente all'inizio di ogni mese (entro i primi 10 giorni) preferibilmente mediante bonifico bancario, ovvero direttamente presso gli Uffici di amministrazione per l'intero mese di riferimento.

Qualora l'Ospite sia dimesso prima della fine del mese di riferimento, saranno restituiti gli importi riferiti alle giornate residue.

Ai Comuni ed Enti che hanno assunto l'impegnativa al pagamento della retta, l'onere viene addebitato bimestralmente.

Le rette vengono computate tenendo conto sia dei giorni interi sia delle frazioni giornaliere di effettiva presenza e vengono fatturate con cadenza mensile.

Il mancato pagamento delle stesse entro il predetto temine comporta l'applicazione degli interessi legali a decorrere dal 30° giorno dalla scadenza di ciascuna mensilità.

Nei casi di assenza per ricovero ospedaliere, l'Ospite corrisponde all'Ente la retta per autosufficienti ridotta del 30%.

Negli altri casi, quando l'assenza si protraesse oltre il periodo di giorni 15 dell'anno solare, l'Ospite è ugualmente tenuto al pagamento del 70% della retta, allo scopo di conservare il posto letto e le altre garanzie che l'Ente pone a disposizione del ricoverato.

Tale norma è valida fino ad un massimo di 60 giorni, trascorsi i quali l'Ospite si ritiene dimesso.

11. LE PERSONE DI SOSTEGNO AI DEGENTI

L'Ente considera i volontari una risorsa da promuovere e valorizzare.

I rapporti tra l'Ente, i volontari e le Associazioni di volontariato sono disciplinati da apposito atto di convenzione stipulato e sottoscritto tra le parti.

I volontari si rapportano costantemente per l'organizzazione dell'attività con i Responsabili della Struttura.

Il sostegno ai degenti presso la Casa di Riposo di Clauzetto può essere effettuato da familiari e/o amici, conoscenti, dagli stessi volontari e da altri collaboratori.

L'intervento di personale di assistenza privato (badanti), che si dedichi ad un singolo ospite, deve ottenere autorizzazione all'accesso dall'Amministrazione della Struttura; tale autorizzazione potrà essere revocata in qualsiasi momento a suo insindacabile giudizio.

L'Amministrazione della Casa di Riposo è estranea ad eventuali rapporti economici che dovessero intercorrere tra il predetto personale, l'Ospite e/o i suoi famigliari, nonché ai conseguenti relativi obblighi fiscali e previdenziali.

Le norme che regolano la presenza e la collaborazione a sostegno dei degenti sono contenute nel Regolamento dell'Ente.

12. LA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE

Su conformi prescrizioni di legge, nella struttura è predisposto e aggiornato un piano di emergenza con specifiche procedure operative finalizzato a ridurre al minimo i rischi ed i danni a causa di eventi calamitosi.

La squadra di emergenza, sempre operante nella struttura della Casa, è addestrata ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. Il Personale impiegato nella squadra di emergenza ha ricevuto specifica formazione ed aggiornamento.

È assolutamente vietato agli Ospiti l'uso di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo non previamente visionate ed autorizzate dal Responsabile dell'Area Amministrativa e Tecnica.

È inoltre vietato l'uso di fiamme libere e di quant'altro possa essere suscettibile di provocare situazione di pericolo e/o di incendio.

In ogni reparto sono affisse le disposizioni all'utenza e le norme antincendio che dovranno essere scrupolosamente rispettate da tutti in caso di necessità.

13. DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO DELLE PERSONE ACCOLTE

Di seguito riportiamo gli orari e le attività di una giornata tipo delle persone residenti:

- Dalle ore 7.00 alle ore 9.30 alzata e colazione
- Dalle 9.30 alle 11.30 attività varie in base alla giornata (fisioterapia, Santa Messa, visita parenti)
- Dalle 11.30 alle 12.30 pranzo
- Dalle 12.30 alle 14,00 riposo pomeridiano
- Dalle 14.00 alle 17.45 attività varie (animazione, fisioterapia, visite parenti compresa merenda)
- Dalle 17.45 alle 18.45 cena
- Dalle 18.45 alle 20.00 messa a letto per il riposo notturno
- Dalle 20.00 alle 7.00 Riposo notturno

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

D.G.R. Friuli Venezia Giulia 29 novembre 2004, n. 3236
"Linee guida per la predisposizione del programma delle attività territoriali e del Piano di Zona"

SCHEDA DI ELOGIO / SUGGERIMENTO

Data

Cognome e nome

dell'interessato Familiare

dell'Ospite sig./sig.ra

Recapito

AREA / SERVIZIO COINVOLTO
(segnare con una X l'area o il servizio coinvolto)

AREA SANITARIA
- ☐ Medico di Medicina Generale
- ☐ Responsabile del Governo Assistenziale
- ☐ Addetti all'Assistenza
- ☐ Infermieri Professionali
- ☐ Fisioterapisti

SERVIZI VARI
- ☐ Animatori
- ☐ Addetti alle pulizie
- ☐ Centralino / Portineria
- ☐ Amministrativi
- ☐ Addetti al servizio di manutenzione
- ☐ Altro _____

MOTIVAZIONE DEL
- ☐ Elogio
- ☐ Suggerimento

_____

_____

_____

_____

Informativa sul trattamento dei dati personali ex D.Lgs. 196/03 art. 13.
I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso la Struttura.
Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in nostro possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.
Titolare del trattamento è LA Casa di Riposo-Fondazione G. Fabricio con sede in Via Villa Dote 17 – 33090 Clauzetto (PN)
Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa sopra riportata.

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

Firma

SCHEDA RECLAMO

Data
Cognome e nome dell'interessato

Familiare dell'Ospite sig./sig.ra

Recapito

AREA / SERVIZIO COINVOLTO
(segnare con una X l'area o il servizio coinvolto)

AREA SANITARIA
- ☐ Medico di Medicina Generale
- ☐ Responsabile del Governo
- ☐ Assistenziale Addetti all'Assistenza
- ☐ Infermieri Professionali
- ☐ Fisioterapisti

SERVIZI VARI
- ☐ Animatori
- ☐ Addetti alle pulizie
- ☐ Centralino / Portineria
- ☐ Amministrativi
- ☐ Addetti al servizio di manutenzione
- ☐ Altro _____

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Informativa sul trattamento dei dati personali ex D.Lgs. 196/03 art. 13.
I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso la Struttura.
Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in nostro possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.
Titolare del trattamento è LA Casa di Riposo-Fondazione G. Fabricio con sede in Via Villa Dote 17 – 33090 Clauzetto (PN)
Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa sopra riportata.

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

Firma

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI

Sesso □maschio
□femmina

Età _____

Ospite in struttura da (periodo)……

Rispetto alla Sua esperienza, che cosa pensa riguardo:

1) L' ACCOGLIENZA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. qual è il suo giudizio sul modo in cui è stato accolto all'arrivo					
b. qual è il suo giudizio sulle informazioni ricevute all'arrivo (stanza personale, sale comuni, orari, etc.)					

2) GLI INTERVENTI DEGLI OPERATORI RELATIVI ALLA SUA IGIENE PERSONALE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. gli interventi di igiene personale vengono fatti con delicatezza					
b. gli interventi di igiene personale vengono fatti con puntualità					
c. gli interventi di igiene personale vengono fatti senza fretta					
d. gli interventi di igiene personale vengono fatti con rispetto della riservatezza e del pudore					
e. le viene permesso di collaborare					
f. le viene spiegata la sequenza delle operazioni d'igiene					

3) GLI INTERVENTI DEGLI OPERATORI RELATIVI ALLA ALZATA MATTUTINA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. l'alzata viene eseguita con delicatezza					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

b. l'alzata viene eseguita rispettando la riservatezza e il pudore					
c. l'ora della alzata risulta adeguata ai suoi bisogni					
d. può scegliere i vestiti che sono di Suo gradimento					
e. può raccontare come ha trascorso la notte					
f. il Suo aspetto viene curato come piace a Lei e si sente in ordine					

4) GLI INTERVENTI DEGLI OPERATORI RELATIVI ALLA MESSA A LETTO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. l'ora della messa a letto risulta adeguata ai suoi bisogni					
b. il personale si adopera per favorire il momento del riposo					

5) LA PRIMA COLAZIONE AL MATTINO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. è di Suo gradimento					
b. arriva puntuale e ad un orario che risponde ai suoi bisogni					
c. al bisogno, Le viene offerto aiuto con pazienza e cortesia					

6) IL PRANZO E LA CENA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. è di Suo gradimento					
b. arriva puntuale e ad un orario che risponde ai suoi bisogni					
c. al bisogno, Le viene offerto aiuto con pazienza e cortesia					

7) I MENU' E I CIBI CHE LE VENGONO PROPOSTI:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. sono serviti in porzioni quantitativamente adeguate ai suoi bisogni					
b. sono vari e alternati					
c. sono gustosi e saporiti					
d. sono ben cotti					
e. tengono conto dei Suoi bisogni di salute					

CASA DI RIPOSO FONDAZIONE G. FABRICIO

f. sono serviti a tavola con cortesia					

8) COMFORT LOCALI COLLETTIVI (SALA DA PRANZO, SALA SOGGIORNO, SALA ANIMAZIONE)

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. Nei locali collettivi è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro					
b. l'aspetto e gli arredi dei locali collettivi sono gradevoli e funzionali					
c. la temperatura dell' ambiente nelle sale collettive è adeguata in inverno					
d. la temperatura dell' ambiente nelle sale collettive è adeguata in estate					
e. le luci nelle sale collettive sono adeguate					
f. i tavoli della sala da pranzo sono apparecchiati con cura e gusto					
g. l'atmosfera della sala da pranzo è tranquilla ed accogliente					
h. il posto tavola che Le è stato assegnato in sala da pranzo la soddisfa					

9) COMFORT STANZA DA LETTO A LEI ASSEGNATA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. nella stanza da letto è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro					
b. gli arredi della stanza ed il letto rispondono ai suoi bisogni di spazio					
c. la temperatura dell' ambiente è adeguata in inverno					
d. la temperatura dell' ambiente è adeguata in estate					
e. le luci nella stanza sono adeguate					
f. le cose di Sua proprietà vengono rispettate e trattate con cura					
g. le Sue esigenze di vita privata vengono assicurate e difese, per quanto possibile					
h. viene data la possibilità di					

CASA DI RIPOSO FONDAZIONE G. FABRICIO

personalizzare la stanza con oggetti a Lei cari					
i. è soddisfatto della convivenza con il suo compagno di stanza					

10) IL SUO RAPPORTO CON IL PERSONALE ASSISTENZIALE DELLA STRUTTURA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. si sente ascoltato e Le viene dimostrata attenzione, cortesia e disponibilità					
b. gli operatori, dialogando fra di loro in Sua presenza,Le riservano un atteggiamento rispettoso della Sua persona e delle Sue richieste					
c. le Sue richieste vengono prese in considerazione e, se possibile, esaudite					

11) IL SUO RAPPORTO CON IL PERSONALE SANITARIO DELLA STRUTTURA

11 A) Quando desidera consultare la Responsabile del Governo Assistenziale:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. è facile avere un contatto					
b. durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni					
c. esce dall'incontro rassicurato e fiducioso					

11 B) Quando desidera consultare l'infermiere:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. è facile avere un contatto					
b. durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni					
c. esce dall'incontro rassicurato e fiducioso					

11 C) Quando desidera consultare il fisioterapista:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. è facile avere un contatto					
b. durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni					
c. esce dall'incontro rassicurato e fiducioso					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

11 D) Quando desidera consultare il medico:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. è facile avere un contatto					
b. durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni					
c. esce dall'incontro rassicurato e fiducioso					

12) I RAPPORTI CON I SUOI PARENTI E VISITATORI, E IL CONTATTO CON LA VITA ESTERNA:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. gli orari di visita sono ampi e rispondo ai Suoi desideri					
b. gli spazi per ricevere le visite sono sufficienti e rispondono alle Sue necessità di riservatezza e raccoglimento					
c. apprezza e sfrutta la possibilità di uscire dalla Struttura, anche per più giornate					

13) IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. vi è un'attenzione della struttura verso le Sue esigenze di svago e di animazione					
b. il tipo di attività proposte risponde ai suoi desideri					
c. la durata delle attività risponde ai suoi bisogni					
d. le uscite dalla struttura organizzate dal servizio di animazione rispondono ai suoi desideri					
e. grazie al servizio di animazione c'è la possibilità di coltivare amicizie con gli altri ospiti della struttura					
f. la struttura dimostra capacità nell'organizzare attività insieme con il volontariato					
g. Il servizio religioso è adeguato ai suoi bisogni					

14) IL SERVIZIO DI LAVANDERIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. frequenza cambio biancheria letti					
b. frequenza cambio biancheria mensa					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

c. frequenza lavaggi biancheria personale ospiti					
d. tempo di restituzione della biancheria personale					
e. accuratezza del trattamento di lavaggio e stiratura					

15) IL SERVIZIO DI PULIZIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. condizioni igieniche spazi personali dell'ospite					
b. condizioni igieniche spazi collettivi (soggiorno, sala da pranzo, sala di animazione, corridoi, etc.)					
c. pulizia servizi igienici della struttura					
d. funzionalità servizi igienici della struttura					

16) I SERVIZI AUSILIARI

16 a) servizio di barbiere/parrucchiere

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. orario del servizio					
b. qualità del servizio					
c. capacità di risposta alle sue esigenze					
d. pazienza e cortesia espressa nel servizio					
e. garanzia della frequenza prevista del servizio					

16 b) servizio di pedicure

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. orario del servizio					
b. qualità del servizio					
c. capacità di risposta alle sue esigenze					
d. pazienza e cortesia espressa nel servizio					
e. garanzia della frequenza prevista del servizio					

17) IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. orario del servizio					
b. qualità del servizio					
c. capacità di risposta alle sue esigenze					
d. pazienza e cortesia espressa nel servizio					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

DOMANDE APERTE

Il vivere in struttura ha risposto alle Sue aspettative? Indichi il perché.

Dove le piacerebbe essere accompagnato come uscita nei dintorni?

Avrebbe bisogno di ulteriore mobilio in camera, e quale?

Indichi eventuali problemi o segnalazioni che vorrebbe evidenziare

Indichi eventuali suggerimenti che ritiene utili

Grazie per la collaborazione!

N.B .: il questionario è ANONIMO, ma chi desidera può firmarlo.
Il questionario va imbucato nell'apposita cassetta situata all'ingresso della Struttura.

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER
I FAMILIARI DEGLI OSPITI

Il Suo grado di familiarità con l'Ospite è:

- □ Coniuge
- □ Figlio/a
- □ Genero/Nuora
- □ Fratello/Sorella
- □ Cognato/a
- □ Nipote
- □ Amico/a
- □ Conoscente
- □ Altro (altro grado di parentela, es. cugino)

Quante volte si reca a far visita all'Ospite?

- □ Ogni giorno
- □ Più volte alla settimana
- □ Una volta alla settimana
- □ Più volte al mese
- □ Una volta al mese
- □ Meno di una volta al mese

Rispetto alla Sua esperienza, che cosa pensa riguardo:

1) L' ACCOGLIENZA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. qual è il suo giudizio sul modo in cui è stato accolto all'arrivo il suo famigliare					
b. qual è il suo giudizio sulle informazioni ricevute all'arrivo (logistica, orari, etc.)					
c. qual è il suo giudizio sulle informazioni amministrative fornite					

2) L' ALIMENTAZIONE

Rispetto all'alimentazione, Lei ritiene che:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. il cibo arriva puntuale e ad un orario che risponde ai bisogni del suo famigliare					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

b. i cibi sono serviti in porzioni quantitativamente adeguate ai bisogni del suo famigliare					
c. se necessita, viene offerto al suo famigliare un aiuto nell'alimentazione					
d. i cibi sono vari e alternati					
e. i cibi tengono conto dei bisogni di salute del suo famigliare					
f. i cibi sono serviti a tavola con cortesia					
g. il suo famigliare ha la possibilità di scegliere nel menù ciò che gli piace					

3) RISPETTO DELLA PERSONA

Lei ritiene che il Suo famigliare sia:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. trattato con rispetto					
b. ascoltato nei suoi bisogni					
c. accudito e assistito adeguatamente					
d. tutelato nella sua privacy					
e. preservato da possibili rischi					

4) CURA E IGIENE DELL'OSPITE

4 A) IGIENE PERSONALE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. l'igiene personale è eseguita con delicatezza e nel rispetto della riservatezza e del pudore					
b. l'igiene personale rispetta la cadenza programmata					
c. l'igiene personale viene eseguita con accuratezza					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

4B) BAGNO PROGRAMMATO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. il bagno programmato è svolto con delicatezza e nel rispetto della riservatezza e del pudore					
b. il bagno programmato rispetta la cadenza prevista					
c. il bagno programmato viene svolto con accuratezza					

4C) PEDICURE/MANICURE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. il servizio di pedicure/manicure è svolto nel rispetto della riservatezza e del pudore					
b. il servizio di pedicure/manicure rispetta la cadenza programmata					
c. il servizio di pedicure/manicure viene svolto con accuratezza					

4D) PARRUCCHIERE/BARBIERE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. il servizio di parrucchiere/ barbiere è svolto nel rispetto della riservatezza e del pudore					
b. il servizio di parrucchiere/barbiere rispetta la cadenza programmata					
c. il servizio di parrucchiere/barbiere viene svolto con accuratezza					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

4E) ABBIGLIAMENTO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. l'abbigliamento è eseguito con delicatezza e nel rispetto della riservatezza e del pudore					
b. l'abbigliamento è eseguito con accuratezza					
c. il Suo famigliare può scegliere i vestiti che sono di Suo gradimento					

4F) ALZATA MATTUTINA E MESSA A LETTO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. l'alzata e la messa a letto vengono eseguite con delicatezza e nel rispetto della riservatezza e del pudore					
b. l'ora della alzata e della messa a letto risulta adeguata ai bisogni del Suo famigliare					

5) SERVIZIO ASSISTENZIALE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. livello di professionalità nello svolgimento dei compiti del servizio assistenziale					
b. cortesia e disponibilità degli operatori di assistenza					
c. facilità nei contatti e nel reperire le informazioni dagli operatori di assistenza					
d. raggiungimento degli obiettivi nello svolgimento dei compiti del servizio assistenziale					
e. rispetto della riservatezza e del pudore nell'esecuzione delle attività del servizio assistenziale					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

6) SERVIZI SANITARI

6A) SERVIZIO INFERMIERISTICO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. livello di professionalità nello svolgimento dei compiti del servizio infermieristico					
b. cortesia e disponibilità degli infermieri					
c. facilità nei contatti e nel reperire le informazioni dagli infermieri					
d. raggiungimento degli obiettivi nello svolgimento dei compiti del servizio infermieristico					
e. rispetto della riservatezza e del pudore nell'esecuzione delle attività del servizio infermieristico					

6B) SERVIZIO FISIOTERAPICO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. livello di professionalità nello svolgimento dei compiti del servizio fisioterapico					
b. cortesia e disponibilità dei fisioterapisti					
c. facilità nei contatti e nel reperire le informazioni dai fisioterapisti					
d. raggiungimento degli obiettivi nello svolgimento dei compiti del servizio fisioterapico					
e. rispetto della riservatezza e del pudore nell'esecuzione delle attività del servizio fisioterapico					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

6C) SERVIZIO MEDICO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. livello di professionalità nello svolgimento dei compiti del servizio medico					
b. cortesia e disponibilità del medico					
c. facilità nei contatti e nel reperire le informazioni dal medico					
d. raggiungimento degli obiettivi nello svolgimento dei compiti del servizio medico					
e. rispetto della riservatezza e del pudore nell'esecuzione delle attività del servizio medico					

7) COMFORT STANZA DA LETTO ASSEGNATA AL SUO FAMILIARE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. nella stanza da letto assegnata al Suo famigliare è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro					
b. gli arredi della stanza ed il letto rispondono ai bisogni di spazio del Suo famigliare					
c. la temperatura dell' ambiente è adeguata in inverno					
d. la temperatura dell' ambiente è adeguata in estate					
e. le luci nella stanza sono adeguate					
f. le cose di proprietà del Suo famigliare vengono rispettate e trattate con cura					
g. le esigenze di vita privata del Suo famigliare vengono assicurate e difese, per quanto possibile					
h. viene data la					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

possibilità al Suo famigliare di personalizzare la stanza con oggetti a Lui cari					
i. ritiene positiva la convivenza del Suo famigliare con il compagno di stanza					

8) COMFORT LOCALI COLLETTIVI (SALA DA PRANZO, SALA SOGGIORNO, SALA ANIMAZIONE)

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. Nei locali collettivi è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro					
b. l'aspetto e gli arredi dei locali collettivi sono gradevoli e funzionali					
c. la temperatura dell' ambiente nelle sale collettive è adeguata in inverno					
d. la temperatura dell' ambiente nelle sale collettive è adeguata in estate					
e. le luci nelle sale collettive sono adeguate					
f. i tavoli della sala da pranzo sono apparecchiati con cura e gusto					
g. l'atmosfera della sala da pranzo è tranquilla ed accogliente					
h. il posto tavola che è stato assegnato al Suo famigliare in sala da pranzo la soddisfa					

9) SERVIZIO DI ANIMAZIONE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. vi è un'attenzione della struttura verso le esigenze del Suo famigliare di svago e di animazione					
b. il tipo di attività					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

proposte risponde ai desideri del Suo famigliare					
c. la durata delle attività risponde ai bisogni del Suo famigliare					
d. le uscite dalla struttura organizzate dal servizio di animazione rispondono ai desideri del Suo famigliare					
e. grazie al servizio di animazione c'è la possibilità di coltivare amicizie tra il Suo famigliare e gli altri ospiti della struttura					
f. la struttura dimostra capacità nell'organizzare attività insieme con il volontariato					
g. Il servizio religioso è adeguato ai bisogni del Suo famigliare					

10) SERVIZIO DI LAVANDERIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. frequenza cambio biancheria letti					
b. frequenza cambio biancheria mensa					
c. frequenza lavaggi biancheria personale ospiti					
d. tempo di restituzione della biancheria personale					
e. accuratezza del trattamento di lavaggio e stiratura					

11) SERVIZIO DI PULIZIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. condizioni igieniche spazi personali dell'ospite					
b. condizioni igieniche					

CASA DI RIPOSO
FONDAZIONE G. FABRICIO

spazi collettivi (soggiorno, sala da pranzo, sala di animazione, corridoi, etc.)					
c. pulizia servizi igienici della struttura					
d. funzionalità servizi igienici della struttura					

12) SERVIZIO AMMINISTRATIVO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. orario del servizio					
b. qualità del servizio e professionalità degli amministrativi					
c. cortesia e disponibilità nel fornire informazioni					
d. chiarezza dei ruoli amministrativi					
e. facilità nel contattare e reperire gli amministrativi					

13) PAI - PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO- DEL SUO FAMILIARE:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
a. le informazioni sul Piano assistenziale individualizzato sono state esaustive					
b. possibilità per i parenti di essere messi nella condizione di collaborare al Piano assistenziale individualizzato del proprio famigliare					
c. gradimento sulla possibilità offerta di collaborazione al Pai					

DOMANDE APERTE

E' soddisfatto dell'orario di visita della struttura? Se no, ha qualche proposta da avanzare?

_____
_____
_____
_____

Indichi eventuali problemi o segnalazioni che vorrebbe evidenziare

_____
_____
_____
_____
_____

Indichi eventuali suggerimenti che ritiene utili

_____
_____
_____
_____
_____

Grazie per la collaborazione!

N.B.: il questionario è ANONIMO, ma chi desidera può firmarlo.
Il questionario va imbucato nell'apposita cassetta situata all'ingresso della Struttura.