

# Carta dei Servizi



## R.S.A. Villa Anya Srl

Via S.S. 106 Km 28,5  
89063 Melito di Porto Salvo (RC)

## COMUNICAZIONE PER GLI OSPITI

Gentile ospite,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento Le possa consentire di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando l'impegno del nostro personale, grazie alla Sua cortese collaborazione; l'obiettivo principale è quello di coinvolgere l'utente e la sua famiglia nella gestione attiva della propria salute, facendo conoscere i servizi messi a disposizione, gli obiettivi e le modalità di controllo sul servizio effettuato.

La Carta dei servizi non ha solo una valenza informativa, ma rappresenta un fondamentale strumento di controllo al fine di verificare la corrispondenza tra il servizio che effettivamente viene erogato e quello programmato.

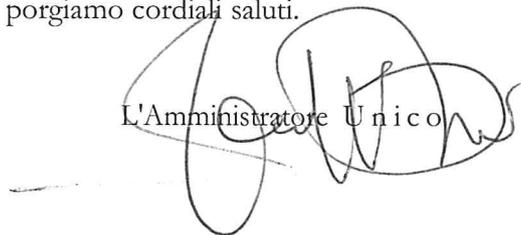
Per tale motivo distribuiremo un modulo per la comunicazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami, al fine sia di rilevare e valutare la Sua soddisfazione in relazione al servizio offerto sia di poter gestire in modo efficiente l'area reclami. Grazie ad un Suo diretto coinvolgimento, potremo intervenire per effettuare un miglioramento continuo alla qualità dei nostri servizi.

Con l'augurio che i nostri servizi saranno di Suo gradimento, porgiamo cordiali saluti.

Il Direttore Sanitario

*Giuseppe Doldo*

L'Amministratore Unico



## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 – Schema Generale di Riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, pubblicato in Gazzetta ufficiale del 31.05.1995, n. 125 S.O.

## **ORIGINI, CARATTERISTICHE E FINALITÀ**

Villa Anya Srl nasce nel dicembre del 2001 sulla spinta della delibera n. 3137 del 07.09.99 della G.R. della Regione Calabria che disciplina il settore delle R.S.A.

Le R.S.A. nascono come esigenza pubblica di fornire, ai pazienti ricoverati, prestazioni sempre più in chiave riabilitativa in considerazione del fatto che, nella maggior parte dei casi, gli assistiti sono reduci da episodi acuti o con esiti di disabilità motorie giunti ormai a stati molto avanzati del loro decorso; d'altro canto, la sostanziale tenuta del nucleo familiare nel nostro territorio fa sì che le famiglie preferiscano, ove possibile, assistere gli anziani fra le mura domestiche affidandosi al servizio di assistenza domiciliare ed al ricovero quando non riescono più a gestire i familiari dal punto di vista sanitario.

Ecco, a questo punto, che si inserisce il ruolo delle R.S.A., strutture attrezzate per garantire un valore aggiunto in termini di servizi a scopo preventivo e riabilitativo e non già con semplici funzioni di custodia dell'exitus; scopo primario, pertanto, delle R.S.A. è quello di favorire il recupero dell'ospite e promuovere tutte le possibili forme di autonomia anche quando il deficit è grave e complesso e non solo quando si presenta con le caratteristiche delle acuzie.

Il processo riabilitativo proposto dalle R.S.A. è pertanto continuo e non si limita solo al recupero di funzioni primarie, ma viene integrato con le attività di partecipazione alla vita comunitaria ed affettiva dell'ospite; infatti, oggi, non è più proponibile un intervento riabilitativo inteso come semplice erogazione di una serie di prestazioni numericamente definite e a tempo o di terapie fisiche funzionali, bensì la riabilitazione deve diventare sempre più un insieme di strategie e tecnologie medico psicologiche e socio-educative che propiziando il benessere della persona ed il suo rapporto con la realtà siano in grado di orientare il senso ed il significato dell'intervento attuato.

L'intervento riabilitativo proposto deve permettere di valorizzare compensi e residui funzionali di persone che, anche se molto compromesso dal punto di vista cognitivo e motorio, sono sicuramente da ritenersi meritevoli di una via d'uscita dignitosa compatibile con l'obiettivo generale e fondamentale delle R.S.A. che rimane sempre quello di garantire il livello massimo di vita raggiungibile attraverso l'offerta e l'integrazione di interventi utili al compenso di capacità funzionali carenti o mancanti.

Tutte le prestazioni offerte dalle R.S.A. sono ad alta rilevanza sanitaria ed al 100% a carico del fondo sanitario da effettuare nelle strutture all'uopo predisposte. Alla luce di quanto sopra, la società si è data il seguente oggetto sociale: realizzazione e gestione di strutture sanitarie residenziali, meglio denominate "Residenze Sanitarie Assistenziali", la cui finalità è quella di offrire, a soggetti non autosufficienti, con esiti stabilizzati di patologie fisiche, psichiche, miste, non assistibili a domicilio, che per il loro stato psico-fisico necessitano di assistenza sanitaria e sociale per tempi prolungati o in modo permanente, i seguenti servizi:

- Ospitalità residenziale, temporanea o stabile; Assistenza alle principali funzioni di base;
- Assistenza riabilitativa individualizzata all'interno e/o all'esterno della struttura;
- Attività di socializzazione e di inserimento sociale anche mediante la frequenza di un centro diurno socio-riabilitativo.

Per il raggiungimento dell'oggetto sociale, la società può essere funzionalmente collegata ai presidi ospedalieri delle Aziende Sanitarie e delle Aziende Ospedaliere potendosi avvalere, per quanto necessario, delle consulenze specialistiche, dei laboratori di analisi, della diagnostica strumentale ed a immagini, nonché della farmacia ospedaliera per i farmaci, il materiale, i presidi sanitari e di medicazione.

Viene inoltre previsto che, in aggiunta all'attività prevalente di R.S.A., la società possa gestire direttamente laboratori di analisi, di igiene e profilassi, effettuare consulenza specialistica ed esercitare, anche in convenzione con il servizio sanitario nazionale, qualsiasi altra attività inerente alla sanità ed ai servizi ad essa connessi.

Nell'immobile adibito a sede della R.S.A. sono state previste camere con colori luminosi ed adeguati a riproporre modelli familiari, con finestre ampie e luminose; appositi locali, inoltre, riguardano le attività sanitarie curative e riabilitative comuni, con ambienti per attività di tipo ricreativo e di relazione sociale al fine di garantire il mantenimento dell'equilibrio psichico ed emotivo dell'ospite.

Inoltre, all'interno della struttura è stato predisposto il Centro ambulatoriale per riabilitazione estensiva per n. 36 prestazioni pro die.

### **POLITICA PER LA QUALITÀ**

La attività della R.S.A. tende a garantire, nel rispetto dell'individualità della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La "Politica per la Qualità" che ne deriva, vede la struttura impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'A.S.L. di riferimento e, per quanto di competenza, con il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale concorso è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia di intervento si fonda, quindi, oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che, per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente e per una azione di elevata qualità, risulta fondamentale che il servizio venga erogato con “ragione, religione ed amorevolezza”, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, determina il “modus agendi” dell'intera struttura.

### **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La società intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

L'uguaglianza va intesa come divieto di quasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

La società fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore.

In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile; la Società fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativa, 24 ore su 24.

Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori — ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

La società fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, mantenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno; per coloro che sono deteriorati cognitivamente, si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura.

Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

- **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La società fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) e la struttura si sviluppi un rapporto di crescita reciproco. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un

lato e ospiti e familiari dall'altro.

- **Efficienza ed efficacia**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia; la società fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al migliore utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

Inoltre, mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio indicato.

### **DIRIGENZA E AMMINISTRAZIONE**

La società è amministrata da un amministratore unico che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo; la Direzione ha il compito di tradurre le scelte strategiche dell'amministratore in scelte tattiche e gestionali, nel rispetto dei criteri di trasparenza e semplificazione; deve vigilare sul buon andamento dei servizi e verificare i risultati anche sul piano economico-finanziario.

L'ufficio amministrativo cura gli aspetti amministrativi relativi al funzionamento della struttura; l'orario di apertura è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 11:30 alle ore 12:30 e dalle ore 17:00 alle ore 18:30; il sabato dalle ore 11:30 alle ore 12:30.

### **REFERENTI DELLA STRUTTURA**

L'Amministratore Unico è l'Ing. Giuseppe Barreca, il Direttore Sanitario è il Dott. Giuseppe Doldo.

### **OFFERTA E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La diversificazione dell'utenza in base ai livelli personali di autosufficienza, calibrata anche sulle differenti necessità personali e familiari di assistenza, è stata oggetto di particolare attenzione nella progettazione degli spazi residenziali, realizzati in modo differenziato così da coniugare una grande autonomia e privacy individuale con un'offerta altrettanto consistente di sicurezza, socialità e servizi, sia per l'anziano sano che per il disabile.

La struttura residenziale Villa Anya è ubicata sulla S.S. 106 km 28,5 Annà di Melito di Porto Salvo, in zona periferica-collinare, è distribuita su due piani, dotati di 60 da due posti letto articolati secondo le diverse esigenze logistiche dei residenti. Tutte le camere sono dotate di bagno, di un sistema di chiamata di emergenza, di impianto telefonico e televisivo. Ogni camera è fornita

all'ospite completa di arredo, progettato per dare massimo spazio alla sicurezza e all'offerta tecnologica evitando un look speciale o fortemente sanitarizzato e mascherando accuratamente ogni riferimento a deleteri modelli ospedalieri a favore di un aspetto domestico ed accogliente.

La struttura presenta spazi comuni; l'articolazione degli spazi e la loro caratterizzazione risponde a tre esigenze fondamentali: orientare, animare e personalizzare la fruizione ambientale, stimolando in ciascuno la ricerca dello spazio ritenuto più idoneo alla propria identità o alle proprie inclinazioni relazionali: l'identificazione degli spazi è facilitata dal colore che contraddistingue ogni piano per rendere più semplice l'orientamento ad ospiti ed utenti.

- al piano terra sono situati: direzione sanitaria, uffici amministrativi, cucina, zona-bar, lavanderia, ambulatori, palestra, sale per la fisioterapia, sauna, spogliatoi e docce, piscina.
- al primo piano sono situate: camere, mensa, laboratori, sala video, infermeria.
- al secondo piano sono situate: camere, sala video, laboratori, mensa, infermeria. In più è stato adibito uno spazio attrezzato per la libera fruizione di anziani e familiari e per i “cammini assistiti” con i terapeuti.
- sul terrazzo è predisposta la zona solarium che permette di fruire di ampi spazi aperti particolarmente panoramici.

Nella struttura è stato predisposto un locale adibito a Cappella, a barbiere/ parrucchiere.

La struttura è stata progettata per garantire la completa eliminazione delle barriere architettoniche e l'introduzione delle necessarie misure di sicurezza nella utilizzazione degli spazi.

## **SERVIZI EROGATI**

Ai residenti vengono erogati i seguenti servizi, nel rispetto delle diverse necessità individuali.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA**

Il servizio di assistenza alla persona è garantito nell'arco della giornata, 24 ore su 24, dall'equipe di infermieri e di operatori socio-assistenziali, che agiscono sulla base di piani di assistenza individuali, nel rispetto dei protocolli sanitari. Il coordinatore dei servizi socio-sanitari, in collaborazione con l'equipe, predispone i piani di lavoro, concorda le priorità assistenziali e controlla la qualità dell'assistenza.

Specificatamente, la società garantisce i seguenti servizi:

- Servizio di Igiene e cura della Persona: igiene personale giornaliera, bagni assistiti periodici.
- Assistenza per la deambulazione e mobilitazione: alzata e rimessa a letto dell'ospite, accompagnamento in carrozzina, variazione dei decubiti per le persone costrette completamente a letto.

- Assistenza all'alimentazione: aiuto personalizzato per ospiti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione (imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi).
- Servizio interno di cucina e mensa con consulenza stabile di dietologa specialista
- Controllo e gestione dell'incontinenza
- Assistenza notturna: controllo, sorveglianza e tutela degli ospiti, mediante frequenti controlli nelle stanze; garanzia di interventi personalizzati e finalizzati alla risoluzione dei bisogni dell'ospite durante la notte.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico è garantito tutti i giorni 24 ore su 24.

L'infermiere è responsabile dell'assistenza, collabora con il medico per garantire la corretta applicazione delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche.

### **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Il servizio di fisioterapia è assicurato dal medico fisiatra, dai fisioterapisti, dall'equipe multidisciplinare ed è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Le prestazioni erogate hanno l'obiettivo di migliorare la qualità della vita, valutando i reali bisogni e progettando un intervento terapeutico.

Tutte le attività riabilitative vengono svolte in idonei locali dotati di attrezzature specifiche. È prevista anche l'attività riabilitativa praticata mediante la kinesiterapia.

Il personale di fisioterapia si rende disponibile ad interagire con gli ospiti ed i familiari.

### **SERVIZIO MEDICO-SANITARIO**

L'assistenza medica viene garantita dai medici convenzionati con le R.S.A. di cui è coordinatore il Dott. Giuseppe Doldo.

Gli ospiti autosufficienti mantengono un medico di base che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N. È garantita a tutti gli ospiti non autosufficienti l'assistenza medica di base mediante medici interni della Struttura che garantiscono la totale copertura delle 24 ore tramite presenza o pronta reperibilità per interventi di primo soccorso nelle emergenze.

Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'ospite vengono garantite secondo le normative ASL e del S.S.N. vigenti.

La struttura si avvale della collaborazione di alcuni medici specialisti che prestano servizi di diagnostica ecografica, terapia del dolore e cure palliative, ortopedia, cardiologia, chirurgia generale e vascolare.

## SERVIZIO ANIMAZIONE

Il progetto animazione costituisce il nodo focale della vita degli anziani in R.S.A.: gli obiettivi generali, stabiliti annualmente dalla Direzione in sinergia con gli educatori/animatori, si muovono dal presupposto di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ogni residente attraverso interventi mirati allo sviluppo delle potenzialità vitali, di relazione e di espressione. Il progetto, che si articola in attività e laboratori quotidiani, contribuisce alla creazione di un terreno affettivo nel quale l'anziano viene accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio-ambientale circostante: un percorso lento e costante che aiuta a ritrovare la fiducia in sé stessi e a ricostruire la propria autostima valorizzando le possibilità latenti o evocabili.

Quotidianamente verranno proposte attività di gruppo e percorsi individuali finalizzati ad elevare la qualità di vita dei residenti, sono previste, inoltre, uscite sul territorio, vacanze organizzate, itinerari intergenerazionali con la partecipazione strutturata di bambini e feste domenicali per il coinvolgimento dei familiari.

In accordo con le linee guida internazionali, l'approccio al paziente demente è fondato sulle tecniche relazionali della "gentle care" come alternativa alla contenzione fisica e farmacologica, una cultura che viene trasmessa capillarmente agli operatori attraverso un investimento formativo permanente.

A tutti i residenti è garantita un'adeguata assistenza spirituale e religiosa grazie all'intervento settimanale di sacerdoti. Per garantire la partecipazione degli ospiti a questi momenti è necessario il contributo del volontariato.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La struttura, al suo interno, è dotata di servizio ristorazione gestito dal personale della R.S.A.; la giornata alimentare comprende: colazione, pranzo, merenda e cena.

La somministrazione dei pasti verrà effettuata in modo tale da tenere conto dei gusti, delle preferenze, delle necessità dietetiche degli ospiti al fine di fornire loro un corretto apporto calorico. I menù saranno sottoposti al controllo del medico e della dietista della struttura; i pasti verranno distribuiti nelle sale mensa per gli ospiti che saranno in grado di recarsi autonomamente, in stanza esclusivamente per i soggetti la cui autonomia è compromessa.

PASTO	ORARIO	PASTO	ORARIO
Colazione	7:30	Merenda	16:00
Pranzo	12:00	Cena	18:30

## **IGIENE AMBIENTALE**

L'igiene e la pulizia degli ambienti verrà effettuata dal personale della struttura. L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo delle specifiche procedure e mediante l'utilizzo di prodotti che non rechino danno alla salute dei soggetti.

Le pulizie ordinarie verranno eseguite giornalmente; mentre le pulizie periodiche e straordinarie avranno cadenza bimestrale, semestrale e annuale.

## **OGGETTI DI VALORE E PERSONALI**

La R.S.A. garantisce un servizio di raccolta e custodia di oggetti personali di particolare valore (piccole somme di denaro e oggetti preziosi). Preferibilmente si consiglia di non lasciare oggetti di valore nelle stanze.

## **FUMO**

È vietato fumare al di fuori degli spazi autorizzati nel rispetto della salute propria e degli altri, in base alla normativa attualmente in vigore.

## **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

Al mattino gli ospiti sono assistiti nell'igiene personale; successivamente viene servita la colazione nelle sale mensa o in stanza a seconda delle esigenze di ogni singolo ospite.

Durante la mattinata verranno svolte le attività relative al servizio animazione, attività di socializzazione e creative.

Il pranzo viene servito alle ore 12:30; il pomeriggio trascorre negli spazi comuni, le visite dei familiari sono frequenti e diventano occasione di una passeggiata all'esterno della struttura.

Durante la mattina ed il pomeriggio è attivo il servizio di fisioterapia e riabilitazione. La cena viene servita alle ore 18:30

L'orario del riposo notturno non è stabilito rigidamente, così come quello pomeridiano.

## **IL PROGETTO DI VITA E IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE**

L'organizzazione dei servizi residenziali è strutturata in modo da poter verificare puntualmente l'effettiva applicazione della filosofia di vita dell'ente nei piccoli gesti assistenziali della vita quotidiana.

Lo spirito che anima il progetto di vita applicato nella struttura residenziale parte dal presupposto che ogni Ospite vada considerato come "Persona" ancora prima di essere definito "Anziano": in questo modo è più immediato ricercare la sua identità nell'arco dell'intera esistenza considerata in maniera prospettica, con un passato certamente carico di valori ed un futuro ancora possibile ed

auspicabile. La dimensione temporale del presente può così essere letta “in divenire”, restituendo all'Anziano una dimensione progettuale sul domani che lo renda protagonista in prima persona della propria vita nella Residenza

Ogni Ospite che viene accolto in Struttura porta con sé un patrimonio di esperienze certamente unico ed irripetibile: per raccogliere tale bagaglio psico-sociale, un gruppo di lavoro (coordinato dal Direttore della Struttura e composta dal Direttore Sanitario, dallo Psicologo, dall'Infermiere Professionale, dalla Terapista della Riabilitazione e dall'educatore con il supporto di altre figure professionali in qualità di consulenti) ha il compito di attingere direttamente dall'Anziano o da un suo Familiare, al fine di individuare gli elementi necessari per l'elaborazione del P.I.A. (piano individuale di assistenza), che viene stilato per i nuovi residenti accolti in Struttura come “ricoveri definitivi”.

In tal modo ogni Anziano viene inserito in R.S.A. mediante un progetto personalizzato volto al rispetto della dignità e del decoro individuali, al fine di tutelare l'identità della persona in qualsiasi condizione fisica o psichica, ricercando un ruolo sociale da riproporre all'Anziano tramite le nuove esperienze partecipative individuali e comunitarie, valorizzando e supportando la continuità della rete di relazioni affettive e delle attività preesistenti al ricovero in R.S.A.

L'Anziano ha il diritto fondamentale di essere assistito dagli Operatori in modo attento ed accogliente: l'obiettivo principale del Progetto Individuale si basa proprio sulla personalizzazione dell'assistenza erogata, calibrata sulle esigenze del singolo Ospite, nel rispetto della sua salute psico-fisica e sicurezza.

L'Anziano e/o i suoi Familiari hanno il diritto di essere coinvolti nel PIA ed informati circa le notizie personali raccolte nella cartella: sono inoltre perfettamente a conoscenza delle figure professionali di riferimento cui potersi rivolgere quotidianamente per esprimere valutazioni e proposte in ambito assistenziale e relazionale o eventuali disagi riscontrati.

Per garantire un livello adeguato di qualità di vita agli Ospiti, gli Operatori della struttura seguono percorsi formativi interni volti a saper rendere applicative le indicazioni generali e personalizzate raccolte negli Strumenti e nei protocolli di Reparto: essi hanno quindi il dovere di contribuire ad un corretto inserimento del Paziente in struttura rispettando gli obiettivi contenuti nel P.I.A. ed adoperandosi con ogni mezzo possibile per attuare le indicazioni ivi contenute.

Una particolare attenzione viene inoltre data alla qualità delle relazioni, che gli Operatori implementano mediante specifici itinerari formativi interni volti a saper ascoltare ed osservare in modo attento e profondo l'Anziano per una reale comprensione di ogni sua diversa forma di comunicazione verbale o analogica.

È garantita l'informazione sugli eventi socio-culturali promossi nella comunità sociale e sugli

avvenimenti internazionali a mezzo della puntuale fornitura di quotidiani e riviste, nonché attraverso svariate forme di pubblicizzazione animativa interne alla R.S.A.: viene inoltre stimolato l'offerta di comunicazione attiva del proprio pensiero attraverso l'espressione creativa personale e l'esercizio alla critica, a consolidamento della dignità del ruolo individuale di ogni singolo Anziano all'interno della Struttura.

Ogni Ospite viene inoltre stimolato alla presa di coscienza dell'ambiente residenziale, al fine di poter utilizzare gli spazi individuali con la maggiore sicurezza possibile e di fruire la struttura nel suo complesso scegliendo autonomamente i luoghi più consoni alle proprie esigenze o inclinazioni personali.

Annualmente viene sondato il livello di gradimento di Ospiti e Familiari rispetto ai servizi ed alle prestazioni erogate dalla Struttura attraverso un apposito strumento valutativo: i dati, raccolti ed elaborati dalla Direzione, vengono poi pubblicizzati alla totalità dei Residenti, dei Familiari e degli Operatori.

### **CARTA DEI DIRITTI DELL'OSPITE**

**RISPETTO:** È compito degli Operatori di ogni livello garantire l'accoglienza del Residente con la più profonda attenzione alla identità personale, nel rispetto della dignità e del decoro individuali, con la massima considerazione per le consuetudini di vita precedenti il ricovero.

**INTIMITÀ:** È assicurato il rispetto dell'intimità personale sia nell'espletamento di interventi assistenziali e sanitari che salvaguardino il senso di pudore di ognuno, che nella valorizzazione di spazi personali da poter utilizzare in modo riservato. Gli Operatori sanitari e assistenziali sono inoltre tenuti, per etica professionale, a verbalizzare chiaramente ogni azione prima di svolgerla sul Paziente.

**RELAZIONALITÀ:** La Residenza offre all'Ospite la possibilità di tutelare i legami e gli investimenti affettivi attivati prima del ricovero: è possibile infatti ricevere visite dei familiari durante tutto l'arco della giornata, senza limitazioni di orario, offrendo anche l'opportunità di pranzare insieme all'Anziano. I Familiari degli Ospiti sono inoltre informati circa le attività e gli eventi animativi comunitari tramite precisi strumenti informativi quotidiani e mensili, al fine di potervi partecipare insieme ai propri cari.

**PERSONALIZZAZIONE:** L'Ospite è invitato a valorizzare gli spazi individuali tenendo nel proprio alloggio oggetti e suppellettili portati da casa, e può personalizzarlo con affiches o quadri, concordando con la Direzione luogo di esposizione e modalità di ancoraggio, nel rispetto delle esigenze del compagno di camera e nell'ottemperanza delle normative vigenti in campo antinfortunistico e di sicurezza.

**AUTODETERMINAZIONE:** L'Anziano ha il diritto di scegliere il proprio livello di coinvolgimento nella vita sociale della Struttura: la partecipazione ad eventi animativi ed attività collettive si presenta come offerta suggerita, mai imposta e sempre comunque scelta, in modo da poter assecondare le inclinazioni personali di ognuno nella valorizzazione di potenzialità, risorse ed esperienze personali.

**OPZIONALITÀ:** al Residente è garantita la possibilità di esercitare la propria scelta quotidiana sulle opzioni offerte dai menù stagionali nei limiti comunque imposti da esigenze sanitarie e dalle capacità discriminative. È inoltre profondamente salvaguardata la libertà di segnalare l'abbigliamento preferito e di esprimere le proprie preferenze personali inerenti il "self-care", che dovranno essere rispettate dagli Operatori. Per quanto concerne l'ambiente, l'Anziano è invitato a conoscere e saper utilizzare, in modo autonomo o con i suoi Familiari, tutti gli spazi generali interni ed esterni alla Struttura, al fine di poter identificare il luogo adatto alle proprie inclinazioni personali ed alle necessità del momento.

**TERRITORIALITÀ:** è garantito all'Ospite di poter mantenere un contatto stabile e continuativo con il territorio, sia attraverso l'informazione che la partecipazione diretta ad eventi cittadini di particolare rilievo civico. È inoltre possibile uscire dalla struttura in qualunque momento, previo avviso ai Responsabili di Reparto, accompagnati dai propri Familiari; per le uscite in autonomia è richiesta anche l'autorizzazione scritta di un Familiare Referente, rilasciata all'atto del ricovero in Istituto o successivamente, di volta in volta.

**SALUTE:** l'Anziano ha il diritto di ricevere le cure sanitarie, preventive e riabilitative di cui necessita che gli consentano in via prioritaria di mantenere le sue condizioni psico-fisiche, nonché di recuperare abilità funzionali nei limiti in cui la sua patologia glielo consenta: è garantita inoltre la predisposizione di diete personalizzate su prescrizione del Medico Curante. Gli Ospiti ed i loro Familiari devono essere puntualmente informati circa le proprie condizioni cliniche.

**TRASPARENZA:** l'Ospite ed i suoi Familiari vengono messi a conoscenza delle Figure di riferimento e possono rivolgersi loro in qualsiasi momento lo ritengano opportuno per ottenere chiarimenti circa l'applicazione dei protocolli operativi ed informazioni sulle regole comunitarie: possono inoltre formulare proposte e suggerimenti inerenti la qualità di vita in struttura da sottoporre alla Direzione.

**LIBERTÀ:** è data garanzia all'Ospite di potersi esprimere liberamente con ogni forma di comunicazione e di pensiero senza discriminazioni ideologiche, di sesso, etnia e religione, né limitazioni mutate da eventuali disabilità psichiche o fisiche in una logica di confronto e di esercizio del senso critico: in particolare è garantita la libertà di culto nel rispetto delle credenze religiose di ogni singolo individuo.

**INFORMAZIONE:** nei saloni e negli spazi comuni vengono raccolti ogni giorno quotidiani e riviste che consentono ai Residenti di restare regolarmente aggiornati sui principali avvenimenti di cronaca e di attualità: gli Animatori rafforzano questo tipo di informazione mediante letture collettive che evidenzino gli eventi più rilevanti.

**PRIVACY:** il Residente ha diritto alla tutela della privacy attraverso la garanzia della protezione dei propri dati personali mediante l'esercizio del segreto professionale da parte di tutti gli Operatori e la conservazione dei dati personali nell'ottemperanza della normativa vigente.

**SICUREZZA:** la Residenza garantisce un servizio di raccolta e custodia di oggetti personali di particolare valore (piccole somme di denaro e oggetti preziosi).

## “CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA”

LA PERSONA ha il diritto	LA SOCIETA E LE ISTITUZIONI hanno il dovere
di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa 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 dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

LA PERSONA ha il diritto	LA SOCIETA E LE ISTITUZIONI hanno il dovere
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

**SCHEMA ORGANIZZATIVO E DISTRIBUTIVO DELLE FIGURE DI  
RIFERIMENTO E DEGLI OPERATORI DELLE R.S.A.**



## **ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE DELLA STRUTTURA**

### **CRITERI DI ACCESSO**

Il paziente accede alla R.S.A. per trasferimento diretto da una struttura di ricovero ospedaliero oppure su proposta del medico di medicina generale. In ogni caso l'accesso alla R.S.A. presuppone una valutazione da parte dell'Unità Valutativa Geriatria (U.V.G.) che autorizza il ricovero. Vengono esclusi dall'invio in R.S.A. quei pazienti che necessitano di riabilitazione intensiva, che dovranno afferire in strutture di riabilitazione.

L'U.V.G. è un organismo multiprofessionale istituito a livello distrettuale e/o all'interno dell'ospedale; l'U.V.G. è composta da un medico esperto in Geriatria, da Infermiere professionale, da un Assistente sociale, dal Medico di Medicina Generale e dagli specialisti necessari per una corretta valutazione del caso.

La U.V.G. visita il paziente in ospedale o al proprio domicilio entro sei giorni dalla richiesta.

La U.V.G. valuta il paziente utilizzando strumenti professionali di valutazione multidimensionale e si deve concludere con un giudizio sulla congruità del ricovero in R.S.A., rispetto alla casa protetta o ad altre opzioni assistenziali.

Nel caso in cui, in dimissione dall'ospedale, la U.V.G. non riesca a valutare il paziente prima del ricovero, la valutazione avverrà direttamente all'interno della R.S.A. entro il 15° giorno dal ricovero. In caso di valutazione negativa alla struttura di ricovero verrà corrisposta per l'intera degenza la sola tariffa prevista per le Case Protette.

Sono fatti salvi i ricoveri, per motivi urgenti, disposti direttamente dall'autorità di pubblica sicurezza. In tali casi la retta decorre dell'effettivo ricovero, ma la struttura ha l'obbligo di informare l'A.S.L. entro 48 ore dal ricovero stesso. La successiva valutazione da parte della U.V.G. potrà disporre il trasferimento del paziente ad altro livello assistenziale, oppure confermare il ricovero presso la R.S.A. che riceverà comunque la retta per la R.S.A. per tutti i giorni di ricovero prestati.

L'U.V.G. sulla base della scheda V.A.O.R. redatta a cura della struttura ricoverante, valuta periodicamente la necessità della proroga o della dimissione del paziente.

### **REQUISITI PER L'ACCESSO**

Accedono alla R.S.A.:

- i pazienti non autosufficienti, non assistibili a domicilio, che necessitano di interventi terapeutici assistenziali specialistici ad elevata connotazione sanitaria come:
- nutrizione enterale o parenterale;
- terapie mediche per via endovenosa;

- cura di ferite chirurgiche e/o di piaghe da decubito;
- insufficienza respiratoria o cardio-respiratoria con necessità di assistenza respiratoria non invasiva;
- i pazienti con quadro di demenza senile di grado medio-grave (punteggio Mini Mental State inferiore a 20 che presentino almeno due dei seguenti sintomi produttivi :
  - wandering;
  - auto-eteroaggressività;
  - deliri;
  - rifiuto del cibo o delle cure;
  - comportamento antisociale e/o disturbi dell'area cognitivo-comportamentale che necessitano di trattamenti psicologici e/o neuropsicologici riabilitativi;
- a giudizio dell'U.V.G., i pazienti non autosufficienti, non assistibili a domicilio, affetti da patologie croniche che impongono una supervisione sanitaria continua per elevato rischio di instabilità clinica.

Accedono alla R.S.A. ad elevata medicalizzazione:

- pazienti post-acuti o non completamente stabilizzati, provenienti di norma dal ricovero ospedaliero, che presentino necessità di supervisione medica ed assistenza infermieristica per 24 ore per instabilità delle condizioni cliniche generali.

### **ITER OPERATIVO**

La direzione riceve le richieste di ricovero da parte dei familiari delle persone che necessitano il ricovero in R.S.A. A tali familiari viene consegnata la carta dei servizi e comunicato l'iter burocratico da attivare per ottenere l'autorizzazione da parte dell'A.S.L. di competenza. Contemporaneamente la struttura, nei casi previsti, invia l'assistente sociale al domicilio del richiedente per la prescritta relazione sociale successivamente consegnata alla Direzione Sanitaria. Ottenuta l'autorizzazione da parte dell'ASL il paziente viene trasferito nei locali della R.S.A. dove, accolto dall'assistente sociale, si procederà alla formalizzazione dell'accettazione da parte della Direzione. Di tale ricovero saranno comunicati i relativi estremi alla A.S.L.

Qualora non vi siano posti disponibili, tali richieste vengono momentaneamente inserite in lista di attesa e successivamente evase.

Le richieste di ricovero possono pervenire direttamente dall'A.S.L. qualora si tratti di pazienti ricoverati in ospedale che necessitino di ricovero in R.S.A.

Tutti i pazienti, o per essi i loro familiari, all'ingresso nella struttura manifestano il proprio

consenso al trattamento dei dati personali, secondo la normativa vigente e con sottoscrizione di apposita dichiarazione; esprimono inoltre il proprio consenso all'espletamento delle necessarie cure mediche (terapie farmacologiche, ossigeno terapie, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali), agli esami diagnostici e alla partecipazione alle attività ricreative.

### **DIMISSIONI**

Le dimissioni vengono stabilite dal personale medico e successivamente comunicate al paziente ed ai suoi familiari per la migliore organizzazione dell'uscita.

Le dimissioni vengono accompagnate da una adeguata documentazione riportante il trattamento al quale il paziente è stato sottoposto, le condizioni cliniche iniziali e quelle al momento delle dimissioni, le terapie praticate e/o da praticare a domicilio.

Il paziente o i suoi familiari potranno richiedere la dimissione anche contro il parere dei sanitari. A tal fine gli stessi saranno obbligati a sottoscrivere apposita richiesta con assunzione di tutte le responsabilità consequenziali.

Dopo le dimissioni è possibile richiedere alla struttura il rilascio della cartella clinica che sarà consegnata al paziente o ai suoi familiari in un termine non superiore ai 15 giorni dalla richiesta.

### **LE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE**

La struttura garantisce, inoltre, un Centro ambulatoriale per la riabilitazione estensiva per 36 prestazioni pro die.

Le attività di riabilitazione consistono in interventi valutativi, diagnostici, terapeutici e procedure al fine di limitare o ridurre le disabilità in soggetti affetti da menomazioni.

### **TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE**

In base alla complessità delle attività di riabilitazione ed alla qualità e quantità delle risorse utilizzate si distinguono:

- attività di riabilitazione intensiva a carattere ospedaliero, non riguarda la società;
- attività di riabilitazione estensiva, caratterizzate da un impegno terapeutico di meno di tre ore e non meno di un'ora, finalizzate al trattamento di disabilità importanti, con possibili esiti permanenti, che richiedono una presa in carico di lungo termine: entro 240 giorni rinnovabili.
- attività di riabilitazione transitorie e/o minimali che richiedono pochi giorni di trattamento riabilitativo.

Gli interventi di riabilitazione estensiva vengono erogati presso:

- I Centri ambulatoriali di riabilitazione che svolgono attività di recupero e di rieducazione

funzionale con trattamento globale sull'handicap.

- I presidi di riabilitazione extra-ospedaliera a ciclo diurno e/o continuativo per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o miste che erogano prestazioni per il recupero funzionale e sociale di tali soggetti.
- I Centri ambulatoriali di riabilitazione devono possedere i seguenti requisiti:
- Fruibilità di spazi sufficienti per tutti gli utenti affetti da diverse disabilità. Indispensabile la totale assenza di barriere architettoniche.
- Deve essere garantita la privacy degli utenti.
- Aree attrezzate per attività di gruppo (palestre con superfici non inferiori a 25 mq) per attività statiche e dinamiche.
- Aree attrezzate per attività individuali.
- Box o stanze di dimensioni ridotte per effettuare specifiche attività.
- Aree attrezzate per il trattamento dei disturbi comunicativi/cognitivi.
- Servizi igienici per disabili.
- Servizi igienici e spogliatoi per gli operatori.
- Spogliatoi per i pazienti.
- Sala di attesa, spazi per attività di segreteria ed archivio adeguati alle patologie ed al volume delle attività previste.
- Ambulatori medici.

#### **PERSONALE RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE**

- Direttore Sanitario Medico Specialistico Psicologo
- Assistente sociale
- Terapisti della riabilitazione Operatori addetti all'assistenza

Il trattamento avrà la durata di 1 ora. I centri di riabilitazione ambulatoriale rimarranno aperti almeno 5 giorni alla settimana, per 8 ore al giorno articolate tra mattina e pomeriggio.

#### **SISTEMA DI QUALITÀ**

La struttura si è dotata di un sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2015, certificato da un organismo di parte terza in possesso di accreditamento ACCREDIA.

Il Responsabile Qualità si occupa della continua evoluzione del sistema all'interno della residenza; tale esigenza è nata per:

- Verificare l'adeguatezza dell'assetto operativo della residenza, valutando gli aspetti della

- struttura organizzativa, delle risorse umane e materiali, delle procedure e delle responsabilità;
- Conoscere e valutare il grado di soddisfazione del cliente-utente per la qualità dei servizi utilizzati;
  - Introdurre tutte le novità normative in materia di sanità;
  - Ottimizzare la qualità di comunicazione con l'utente.

### **SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO**

Le disposizioni normative previste dal D.lgs 81.08 e s.m.i., hanno richiesto alle direzioni di aziende di attuare tutte le misure necessarie per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

La struttura, per tale motivo, si è dotata delle più evolute tecnologie per la prevenzione degli incendi, dei rischi in genere e per garantire la massima sicurezza degli ospiti. In particolare sono state attivate tutte le procedure previste dalle vigenti disposizioni in tema di normativa antincendio, con presenza costante 24 ore su 24 di personale qualificato per il controllo e la prevenzione. La struttura è interamente compartimentata con porte REI antincendio. Apposita cartellonistica indica la presenza delle vie di fuga, dei divieti, della presenza di estintori, delle planimetrie dell'edificio e delle norme da seguire in caso di incendio.

Tutti i corridoi della zona residenziale, dei laboratori e delle altre aree maggiormente movimentate dell'edificio sono vigilate con apposite telecamere.

### **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE CLIENTE E GESTIONE RECLAMI**

È stato attivato presso la struttura un servizio di valutazione qualità/gradimento/reclami al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti e degli utenti.

Periodicamente, a tutti i fruitori dei servizi offerti, verrà fornito un questionario di gradimento all'interno del quale si potranno esprimere giudizi in merito ai punti di forza e di debolezza della struttura, in modo da poter ricercare soluzioni migliorative ed interventi correttivi al fine di incrementare l'efficienza del servizio e la funzionalità della struttura.

La valutazione di qualità/gradimento è riferita a fattori generali:

- Informazioni ricevute;
- Accoglienza ricevuta;
- Rispetto nella sequenza e puntualità delle prestazioni sanitarie ricevute dall'ospite;
- Rispetto, cortesia e attenzioni ricevute dal cliente-utente;
- Comfort e qualità delle prestazioni;

- Accuratezza nelle visite;
- Privacy nelle comunicazioni e nell'uso di notizie;
- Comportamento degli operatori sanitari;
- Chiarezza nelle informazioni ricevute;

Infine, gli utenti potranno anche presentare un reclamo per eventuali danni subiti durante il ricovero o durante la fruizione delle prestazioni; tutti i reclami verranno accettati e dovranno essere presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento ritenuto dannoso.

La segnalazione potrà avvenire con qualsiasi mezzo: lettera scritta, colloquio, comunicazione telefonica; i reclami verranno registrati/esaminati e verrà data risposta scritta entro 20 giorni dalla segnalazione.



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 0 del 01.12.17

Rif.: Prc 06

Pagina 1 di 1

Nell'ottica del miglioramento continuo che la nostra azienda sta cercando di perseguire al fine di offrire servizi più efficienti e sempre più in grado di garantire la soddisfazione totale dell'utente, La invitiamo ad esporci, attraverso la compilazione di questo semplice questionario, il suo giudizio sui nostri servizi ed eventuali suggerimenti per migliorarli. Cercheremo in questo modo di trasformare le Sue attese in migliori prestazioni.

*Esprima il suo giudizio su ognuna delle domande formulate contrassegnando l'apposito campo*

Contrassegnare, per ciascun quesito, la casella corrispondente al giudizio espresso

	QUESITO	OTTIMO	DISCR.	SUFFIC.	INSUFF.	SUGGERIMENTI
LA STRUTTURA	Raggiungibilità					
	Percorsi e Spazi interni					
	Arredi					
	Servizi igienici					
ASSISTENZA	Grado di igiene e pulizia alloggi					
	Qualità del vitto					
	Assistenza medica					
	Assistenza infermieristica					
	Assistenza riabilitativa					
	Assistenza educativa e ricreativa					
	Servizi Accessori					
PERSONALE	Impressioni generali					
	Accoglienza					
	Riconoscibilità e vestiario adeguato					
	Professionalità e competenza					
	Cortesìa					
DIREZIONE	Impressioni generali					
	Risoluzione eventuali problemi					

### ULTERIORI COMMENTI, SUGGERIMENTI O SPUNTI DI MIGLIORAMENTO


### INFORMAZIONI PER L'INTERESSATO CIRCA LA RACCOLTA DEI DATI

Tutte le informazioni saranno utilizzate nei termini espressi dal GDPR Privacy – Regolamento 2016-679 sulla tutela della privacy I dati da Lei forniti potranno essere trattati per la comunicazione di informazioni commerciali relative a nuove offerte di servizi, per verificare il livello di soddisfazione dell'utenza. Per esprimere il Suo consenso riguardo al trattamento dei dati sopra descritto, firmi per accettazione nel campo sotto riservato.

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_