

CASA DI RIPOSO

RSA "VILLA PARADISO"

Via Dante n. 37 – Brugherio
CAP 20861



CARTA DEI SERVIZI

Ultima revisione 20 novembre 2023

SOMMARIO

Presentazione della Carta dei Servizi
Chi siamo e dove siamo
Come raggiungerci
Come contattarci: Ufficio Relazioni con il Pubblico
Orario visite e modalità di accesso alla struttura
Finalità e Organizzazione
Retta giornaliera
Certificazione rette ai fini fiscali
Servizi inclusi nella retta e Servizi esclusi dalla retta
Servizi inclusi ed esclusi dalla retta (letti solventi)
Assistenza integrativa privata
Giornata tipo degli Ospiti
Procedure di accoglienza, lista d'attesa, presa in carico e dimissione degli Ospiti
Valutazione della soddisfazione di Ospiti, Famiglie e Operatori
ALLEGATI
all. A)Carta dei Diritti dell'Anziano
all. B)Questionario di rilevazione della soddisfazione di Ospiti e Famiglie
all. C)Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Operatori
all. D)Modulo reclami/apprezzamenti
all. E)Menù tipo

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un formale adempimento di legge, uno strumento che la Direzione della Casa di Riposo Villa Paradiso intende diffondere ai propri Ospiti, le Famiglie, per illustrare i servizi offerti in un'ottica di trasparenza e continuo miglioramento. Alla stipula del Contratto di ingresso ne viene consegnata copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata nella bacheca della struttura.

Con la nostra Carta dei Servizi s'intende:

- Offrire informazioni sulla struttura e sui servizi erogati;
- Consentire ai cittadini di esercitare al meglio il loro diritto di libera scelta del servizio in relazione ai propri bisogni;
- Permettere la verifica ed il controllo della corrispondenza fra servizio dichiarato e servizio effettivamente erogato.

Costituisce parte della presente Carta dei Servizi la Dichiarazione dei Diritti dell'Anziano, così come da previsto dall'allegato d) al DGR 7435/2001, ed integralmente riportata in allegato (allegato A).

CODICE ETICO E MODELLO DLgs 231/2001

La Struttura adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si danno attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione d'ingresso e sempre disponibile esposto nella bacheca visibile ad ospiti e familiari.

EMERGENZA PANDEMIA COVID 19

Si comunica che alcune informazioni indicate nella carta dei servizi sono sospese e/o modificate secondo le varie normative nazionali e/o regionali emanate dalle autorità competenti per il contrasto alla pandemia da Covid19, avallate e/o rafforzate dal Responsabile Sanitario della struttura. In caso di delucidazioni e spiegazioni è possibile rivolgersi agli uffici dell'amministrazione.

La Direzione

CHI SIAMO E DOVE SIAMO

Villa Paradiso è una R.S.A. che, in conformità all'art.38, ultimo comma, della Costituzione, ai sensi e per gli effetti degli artt. 50 e ss della L. R. n.1. del 7/01/1986 recante disposizioni inerenti "ordinamento ed organizzazione dei servizi sanitari assistenziali", e successive modificazioni ed integrazioni, nonché ai sensi e per gli effetti del PSA per il triennio 1988/1990 approvato dalla Regione Lombardia con Delibera del Consiglio Regionale del 23 dicembre 1987 n.IV/871 e successive proroghe, ha ottenuto con deliberazione n. 593 adottata nella seduta del 24.11.2009 dall'Amministrazione Sanitaria Locale della Provincia di Monza e Brianza, autorizzazione definitiva al funzionamento.

La RSA rappresenta la risposta per l'anziano non autosufficiente che non può più essere assistito a domicilio anche a causa di particolari situazioni familiari, e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in Istituto di Riabilitazione.

La Rsa Villa Paradiso dispone di n. 63 posti letto di cui n. 57 posti letto accreditati e a contratto e n. 6 posti solo accreditati (solventi), destinati ad accogliere persone anziane.

Si trova a Brugherio 20861 (MB), in Via Dante n. 37

La struttura è organizzata in 4 nuclei così disposti:

- Piano terra - Nucleo Gelsomino: composto da 12 posti letto (sei camere doppie);
- Piano primo - Nucleo Lavanda composto da 20 posti letto (di cui tre camere singole, una tripla e sette doppie) e Nucleo Ortensia composto da 20 posti (di cui dieci camere doppie);
- Piano secondo - Nucleo Tulipano composto da 11 posti letto (di cui una camera singola e cinque doppie).

All'interno della Residenza è presente un cortile attrezzato con tavoli e sedie per facilitare la socializzazione e permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare un po' di tempo all'aria aperta.

Al piano terra si trovano diversi locali polifunzionali, la palestra, la cucina, l'ufficio amministrativo, la Direzione. Al piano terra è presente anche la camera mortuaria.

COME RAGGIUNGERCI

- In Auto da Milano: Tangenziale Est – Uscita Brugherio – seguire indicazioni per il centro (la Casa di Riposo si trova nelle immediate adiacenze della locale stazione dei Carabinieri; proprio dinanzi alla struttura è disponibile un ampio parcheggio).



- Con i mezzi pubblici da Milano: Metropolitana Linea 2, fermata Cologno Nord. Pullman di linea per Vimercate (partenza dalla Stazione della Metropolitana). Fermata di Viale Lombardia – Angolo Via Dante, oppure Pullman di linea circolare destra fermata in Via Kennedy davanti all'edicola o circolare unica fermata in Via Kennedy davanti al Centro Commerciale.
- Con mezzi pubblici da Monza: Pullman di linea n. 203 Brugherio. Fermata in Via V.Veneto, oppure in Via De Gasperi.

COME CONTATTARCI:

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 18.00.

E' possibile concordare visite in altri orari previo appuntamento.

Troverete ad accogliervi i Referenti per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- Roberto Gusmeroli (Direzione)
- Chiara Bonesi (Amministrazione)
- Patrizia Di Donato (Assistente Sociale)

Tel. 039-870008

E-mail: direzione@villaparadisorsa.it

Sito Internet: www.villaparadisorsa.it

Siamo a Vostra disposizione per:

- Ascolto e consulenza
- Fornire informazioni sulla struttura e sui servizi erogati
- Raccogliere reclami
- visite guidate alla struttura (salvo limitazioni legate al Covid 19).

ORARIO VISITE E MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'accesso per le visite agli ospiti da parte dei propri familiari è libero nelle ore diurne dalle 8.00 alle 20.00 e regolamentato nelle ore notturne mediante autorizzazione rilasciata dal Direttore Sanitario o suo delegato. Il regolamento interno del nostro ente stabilisce una gestione che consenta di garantire la privacy, la salute e la sicurezza degli ospiti, dei lavoratori e dei visitatori stessi; pertanto, è consigliato di visitare i nostri utenti nei seguenti orari 9.30 - 12 / 14.30 - 18.00.

La regolamentazione degli accessi permette di garantire privacy, soddisfazione dei bisogni alimentari e igienici ed evitare assembramenti e oltremodo garantisce una celere evacuazione della struttura in caso di pericolo.

Per i motivi sopra citati è opportuno, da parte di tutti, concordare il momento di visita e rispettare la programmazione, in modo tale da ridurre i tempi di attesa, avere maggior tempo a disposizione con l'ospite e una maggior fruibilità degli spazi rispettando i diritti di tutti.

All'interno dei saloni vi sono dei cartelli con indicato il numero massimo di persone che possono accedere, siamo tutti pregati di porre la massima attenzione e di rispettare quanto indicato.

L'accesso a "Villa Paradiso" è controllato, al fine di assicurare le opportune condizioni di sicurezza, mediante un sistema di videocitofono.

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, s'impegna a verificare che tutto il personale apponga il badge con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati, l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. All'ingresso della struttura sono esposti i turni di servizio, suddivisi per qualifica, dai quali si evince il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.

In questo momento, ai fini della protezione dei nostri ospiti anziani e fragili per limitare la diffusione del Covid 19, è ancora necessario rispettare le regole di distanziamento sociale, indossare la mascherina FFP2 e sottoporsi al triage d'ingresso che prevede controllo della misurazione corporea, lavaggio delle mani, controllo del green pass e sottoscrizione di apposita modulistica.

FINALITA' E ORGANIZZAZIONE

La Casa di Riposo Villa Paradiso applica un modello di assistenza globale all'anziano con le finalità specifiche di:

- Offrire agli Ospiti un ambiente attento ai bisogni soggettivi in una dimensione umana e personalizzata, rispettosa della privacy, della dignità e dell'identità individuale;
- Offrire ai nuclei familiari un servizio integrativo e/o sostitutivo delle loro potenzialità d'assistenza;
- Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino per superare l'emarginazione e l'isolamento;
- Garantire agli Ospiti l'assistenza sanitaria, infermieristica, riabilitativa e tutelare necessaria nonché servizi ricreativi e di socializzazione adeguati alle loro condizioni psico-fisiche.

Per il raggiungimento delle finalità descritte e l'organizzazione delle attività, "Villa Paradiso" dispone, oltre al personale di Direzione Generale e Sanitaria e ai Referenti per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di un qualificato staff di personale specializzato, che si articola nei seguenti profili professionali:

- Animatori Sociali/Educatori/Assistente sociale, Fisioterapisti, Ausiliari Socio Assistenziali (Asa)/Operatori Socio Sanitari (OSS), Medici, Infermieri Professionali, Personale di Cucina.

Per l'organizzazione interna delle attività ed il raggiungimento delle finalità istituzionali "Villa Paradiso" adotta le seguenti, principali, metodologie di lavoro:

- Valutazione multidimensionale dei bisogni degli Ospiti
- Elaborazione del Piano Individuale e Piano Assistenziale Individualizzato (P.I./P.A.I.)
- Orientamento all'Ospite
- Attenzione alle relazioni
- Personalizzazione degli interventi
- Programmazione delle attività
- Lavoro in équipe
- Lavoro per obiettivi
- Responsabilizzazione degli Operatori
- Verifica periodica dei risultati

RETTA GIORNALIERA

Il soggiorno dell'Ospite presso la Casa di Riposo Villa Paradiso è subordinato al pagamento di una retta mensile il cui importo è calcolato su base giornaliera come di seguito riportato:

Tipologia Posto Letto	Retta giornaliera anno 2024
Letto accreditato a contratto (stanza doppia.)	€ 73,00
Letto accreditato a contratto (stanza singola.)	€ 83,00
Letto accreditato (solvente)	€ 87,00

Il pagamento della retta deve essere effettuato (tramite bonifico bancario, assegno circolare non trasferibile o Rid): entro il quindicesimo giorno del mese in corso per i contratti a tempo indeterminato o anticipatamente alla sottoscrizione del contratto per i contratti a tempo determinato.

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale (infruttifero). Al termine del ricovero esso viene restituito, a condizione che non residuino debiti.

CERTIFICAZIONE FISCALE DELLE RETTE

Ogni anno la Residenza si impegna, in conformità alla normativa vigente (DGR n° 26316/1997), a rilasciare agli aventi diritto la certificazione delle rette ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, ove saranno indicate separatamente le spese mediche e paramediche, nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA – TARIFFA (Letti accreditati a contratto)

La retta a carico dell’Ospite comprende tutti i servizi alberghieri e assistenziali, mentre la tariffa a carico del SSR comprende i servizi sanitari.

In particolare, la retta, unitamente alla componente economica (c.d. tariffa) garantita dal SSR, consente all’Ospite di godere di tutti i servizi offerti da “Villa Paradiso” ed in particolare dei servizi di seguito descritti:

Servizio di Animazione

Gli Animatori Sociali/educatori finalizzano i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano ed alla prevenzione del decadimento cognitivo.

Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi ed alle sue capacità residue e sono mirate a mantenere la progettualità individuale e collettiva.

Gli Animatori partecipano, per quanto di competenza, alla stesura del P.I. e P.A.I. e svolgono un ruolo di tutela nella fase d’inserimento del nuovo Ospite. Il servizio prevede attività giornaliere, settimanali, mensili e periodiche quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- laboratori di terapia occupazionale a piccoli gruppi, iniziative ludico-creative
- lettura collettiva del giornale
- festeggiamento dei compleanni
- coinvolgimento nei preparativi per la celebrazione delle festività religiose
- organizzazione di feste con coinvolgimento dei famigliari e del territorio (esibizioni del coro della terza età, spettacoli dei giovani degli oratori, incontro con i bambini dell’asilo ecc.)
- uscite di gruppo
- proiezione di film scelti dagli Ospiti

Servizio Religioso

La Santa Messa viene celebrata una volta alla settimana nella Sala Polifunzionale. Durante le feste, quando le condizioni meteorologiche lo consentono, la Santa Messa viene celebrata in cortile per consentire la partecipazione numerosa di parenti, amici e volontari.

Servizio di Volontariato

La Casa di Riposo Villa Paradiso ha sottoscritto una convenzione con un’associazione di volontariato che garantisce la presenza quotidiana del proprio personale in struttura.

I Volontari sono impegnati nell'intrattenimento, nel dialogo e nella gestione del tempo libero e delle attività occupazionali in favore degli Ospiti e contribuiscono, in tal modo, allo sviluppo della cultura della solidarietà. L’attività dei Volontari viene svolta in accordo con gli Animatori Sociali al fine del perseguimento dei medesimi obiettivi.

Servizio Medico

Il Servizio si pone come finalità il mantenimento ed il miglioramento dello stato di benessere e di autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, attraverso: presa in carico e valutazione multidimensionale al momento dell'ingresso.

- Stesura del P.I. e del P.A.I. in collaborazione con infermieri, ausiliari socio-assistenziali, fisioterapisti ed animatori mediante il quale si individuano gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali ed occupazionali degli Ospiti.
- Periodica verifica dello stato di salute e di quello funzionale di ogni Ospite, con conseguente aggiornamento del P.A.I.
- Prescrizione delle terapie farmacologiche e non farmacologiche, necessarie, unitamente alla loro periodica rivalutazione.
- Richiesta ed esecuzione degli accertamenti strumentali che si rendono necessari.

- Prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri.
- Tenuta e trasmissione della scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.) all'Ats di competenza
- Valutazione geriatrica per la domanda d'invalidità da parte del medico specialista presente in struttura.
I Medici sono presenti in struttura durante il giorno e reperibili nelle ore notturne e durante i fine settimana.

Servizio Infermieristico

Gli Infermieri sono presenti in struttura 24 ore su 24.

Gli Infermieri curano la corretta applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica mediante la somministrazione delle terapie prescritte dal Medico, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, etc. Inoltre collaborano con i medici e con le altre figure dell'équipe alla stesura, revisione e periodico aggiornamento del Piano Individualizzato (P.I.).

Il coordinatore infermieristico coordina la turistica degli operatori garantendo la continuità del servizio e, oltre a curare la corretta applicazione delle prescrizioni in materia assistenziale, partecipa alla stesura dei P.A.I. e mantiene le relazioni/comunicazioni con l'Ospite e i suoi Familiari supportata dagli Infermieri.

Servizio di Riabilitazione

I Fisioterapisti attuano interventi specifici, sia individuali sia di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Particolare attenzione viene posta, oltre che ai trattamenti in fase acuta e post-acuta, ai trattamenti di mantenimento che si propongono di "mantenere" il più a lungo possibile nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione anche attraverso l'impiego di protesi ed ausili.

Gli interventi posti in atto sono prevalentemente:

- trattamenti individualizzati
- attività motoria di gruppo
- valutazione motoria e cognitiva dei nuovi ospiti - gestione degli ausili

I Fisioterapisti collaborano, per quanto di competenza, alla stesura, revisione e periodico aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Servizio Assistenziale di base

Gli Ausiliari Socio-Assistenziali (A.s.a.) si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana quali igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione ecc.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale dell'Ospite ed è sensibilizzato a cogliere, segnalare e soddisfare, per quanto possibile, i bisogni.

Gli A.s.a. collaborano, per quanto di competenza, alla stesura, revisione e periodico aggiornamento del P.I. e del P.A.I.

Servizio Farmaci ed Ausili

La Casa di Riposo Villa Paradiso fornisce direttamente, tramite il servizio di farmacia interna, farmaci, parafarmaci e il materiale sanitario necessari al trattamento delle patologie di cui sono affetti gli Ospiti. Fornisce anche gli ausili per l'incontinenza e i gas medicali.

Servizio di Ristorazione

La Casa di Riposo Villa Paradiso svolge, con proprio personale dedicato, il servizio di ristorazione nella propria cucina interna. Il Menù elaborato da personale qualificato (nutrizionista), a rotazione mensile stagionale, tiene in considerazione, oltre al necessario apporto di tutti i nutrienti, i desideri degli Ospiti e propone piatti gustosi con l'opportunità di poter scegliere, tra gli alimenti proposti, quelli maggiormente graditi. Nel pomeriggio è prevista la merenda con Tea e biscotti o frullato (disponibile anche la varietà per

Casa di Riposo (RSA) Villa Paradiso

Sede Legale: Via Stelvio,160 – 23017 Morbegno (SO)

Sede Operativa: Via Dante, 37 – 20861 Brugherio (MB) – Tel. 039/870008 – Fax 039/2875168

P.Iva / C.F. 00645920141 – Cap. Soc. € 10.329,14 i.v. – Reg. Tribunale n°6883 – Vol. 1 C.C.I.A.A. – n° 45647

www.villaparadisorsa.it – e-mail: direzione@villaparadisorsa.it

gli Ospiti diabetici) e, nel periodo estivo, vengono proposti anche gelati e ghiaccioli. Durante il giorno vengono offerti acqua e succhi di frutta.

Inoltre, i Medici possono stabilire eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli Ospiti, in relazione alle specifiche esigenze di salute ed alle cure in corso.

Il Menù è disponibile ed affisso in bacheca all'ingresso della struttura e in sala pranzo.

Viene allegato (allegato E) un menù settimanale tipo della stagione invernale e uno della stagione estiva.

Servizio di pulizia degli ambienti

La pulizia delle aree di degenza e degli spazi comuni è affidata ad una ditta esterna; il personale ausiliario socio-assistenziale provvede direttamente alla pulizia dei letti, agli interni degli arredi ed alle attrezzature in ogni nucleo abitativo della RSA.

SERVIZI ESCLUSI (Letti accreditati a contratto)

Restano a totale ed esclusivo carico dell'Ospite i servizi relativi a:

- Lavanderia della biancheria personale; è presente un servizio di lavanderia esterna con un costo mensile pari a € 60,00;
- Servizi di parrucchiera, dentista e podologo (il servizio è garantito dall'intervento di esterni su chiamata con tariffario diffuso via mail ed esposto in bacheca);
- Visite mediche specialistiche;
- Telefono in camera (in tutte le camere esiste la predisposizione per l'installazione di un telefono privato);
- Trasporto in ambulanza in caso di ricovero o visite specialistiche programmate.

SERVIZI INCLUSI ED ESCLUSI DALLA RETTA (Letti solventi)

I servizi sono gli stessi sopra descritti **per i letti accreditati a contratto** salvo la prescrizione delle terapie farmacologiche, dell'occorrenza per la medicazione di ferite (se presenti), degli eventuali presidi (pannoloni, cateteri ecc.), di esami e visite specialistiche per i quali il parente dovrà recarsi, previa indicazione scritta (salvo in caso di urgenza) dei medici di struttura e con eventuali piani terapeutici, presso il proprio medico di base per la prescrizione e provvederne all'acquisto. I medici di struttura sono disponibili per un contatto diretto con il medico di base dell'Ospite qualora si verificasse la necessità.

ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA

La Casa di Riposo Villa Paradiso **non richiede od effettuerà alcun tipo di prestazione da parte** di personale estraneo al proprio organico. Un'eventuale assistenza integrativa privata richiesta dall'ospite e/o dai suoi familiari deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio. Tale assistenza integrativa privata non potrà essere affidata al personale operante a "Villa Paradiso".

GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

La giornata tipo degli Ospiti di “Villa Paradiso” si struttura, indicativamente, secondo quanto riportato dalla seguente tabella:

ORARIO	ATTIVITA'
07.00/09.30	Risveglio, igiene, vestizione e colazione
09.00/10.00	Discesa dai piani nei saloni e nel cortile/parco nella stagione estiva
08.30/12.00	Fisioterapia in palestra e ai piani in caso di Ospiti allettati
08.30/12.00	Intrattenimento/laboratori con Animatrice Sociale
12.00	Pranzo
13.30/15.00	Riposo
15.30	Merenda
13.30/17.00	Fisioterapia in palestra
14.30/17.30	Intrattenimento/laboratori/S.Messa/uscite nella stagione estiva con Animatrice Sociale
17.45/18.30	Cena
19.45/20.30	Preparazione per la notte

PROCEDURE DI ACCOGLIENZA, LISTA D'ATTESA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DEGLI OSPITI

L'accoglienza, la presa in carico e le dimissioni degli Ospiti sono regolate da apposite procedure di seguito sinteticamente descritte.

Procedura di accoglienza e presa in carico

La richiesta di ricovero è presentata dall'Ospite, o da un suo delegato, alla Direzione di "Villa Paradiso" mediante la compilazione della *Domanda Unica d'inserimento in RSA*. Il modulo può essere ritirato presso la struttura negli orari indicati oppure scaricato dal sito internet della Rsa o dell'ATS Monza e Brianza. I Referenti per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico forniranno tutte le informazioni sulla struttura e l'organizzazione e potranno accompagnare l'Ospite e/o il suo incaricato nella visita guidata della struttura (salvo limitazione legate alla diffusione del Covid19).

La Direzione, previa valutazione medica, inserisce senza versamento di alcuna cauzione il candidato nelle liste di attesa (ove non vi sia disponibilità immediata) della struttura. La lista di attesa è gestita sulla base del criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto, e dell'opportunità di abbinare Ospiti dello stesso sesso con quadro clinico compatibile. Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso. Al momento della disponibilità del posto, l'anziano in lista d'attesa e/o la sua persona di riferimento vengono contattati per concordare le modalità ed i tempi del ricovero.

Al momento della comunicazione di disponibilità del posto, qualora il candidato accetti il ricovero, viene sottoscritto un Contratto tra l'Ospite o il suo familiare/tutore e la Direzione di "Villa Paradiso". Vengono inoltre consegnati all'Ospite i documenti concernenti il trattamento dei dati personali (legge sulla privacy) secondo le disposizioni di legge, i riferimenti per il pagamento della retta, il Regolamento Interno e la Carta dei Servizi, informativa istituto di protezione giuridica (Ads) e lista corredo personale e biancheria (qualora non siano già state consegnate).

L'Ospite deve presentare i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria in originale;
- Tesserino di esenzione ticket in originale/Attestazione di Esenzione;
- Carta d'identità (in fotocopia);
- Verbale d'invalidità se n'è già in possesso (in fotocopia.)
- Decreto di nomina Ads (se in possesso).

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato (assistente sociale, educatore/animatore, infermiere, fisioterapista) tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene eseguita una visita iniziale del medico al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza.

Gli ospiti sono invitati a non portare in Residenza oggetti preziosi e/o somme di denaro per ragioni di sicurezza. La Residenza non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno. A tal proposito la Residenza consente agli ospiti di lasciare in custodia presso la Direzione gli oggetti di valore.

Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dagli Ospiti e dai loro famigliari al personale sanitario, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato. All'atto dell'ingresso in Residenza viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679

Procedura di Dimissioni/Decesso

L'Ospite può, in qualsiasi momento, rinunciare alla permanenza nella Rsa recedendo dal contratto a mezzo raccomandata con un preavviso di almeno quindici giorni salvo si tratti di ricoveri di sollievo (a tempo determinato) ove sono preventivamente pattuiti i periodi di degenza. Il rinnovo del contratto di sollievo alla sua naturale scadenza è possibile su richiesta dell'Ospite soltanto in caso di disponibilità del posto letto.

Il giorno della dimissione (in caso di trasferimento) l'Ospite viene valutato dal Medico il quale certifica lo stato di salute dello stesso e ne autorizza l'uscita dalla struttura con lettera di accompagnamento e documentazione socio sanitaria. Il Medico di struttura fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere contattato telefonicamente dal nuovo Medico Curante dell'anziano al fine di assicurare nel miglior modo la continuità delle cure.

La Direzione Generale e la Direzione Sanitaria si riservano la facoltà di procedere alla dimissione dell'Ospite, mediante notifica all'Ospite e ai Familiari, in caso di inappropriata del ricovero entro 30 giorni dall'ingresso a insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario, lesione del rapporto fiduciario tra i contraenti e la Casa di Riposo, nonché qualora l'Ospite non risulti più in possesso dei requisiti di idoneità e la permanenza presso la RSA risulti incompatibile con l'organizzazione della Casa di Riposo o con il livello di assistenza che questa può garantire all'Ospite ovvero in caso di morosità nel pagamento della retta o insorgenza di malattie infettive acute che necessitano ricovero ospedaliero.. Qualora si ritenesse necessario, si procederà ad effettuare dimissioni protette coinvolgendo i Servizi territoriali competenti.

In caso di decesso di un Ospite, il medico procede alla constatazione del decesso e alla compilazione dei documenti obbligatori per legge. I contatti con le pompe funebri vengono presi e gestiti solo dai familiari dell'ospite deceduto.

Per quanto riguarda l'aspetto amministrativo, in caso di decesso, sia per i letti accreditati sia per i letti solventi, viene restituita la parte della retta, anticipatamente versata, che rimane in eccedenza rispetto a tre giorni dopo il decesso.

Per quanto riguarda il rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997) questa viene rilasciata annualmente a partire dal mese di Marzo; i parenti vengono avvisati telefonicamente della disponibilità del certificato (sia nel caso l'ospite sia ancora in vita che deceduto) da ritirare in amministrazione (una copia firmata viene trattenuta in ufficio).

Il Fascicolo socio assistenziale e sanitario (Fasas) redatto durante la degenza dell'Ospite potrà essere richiesto, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto, ovvero chi esplicitamente delegato e autorizzato dall' Ospite in vita o autorizzato per legge a seguito di decesso o dimissione. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal Responsabile Sanitario della struttura entro 30 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 50,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario e di € 30,00 per ogni suo stralcio.

Valutazione della soddisfazione degli Ospiti, delle Famiglie, degli Operatori

Per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti e delle Famiglie viene somministrato annualmente apposito questionario (all. B). Il questionario prevede una sezione dedicata agli Ospiti e una sezione riservata alle Famiglie. Gli Ospiti possono essere aiutati nella compilazione qualora lo richiedano. La rilevazione dei dati statistici e l'analisi dei dati vengono effettuata in equipe dalla Direzione Generale e Sanitaria. Alle Famiglie viene data la restituzione tramite un incontro con la Direzione, dove si possono discutere le eventuali azioni da intraprendere per risolvere le criticità rilevate e relative tempistiche di attuazione, mentre gli Ospiti ne discutono con gli Animatori/Educatori.

Per la valutazione della soddisfazione del Personale viene distribuito l'apposito questionario (all. C). La restituzione avviene tramite un incontro con la Direzione. Inoltre, è sempre disponibile all'ingresso della

struttura la modulistica per la presentazione dei reclami ai quali la Direzione s' impegna a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

ALLEGATI

- A. Carta dei diritti dell'Anziano**
- B. Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e delle Famiglie**
- C. Questionario di rilevazione della soddisfazione del Personale**
- D. Modulo di segnalazione reclami/apprezzamenti**
- E. Menù tipo**

Io sottoscritto/a _____

ADS/ Familiare/caregiver dell'ospite _____

Dichiaro di aver ricevuto in data odierna la Carta dei Servizi di Villa Paradiso con i relativi allegati (Carta dei diritti dell'Anziano - n.3 pagg., Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e delle Famiglie – n. 6 pagg., Questionario di rilevazione della soddisfazione del Personale n. 1 pag., Modulo di segnalazione reclami/apprezzamenti 0 n. 1 pag., Menù tipo n.2 pagg.).

Firma ospite/caregiver/ADS

Brugherio, _____

ALLEGATO A)

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Introduzione

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

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

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

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

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione, all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

➤ Il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

➤ Il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

➤ Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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

La Società' e le Istituzioni hanno il dovere

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone 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 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 rispettare la libertà 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 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 di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 effettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI/CAREGIVERS - anno 2023

Gentilissimi, Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che ospita i Vostri famigliari al fine di adeguare i servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Il questionario potrà rimanere anonimo ma avrà, anche se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di consegnare il questionario (via mail – direzione@villaparadisorsa.it oppure imbucandolo nella apposita scatola a disposizione al front-office) preferibilmente entro il 10 dicembre 2023.

DATI OSPITE:

Sesso <input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA	Età _____
---	-----------

Da quanto tempo il suo famigliare si trova nella nostra struttura?

<input type="checkbox"/> MENO DI 6 MESI	<input type="checkbox"/> 6-12 MESI	<input type="checkbox"/> 12-24 MESI	<input type="checkbox"/> DA PIU' DI 24 MESI
---	------------------------------------	-------------------------------------	---

Chi compila questo questionario (grado di parentela con ospite)?

<input type="checkbox"/> FIGLIO/A	<input type="checkbox"/> CONIUGE	<input type="checkbox"/> FRATELLO/SORELLA	<input type="checkbox"/> NIPOTE	<input type="checkbox"/> ALTRO _____
-----------------------------------	----------------------------------	---	---------------------------------	--------------------------------------

LEGENDA RISPOSTE:

 <p>Molto Soddisfatto</p>	 <p>Mediamente soddisfatto</p>	 <p>Per niente soddisfatto</p>
--	---	--

Vi Ringraziamo per la collaborazione.

Con L'anno 2020 si è presentato il virus Covid 19 che ha dato avvio ad una pandemia mondiale. Pur essendo calata l'attenzione sulla pandemia rimane alta l'allerta per eventuali eventi simili. La nostra struttura ha deciso di mantenere un alto il livello di prevenzione adottando una serie di misure ad hoc di protezione dei nostri ospiti fragili.

Aspetti generali	
Se il suo familiare è stato accolto dopo la pandemia e Lei non ha avuto la possibilità di accompagnarlo, come valuta l'accoglienza ricevuta?	  
E' soddisfatto dell'ambiente e dell'organizzazione della Residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità, pulizia)?	  
Come valuta i servizi extra quali parrucchiere, manicure/pedicure?	  
In caso ne usufruisca: come valuta il servizio di lavanderia?	  
Nello specifico, è soddisfatto della cortesia, sollecitudine, professionalità del personale?	
Medici e/o Referente di struttura (Dr Rigante)	  
Infermieri	  
Asa/Oss (Personale dedicato all'assistenza)	  
Fisioterapisti	  
Educatori/Animatori	  
Ufficio Amministrativo	  
Direzione	  

<p>Come valuta in generale la disponibilità e la qualità delle informazioni rispetto alle condizioni del proprio familiare da parte degli operatori della struttura?</p>	
<p>L'impossibilità di accedere liberamente a tutti gli spazi della struttura ed alle camere del proprio familiare se non tramite modalità protette comporta il doversi fidare dell'operato della struttura.</p>	
<p>Come percepisce questo tipo di rapporto struttura/famiglia?</p>	
<p>Si sente ascoltato quando esprime disservizi od in caso di criticità?</p>	
<p>Dall'avvento della Pandemia Covid-19 anche la quotidianità dei nostri anziani si è drasticamente modificata.</p>	
<p>A seguito di visite programmate (o anche videochiamate o telefonate) che grado di serenità Le trasmette il proprio familiare?</p>	
<p>Come valuta complessivamente i servizi offerti dalla Rsa?</p>	
<p>Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni</p>	
<p>Se a suo avviso ci sono proposte, suggerimenti, indicazioni di miglioramento utili al fine di migliorare la qualità di vita quotidiana dell'ospite stesso ed il rapporto ospite/famiglia le segnali pure per noi sono preziose occasioni di riflessione, crescita e miglioramento.</p>	

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

OSPITI - ANNO 2023

Gentile ospite Siamo interessati a conoscere la sua opinione rispetto ai servizi che sono offerti ed la personale che opera presso la sua Residenza. Questo questionario di gradimento rappresenta un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Età _____	Sesso M o F	Da quanti anni è presso questa Rsa? _____
-----------	-------------	---

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di imbucarlo nell'urna presente all'ingresso della struttura. Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà, anche se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo.

LEGENDA GRADIMENTO					
MOLTO SODDISFATTO		ABBASTANZA SODDISFATTO		POCO SODDISFATTO	

Ringraziamo per la collaborazione, certi di poter ricevere spunti utili per poter migliorare i servizi resi.

Valutare LA GIORNATA IN STRUTTURA	
ORARIO ALZATA	  
IGIENE PERSONALE	  
RISTORAZIONE (QUALITA' PASTI E ORARIO PASTI)	  
ORARIO MESSA A LETTO	  
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE (Si valutano le attività proposte)	  
VISITE DEI FAMILIARI	  
Ci indichi qui i suoi bisogni rispetto a quanto appena valutato:	
L'ASSISTENZA DA PARTE DEL PERSONALE	
COME VALUTA LE ATTENZIONI CHE LE VENGONO RISERVATE da parte del personale in generale?	  
ASSISTENZA DEI MEDICI	  
ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI	  
ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI	  

ASSISTENZA DEL PERSONALE AUSILIARIO (ASA/OSS)	  
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	  
SERVIZI AMMINISTRATIVI (Direzione, Segreteria e reception)	  
OFFERTA SERVIZI EXTRA es PARRUCCHIERE/PODOLOGO/LAVANDERIA	  
Ci indichi qui criticità o bisogni rispetto a quanto appena valutato:	
<p>LA RESIDENZA</p> <p>Dall'anno 2020 è caratterizzato dal virus Covid 19. Per limitarne la diffusione abbiamo dovuto abituarci ad un nuovo modo di vivere. Gli spazi della struttura sono stati riorganizzati.</p>	
COME VALUTA IN GENERALE GLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni, sala animazione, etc..)	  
Come valuta complessivamente la sua esperienza in Residenza?	  
Scriva pure le sue idee in caso non ritenga idonea l'organizzazione degli spazi.	

Il questionario è stato compilato: Dall'ospite

- Con l'aiuto di familiari o conoscenti
- Con l'aiuto di un operatore
- Altro (specificare): _____

Questionario di rilevazione della soddisfazione del Personale

	MOLTISSIMO	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA
1. Valuta positivamente i suoi rapporti con la Direzione?	<input type="checkbox"/>				
2. Valuta positivamente i suoi rapporti con i Superiori?	<input type="checkbox"/>				
3. Valuta positivamente i suoi rapporti con i Colleghi appartenenti alla sua stessa categoria professionale (es. tra asa e asa, animatore e animatore, ecc)?	<input type="checkbox"/>				
4. Valuta positivamente i rapporti con i Colleghi appartenenti a categorie professionali diverse dalla sua? (es. tra asa e fisioterapista, tra animatore e infermiere, ecc.)	<input type="checkbox"/>				
5. Valuta positivamente i suoi rapporti con gli Ospiti?	<input type="checkbox"/>				
6. Valuta positivamente i suoi rapporti con i Familiari?	<input type="checkbox"/>				
7. Valuta positivamente i suoi rapporti con i Volontari?	<input type="checkbox"/>				
8. Giudica positivamente gli orari di lavoro?	<input type="checkbox"/>				
9. Giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?	<input type="checkbox"/>				
10. Lei si sente coinvolto nelle decisioni che riguardano l'organizzazione del lavoro?	<input type="checkbox"/>				
11. E' soddisfatto delle informazioni che le vengono date sugli Ospiti?	<input type="checkbox"/>				
12. Valuta positivamente la collaborazione tra il personale?	<input type="checkbox"/>				
13. Giudica adeguati gli strumenti di comunicazione utilizzati? (bacheca, consegne, riunioni)	<input type="checkbox"/>				
14. Giudica adeguati le attrezzature e gli strumenti di lavoro (es. sollevatori)?	<input type="checkbox"/>				
15. E' soddisfatto dei corsi di formazione proposti?	<input type="checkbox"/>				
16. E' positivo il riscontro tra formazione ricevuta e pratica	<input type="checkbox"/>				

lavorativa?					
17. Si sente valorizzato e riconosciuto professionalmente?	<input type="checkbox"/>				
18. Si sente soddisfatto delle responsabilità che le vengono assegnate?	<input type="checkbox"/>				
19. Si sente soddisfatto della sua attività lavorativa?	<input type="checkbox"/>				
20. Viene a lavorare volentieri?	<input type="checkbox"/>				

Osservazioni, suggerimenti, richieste, punti di vista, apprezzamenti.

MODULO RECLAMI/APPREZZAMENTI

Gentili Ospiti e Famiglie,
il presente modulo è a Vostra disposizione per avanzare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami e/o apprezzamenti in merito al servizio offerto.
Riceverete risposta alle segnalazioni entro due settimane dalla data di ricevimento.

NOME E COGNOME DEL SEGNALANTE _____

IL SEGNALANTE È:

OSPITE DELLA CASA DI RIPOSO

FAMILIARE DELL'OSPITE (o alto) _____

(nome e cognome dell'ospite della casa di riposo)

RECAPITO TELEFONICO DEL FAMILIARE _____

SEGNALAZIONE DI: RECLAMO APPREZZAMENTO

DATA _____ FIRMA DEL SEGNALANTE _____

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Reclamo ricevuto in data _____ Firma _____

Risposta al reclamo in data _____ Firma _____

Es. Menù invernale – anno 2023

1 SETTIMANA	PRANZO	ALLERGENI	CENA	ALLERGENI
LUNEDI'	Risotto alla zucca Spezzatino di pollo Broccoletti stufati in padella	7, 9	Crema di lenticchie e patate Frittata agli spinaci Carote al burro	3, 7, 9
MARTEDI'	Pasta integrale con levongole Polpette di tonno Fagiolini al vapore	1, 4, 14	Minestrone di verdure Crescenza Insalata verde mista con pomodori	7, 9
MERCOLEDI'	Fettuccine ai funghi porcini Arrostato di tacchino agli aromi Finocchi speziati al forno	1, 3	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto Cavolini di Bruxelles	
GIOVEDI'	Zuppa di farro con verdure Platessa al forno con patate Fagiolini all'agro	1, 4, 9	Pastina in brodo vegetale Torta salata ricotta espinaci Carote al forno	1, 7 Tracce di: 3, 6, 10
VENERDI'	Minestrone di verdure Polenta Spezzatino di pollo	9	Stracciate Pizza Zucchine trifolate	1, 3, 7
SABATO	Risotto alla milanese Uova al pomodoro Insalata verde mista	3, 7	Passato di verdure Filetti di merluzzo gratinati Cavolfiore al forno	7, 9
DOMENICA	Pizzoccheri (conditi con grana grattugiato) Emmental Biete all'agro Torta	1, 3, 7	Crema di cannellini e zucca Arrostato Finocchi al vapore	9

COMPLEMENTI FISSI:

- Pane comune o integrale: tutti i giorni a pranzo e a cena;
- Verdure cotte in alternativa ad insalata mista;
- A cena sempre presente pastina in brodo.

Alternative sempre presenti: pesce o carne frullati, verdure frullate

Es. Menù estivo – anno 2023

1 SETTIMANA	PRANZO	ALLERGENI	CENA	ALLERGENI
LUNEDI	Farro al ragù di verdure Arrosto di lonza al latte Zucchine agli aromi	1,7, 9	Minestrone di verdura (no pasta) Platessa con patate al forno Finocchi gratinati	1, 4, 7, 9
MARTEDI	Pasta integrale alla ligure Prosciutto cotto Biete all'agro	1, 8	Raviolini in brodo vegetale Formaggio fresco Fagiolini al vapore	1, 3, 7
MERCOLEDI	Risotto ai gamberetti Polpette di tonno Pomodori in insalata	1, 2, 3, 4	Pastina in brodo vegetale Frittata agli spinaci Zucca al forno agli aromi	1, 3
GIOVEDI	Pizza Insalata verde mista	1, 7	Zuppa di farro e legumi Hamburger di pollo Carote alla julienne	1 Tracce di: 3, 6, 7, 8, 9, 10, 12
VENERDI	Polenta e spezzatino di pollo* Cavolfiore al vapore	---	Minestrone di verdura (no pasta) Merluzzo alla mediterranea Purè di patate	4, 7, 9
SABATO	Casoncelli agli aromi Verdure ripiene Insalata verde mista	1, 3, 7. Tracce di: 6, 8, 10, 13	Crema di piselli Formaggio fresco Taccole alla mediterranea	7, 9
DOMENICA	Pizzoccheri Uovo al tegamino Insalata di pomodori Torta al limone	1, 3, 7	Riso in brodo vegetale e prezzemolo Lenticchie al pomodoro Carote al burro	7, 9

COMPLEMENTI FISSI:

- Pane comune o integrale: tutti i giorni a pranzo e a cena;
- Verdure cotte in alternativa ad insalata mista;
- A cena sempre presente pastina in brodo;
- * a settimane alterne hamburger di coniglio.

Alternative sempre presenti: pesce o carne frullati, verdure frullate

Sono presenti Menù (invernali/estivi) con Modifiche apportate per i degenti diabetici