

Residenza

SAN GIOVANNI

Asso (CO)

Carta dei servizi
CURE INTERMEDIE



EMMAUS

emmausitalia.it

| | | | | |
|----------|---|-----------|--|------------------------------|
| 1 | PREMESSA | 5 | | |
| | Presentazione | 6 | Servizio di lavanderia personale | 24 |
| | Linee guida - Finalità | 7 | Servizio parrucchiere | 24 |
| 2 | LA STRUTTURA | 9 | Servizio podologico/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure | 24 |
| | Caratteristiche generali | 10 | Attività religiosa | 25 |
| | Come raggiungere la Residenza | 11 | Distributori automatici | 25 |
| | Orari | 11 | Televisione e wi-fi | 25 |
| 3 | INFORMAZIONI E ACCESSO | 12 | Giornali | 25 |
| | Principi fondamentali dell'attività | 13 | Volontariato | 25 |
| | A chi sono rivolte le Cure Intermedie | 13 | Trasporti per visite specialistiche | 25 |
| | Come si accede alle Cure Intermedie | 13 | Servizio manutenzione | 25 |
| | Il giorno di ingresso | 14 | 6 | SERVIZI ASSISTENZIALI |
| | Durata del ricovero | 15 | | 26 |
| | Dimissioni - Recesso | 15 | Servizio infermieristico | 27 |
| | Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria | 16 | Servizio di fisioterapia | 27 |
| | Certificazioni mediche e pratiche amministrative | 16 | Servizio di logopedia | 27 |
| | Orario di visita | 17 | Servizio socio-animativo | 27 |
| | Visite guidate alla struttura | 17 | Servizio medico | 27 |
| | Oggetti personali | 17 | Presidi sanitari e ausili | 28 |
| | Norme antincendio | 17 | 7 | QUALITÀ E PRIVACY |
| 4 | IL PERSONALE | 18 | | 29 |
| | Lo Staff di Cure Intermedie | 19 | Standard di Qualità | 30 |
| | Hall - Reception - Centralino | 20 | Politica della qualità | 30 |
| 5 | LA VITA IN STRUTTURA | 22 | Rilevazione di customer satisfaction | 31 |
| | Giornata tipo | 23 | Meccanismi di tutela e verifica | 31 |
| | Servizio assistenziale | 23 | Il trattamento dei dati personali | 33 |
| | Servizio pulizia e sanificazione | 23 | | |
| | Servizio ristorazione | 24 | Allegati | |

PRESENTAZIONE

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il volontariato locale.

La “Carta” non può quindi avere la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Residenza nelle Cure Intermedie, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dai Pazienti e dai loro familiari.

Emmaus S.r.l.
L’Amministratore Delegato
Luigi Amati

LINEE GUIDA – FINALITÀ



L'Ente Gestore Emmaus S.r.l. si impegna nella conduzione della "Residenza San Giovanni", il cui servizio di Cure Intermedie è rivolto a persone fragili, residenti in Lombardia, con bisogni complessi di tipo clinico/assistenziale e sociale, configurandosi come degenza di transizione protetta e di supporto socio-assistenziale al Paziente e alla famiglia.

La struttura accoglie Pazienti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da altre strutture della rete sociosanitaria per completare il percorso di cura, dopo un episodio acuto, portandolo al miglior stato di salute e benessere possibile, per favorirne il reinserimento nel proprio contesto di vita e accompagnarlo alla risposta assistenziale più appropriata.

Le Cure Intermedie rappresentano quindi un punto nodale della rete d'offerta sociosanitaria in grado di:

- prendere in carico il soggetto in fase di post acuzie e assisterlo in regime di degenza;
- orientare ed accompagnare la persona fragile e portatrice di bisogni complessi in area assistenziale, clinica e sociale.

Inoltre la tipologia di accreditamento dei 60 posti letto di Cure Intermedie (generale/geriatrica, mantenimento) consente di garantire uno standard particolarmente elevato dei servizi riabilitativi e sanitari erogati presso l'Udo di Cure intermedie è presente uno staff di 11 FKT, 2 MEDICI e 1 fisiatra consulente che garantisce l'accurata definizione del Piano Riabilitativo Individuale (PRI) e l'erogazione di prestazioni fisioterapiche quotidiana dal lunedì a sabato.

Il servizio fisiatrico è garantito in convenzione con Villa Beretta-Presidio di riabilitazione dell'Ospedale Valduce, eccellenza del territorio comasco.

I servizi garantiti sono i seguenti:

- Servizio medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo, animativo/educativo ed amministrativo (accoglienza, reception, parte socio-sanitaria).
- Servizi alberghieri (accoglienza, reception, pasti, pulizie).

Il personale che opera all'interno della struttura, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, possiede anche quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi ed obiettivi generali:

- 1. operare all'interno della sfera di autonomia residua della persona:**
aiutare il paziente al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, anche attraverso un percorso di educazione alla salute e promozione del benessere;
- 2. stimolare il paziente ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare**
le sue richieste, consentendogli una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- 3. procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,**
per sottolineare l'unicità di ogni singolo paziente, nell'ottica di una umanizzazione e personalizzazione della cura;
- 4. operare attraverso un lavoro d'équipe:**
una buona collaborazione tra le figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata.

CODICE ETICO

L'ente si è dotato di un codice etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla legge e dai regolamenti della repubblica italiana.

Il codice etico è consultabile c/o la Struttura ed è affisso in bacheca.

2



LA STRUTTURA



CARATTERISTICHE GENERALI

La Residenza "San Giovanni" di Via Romagnoli, 4 ad Asso accoglie in regime di accreditamento e contrattualizzazione con Regione Lombardia:

- 37 posti letto di RSA di cui 20 contrattualizzati;
- **60 posti letto di CURE INTERMEDIE.**

La struttura è disposta su 5 piani ed un interrato ed è priva di barriere architettoniche.

I 60 Pazienti sono accolti in camere singole e doppie, modernamente arredate, complete di servizi e dotate di TV, impianto per rinfrescamento e il ricambio dell'aria.

Ogni singolo posto letto ed ogni bagno sono dotati di sistema di chiamata d'emergenza. In ogni camera è inoltre presente un punto d'erogazione dell'ossigeno medicale.

Gli ampi soggiorni e locali destinati al pranzo e alle attività occupazionali e ricreative permettono il tranquillo svolgersi della vita quotidiana.

Nella due palestre attrezzate, dotate di apparecchiature per fisiokinesiterapia, si esercita la riabilitazione e il mantenimento delle residue capacità fisiche e motorie.

I bagni attrezzati, presenti in ogni nucleo, oltre ai servizi igienici provvisti di maniglioni di appoggio, sono dotati di vasca da bagno attrezzata d'ultima generazione con accorgimenti ergonomici che tengono presente sia l'esigenza del Paziente che le difficoltà dell'operatore.

Il **secondo, terzo e quarto piano destinati all'accoglienza dei Pazienti delle Cure Intermedie**, sono dotati di ampi locali destinati al pranzo e alle attività occupazionali e ricreative.

Il **piano terra**, fruibile da Utenti e parenti, è sede di diversi locali:

- Hall/reception
- Uffici amministrativi/ufficio relazioni con il pubblico (URP)
- Palestra
- Locale polifunzionale/Luogo di culto.



COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA

Indicazioni per raggiungere Asso

La Residenza San Giovanni, sita in via Romagnoli n. 4 Asso (CO), si trova a pochi passi dalla stazione di Canzo-Asso, dove c'è la fermata di numerose corse dei mezzi pubblici.

Mezzi pubblici

Ferrovie Nord - Linea Milano/Asso - Stazione di Asso.

In auto

Dall'autostrada: Autostrada Milano - Laghi verso Como, prendere l'uscita di Como e seguire indicazioni per Albese-Erba.

Alla rotonda indicante Lecco Longone al Segrino si devia per quest'ultima indicazione e costeggiando il lago del Segrino si giunge a Canzo, proseguendo verso il Ghisallo si giunge ad Asso.

Si devia davanti al Municipio di Asso per via Romagnoli 4.



ORARI



Centralino e reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle 08.00 alle 20.00

Tel. 0316735810 | Fax. 0316735850

E-mail: sangiovanni@emmausitalia.it

Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terreno nell'area della reception.

Orario di apertura: da lunedì a venerdì (escluso festivi) dalle 08.30 alle 18.00; sabato dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30.

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite ai Residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle 20.00.

Ogni Paziente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri assistiti.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

Colazione: dalle ore 08.00 alle ore 9.00

Pranzo: dalle ore 12.00

Merenda: dalle ore 16.00

Cena: dalle ore 18.00 (dalle ore 18.30 nel periodo estivo)

Fumo

All'interno della Struttura non è possibile fumare.

3



INFORMAZIONI E ACCESSO

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ



L'attività del servizio si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione al sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.
- **Imparzialità:** viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti i Pazienti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Continuità:** la Residenza assicura la continuità e regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali nell'arco delle 24 ore.
- **Partecipazione:** la Struttura garantisce al Paziente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati. A tale scopo, vengono messi a disposizione presso la reception appositi moduli per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e/o di eventuali disservizi al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti. La Struttura, inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e le organizzazioni operanti sul territorio.
- **Efficacia ed efficienza:** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.
- **Trasparenza e accessibilità:** il direttore responsabile assicura agli assistiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti dalla Struttura organizzativa e dai singoli servizi.

A CHI SONO RIVOLTE LE CURE INTERMEDIE



Il sistema di Cure Intermedie è rivolto a **persone adulte, residenti in Regione Lombardia ed iscritte al SSR, in condizione di stabilità clinica che, a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione, hanno necessità di completare l'iter di cura per raggiungere il miglior stato di salute e benessere possibile.**

Il ricovero infatti prevede interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale ed è finalizzato alla dimissione verso il proprio domicilio o verso altre unità d'offerta della rete.

Sono escluse le persone che hanno un percorso diagnostico ancora in corso di definizione, una condizione clinica instabile o non completamente risolta, una patologia psichiatrica in fase attiva o una condizione per la quale sono già previsti interventi specifici già definiti (es. persone in Stato Vegetativo permanente, affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica/Malattia del Motoneurone, etc.).

COME SI ACCEDE ALLE CURE INTERMEDIE



Per l'accesso alle Cure Intermedie, è necessario compilare la scheda unica di invio e valutazione e la richiesta di ricovero su ricettario del SSN.

La domanda può essere scaricata dal sito internet della Regione Lombardia o

ritirata presso la Residenza San Giovanni e dovrà essere interamente compilata dal MMG o dal medico Ospedaliero.

La condizione essenziale per poter procedere alla valutazione della domanda da parte della Direzione Sanitaria è che l'evento acuto non sia anteriore ai due mesi.

Criteri di esclusione sono: instabilità clinica, paziente con acuzie non risolte, percorso diagnostico incompleto, paziente con patologia psichiatrica attiva, paziente con indicazione ad interventi specifici (SV, SLA, Hospice).

La domanda dovrà essere presentata all'infermiere responsabile dei ricoveri, che effettuerà un colloquio conoscitivo e sottoporrà la documentazione a valutazione medica da parte della Direzione Sanitaria.

La richiesta, una volta accettata, viene inserita in una lista d'attesa gestita prioritariamente attraverso l'ordine cronologico di consegna, compatibilmente con il calendario delle dimissioni.

È doveroso precisare che le domande relative ai ricoveri in Cure Intermedie sono differenti da quelle presentate per richiedere l'ingresso in RSA.



IL GIORNO DI INGRESSO

L'orario di accettazione dei ricoveri per i pazienti è dalle ore 9.30 alle ore 11.30 del giorno prefissato.

All'atto del ricovero il paziente deve presentarsi munito di:

- Documento di assistenza sanitaria valido
- Impegnativa del medico curante/ospedaliero
- Carta d'identità valida
- Tessera sanitaria
- Documentazione clinica e strumentale (radiografie, esami bioumorali, etc.) relativa a precedenti ricoveri e visite medico-specialistiche
- Eventuale fotocopia verbale o domanda per invalidità civile
- Richiesta di visita ortopedica di controllo rilasciata dal Medico curante del/ della paziente (provenienti da reparti ortopedici).

Qualora il paziente non fosse conforme alla documentazione clinica presentata ed accettata dalla Direzione Sanitaria, la struttura si riserverà il rinvio al domicilio o alla struttura ospedaliera.

Il costo del trasporto in ambulanza per eventuali controlli specialistici programmati dagli ospedali di provenienza sarà a carico del paziente, così pure il trasporto per dimissioni.

Biancheria occorrente per la degenza

- Magliette intime minimo n. 4
- Mutande minimo n. 10 (per persone non incontinenti)
- Calze minimo n. 5
- Tute da ginnastica
- Camicie da notte o pigiami

- Calzatura chiusa possibilmente con velcro

Occorrente per l'igiene

- Sapone liquido possibilmente neutro
- Shampoo
- Bagnoschiuma
- Colonia
- Spazzolino e dentifricio
- Eventuale portaprotesi e pastiglie detergenti
- Pettine e spazzola
- Salviettine umidificate
- Deodorante

DURATA DEL RICOVERO



Il tempo di degenza è stabilito dal medico e rispondente alle caratteristiche previste dalla normativa sulle Cure Intermedie.

In particolare, la normativa prevede 5 profili di assegnazione all'utente, risultanti dalla valutazione e dalla misurazione delle funzioni cardiocircolatorie, respiratorie, medicazioni, alimentazione ed idratazione, incontinenza, igiene ed abbigliamento, movimento, riposo e sonno, comunicazione, ambiente e situazione sociale.

Che obiettivi hanno le degenze in Cure Intermedie?

Gli obiettivi del ricovero in Cure Intermedie sono: la stabilizzazione clinica, il recupero e il miglioramento funzionale, il supporto e l'addestramento del caregiver.

Periodo di ricovero

La degenza prevede visite mediche quotidiane con monitoraggio ed adeguamento della terapia, assistenza infermieristica e rieducazione motoria. Sono previsti incontri settimanali dell'équipe di assistenza (UVM) e vengono redatti progetti di assistenza individuale denominati PAI e PI.

All'ingresso ed alla dimissione verranno somministrati test di valutazione definiti dalla Regione Lombardia (ICA, MMS, Barthel, Tinetti, Bras, ICD) ed i medesimi verranno riportati nella relazione clinica di dimissione. Il paziente proveniente dall'ospedale o dal domicilio che necessita di ossigeno-terapia, nutrizione enterale, stomie, etc., deve essere dotato di fornitura propria.

DIMISSIONI – RECESSO



Le dimissioni devono essere concordate con la Direzione Sanitaria e comunicate in reception. Qualora il Paziente presentasse acuzie e venisse trasferito in ospedale è considerato dimesso. Le dimissioni programmate avvengono dalle ore 09.30 alle ore 11.30 salvo eccezioni da concordare preventivamente con la Direzione Sanitaria. All'atto della dimissione il Paziente ritirerà la relazione clinica dall'infermiere del piano di appartenenza. È possibile anticipare le dimissioni

previste dalla Direzione Sanitaria dando comunicazione alla stessa. Il Paziente e/o i familiari prendono atto che motivo di disdetta del servizio da parte della Direzione Sanitaria è l'eventualità che si manifestino patologie di tipo psichiatrico od infettive che rendano difficoltosa la sua gestione all'interno della struttura sia per l'organizzazione della stessa sia per gli altri Pazienti residenti. Qualora la dimissione anticipata non fosse comunicata per tempo, la relazione clinica non potrà essere ritirata il giorno della dimissione ma dopo 3 giorni lavorativi in reception.



INDICAZIONI PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede) dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 0,50 a foglio.



CERTIFICAZIONI MEDICHE E PRATICHE AMMINISTRATIVE

È possibile richiedere domanda di riconoscimento di invalidità civile (certificazione medica e gestione amministrativa della pratica con consegna diretta al patronato sindacale), relazione clinica per richiesta d'inserimento in Rsa.

ORARIO DI VISITA



La Struttura è aperta al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00. È possibile anticipare o posticipare gli orari di visita, previa autorizzazione da parte del direttore responsabile e/o del direttore sanitario.

Non è consentita la presenza di esterni durante le visite mediche e interventi assistenziali, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione della Direzione Sanitaria.

In casi particolari, da concordare, è possibile la permanenza di un familiare anche in altri orari.

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA



È possibile effettuare visite guidate della struttura al fine di prendere visione dell'ambiente e dei servizi offerti. Tali visite dovranno essere concordate con la Direzione, che provvederà all'accompagnamento.

OGGETTI PERSONALI



Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di smarrimento o furto.

NORME ANTINCENDIO



La Residenza è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di attivarsi tempestivamente. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere i Pazienti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, etc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale di struttura è formato e addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza dei Pazienti.

4



IL PERSONALE

LO STAFF DI CURE INTERMEDIE



Lo staff socio-sanitario-assistenziale presente in Cure Intermedie si compone di:

- **Direttore sanitario e medici di reparto** presenti e/o reperibili 24 ore al giorno, che consentono continuità nella cura e nella relazione. A loro spetta la valutazione sanitaria dei Pazienti da inserire e dei Pazienti da dimettere; la responsabilità del percorso di cura; la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sanitarie; la gestione dei farmaci e delle attrezzature sanitarie; la partecipazione alla stesura del Menù degli assistiti;
- **Infermieri professionali** presenti in struttura 24 ore al giorno che garantiscono assistenza infermieristica caratterizzata da: somministrazione della terapia farmacologica, assistenza continua e diretta a Pazienti critici, medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e prevenzione delle piaghe da decubito;
- **Fisioterapisti**, che attraverso l'attività quotidiana di riabilitazione (5/6 volte a settimana) effettuano interventi mirati finalizzati al miglioramento delle attività motorie residue e al recupero della maggior autonomia possibile;
- **Addetti ai servizi assistenziali qualificati**, in possesso di titolo di studio regionale, che garantiscono 24 al giorno con la loro costante presenza le attività di assistenza diretta al Paziente: igiene, vestizione, alimentazione, idratazione, gestione dell'incontinenza, supporto negli spostamenti e nella deambulazione;
- **Infermiere referente dei ricoveri**, responsabile della presa in carico dell'utente allo scopo di accompagnare Paziente e familiari nell'individuazione delle risposte più appropriate al proprio bisogno clinico-assistenziale, favorendo, inoltre, rapporti di collaborazione e coordinamento con gli altri servizi della rete territoriale ed eventuale presa in carico. Con funzione di care manager unitamente al Medico Responsabile, con ruolo di referente per enti invianti (strutture ospedaliere, unità riabilitative, MMG ecc.) e gli altri servizi territoriali coinvolti nell'iter di cura del Paziente.

All'interno della Residenza operano inoltre:

- Operatori di reception
- Parrucchiera
- Operatori di pulizia
- Logopedista
- Podologa
- Estetista

Le risorse professionali presenti rispondono, per quantità, agli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento.

Per ogni nucleo/piano è individuata un'équipe assistenziale formata dalle seguenti figure professionali:

- il medico incaricato della struttura
- infermiere professionale
- fisioterapista
- educatore della struttura.

L'équipe assistenziale di nucleo definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni paziente tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati. Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione del Paziente.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della struttura da un programma di lavoro generale ed un regolamento che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione.

Il personale della Residenza è al servizio dei Pazienti.

Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri dei Pazienti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Pazienti e parenti.

È fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

HALL – RECEPTION – CENTRALINO



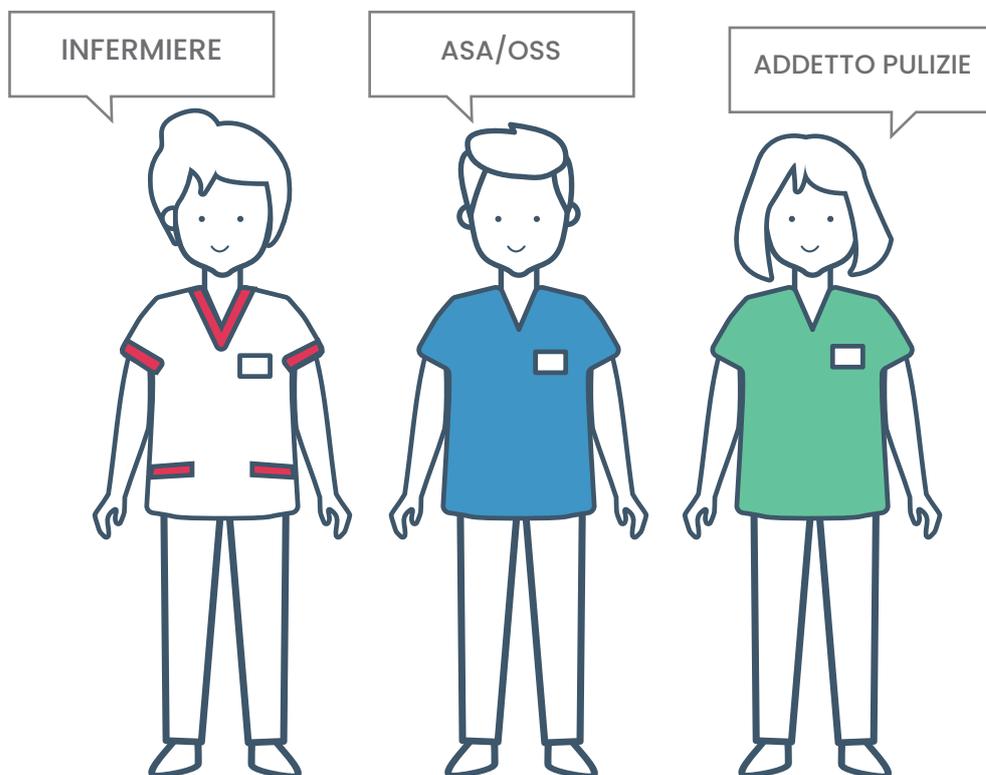
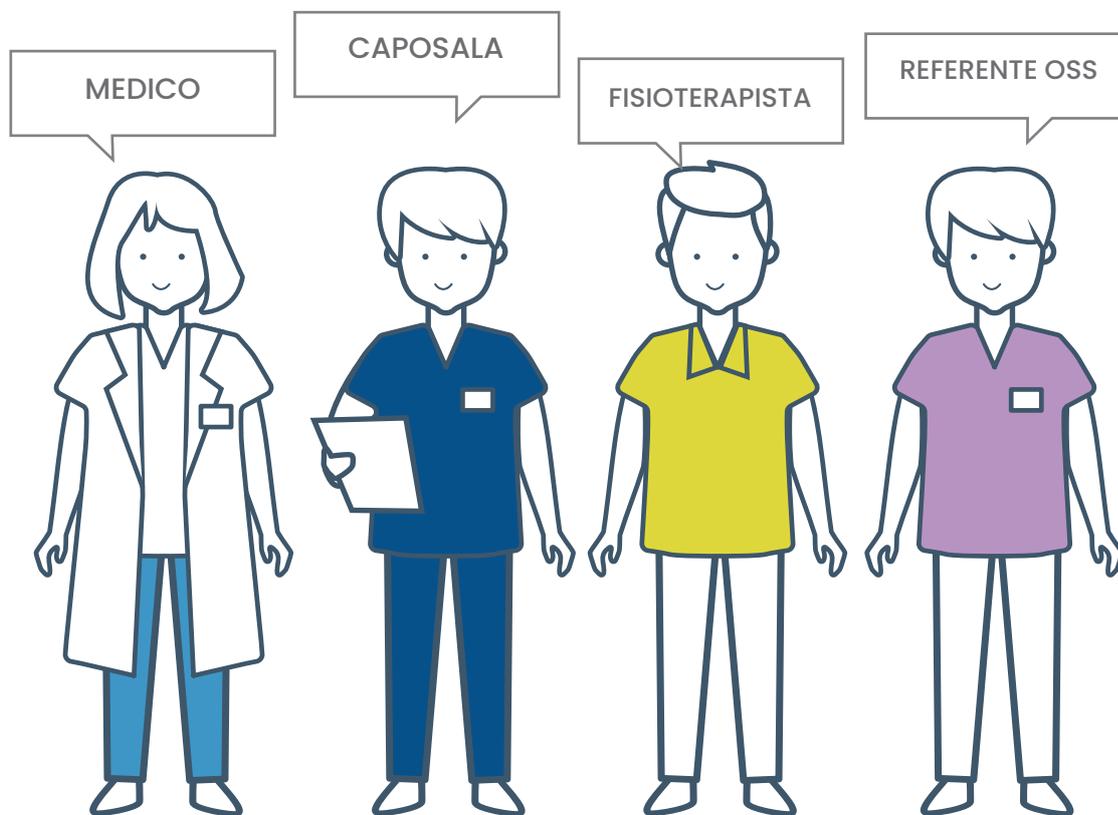
La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per il Paziente e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità. Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dal Paziente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Inoltre, presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Il centralino/reception è attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e costituisce il primo contatto con la struttura.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE DI STRUTTURA



5



LA VITA IN STRUTTURA

GIORNATA TIPO



| | |
|---------------|---|
| 07.00 - 08.00 | Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione. |
| 07.30 - 09.00 | Colazione, somministrazione terapia. |
| 09.30 - 12.00 | Riabilitazione, attività educativo/animativa. |
| 12.00 - 13.00 | Pranzo e somministrazione terapia. |
| 13.30 - 14.30 | Riposo. |
| 14.30 - 15.30 | Alzata e attività di socializzazione e di riabilitazione. |
| 16.00 - 16.30 | Merenda / idratazione. |
| 16.00 - 17.00 | Attività di animazione. |
| 18.00 - 19.30 | Cena e somministrazione terapia. |
| 19.30 - 20.00 | Inizio allettamento per la notte. |
| 20.00 - 21.00 | Giro di controllo e distribuzione camomilla. |

SERVIZIO ASSISTENZIALE



La Struttura è dotata di un numero consistente di operatori dell'assistenza con titolo specifico A.S.A./O.S.S., i quali hanno l'importante compito di aiutare il Paziente nell'espletamento degli atti essenziali del vissuto quotidiano quando non sono più alla portata delle proprie capacità e risorse fisiopsichiche, favorendo e promuovendo il mantenimento della dignità e dell'autonomia.

SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE



Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche. I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai pazienti il benché minimo disagio. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per

ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.



SERVIZIO RISTORAZIONE

All'interno della Struttura è operativo il servizio di ristorazione che prepara direttamente i pasti che vengono poi dispensati ai piani, il servizio è appaltato a primaria azienda appositamente selezionata, con componenti di qualità secondo metodi rispondenti alle vigenti norme igienico sanitarie.

I menù proposti prevedono una rotazione stagionale e sono supervisionati anche con il medico e la caposala.

Il menù, esposto nel nucleo e proposto giornalmente, consente più possibilità di scelta. Può essere personalizzato - previa richiesta al medico o al responsabile di nucleo - per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. L'eventuale imboccamento degli Pazienti che lo necessitano è assicurato dagli addetti ai servizi assistenziali.

Gli assistiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Per completezza di informazione si riporta in allegato C un menù tipo settimanale e giornaliero sia estivo che invernale.

Non è consentito introdurre dall'esterno alimenti e/o bevande.



SERVIZIO LAVANDERIA PERSONALE

Il servizio di lavanderia personale dell'ospite può essere espletato con due modalità differenti:

- Al proprio a domicilio (il familiare si occupa direttamente di ritirare e riconsegnare i capi lavati)
- Servizio di lavanderia esterno a pagamento, gestito direttamente dalla struttura per tramite di azienda specializzata (tariffa pari a 3,50 euro/die)



SERVIZIO PARRUCCHIERE

In struttura è disponibile il servizio di parrucchiere a pagamento come da tariffario esposto in bacheca di fronte alla Reception.



SERVIZIO PODOLOGICO/PEDICURE CURATIVA, PEDICURE ESTETICA E MANICURE

I Pazienti, se necessario e richiesto dal medico, possono usufruire del servizio di podologia e/o estetista per manicure e pedicure, per interventi curativi a pagamento. È possibile richiedere e prenotare l'intervento in reception.

ATTIVITÀ RELIGIOSA

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal parroco di Asso. All'interno della struttura vi è un locale adibito a locale di culto dove viene celebrata la S. Messa, la quale ha luogo tutti i lunedì alle 16:00.

I Pazienti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.



DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snacks.



TELEVISIONE E WI-FI

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione dei Pazienti; inoltre, la struttura dispone di una connessione Wi-Fi free. E' possibile attivare il servizio di noleggio TV in camera, i costi sono descritti nel tariffario esposto in bacheca.



GIORNALI

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità.



VOLONTARIATO

La Direzione della Residenza intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n. 266/91 e della L.R. n. 22/93 con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

L'attività dei volontari è coordinata dal Medico Responsabile di struttura; i volontari, durante il loro servizio sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.



TRASPORTI PER VISITE SPECIALISTICHE

I costi del trasporto del Paziente presso presidi ospedalieri e/o studi medici, al fine di effettuare visite mediche specialistiche e/o esami diagnostici strumentali, sono a carico dello stesso.



SERVIZIO MANUTENZIONE

La manutenzione ordinaria e straordinaria di immobili ed impianti è affidata a primaria azienda.



6



SERVIZI ASSISTENZIALI

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Svolto da operatori professionali con una copertura sulle 24 ore, quello dell'infermiere è un ruolo prioritario sia a livello sanitario che psico-assistenziale. È tra le figure portanti della organizzazione, il tramite principale tra bisogni assistenziali del Paziente e le evidenze sanitarie, ne comprende i procedimenti più propriamente assistenziali, quali la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici, il monitoraggio dei parametri, la prevenzione di ulcere da decubito, gli eventuali prelievi per esami diagnostici.



SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA

Il trattamento riabilitativo costituisce un importante servizio per il degente nella unità di Cure Intermedie.

Distinguiamo nel servizio di fisioterapia, la rieducazione funzionale e la riattivazione funzionale.

Comprende pertanto, trattamenti terapeutici specifici, forniti da personale specializzato, volti a recuperare singole funzioni perse a causa di una specifica malattia, tende al massimo recupero fisico, psichico e sociale, consentito dalle residue possibilità dell'individuo.

La riattivazione comprende gli interventi generici di stimolo ed esercizio psicofisico rivolti a contrastare il decadimento generale, utile soprattutto nel Paziente anziano come correzione delle ipocinesie (poco movimento).

L'attività di fisiokinesiterapia, svolta presso le apposite palestre, viene effettuata dal lunedì al venerdì, nell'arco della giornata e il sabato mattina.



SERVIZIO DI LOGOPEDIA

In Struttura è disponibile il servizio di logopedia a pagamento.



SERVIZIO MEDICO

Assicura la prevenzione, la diagnosi, la terapia e la riabilitazione del Paziente, affetto il più delle volte da polipatologie a decorso cronico, deficit cognitivi e neurologici con rilevanti risvolti sociali, relazionali, comportamentali.

L'attività diagnostica e terapeutica si articola sulla visita medica all'ingresso e periodica, sulla valutazione funzionale, l'aggiornamento della cartella clinica, le eventuali visite specialistiche (condizionate da esigenze cliniche particolari), sugli esami ematochimici e strumentali (sistematici ed al bisogno), sui vari interventi diagnostici e sui provvedimenti terapeutici che si rendessero necessari durante la degenza.

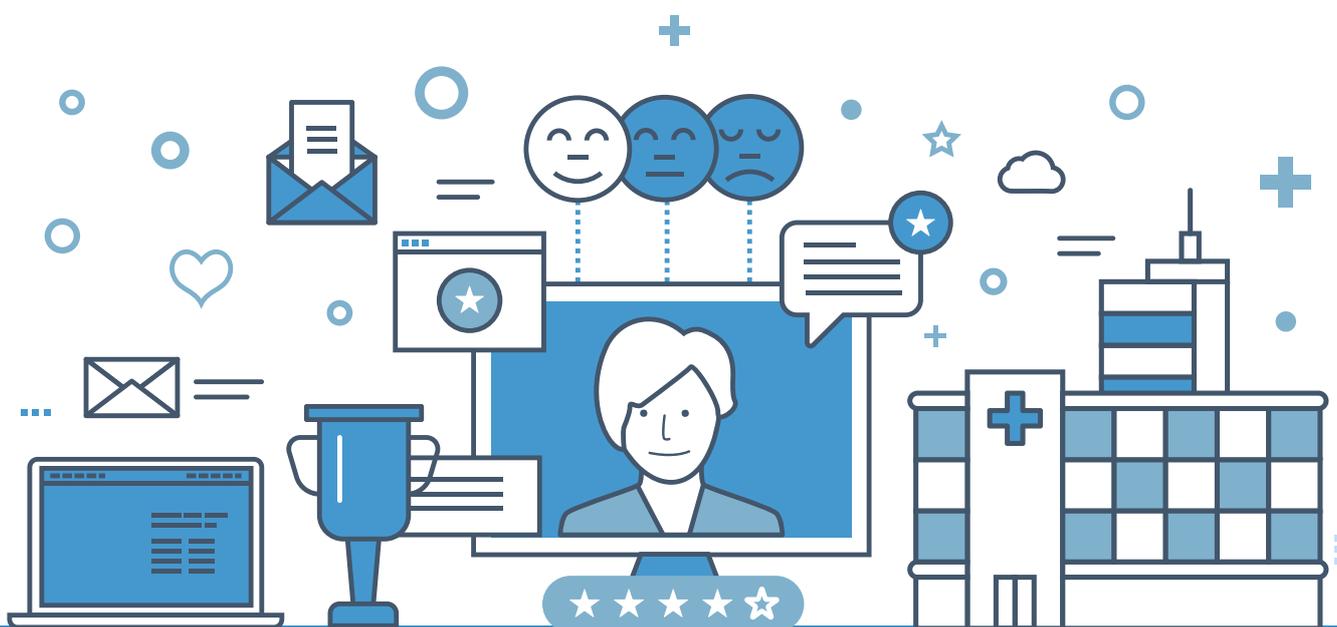




PRESIDI SANITARI E AUSILI

Durante tutto il percorso, la persona assistita rimane in carico al Medico di famiglia che, oltre a condividere il Progetto Individuale (P.I.) e Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), rimane l'unico prescrittore di farmaci, presidi di incontinenza e ausili.

7



QUALITÀ E PRIVACY



STANDARD DI QUALITÀ

| | |
|--|--|
| RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE) | Standard minimo aziendale: $\leq 0,5\%$ |
| RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO) | Standard minimo aziendale: $\geq 65\%$ |
| INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE) | Standard minimo aziendale: $\leq 0,1\%$ |
| CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI) | Standard minimo aziendale: $\geq 3\%$ |
| IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE E SUGLI AMBIENTI) | Standard minimo aziendale: $\geq 90\%$ |
| ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E SCALE DI VALUTAZIONE (NUMERO AGGIORNAMENTI) | Standard minimo aziendale: $\geq 1/\text{semestre}$ |
| CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE | Standard minimo aziendale: $\geq 4/\text{semestre}$ |
| QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA) | Standard minimo aziendale: $\leq 10\%$ |



POLITICA DELLA QUALITÀ

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Emmaus S.r.l. tra i cui obiettivi figura: la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION



Pazienti/parenti

Sarà disponibile per Pazienti e parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato A) secondo la nuova procedura dell'ATS Insubria con l'adozione di un unico questionario.

Tale questionario di semplice compilazione permetterà alla Direzione di verificare la qualità percepita da assistiti e parenti. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui Pazienti/parenti possono dare consigli alla Direzione. Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in struttura.

Il risultato dei questionari verrà affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/Pazienti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con Pazienti e parenti durante la sua attuazione.

Operatori

Con cadenza almeno annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegato A). Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà alla Direzione di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro. Il risultato del questionario verrà reso visibile e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA



La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del Paziente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico –URP situato al piano terra, zona hall presso gli uffici amministrativi da lunedì a venerdì (escluso festivi) dalle 08.30 alle 18.00 e sabato dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30. Vi è inoltre la possibilità di effettuare segnalazione tramite il modulo "reclami" (vedi allegato) da imbucare nell'apposita urna situata all'ingresso, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Funzioni

La reception provvede a dare al Paziente/parente immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione, che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il Paziente/parente riceverà, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 10 gg. dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

Modalità di presentazione del reclamo

Il Paziente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'ufficio relazioni con il pubblico
- tramite colloquio con il direttore previo appuntamento
- utilizzando l'apposito modulo "reclami" da imbucare nell'apposita urna situata al piano terra, zona hall, accanto alla bacheca delle comunicazioni.

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)

Si ricorda inoltre che Pazienti e familiari possono rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni. L'ufficio ha sede in via O. Rossi, 9 –Varese (Padiglione Centrale); Tel. 0332277544; e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it.

Amministratore di sostegno

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

Pertanto, l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste alla:

ATS Insubria – Dipartimento Attività Socio-Sanitarie Integrate (ASSI)
Ufficio Protezione Giuridica (UPG) in Via Napoleona, 60 – 22100 Como
Operatore di riferimento: Dott. Francesco Sbarbaro
Contatti: Tel. 031.5854195 – Cell. 349.6844863
E-mail: sbarbaro.francesco@asst-lariana.it

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



Emmaus S.r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR".

I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o supporto informatico.

I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

ALLEGATI

- Questionario di soddisfazione pazienti e familiari
- Questionari di soddisfazione operatori
- Modulo comunicazione (commenti/segnalazioni/reclami)
- Menù
- Carta dei diritti della persona anziana

San Giovanni

Via Romagnoli, 4
22033 Asso (CO)

Tel. 031 67 35 810
sangiovanni@emmausitalia.it



EMMAUS

emmausitalia.it

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PAZIENTE / FAMILIARE

Gentile Signora/Gentile Signore,
La preghiamo di voler compilare il presente questionario anonimo per aiutarci a migliorare il nostro servizio esprimendo il suo grado di soddisfazione, tenendo conto che la particolare situazione di emergenza sanitaria COVID-19 ha inevitabilmente avuto riflessi e ripercussioni sulla nostra organizzazione interna.

Data di consegna __ / __ / ____

Chi compila il questionario?

Paziente Figlio/a Coniuge Familiare Altro

| È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute? | | | | |
|--|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
| È soddisfatto della disponibilità del personale amministrativo/reception? | | | | |
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
| È soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di Lei/del proprio caro? | | | | |
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
| Percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti/del proprio caro? | | | | |
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
| Quanto è soddisfatto della disponibilità e della professionalità del personale assistenziale? | | | | |
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
| Come valuta il servizio di riabilitazione? | | | | |
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |

Quanto è soddisfatto della disponibilità e della professionalità dei fisioterapisti?

| | | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|

Quanto è soddisfatto della disponibilità e della professionalità del personale medico?

| | | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|

Quanto è soddisfatto della disponibilità e della professionalità del personale infermieristico?

| | | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|

È soddisfatto/a delle attività di animazione?

| | | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|

Quanto è soddisfatto degli ambienti (camera, palestra e spazi comuni)?

| | | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|

Quanto è soddisfatto del livello di pulizia degli ambienti?

| | | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|

Quanto è soddisfatto del servizio ristorazione?

| | | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione in generale?

| | | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|
| Molto soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|-------------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|

Cosa apprezza di più in questa struttura?

Quali di questi servizi ci consiglierebbe di potenziare?

| | | | | |
|---|--------------|------------|--------------|---------|
| Servizi Socio-Sanitari (ASA/OSS, Infermiersitico, Medico) | Fisioterapia | Animazione | Ristorazione | Pulizia |
|---|--------------|------------|--------------|---------|

Consiglierebbe la nostra struttura ad un suo amico o conoscente?

| | | |
|----------------|------------------|----|
| Sicuramente sì | Probabilmente sì | No |
|----------------|------------------|----|

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento 2016/679/UE (GDPR), i dati raccolti tramite il presente questionario saranno trattati anche con strumenti informatici nel rispetto della normativa vigente, la finalità del trattamento è quella di effettuare delle elaborazioni statistiche per misurare la soddisfazione sui servizi erogati. I dati da Lei forniti saranno trattati nel completo anonimato.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORE

Gentile Signora/Gentile Signore,

La preghiamo di voler compilare il presente questionario anonimo per aiutarci a migliorare il nostro servizio esprimendo il suo grado di soddisfazione, tenendo conto che la particolare situazione di emergenza sanitaria COVID-19 ha inevitabilmente avuto riflessi e ripercussioni sulla nostra organizzazione interna.

Data di consegna __ / __ / ____

Da quanto tempo lavora nel nostro servizio?

1 mese 6 mesi più di 1 anno

Ha ricoperto il ruolo in altre Strutture?

SI NO

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i propri colleghi?

| | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|
| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i suoi responsabili?

| | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|
| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

| | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|
| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

| | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|
| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|

Quanto ritiene che gli strumenti operativi e di verifica a sua disposizione siano adeguati?

| | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|
| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|

Quanto segnala eventuali difficoltà nello svolgimento della sua mansione?

| | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|
| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|

Quanto giudica positivamente il rapporto con i familiari?

| | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|
| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|

Quanto è soddisfatto di come riesce a gestire l'emotività di questi soggetti?

| | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|
| Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|-------------------|-------------|------------------------|------------------|---------------|---------------------|

Quali argomenti vorrebbe trattare in un corso di formazione?

Osservazioni e suggerimenti

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento 2016/679/UE (GDPR), i dati raccolti tramite il presente questionario saranno trattati anche con strumenti informatici nel rispetto della normativa vigente, la finalità del trattamento è quella di effettuare delle elaborazioni statistiche per misurare la soddisfazione sui servizi erogati. I dati da Lei forniti saranno trattati nel completo anonimato.

Spettabile Direzione

_____, __/__/__

Oggetto: Comunicazione

Il/La sottoscritt _____

in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig

con la presente inoltro alla direzione:

Osservazioni

Suggerimenti

Reclami

Firma

| | 1 settimana | | 2 settimana | |
|------------|---|--|---|--|
| | PRANZO | CENA | PRANZO | CENA |
| LUN | Risotto con bresaola, vino rosso e formaggio d'alpe Hamburger di pollo e tacchino* Fagiolini* | Crema di piselli* Taleggio o bologna Spinaci* | Pasta alla amatriciana Polpette in umido* Fagiolini* | Minestrone di verdure* Bresaola Finocchi* |
| MAR | Pasta alla carbonara Lonza olio e limone Carote* | Riso e patate* Filetto di pesce al limone* Zucchine* | Pasta alla boscaiola* Lonza alla pizzaiola* Cavolini di brx* | Riso e prezzemolo* Sofficini prosciutto O caprini Zucchine* |
| MER | Polenta Bruscitt* Gorgonzola | Minestrone con pasta* Involtini con prosciutto e formaggio Erbette* | Polenta Salsiccia in umido Gorgonzola | Pasta e fagioli* Involtini con ricotta E spinaci* Erbette* |
| GIO | Risotto con prosciutto e funghi* Petto di pollo alla paprika* Patate al vapore* | Zuppa di cipolle con crostini* Frittata alle verdure* O crescenza Finocchi* | Risotto alla monzese Panatine di pollo* Barbabietole | Stracciatella alla romana Piatto freddo Purè |
| VEN | Spaghetti con vongole e cozze* Filetti di pesce gratinati* Barbabietole | Pastina Pizza margherita o capriccosa Zucchine* | Pasta con ragu' di persico e curry* Filetti di tilapia alla marinara* Carote* | Pastina in brodo Petto di tacchino olio e limone Spinaci* |
| SAB | Pasta alla amatriciana Cordon bleu di pollo* Carote* | Passato di verdure* Bollito di manzo Cavolini di brx* | Pasta ai 4 formaggi Cosce di pollo alla senape e rosmarino* Cavolfiori* | Passato di verdure* Formaggio asiago o speck Verdura cotta* |
| DOM | Gnocchi al pomodoro e basilico Arrosto di coniglio al marsala* Fagiolini* | Pastina in brodo di carne Ricotta aromatica Cavolfiori* | Lasagne alla bolognese* Arrosto di tacchino agli aromi* Patate al forno* | Pastina in brodo di carne Uova alla pizzaiola Fagiolini* |

ALTERNATIVE

Primi piatti: pastina in brodo, pasta bianco/pomodoro | **Secondi piatti:** formaggi, prosciutto cotto | **Contorni:** insalata, purè
Frutta – Dessert: frutta fresca, frutta cotta, mousse di frutta, yogurt | Dieta omogenea / Dieta tritata

*Il prodotto può essere congelato/ surgelato

NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni come da elenco allegato, avvisare la cucina in caso di allergie.

Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni.

| | 3 settimana | | 4 settimana | |
|------------|--|--|---|--|
| | PRANZO | CENA | PRANZO | CENA |
| LUN | Pizzoccheri valtellinesi Hamburger di manzo* Broccoletti* | Passato di verdure* Bollito Cavolfiori* | Pasta alla norma* Panatine di pollo* Fagioli in insalata | Crema di carote* Mortadella o Gorgonzola Zucchine* |
| MAR | Risotto agli agrumi Spinacine di pollo* Verdure | Pastina in brodo di pollo* Cuori di merluzzo in umido* Purè | Risotto cacio e pepe Polpette in umido* Cavolfiori* | Stracciatella alla Romana Merluzzo in umido* o pancetta Erbette* |
| MER | Polenta Cosce di pollo alla cacciatora** Gorgonzola | Ravioli in brodo Sofficini al prosciutto* Spinaci* | Pasta con verdure e ricotta Cotechino Lenticchie | Pastina con brodo Vegetale Sformato di carne* Purè |
| GIO | Pasta panna prosciutto e piselli Lonza di maiale al forno Fagiolini* | Minestra di orzo con verdure* Involtini al prosciutto Finocchi* | Pasta aglio, olio e peperoncino Cosce di pollo origano e olive* Patate al vapore* | Riso e prezzemolo* Sofficini al formaggio* Finocchi* |
| VEN | Risotto con gamberetti* Persico alla livornese* Broccoletti* | Pastina in brodo vegetale Pizza margherita o capricciosa Zucchine* | Pasta ai frutti di mare* Filetti di merluzzo al limone* Carote* | Crema di piselli* Petto di tacchino olio e limone Spinaci* |
| SAB | Pasta alla puttanesca Tortino di verdure* Fagioli in insalata | Minestra di verdure* Salame cotto Verdure* | Polenta Spezzatino con piselli* Gorgonzola | Pastina in brodo di pollo* Uova sode o edamer Broccoletti* |
| DOM | Casoncelli con salvia e pomodoro Porchetta Patate arrosto* | Pastina in brodo di carne* Uova sode o crescenza Erbette* | Tagliatelle al ragu'* Arrosto di maiale alle mele* Patate a spicchi* | Minestrone di verdure* Salame milano o tonno Zucchine* |

ALTERNATIVE

Primi piatti: pastina in brodo, pasta bianco/pomodoro | **Secondi piatti:** formaggi, prosciutto cotto | **Contorni:** insalata, purè
Frutta – Dessert: frutta fresca, frutta cotta, mousse di frutta, yogurt | Dieta omogenea / Dieta tritata

*Il prodotto può essere congelato/ surgelato

NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni come da elenco allegato, avvisare la cucina in caso di allergie.

Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 garantiscano 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, residence sanitarioassistenziali,
- 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 dell'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 circoscrivibile 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 nostra 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 di 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 specifica 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 il diritto | La società e le istituzioni hanno il DOVERE |
|--|---|
| di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà. | di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. |

| | |
|---|--|
| <p>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</p> | <p>di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.</p> |
| <p>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</p> | <p>di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.</p> |
| <p>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p> | <p>di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.</p> |
| <p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p> | <p>di accudire e curare l'anziano fin 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.</p> |
| <p>di vivere con chi desidera.</p> | <p>di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p> |

| | |
|--|---|
| 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. |

La tutela dei diritti riconosciuti

È 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.