

# Carta dei Servizi

## RSA Monsignor Bicchierai 1

c/o via Don Gnocchi, 32



Il presente documento è volto all'informazione e all'illustrazione delle prestazioni e dei servizi offerti nonché alla spiegazione delle modalità di erogazione degli stessi e alla verifica costante degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi è uno strumento che esprime il nostro impegno verso i Residenti, gli obiettivi che ci siamo prefissati e i valori in cui crediamo. Attraverso questo documento vogliamo esprimere la nostra disponibilità verso le necessità dei Residenti e la volontà di migliorarci continuamente per fornire i migliori professionisti e i più alti standard di qualità.

La Direzione

## Sommario

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	3
Carta dei Servizi .....	3
Codice Etico .....	3
Informazioni relative all'emergenza COVID .....	3
Linee guida e finalità: RSA Monsignor Bicchierai 1 .....	3
Informazioni Generali .....	4
Articolazione struttura .....	4
Premessa .....	5
Finalità ed obiettivi .....	5
IL NOSTRO PERSONALE.....	5
SERVIZI ALLA PERSONA.....	6
Piano di Assistenza Individuale (PAI).....	6
Assistenza medica.....	6
Assistenza infermieristica.....	6
Assistenza alla persona (OSS) .....	6
Servizio di fisioterapia .....	6
Servizio di Psicologia.....	7
Servizio educativo.....	7
Fornitura ausili.....	7
Preparazione della Camera .....	7
La giornata tipo.....	8
Servizio ristorazione .....	8
HACCP .....	9
Servizio di Barbiere-Parrucchiere .....	9
Manicure-Pedicure Estetica.....	9
Servizio di Podologia.....	9
Servizio Lavanderia e Guardaroba.....	9
Servizio Bar .....	9
Custodia di denari e beni preziosi .....	10
Corrispondenza.....	10
Connessione internet .....	10
Quotidiani e riviste .....	10
Parcheggio .....	10
Assistenza religiosa.....	10

Copertura assicurativa.....	10
Volontari.....	10
La Direzione della RSA.....	10
I Servizi Amministrativi.....	11
Reception – Centralino.....	11
INGRESSO IN RESIDENZA.....	11
Modalità di accesso.....	11
Nucleo controllato.....	12
Domanda di accesso.....	12
Abbigliamento occorrente.....	13
Trasferimento degli ospiti.....	13
Uscite temporanee degli ospiti dalla RSA.....	13
Servizio Mortuario.....	14
STANDARD DI QUALITA’.....	14
Sistemi di controllo e di miglioramento della qualità adottati.....	14
Rilevazione della Customer Satisfaction (CS).....	15
Formazione del personale.....	16
DIRITTI E DOVERI.....	16
Ospite: informazioni, diritti e doveri.....	16
RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	17
Meccanismi di Tutela e Verifica.....	17
TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO.....	17
INFORMAZIONI UTILI.....	18
Tariffe.....	18
COME RAGGIUNGERCI.....	20
ALLEGATI.....	20
APPENDICE N. 1 – LISTINO PREZZI PARRUCHIERE.....	21
APPENDICE N. 2 – CORREDO INDUMENTI PER INGRESSO IN RSA.....	21
APPENDICE N.3– ESEMPIO MENU’ INVERNALE.....	22
APPENDICE N.3 – ESEMPIO MENU’ ESTIVO.....	22
APPENDICE 4: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	23
APPENDICE 5: CUSTOMER SATISFACTION OSPITI E FAMILIARI.....	26
APPENDICE 5: CUSTOMER SATISFACTION OPERATORI.....	30

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi i Residenti 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 dei Servizi 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, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

### **Codice Etico**

Il Codice Etico 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 presso la Residenza ed è affisso in bacheca.

### **Informazioni relative all'emergenza COVID**

Il presente documento di presentazione della nostra struttura fornisce un quadro generale di tutta l'offerta a disposizione. L'emergenza COVID e le conseguenti misure precauzionali in essere hanno imposto molte restrizioni e, in ottemperanza alla normativa vigente, al fine di garantire la sicurezza dei Residenti e degli operatori, abbiamo modificato parte delle attività proposte.

Tutti i parenti ed ospiti di nuovo ingresso saranno aggiornati sulle regole in essere al momento della firma del contratto mentre a tutti i parenti ed ospiti già presenti in struttura verranno comunicate le nuove disposizioni sia direttamente che per mezzo di affissioni in tutta la struttura.

La Direzione è a disposizione per fornire tutte le informazioni utili sull'attuale offerta.

### **Linee guida e finalità: RSA Monsignor Bicchierai 1**

L'RSA Monsignor Bicchierai 1 è una struttura socio-assistenziale per Residenti completamente/parzialmente non autosufficienti, situata a Milano in Via Don Gnocchi 32, avente una capacità ricettiva di 120 posti letto disposti su 4 piani (52 posti letto accreditati, 68 in fase di autorizzazione). Ogni nucleo è composto da 20 posti letto, di cui 16 camere singole e due camere doppie.

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 Geriatrico.

In RSA vengono erogate le seguenti prestazioni: assistenza medica e farmaceutica di base, fornitura di ausili per incontinenti, assistenza infermieristica e fisioterapica, assistenza alla persona, attività di animazione, servizi alberghieri, etc.

Questi sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a 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 generali:

1. *Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano*: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. *Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe*, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive del residente, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. *Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati*, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.
4. *Considerare la Residenza Sanitaria Assistenziale come un sistema aperto*, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

*Operare attraverso un lavoro d'équipe*: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

## Informazioni Generali

Particolare attenzione è posta nei servizi alberghieri, di assistenza alla persona e di assistenza medica e infermieristica. La Residenza tiene in estrema considerazione la sicurezza dei propri Residenti, l'affidabilità e la professionalità del personale nonché i livelli di soddisfazione dei Residenti.

La Struttura è dotata di un ampio parcheggio privato posto nel piano interrato, reception e angolo bar, giardino, cortili interni e terrazze panoramiche a beneficio dei Residenti e dei loro familiari. Gli spazi comuni sono ampi e confortevoli: luoghi ottimi per incontrare amici e famigliari o per socializzare con gli altri Residenti. Sono presenti sale ristorante, saloni e sala polivalenti per le attività di animazione ed una sala culto per le funzioni religiose.

Inoltre, sono presenti palestre attrezzate per le attività motorie di riabilitazione svolte dal personale specializzato sotto il controllo e la supervisione di una équipe medica.

È possibile prevedere un sopralluogo della struttura. La Direzione/Assistente di Direzione è incaricata a organizzare le visite in loco.

## Articolazione struttura

La Residenza è suddivisa in 6 nuclei, per n. 4 piani, in base alla tipologia e al grado di autosufficienza del Residente.

I posti letto presenti saranno suddivisi nel seguente modo:

UBICAZIONE	Nome nuclei	N. posti letto per Nucleo
1° Piano	Nucleo "A"	20
2° Piano	Nucleo "B"	20
2° Piano	Nucleo "C"	20
3° Piano	Nucleo "D"	20
3° Piano	Nucleo "E"	20
4° Piano	Nucleo "F"	20

La struttura è articolata su diversi piani:

- **Piano interrato:** parcheggio auto e moto, servizi per il personale, depositi, lavanderia e camera ardente
- **Piano terra:** Hall ingresso e angolo bar, Ristorante centrale, uffici amministrativi – Centro Diurno
- **Primo piano:** nucleo A e servizi collettivi (palestra, locale di culto, sala polivalente, parrucchiere e podologo)
- **Secondo piano:** Nucleo B e C
- **Terzo piano:** Nucleo D e E
- **Quarto piano:** nucleo F

La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

## **Premessa**

In risposta ai crescenti bisogni della persona anziana, l'Istituto ha ritenuto di ampliare la propria offerta di servizi realizzando il *Centro di Ricerca e Cura dell'Invecchiamento*, una struttura che si propone di affrontare in modo unitario ed integrato sotto l'aspetto clinico, il momento preventivo della non autosufficienza (attraverso un poliambulatorio specialistico di elevate dotazioni tecnologiche ed in stretta relazione con il servizio di medicina territoriale), quello ospedaliero (per la cura dei pazienti in fase acuta), quello riabilitativo con una unità di riabilitazione specialistica e, dal 2007, quello della residenzialità ad elevato contenuto sanitario (RSA).

La presenza di Residenze Sanitario-Assistenziali (R.S.A.) nell'ambito di un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.) come l'Istituto Auxologico Italiano rappresenta, pertanto, un elemento innovativo. Sulla scorta dell'esperienza maturata in cinquanta anni di attività ed alla luce dei dati demografici ed epidemiologici degli ultimi decenni, i ricercatori ed i medici dell'Istituto Auxologico Italiano hanno da tempo attivato protocolli di ricerca, di cura specifici per i soggetti anziani. L'Istituto Auxologico Italiano recepisce la "Carta dei diritti dell'anziano" e si impegna a rispettarne i principi contenuti.

## **Finalità ed obiettivi**

L'Istituto Auxologico Italiano è un ente no-profit, costituito in Fondazione con DPR 6 dicembre 1963, n. 1883 e riconosciuto, nel 1972, come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) dai Ministeri della Salute e dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

L'Istituto Auxologico Italiano persegue finalità non lucrative di utilità sociale nell'ambito della ricerca biomedica, della cura dei pazienti e della formazione del personale sanitario.

L'attività scientifica e clinica dell'Istituto è volta allo studio ed alla cura dello sviluppo umano, con primaria attenzione ai momenti patologici, con l'obiettivo di seguire l'armonico sviluppo dell'individuo, studiandone le anomalie ed i processi degenerativi nei momenti della prevenzione, della cura, della riabilitazione e dell'assistenza.

L'Istituto Auxologico Italiano è altresì dotato del "Codice Etico", con il quale intende impedire ed ostacolare comportamenti contrari alle norme di legge e favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata tenendo conto dei valori dichiarati dall'Istituto.

## **IL NOSTRO PERSONALE**

Presso la RSA collaborano diverse figure, tra cui personale amministrativo, medici, infermieri, ausiliari, OSS operatori addetti alla riabilitazione, psicologo, responsabile all'accoglienza, educatori, animatori, dietista.

Il personale è formato da figure altamente specializzate nella propria area di competenza, formate con scrupolo e costantemente aggiornate.

Il personale della struttura è riconoscibile grazie ad un cartellino di riconoscimento in cui sono riportate la fotografia, il nome, la qualifica e, per facilitare l'identificazione, un diverso colore della divisa per ogni diverso servizio.

## **SERVIZI ALLA PERSONA**

La Residenza si adopera con ogni idonea azione di supporto, affinché il Residente possa godere di una valida assistenza per il superamento delle condizioni di non autosufficienza e per il soddisfacimento dei bisogni primari della vita.

### **Piano di Assistenza Individuale (PAI)**

Il PAI è un progetto volto alla personalizzazione delle cure basato sulle necessità specifiche del Residente. Attraverso colloqui antecedenti l'ingresso vengono raccolti dalla RSA Monsignor Bicchierai 1 i dati relativi alle abilità e capacità dell'assistito. A questo segue una prima valutazione ed esame della situazione da cui viene predisposto un percorso costruito direttamente sulle caratteristiche del Residente. Il PAI è uno strumento attivo nella gestione del Residente e viene periodicamente aggiornato per modificarne gli obiettivi, ove possibile con il coinvolgimento dei caregiver.

### **Assistenza medica**

I Residenti usufruiscono di un'assistenza da parte di Medico Specialista all'interno della RSA.

I compiti svolti dal personale medico sono i seguenti:

- Presa in carico del Residente fin dal suo ingresso
- Promozione e mantenimento della salute dei Residenti con attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione e cura
- Effettuazione di visite mediche periodiche (con cadenza mensile) e compilazione ed aggiornamento della cartella sanitaria
- Decisione per eventuali ricoveri ospedalieri o visite specialistiche
- Controllo dei menu e delle diete particolari dei Residenti (Direttore Sanitario / Responsabile Sanitario)

In caso di necessità, il medico prescrive al Residente visite specialistiche presso consulenti esterni. Gli onorari di tali professionisti e specialisti non sono inclusi nella Retta Giornaliera e saranno pertanto a carico del Residente.

### **Assistenza infermieristica**

Si articola attraverso la costante presenza, nell'arco delle 24 ore, di personale infermieristico organizzato in gruppi stabili per ogni nucleo. Il Residente godrà di un'efficiente assistenza infermieristica, fornita da personale specializzato. Gli infermieri della Residenza si occupano di tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche e i prelievi.

### **Assistenza alla persona (OSS)**

L'assistenza alla persona è svolta da figure specializzate, con qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS).

La cura e l'assistenza del Residente viene fornita in tutte le attività quotidiane: dall'aiuto nel vestirsi e nell'igiene personale, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto negli spostamenti e nella movimentazione.

Insieme a tutti gli altri professionisti verranno svolte tutte le iniziative terapeutiche programmate, necessarie alla tutela della salute, e del mantenimento del miglior stato fisico e psichico del Residente. L'operatore assicura un'assistenza adeguata nel rispetto dei propri piani di lavoro, seguendo le procedure ed i protocolli, perseguendo gli obiettivi del PAI del Residente e coinvolgendolo nelle attività quotidiane.

### **Servizio di fisioterapia**

Il servizio di fisioterapia è garantito da professionisti della riabilitazione che lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare che attuano il Piano di Assistenza Individuale (PAI) di ogni Residente.

I fisioterapisti praticano attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali e fisiche.

A tale proposito sono presenti palestre attrezzate per le attività motorie di riabilitazione svolte grazie all'ausilio del nostro personale specializzato.

## **Servizio di Psicologia**

Attua interventi di valutazione, riabilitazione e sostegno a favore dei residenti. Fornisce inoltre attività di consulenza psicogerontologica ai familiari riguardo l'invecchiamento normale e patologico. Il servizio di psicologia si occupa, in ambito istituzionale, degli interventi rivolti al gruppo di lavoro. Progetta e realizza quindi attività di formazione e/o consulenza del personale operante all'interno della struttura, e partecipa alle varie equipe multiprofessionali, alle U.O.I. Collabora all'elaborazione del P.A.I. Ove necessario e opportuno, si coordina con i servizi del territorio per una migliore gestione e valutazione dei progetti individualizzati.

## **Servizio educativo**

Il servizio educativo progetta interventi educativi a piccoli e grandi gruppi, al fine di stimolare gli interessi dei Residenti, favorire i processi di socializzazione, recuperare e/o mantenere le abilità residue. Animatori ed educatori, terapisti occupazionali specializzati coinvolgono i Residenti in attività ludico-ricreative come giochi di gruppo, attività manuali (disegno, pittura, lavoretti) lettura di quotidiani con discussione di gruppo, feste di compleanni e feste a tema e talvolta gite organizzate. Tali attività non hanno solo finalità ludiche ma fanno parte dei progetti di terapia e socializzazione tra i Residenti.

La pianificazione delle attività viene esposta su apposite bacheche posizionate su ogni piano al fine di informare adeguatamente i Residenti e i famigliari. La RSA Monsignor Bicchierai 1 valorizza il volontariato, considerandolo fonte preziosa di sostegno ai Residenti ed ai famigliari. Gli Educatori/Animatori svolgono un ruolo di sostegno nei confronti del Residente, ne stimolano la creatività e l'affettività attraverso la condivisione e la socializzazione attiva.

Vengono organizzati e proposti ai Residenti diverse attività di animazione quali, a titolo esemplificativo:

- Giochi di società
- Attività manuali
- Spettacoli
- Lettura di giornali e libri
- Intrattenimenti musicali
- Giornate a tema con discussione
- Feste a tema
- Giornata dei compleanni
- Gite con percorsi predefiniti
- Interscambio con asili/scuole
- Alternanza scuola/lavoro

Le diverse attività saranno adattate di volta in volta in funzione dei suggerimenti dei Residenti nonché delle loro capacità cognitive sulla base dei PVI realizzati.

## **Fornitura ausili**

Viene garantita la fornitura di ausili e presidi sanitari (per incontinenza, per prevenzione lesioni cutanee da decubito) e valutazione/prescrizione di ausili per il movimento. In caso di ospite privato gli ausili vanno prescritti dal medico di base

## **Preparazione della Camera**

Prima dell'ingresso del nuovo Residente, la camera viene opportunamente preparata.

L'Ospite, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, può inserire oggetti e suppellettili ed altro a lui particolarmente gradito, in modo da personalizzare la propria camera.

Il Personale della Residenza si comporta in modo che il Residente abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come a casa sua.

## La giornata tipo

A titolo esemplificativo viene mostrato uno schema di “giornata tipo” tenendo conto della flessibilità dovuta alle esigenze individuali.

<i>Fascia oraria</i>	<i>Attività</i>
<b>Mattina</b>	Risveglio Alzata <b>Colazione</b> somministrazione della terapia farmacologica Igiene personale Controllo della situazione sanitaria Visite mediche Attività socio-educative, culturali, ricreative ed occupazionali Attività libere
<b>Ore 12.00 - 13.00</b>	<b>Pranzo</b>
<b>Pomeriggio</b>	Somministrazione della terapia farmacologica Riposo pomeridiano o attività libere Programmi sanitari Visite mediche <b>Merenda</b> Attività socio-educative, culturali, ricreative ed occupazionali Attività libere
<b>Ore 18.00 – 19.00</b>	<b>Cena</b>
<b>Sera</b>	Somministrazione della terapia farmacologica Attività libere Messa a riposo notturno
<b>Notte</b>	Assistenza notturna

## Servizio ristorazione

La preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla Residenza sulla base di menù primavera/estate ed autunno/inverno che ruotano su quattro settimane.

Tali menù sono validati dal Direttore Sanitario adattati alle diverse stagioni dell’anno e al rispetto delle specialità del territorio. Il menù è composto dal piatto del giorno per il primo, più n. 3 alternative di primo e due piatti del giorno caldi per il secondo, più n. 3 alternative di secondo fisse, all’interno delle quali il Residente potrà scegliere giornalmente i piatti a Lui graditi. Su indicazione del medico, è possibile predisporre diete personalizzate per particolari tipologie di utenza ed usufruire dell’assistenza del personale per tutti coloro che necessitano di essere assistiti nel corso della somministrazione dei pasti.

Il Residente ha la possibilità di invitare familiari e conoscenti a pranzo o a cena, dandone preavviso alla Reception almeno un giorno prima. Il costo verrà sostenuto dal Residente. Il costo del pasto riservato a famigliari e conoscenti è di euro 15,00 a persona.

Il menù giornaliero viene esposto in apposite bacheche presenti in ogni nucleo; lo stesso potrà essere indicato giornalmente su apposite lavagne presenti all’ingresso della sala da pranzo.

Il servizio ristorazione prevede la prima colazione, il pranzo, la merenda e la cena. Il pranzo e la cena sono composti da un primo, un secondo, il contorno, frutta e dessert a scelta per ciascuna portata all’interno del menù giornaliero e comprendono l’acqua naturale e frizzante e su richiesta il vino proposto dalla casa, il caffè d’orzo e la camomilla. I pasti vengono serviti nella sala da pranzo e/o nelle camere dei nuclei abitativi. (Appendice n.3 esempio Menù invernale ed estivo).

Particolare attenzione viene posta per la preparazione e la somministrazione dei pasti per Residenti disfagici e/o da imboccare. Anche i Residenti affetti da particolari patologie, per le quali necessita una tipologia di alimenti differenti

(tritati o omogeneizzati), nonché i Residenti che necessitano di supporto alla somministrazione, consumano i loro pasti negli stessi orari di tutti gli altri Residenti.

Il personale OSS ed infermieristico, incentiva i Residenti a consumare il pasto in sala da pranzo al fine di migliorare ed incentivare la socializzazione ed evitare che, chi ha problemi di masticazione e deglutizione, possa vivere una ulteriore situazione di emarginazione all'interno della struttura.

## **HACCP**

Il servizio ha elaborato il manuale previsto D.lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), mettendo in atto un sistema di "controllo di processo", che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Periodicamente vengono effettuati audit interni al fine di verificare il rispetto della normativa e la qualità delle preparazioni.

## **Servizio di Barbiere-Parrucchiere**

A disposizione dei nostri Residenti, nei giorni stabiliti e previa prenotazione, è previsto un servizio di barbiere e parrucchiere in un apposito locale all'interno della residenza.

Ad eccezione di un taglio al mese che è compreso nella retta, il costo del servizio è a carico del Residente. Vedere Appendice 1.

## **Manicure-Pedicure Estetica**

A disposizione dei nostri Residenti, nei giorni stabiliti e previa prenotazione, viene messo a disposizione un servizio di pedicure/manicure attraverso la collaborazione con strutture esterne, che svolgerà la propria attività all'interno della Residenza. Le prestazioni aggiuntive sono a carico del Residente.

## **Servizio di Podologia**

Svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione e a procedure di valutazione funzionale, integrando l'intervento medico nei confronti delle diverse affezioni podaliche, che richiedano un approfondimento diagnostico e/o un intervento terapeutico medico. Il servizio interviene:

- nel trattamento delle alterazioni ipercheratosiche, ungueali e dermiche;
- nella prevenzione di complicanze locali per i portatori di malattia diabetica, neurologica, vascolare, reumatologica e ortopedica;
- nella valutazione e trattamento delle alterazioni funzionali e biomeccaniche del piede

Il costo del servizio è a carico del residente

## **Servizio Lavanderia e Guardaroba**

La Residenza garantisce il lavaggio e la stiratura della biancheria piana e degli asciugamani. Il relativo cambio viene effettuato tre volte a settimana, o secondo le necessità del singolo Residente.

Il servizio di lavaggio e stiratura del corredo personale dei residenti può essere gestito dalla famiglia presso il proprio domicilio, oppure affidato alla struttura. I capi dei Residenti consegnati, vengono etichettati e codificati al momento dell'ingresso. La codifica permette di classificare tutti i capi del corredo personale per tipologia con la possibilità di verificare la tracciabilità del capo in caso di smarrimento o non avvenuto lavaggio.

Se il servizio di lavaggio e stiratura è affidato alla struttura, il costo è di euro 100,00 al mese, a carico del Residente. È presente anche un servizio di guardaroba per il cambio stagionale degli indumenti dei Residenti.

## **Servizio Bar**

All'interno della Residenza è presente un piccolo angolo ad uso interno e a discrezione della Direzione.

Inoltre sono presenti distributori automatici di cibi e bevande. Il servizio è a pagamento.

## **Custodia di denari e beni preziosi**

La Direzione declina qualsiasi responsabilità per lo smarrimento o sottrazione di beni/oggetti o somme di denaro conservate dai Residenti all'interno della propria camera.

## **Corrispondenza**

La consegna della corrispondenza privata è garantita giornalmente dagli addetti alla reception.

## **Connessione internet**

È disponibile in tutta la struttura una connessione internet Wi-Fi per tutti i Residenti.

## **Quotidiani e riviste**

La struttura fornisce ai Residenti che ne facciano richiesta l'acquisto e la consegna di quotidiani e riviste per uso esclusivo e personale. Il servizio è a pagamento.

## **Parcheggio**

All'interno della Residenza è presente un parcheggio privato, non sorvegliato. La Residenza non si assume la responsabilità di danni arrecati alle autovetture e ai ciclomotori.

## **Assistenza religiosa**

La Residenza garantisce ai Residenti che lo desiderano l'assistenza religiosa di un sacerdote di rito cattolico. È dotata di un locale di culto al primo piano dove ogni settimana viene celebrata la Santa Messa e una volta a settimana verrà recitato il Rosario. È consentita la visita dei rappresentanti dei diversi culti religiosi.

## **Copertura assicurativa**

La RSA Monsignor Bicchierai 1 ha in essere una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, in relazione allo svolgimento di tutte le attività, nonché verso i Residenti. L'assicurazione riguarda la Residenza, gli amministratori, il personale anche non dipendente, che partecipa a qualsiasi titolo alle attività della struttura.

## **Volontari**

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute, ed iscritte nell'apposito albo regionale. La Residenza provvede a stipulare apposite Convenzioni per regolare e tutelare la presenza dei volontari.

## **La Direzione della RSA**

Il Direttore della RSA si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento del Residente;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dal Residente e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e i Residenti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli ospiti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

## I Servizi Amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei Residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

## Reception – Centralino

### Reception

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per il Residente 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 Residente 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.

### Centralino

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

In assenza della centralinista le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

## INGRESSO IN RESIDENZA

### Modalità di accesso

L'istruttoria di ammissione nella RSA Mons. Bicchierai 1 viene gestita dalla Responsabile dell'Accoglienza. La documentazione necessaria per la presentazione della domanda di ingresso potrà essere ritirata tutti i giorni presso la Reception della Struttura in Via Don Gnocchi, 32 o inviata dalla Responsabile dell'Accoglienza. Prima del possibile ricovero sarà effettuata una valutazione da parte di un medico della Residenza, per valutare le patologie dell'utente e l'appropriatezza del ricovero.

Per l'accesso alla RSA Monsignor Bicchierai 1 è necessario che il Medico di Base, o il medico dell'ospedale, compili la Domanda di Ingresso e la Scheda Sanitaria di ingresso che contiene tutte le informazioni cliniche necessarie ad una prima valutazione.

Inoltre è necessario compilare l'apposita modulistica, allegando le copie dei seguenti documenti:

- Fotocopia e documento di identità dell'interessato all'accoglimento e del firmatario del contratto
- Fotopia del codice fiscale e tessera sanitaria
- Fotocopia di certificazione di esenzione ticket (se in possesso)
- Fotocopia di eventuali cartelle cliniche e lettere di dimissioni da ospedali
- Fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso)
- Copia dei più recenti accertamenti sanitari
- Fotocopia del certificato di pensione INPS, CUD o altra documentazione attestante l'importo della documentazione dell'anziano
- Prescrizione Piani Terapeutici ove richiesti (ossigenoterapia, NAO...presidi di incontinenza...)
- Documentazione richiesta secondo normativa vigente in tema di prevenzione dell'infezione SARS Covid19
- Documenti del parente che presenta la domanda e che firmerà il contratto, compreso il tesserino se assicurato

La Direzione / il Care Manager e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un *Amministratore di Sostegno*, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

Il ricorso all'individuazione formale di un Amministratore di Sostegno è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'equipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo che sanitario.

La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

## **Nucleo controllato**

Al primo piano della RSA è presente un Nucleo in ambiente controllato che può accogliere 20 ospiti affetti da demenza di grado medio-elevato e caratterizzate da disturbi comportamentali (tendenza alla fuga, aggressività verbale e fisica, tendenza ad urlare, wandering, ecc.).

Questo reparto è caratterizzato dalla formazione specifica del personale, sia assistenziale che educativo, e dalle soluzioni ambientali proprie di questo nucleo: si tratta infatti di un ambiente che consente agli ospiti di muoversi liberamente ed in maniera sicura e protetta, grazie anche alla presenza di un sistema di chiusura delle porte d'entrata e/o di uscita.

All'interno del nucleo si è inoltre provveduto a chiudere le porte e porte finestre sia del salone che delle varie camere degli ospiti in modo tale da evitare uscite "non autorizzate" degli ospiti dallo stesso. È presente una terrazza dedicata e con paratie alte, alla quale si accede dal salone del nucleo stesso.

Il fine dell'inserimento in nucleo non è di limitare la libertà dell'ospite con demenza (qualsiasi essa sia) con disturbi del comportamento ma quello invece di fornirgli un microcosmo entro cui trovare punti di riferimento certi.

L'indicazione dell'inserimento dell'ospite in questo nucleo piuttosto che nei reparti di utenza tipica è a giudizio del Responsabile Medico. Ricordiamo che l'ospite segue un percorso assistenziale dinamico: ossia, qualora l'utente non presenti più le caratteristiche sanitarie sopra descritte, verrà trasferito nei nuclei dedicati all'utenza tipica.

Nel caso di domanda d'ingresso per un ospite con diagnosi certa di demenza, oltre ai documenti sopra elencati, è necessario presentare anche la valutazione dell'Unità Valutazione Alzheimer.

## **Domanda di accesso**

L'accesso alla Residenza avviene dietro richiesta dell'interessato o di un suo familiare in base alla disponibilità della struttura e nel rispetto della lista d'attesa.

Sarà sufficiente contattare la Reception della Residenza che fornirà tutte le informazioni relative all'ingresso.

La lista di attesa verrà gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda, salvo situazioni di emergenza o particolare urgenza.

Qualora il posto sia disponibile, la reception contatta i familiari o comunque chi esercita la tutela, e avvia le pratiche per l'accoglienza della persona in Struttura.

## **Accoglienza**

Per ciascun Residente, nel corso degli incontri antecedenti all'inserimento, sarà elaborata una strategia di approccio personalizzata al fine di facilitare l'accoglienza in struttura e di limitare il più possibile il disagio derivante dal cambiamento e dall'allontanamento dall'ambiente di provenienza.

Al fine di perfezionare l'inserimento del Residente, è indispensabile procedere all'adempimento di una serie di pratiche:

- Consegna dei documenti sanitari essenziali all'approntamento della cartella sanitaria
- Ultima prescrizione terapia farmacologica

- Consegna dei documenti personali, amministrativi e fiscali
- Segnalazione di un identificativo di persona, in qualità di “Rappresentante”, corredato di residenza, numero telefonico e quanto altro si ritenga opportuno, cui fare riferimento in caso di necessità di comunicazioni, anche urgenti, da parte della RSA Monsignor Bicchierai 1
- Consegna dell’abbigliamento e degli effetti personali.

Dopo aver sottoscritto il contratto, il regolamento generale e aver portato a termine tutte le relative pratiche, gli verrà assegnata la camera. Gli verranno date informazioni in merito al funzionamento di tutto ciò che avviene all’interno della Struttura.

La Residenza garantisce il rispetto delle abitudini personali, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria e delle convinzioni religiose o politiche di ciascun Residente.

## **Abbigliamento occorrente**

Contestualmente all’ingresso nella struttura devono essere forniti capi di abbigliamento e indumenti personali in una quantità sufficiente per effettuare i cambi necessari. Il dettaglio degli indumenti richiesti si trova nell’Appendice n. 2.

Tutti gli indumenti dovranno essere debitamente contrassegnati con le modalità comunicate dalla Residenza. In generale, l’abbigliamento dovrà essere di buona qualità ma dovrà privilegiare la praticità e la comodità e la facilità di lavaggio e stiratura.

## **Dimissioni**

Il Residente potrà chiedere di essere dimesso, senza alcuna responsabilità per la RSA “Mons. Bicchierai 1”, con preavviso di 15 giorni, a partire dal giorno successivo alla comunicazione scritta. Il termine di preavviso è ridotto a 10 giorni per le degenze inferiori a 60 giorni compreso il preavviso stesso. In caso di inosservanza di tale termine si addebiterà quanto dovuto per i giorni di mancato preavviso.

L’RSA ha facoltà di recedere dal contratto e di dimettere il Residente, qualora non sia in grado di garantire il livello dovuto di protezione del medesimo.

In questo caso l’RSA ne darà comunicazione scritta al Residente e/o al familiare. Il Residente dovrà lasciare l’Istituto entro 15 giorni dalla comunicazione della dimissione e sarà tenuto a corrispondere la retta dovuta sino al giorno prima dell’effettiva dimissione.

All’atto della dimissione è previsto il rilascio al Residente della Relazione di Dimissione, dove vengono riportate indicazioni sullo stato di salute, trattamenti effettuati, eventuali approfondimenti successivi, etc.

Dal momento della dimissione, può essere richiesta copia del Fascicolo Sanitario Sociale (dopo la chiusura dello stesso) previa domanda scritta alla Segreteria Amministrativa che provvederà al rilascio, entro 30 giorni, dopo sottoscrizione da parte del Direttore Medico.

Il costo previsto per il rilascio del Fascicolo Sanitario sociale è di euro 45,00 + IVA

Nel caso in cui i capi di abbigliamento non venissero ritirati entro 30 giorni dalle dimissioni o dal decesso, il personale incaricato provvederà allo smaltimento della biancheria e dei capi logori nei cassonetti RSU, mentre i capi di abbigliamento in buone condizioni verranno periodicamente donati ad associazioni “no profit” e di volontariato oppure destinati ad altri ospiti.

## **Trasferimento degli ospiti**

In caso di trasferimento per approfondimenti clinici richiesti, il trasferimento è da effettuarsi tramite ambulanza. Tale servizio è a carico del Residente.

In caso di trasferimento verso altra struttura/domicilio o per approfondimenti clinici non richiesti, il trasferimento è a carico del Residente.

## **Uscite temporanee degli ospiti dalla RSA**

Per le uscite all’esterno della struttura, l’ospite o il familiare o il tutore o l’Amministratore di Sostegno dovrà richiedere alla Reception e compilare l’apposito modulo di uscita temporanea. Sarà cura della Reception fornire ai familiari il modulo di autorizzazione con firma del medico competente.

Per ogni uscita andrà richiesto un nuovo permesso.

## Servizio Mortuario

Nei momenti critici di cura del Residente, il personale sanitario tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso del Residente, sarà cura della RSA Monsignor Bicchierai 1 darne notizia al Rappresentante e/o ai familiari nel più breve tempo possibile. I familiari possono usufruire del servizio della camera mortuaria all'interno della Residenza. Essi dovranno provvedere in piena autonomia alla scelta dell'impresa di pompe funebri per la vestizione della salma e per tutte le pratiche necessarie.

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza, dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie;
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, trascorse due ore dalla constatazione del decesso da parte del medico, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente) collocato al piano interrato della Residenza, nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte e per almeno 22 ore dall'ora del decesso così come previsto dalla legge; nel caso di trasporto della salma al domicilio o "in alio loco" prima dell'accertamento di morte dovrà essere redatto l'apposito modulo (art. 30);
- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge Regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo.

Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e sociosanitarie: sottolineiamo che è fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.). Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite. Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo alla Direzione della Residenza.

## STANDARD DI QUALITA'

### Sistemi di controllo e di miglioramento della qualità adottati

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della RSA Mons. Bicchierai 1 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.*

L'Istituto adotta un sistema di controllo e miglioramento della qualità basato su: (a) identificazione di un referente per la qualità, (b) identificazione di un insieme di fattori di qualità qualificanti delle attività, (c) riesame delle prestazioni e miglioramento dei processi.

Referente per la qualità: è stato individuato il Referente della Qualità con il compito di trasmettere al personale le regole concordate con la Direzione in tema qualità, raccogliere dati e informazioni per la Direzione, coinvolgere il personale e creare un clima di collaborazione orientato alla soddisfazione degli Utenti.

Fattori di qualità: il sistema dei fattori di qualità misurabili qualificanti delle attività, degli indicatori e degli obiettivi stabiliti per la RSA è rappresentato di seguito con alcuni esempi:

Fattore di Qualità	Indicatore	Obiettivo
Livello della qualità percepita dai familiari e dall'ospite	1) % casi <i>ottimo</i>	
	2) % casi <i>soddisfacente</i>	
	3) % casi <i>insoddisfacente</i>	
	4) % casi <i>pessimo</i>	
	5) % casi non saprei	
	1)+2)	≥ 90%
[questionario]	3)+4)+5)	≤ 10%
Qualità assistenza: prevenzione delle cadute dell'ospite	2) n° di cadute	≤ 35%
[modulo monitoraggi]		
Qualità assistenza: miglioramento autonomia motoria ricoveri temporanei	3) n° ospiti con auton motoria in dimiss superiore a quella in ingresso / n° ospiti	≥ 80%
[scheda raccolta dati]		
Qualità assistenza: riduzione incidenza lesioni da decubito	4) n° casi di insorgenza di lesioni da decubito nel corso della residenza	≤ 10%
[scheda raccolta dati]		

Riesame delle prestazioni e miglioramento dei processi: sulla base dei fattori di qualità, degli indicatori e dei risultati verso gli obiettivi, il referente per la qualità – in collaborazione con il personale di riferimento – ha il compito di rilevare disservizi e anomalie e di effettuare un riesame delle prestazioni (*valorizzazione indicatori di outcome e processo, analisi dei dati, formulazione proposte di miglioramento e modifica*) e quindi formulare proposte di miglioramento di percorsi, processi, procedure, modulistica, etc. Il processo di riesame e autocontrollo su procedure e indicatori è svolto semestralmente.

### Rilevazione della Customer Satisfaction (CS)

Con cadenza annuale, secondo format regionale, viene somministrato un questionario per la rilevazione della CS per o Residenti/Familiari e per gli operatori.

Residenti/Familiari: il CS viene consegnato dagli uffici amministrativi con la fattura mensile (firma di ricezione); per garantire privacy e anonimato viene messa a disposizione una box letter sigillata per la restituzione (entro un mese); una volta effettuata l'elaborazione, il risultato conseguente viene esposto in tutte le bacheche di piano/nucleo e tutti i Residenti/Familiari, per piano, vengono convocati ad una riunione presieduta dal Direttore di RSA con la partecipazione del Responsabile Medico e del Referente Qualità in modo da potere dare risposte chiare ed esaurienti ad ogni quesito posto. La finalità è quella di prendere atto del "percepito" dai Residenti/Familiari, ascoltarne le richieste di miglioramento del servizio sia socio-sanitario che alberghiero e porre in essere tutte le azioni che possano migliorarne la qualità della degenza presso la struttura (Appendice 5).

Operatori: il CS viene consegnato insieme al cedolino con le istruzioni per la compilazione (firma di ricezione); per garantire privacy e anonimato viene messa a disposizione una box letter sigillata per la restituzione (entro 15 giorni); una volta effettuata l'elaborazione, vengono organizzate delle riunioni per nucleo in modo da dare a tutti gli operatori la possibilità di partecipare agli incontri (firma di presenza) in modo da garantire una partecipazione più diffusa e certificata possibile; ogni riunione è presieduta dal Direttore di RSA che alla fine elabora un verbale con tutte le osservazioni che viene allegato al risultato del CS e consegnato ad ogni operatore. La finalità è quella di individuare ogni aspetto migliorabile in termini di assistenza socio-sanitaria, interrelazione tra le varie figure professionali e loro rapportualità con la Direzione e servizi amministrativi. Tutti i fattori finalizzati a porre il dipendente nelle migliori condizioni per potere operare.

Box letter: è comunque sempre disponibile presso la reception una box letter sigillata dove Operatori, Ospiti e Familiari possono depositare osservazioni, suggerimenti o reclami; le risposte a queste istanze verranno esposte nelle bacheche di ogni piano/nucleo.

## **Formazione del personale**

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo personale. Sono, altresì, organizzati corsi di formazioni obbligatori per il personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazioni esterni e a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

## **DIRITTI E DOVERI**

### **Ospite: informazioni, diritti e doveri**

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, l'RSA Mons. Bicchierai 1 ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

#### Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'Ospite della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardano. Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

#### Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene le medicazioni e le visite mediche dei residenti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

#### Pratiche amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

### Il fumo

All'interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

### Orari destinati al riposo

L'Ospite e/o i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Ospiti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

### Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Al fine di migliorare costantemente le prestazioni e i servizi offerti, RSA Monsignor Bicchierai 1 consente ai Residenti e ai loro familiari di presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti in forma scritta.

Ogni reclamo o suggerimento verrà preso in carico dalla Direzione, che effettuerà le dovute verifiche interne ed adotterà le eventuali misure necessarie a risolvere le problematiche segnalate. Ad ogni reclamo scritto verrà data opportuna ed esauriente risposta.

Il diritto al reclamo può essere esercitato tramite la compilazione dell'apposito modulo reclami, in distribuzione presso reception e nei reparti della Struttura.

Il modulo potrà essere consegnato direttamente alla reception in un'apposita cassetta. Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della Direzione della struttura.

## **Meccanismi di Tutela e Verifica**

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del Residente 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). La persona addetta all'URP è individuata nella Direzione della RSA.

### Funzioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare all'Ospite/Familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, vengono raccolte informazioni in merito per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. L'Ospite/Familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

### Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- tramite colloquio con il Direttore.

## **TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO**

La raccolta di tutti i dati personali e anagrafici del Residente viene fatta in conformità alla legge sulla tutela della privacy GDPR. 679/2016 e successive modifiche.

I dati raccolti vengono utilizzati per la gestione amministrativa, per la riscossione del contributo sociale erogato dal Comune e/o per il contributo sanitario erogato dalla Regione (eventuale) e per la cura del Residente.

I dati vengono comunicati esclusivamente a:

- Personale interno per l'assistenza, le cure e le terapie
- ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente
- All'ospedale in caso di necessità.

Il Titolare del Trattamento dei Dati è l'Istituto Auxologico Italiano – via Ariosto 13, 20145 Milano.

RSA Monsignor Bicchierai 1 si impegna alla riservatezza ed alla corretta conservazione di tutti quei dati personali sia a carattere amministrativo che medico e sanitario, di cui viene a conoscenza nell'ambito del presente rapporto contrattuale, nel pieno rispetto della GDPR 679/2016 e del segreto professionale in ambito medico sanitario.

## INFORMAZIONI UTILI

### Tariffe

Per l'ospitalità presso l'RSA Mons. Bicchierai 1 in regime convenzionato dei primi 52 posti letto, la retta pro-capite a carico del Residente è la seguente:

Tipologia camera	Retta/giorno
Singola/doppia standard	79,00 € per i primi 60 giorni
Singola/doppia standard	93,00 € dal terzo mese in avanti
Singola/doppia standard nucleo controllato	95,00 € per i primi 60 giorni
Singola/doppia standard nucleo controllato	111,00 € dal terzo mese in avanti

Dal 53 al 120 posto letto, i posti letto saranno venduti in regime privato.

In considerazione della strettamente recente apertura della Residenza e per un periodo limitato che verrà stabilito dalla Direzione, sarà applicata la seguente promozione valida per la permanenza dei primi 6 mesi.

Tipologia camera	Retta/giorno
Singolo standard	110,00 € per i primi 6 mesi
Doppia standard	85,00 € per i primi 6 mesi
Singolo standard	135,00 € dal settimo mese in avanti
Doppia standard	100,00 € dal settimo mese in avanti

Tariffe per nucleo Elite (in solvenza)

Tipologia camera	Retta/giorno
Singola Comfort	140,00 €
Doppia comfort	120,00 €
Singola Superior	160,00 €
Singola Suite	200,00 €

Il pagamento della retta è in rate mensili anticipate entro il 10 di ogni mese.

In adesione alla D.G.R, 21 marzo 1997, n. 26316, la Direzione della RSA Mons. Bicchierai 1 garantirà a ciascun Residente, entro il 30 aprile di ogni anno, il rilascio di apposita dichiarazione attestante la composizione della retta in costi sanitari e non sanitari.

Al momento dell'ingresso è richiesto all'ospite il pagamento della somma di euro 2.400,00 (duemilaquattrocento) euro a titolo di deposito cauzionale infruttifero che sarà restituito entro 45 giorni dal termine del ricovero; sarà inoltre anticipato l'importo relativo ai primi 30 giorni (trenta) di degenza, che non sarà restituito in caso di recesso da parte del Residente.

Servizi inclusi nella retta

- assistenza (diurna e notturna)
- assistenza infermieristica (diurna e notturna)
- assistenza medica (diurna con reperibilità notturna e festiva)
- assistenza farmacologica\*

- visite mediche specialistiche ed accertamenti diagnostici (a carico del SSN se richieste dal medico referente di RSA, altrimenti a carico del singolo Residente)
- vaccinazioni previste dalle autorità sanitarie (antinfluenzale, antipneumococcica, antiCovid, etc)
- servizio educativo e di animazione
- fisioterapia prescritta dal Medico
- assistenza all'accoglienza
- supporto psicologico
- servizio alberghiero (pulizia ambientale generale, cambio biancheria e lavaggio biancheria piana da letto e da tavola, ristorazione)
- assistenza spirituale
- fornitura di ausili e presidi sanitari prescritti dal proprio medico di base
- parrucchiere (un taglio al mese)

\* Per i Residenti in convenzione con l'ATS i farmaci verranno forniti dalla Struttura; per i Residenti privati, invece, verranno ricettati dal Medico di Base.

#### Servizi esclusi dalla retta

- visite mediche specialistiche non richieste dalla Direzione Medica
- visite e cure odontoiatriche
- servizi di trasporto con ambulanza, fatta salva l'emergenza
- lavaggio di capi personali di abbigliamento)
- servizio di parrucchiere oltre il taglio mensile e manicure/pedicure
- servizio di podologia
- servizi amministrativi specifici (es. copia fascicolo socio sanitario-sociale, ecc.)
- apparecchi protesici
- giornali e riviste
- onoranze funebri

## Orari

### Centralino e Reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle 08.00 alle 18.00

Tel. 02/4043864

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato al piano terra c/o la Direzione.

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì escluso i festivi dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00.

Tel. 02/4043864

### Visite parenti/conoscenti

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

Le visite sono attualmente organizzate nelle ore diurne, con fasce orarie dedicate di minimo 45 minuti al giorno.

Ogni Residente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. E' 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 Residenti.

L'accesso negli altri orari è consentito previa autorizzazione della Direzione.

### Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

pranzo alle ore 12.00;

cena alle ore 19.00.

## **COME RAGGIUNGERCI**

RSA Monsignor Bicchierai 1  
Via Don Gnocchi, 32  
20148 - Milano

La RSA Monsignor Bicchierai 1 si trova a:

- 850 metri dalla fermata della Metropolitana M5 San Siro Ippodromo
- 300 metri dalla fermata dei bus 64 (MM Bonola – Via Primaticcio) e 80 (MM De Angeli – MM Molino Dorino)

## **ALLEGATI**

Allegato 01 Segnalazione URP

## **APPENDICE**

Appendice 1: Listino pressì Parrucchiere

Appendice 2: Corredo indumenti per ingresso in RSA

Appendice 3: Esempio menù invernale / estivo

Appendice 4: Carte dei diritti della persona anziana

Appendice 5: Customer satisfaction ospiti e familiari / operatori

## APPENDICE N. 1 – LISTINO PREZZI PARRUCHIERE

- Shampoo e Piega: euro 15
- Taglio: euro 10
- Frizione: euro 4
- Permanente: euro 20
- Colore: euro 20
- Manicure e pedicure con smalto: euro 15
- Ceretta viso: euro 4

(+ iva 22%)

## APPENDICE N. 2 – CORREDO INDUMENTI PER INGRESSO IN RSA

Contestualmente all'ingresso nella struttura devono essere forniti capi di abbigliamento e indumenti personali in una quantità sufficiente per effettuare i cambi necessari.

Tutti gli indumenti dovranno essere debitamente contrassegnati con il proprio nome e cognome e con le modalità comunicate dalla Residenza. In generale, la qualità dell'abbigliamento dovrà essere buona, ma soprattutto privilegiare la praticità e la comodità.

### CORREDO:

- 1 BORSA DA TOILETTE (2 dentifrici, 2 spazzolini, 1 spazzola, 2 deodoranti, 2 shampoo, 2 bagnoschiuma, 2 sapone mani, 2 confezioni pastiglie per pulizia protesi e relativo contenitore, ecc.)
- 4 PIGIAMI O CAMICIE DA NOTTE manica lunga
- 4 PIGIAMI O CAMICIE DA NOTTE manica corta
- 6 MAGLIETTE INTIME
- 12 PAIA DI MUTANDE (se non si usano pannoloni)
- 4 REGGISENI (se si usano)
- 8 PAIA DI CALZINI- NO COLLANT – NO GAMBALETTI
- 6 PANTALONI O GONNE CON ELASTICO IN VITA O VESTAGLIETTE (3 estivi e 3 invernali)
- 4 CAMICIE O POLO MANICA sia lunga che corta
- 4 GOLFINI O FELPE APERTE (no pura lana)
- 6 TUTE DA GINNASTICA (3 estive e 3 invernali)
- 1 VESTAGLIA SE DEAMBULA
- 1 CIABATTE ANTISCIVOLO PER INVERNO
- 1 CIABATTE PER ESTATE (meglio se chiuse a sandaletto)
- 1 PAIO DI SCARPE (se cammina dopo valutazione del fisioterapista)
- 1 BORSONE PER EVENTUALE RICOVERO
- 1 GIACCA O CAPPOTTO per il periodo invernale

### APPENDICE N.3– ESEMPIO MENU' INVERNALE

	Pranzo	Cena
<b>Lunedì</b>	Pennette al pomodoro Pollo alla cacciatora Finocchi trifolati	Minestrina Frittata di patate Fagiolini saltati
<b>Martedì</b>	Risotto ai carciofi Polpettone ripieno Zucchine in umido	Passato di verdure Salumi e formaggi misti insalata
<b>Mercoledì</b>	Pennette all'amatriciana Scaloppine al limone Bietole saltate	Crema di porri Tortino di patate e funghi Carote al burro
<b>Giovedì</b>	Gnocchi di patate al pesto Platessa in umido Cavolfiori al vapore	Minestrone con pasta Praga al forno Spinaci all'agro
<b>Venerdì</b>	Spaghetti alle vongole Polpette ricotta e tonno Broccoletti all'aglio	Vellutata di carote Merluzzo capperi e olive Bis di verdure
<b>Sabato</b>	Polenta e zola Formaggi misti Carote all'olio	Zuppa di lenticchie Arrotolato di frittata Broccoli saltati
<b>Domenica</b>	Lasagna alla bolognese Arrosto Patate al forno	Tortellini in brodo Carpaccio di tacchino Zucchine trifolate

### APPENDICE N.3 – ESEMPIO MENU' ESTIVO

	Pranzo	Cena
<b>Lunedì</b>	Pasta al ragù di verdure Arista al forno Spinaci saltati	Minestrone con pasta Uova al tegamino Patate prezzemolate
<b>Martedì</b>	Pasta al pomodoro Hamburger Finocchi al forno	Passato di verdure Prosciutto crudo e melone
<b>Mercoledì</b>	Risotto ai formaggi Verdure ripiene di carne Cavolfiori gratinati	Crema di zucchine Caprese Salumi e formaggi misti
<b>Giovedì</b>	Mezze penne panna e prosciutto Coscette di pollo al forno Insalata mista	Minestra di legumi Frittata primavera Carote al vapore
<b>Venerdì</b>	Fusilli tonno, capperi e olive Platessa gratinata Spinaci al limone	Minestra d'orzo Involtini prosciutto e formaggio Zucchine saltate
<b>Sabato</b>	Risotto alle erbe Tacchino agli aromi Erbette aglio e olio	Crema di patate Insalata di pollo Piselli in umido
<b>Domenica</b>	Insalata di riso Arrosto di vitello Patate al forno	Minestra di riso Pizza margherita Zucchine al pomodoro

A fine pasto è sempre prevista frutta fresca di stagione e dolce per chi lo desiderasse.

È sempre previsto un piatto alternativo per diete particolari

#### **APPENDICE 4: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

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 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 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 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.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
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. E' 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, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## APPENDICE 5: CUSTOMER SATISFACTION OSPITI E FAMIGLIARI

Gentile Signora/e,

La invitiamo a compilare il presente questionario anonimo che può contribuire a comprendere meglio le Sue esigenze e necessità e Le permette di esprimere una personale valutazione sulla qualità dei servizi erogati.

Sarà preziosa la Sua collaborazione per conoscere come valuta l'assistenza fornita anche in relazione ai comfort alberghieri e integrativi offerti.

Le risposte da Lei fornite costituiranno motivo di stimolo per migliorare la qualità dei servizi, al fine di soddisfare il più possibile le esigenze Sue e/o del Suo familiare.

La preghiamo di inserire il questionario nell'apposita cassetta situata nell'atrio all'ingresso della Reception, possibilmente entro il \_\_\_\_\_.

Per eventuali chiarimenti o spiegazioni è possibile contattare gli uffici amministrativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30- 12.30 e dalle 14.00 alle ore 17.30.

Distinti saluti.

Il Direttore di **RSA**

---

**IL PRESENTE QUESTIONARIO È COMPILATO DA:**

Residente    Figlio/a    Coniuge    Fratello/Sorella    Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**Con quale frequenza fa visita al suo familiare?**

quotidiana    settimanale    quindicinale    mensile    raramente

**In quali orari abitualmente fa visita al suo familiare?**

mattino    pomeriggio    sera    solo ore pasti

**UFFICI AMMINISTRATIVI**

**Come giudica il rapporto instaurato con il personale amministrativo sotto l'aspetto della cortesia, completezza delle informazioni, assistenza nell'espletamento delle pratiche amministrative?**

ottimo    buono    sufficiente    insufficiente

**ASSISTENZA MEDICA**

**Come giudica il rapporto instaurato con i Medici relativamente alla disponibilità al colloquio, a ricevere informazioni complete sullo stato di salute del Residente, ad essere coinvolti nelle scelte terapeutiche e nel piano assistenziale?**

ottimo    buono    sufficiente    insufficiente

**ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

**Come giudica l'assistenza infermieristica in ordine alla disponibilità al colloquio, sollecitudine all'intervento, sommarie informazioni sulle condizioni del Residente?**

ottimo    buono    sufficiente    insufficiente

**SERVIZIO FISIOTERAPICO**

**Come giudica l'assistenza fisioterapica sotto l'aspetto della disponibilità al colloquio, soddisfazione delle attività fisioterapiche, informazioni complete sulle condizioni del Residente in merito ai trattamenti fisioterapici?**

ottimo    buono    sufficiente    insufficiente

**ASSISTENZA DI BASE**

**Come giudica l'assistenza ricevuta dal personale assistenziale sotto l'aspetto della prontezza alla chiamata, disponibilità al colloquio, capacità di soddisfare le esigenze del Residente?**

ottimo    buono    sufficiente    insufficiente

**Come giudica l'igiene quotidiana e la frequenza del bagno?**

ottimo    buono    sufficiente    insufficiente

**SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

**Come giudica l'attività del Servizio Animazione? Sotto l'aspetto della cortesia, disponibilità al colloquio, capacità di coinvolgimento dei Residenti nelle attività?**

ottimo    buono    sufficiente    insufficiente

**Come giudica la scelta e la varietà delle attività proposte?**

<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>SERVIZIO ALBERGHIERO</b>			
<b>Come giudica il comfort della camera da letto (funzionalità, estetica, pulizia, ordine)?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come giudica il comfort della sala da pranzo/soggiorno del nucleo abitativo (funzionalità, estetica, pulizia, ordine)?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come giudica il livello di pulizia di tutti gli ambienti della struttura</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>SERVIZIO RISTORAZIONE</b>			
<b>Come giudica il servizio di ristorazione riguardo a: Varietà, qualità e quantità, possibilità di scelta tra due o più opzioni</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Garanzia durante l'intera giornata di generi di conforto quali bevande calde e fredde (tea, caffè, latte), succhi di frutta, yogurt ecc....</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Cortesìa ed attenzione nell'accogliere le richieste del Residente da parte del personale che dispensa?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>SERVIZI INTEGRATIVI</b>			
<b>Come giudica il servizio di parrucchiere e barbiere:</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come giudica il servizio di manicure e pedicure:</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>SPAZI ESTERNI DELLA STRUTTURA</b>			
<b>Come giudica la fruibilità degli spazi esterni alla struttura?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come valuta la dotazione degli arredi posti negli spazi esterni alla struttura?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>SERVIZI LAVANDERIA</b>			
<b>Come giudica il servizio di lavanderia riguardo a modalità di lavaggio e stiratura</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come valuta la dotazione degli indumenti nell'armadio e i tempi di reintegro da parte della lavanderia?</b>			

<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come valuta la frequenza di cambio delle lenzuola e degli asciugamani?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO</b>			
<b>Come giudica le attività organizzate da associazioni esterne alla struttura?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come giudica il grado di coinvolgimento in queste attività?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA</b>			
<b>Ritiene adeguata la frequenza delle funzioni religiose?</b>			
<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Ritiene venga rispettata la libertà di praticare altri credi religiosi?</b>			
<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>GESTIONE EMERGENZA COVID-19</b>			
<b>Come valuta la gestione dell'emergenza covid da parte del Direttore, dei medici e del personale?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come valuta l'utilizzo delle videochiamate durante l'emergenza covid e la frequenza delle stesse?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Come valuta l'utilizzo della stanza degli incontri appositamente creata al piano terra?</b>			
<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>Si sente sicuro e protetto all'interno della struttura?</b>			
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Non so	
<b>Esprima con un voto finale (da 1 a 10) il grado di soddisfazione complessivo relativamente alla Sua degenza o del suo familiare presso codesta struttura:</b>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<b>ULTERIORI SUGGERIMENTI</b>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			

<hr/> <hr/>	
<b>RACCOMANDEREBBE LA STRUTTURA A UNO DEI SUOI FAMILIARI, AMICI CONOSCENTI?</b>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>Se NO per quale motivo:</b>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

### APPENDICE 5: CUSTOMER SATISFACTION OPERATORI

Gentilissimi,

in ottemperanza al D. Lgs. 81/2008 e alla normativa in vigore le chiediamo di compilare il seguente questionario relativo alla "Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato". La finalità del questionario non è di identificare i problemi dei singoli lavoratori, ma di identificare criticità relative al contesto lavorativo.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario, che ricordiamo essere in forma anonima, La preghiamo di inserirlo nell'apposita cassetta situata \_\_\_\_\_ della Residenza, possibilmente entro il \_\_\_\_\_.

Per eventuali chiarimenti o spiegazioni è possibile contattare gli uffici amministrativi della Residenza dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30- alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle ore 17.30.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

Cordiali saluti.  
 Il Direttore di RSA

<b>1° QUESITO: Per quale motivo ha scelto di collaborare con questa Azienda/Struttura?</b>
1) Per la vicinanza a casa
2) Per il trattamento economico
3) Per la comodità dei mezzi/trasporti
4) Perché mi è stato segnalato da un'amica/o-conoscente
5) Perché sapevo che ricercavano personale ed avevo necessità di un lavoro
6) Per la comodità dei turni
7) Perché l'Azienda/Struttura gode di un'ottima reputazione
<b>2° QUESITO: Ha chiari i Suoi compiti e le Sue responsabilità?</b>
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
<b>3° QUESITO: Le procedure che deve applicare sono chiare?</b>
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
<b>4° QUESITO: È soddisfatto dei suoi orari di lavoro?</b>
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
<b>5° QUESITO: Gli orari di lavoro vengono comunicati con sufficiente anticipo?</b>
5) Sempre
6) Quasi sempre
7) Quasi mai
8) Mai
<b>5° QUESITO: È soddisfatto del rapporto tra numero di operatori e carichi di lavoro assegnati?</b>
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
<b>6° QUESITO: È soddisfatto dell'organizzazione del lavoro di questa Struttura?</b>
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
<b>7° QUESITO: È soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento con i suoi colleghi?</b>
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
<b>8° QUESITO: È soddisfatto e ritiene sia percepito il Suo contributo all'interno del gruppo?</b>
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a

3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
<b>9° QUESITO: È soddisfatto del suo rapporto e può contare sul supporto del coordinat/responsabile?</b>
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
<b>10° QUESITO: È soddisfatto del suo rapporto e può contare sul supporto della Direzione?</b>
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
<b>11° QUESITO: In base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio alle riunioni di equipe?</b>
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
<b>12° QUESITO: È soddisfatto dei corsi di aggiornamento che vengono organizzati?</b>
1) Molto soddisfatto/a
2) Abbastanza soddisfatto/a
3) Soddisfatto/a
4) Poco soddisfatto/a
<b>13° QUESITO: La Sua professione Le offre la possibilità di relazionarsi con i Residenti?</b>
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
<b>14° QUESITO: Riesce ad instaurare con i familiari dei Residenti un rapporto di collaborazione?</b>
1) Sempre
2) Quasi sempre
3) Quasi mai
4) Mai
<b>15° QUESITO: Ritiene che l'introduzione/utilizzo della cartella informatizzata agevoli il lavoro e renda più fruibile le informazioni?</b>
1) Sempre
5) Quasi sempre
6) Quasi mai
7) Mai
<b>SUGGERIMENTI:</b>
_____
_____
_____
_____
_____

<b>RACCOMANDEREBBE LA STRUTTURA AD UNO DEI SUOI FAMILIARI/CONOSCENTI?</b>	
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> <b>NO</b>
<b>Se NO per quale motivo:</b>	