



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuono (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

CARTA DEI SERVIZI



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuono (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

*Gentile Ospite,
abbiamo il piacere di presentarLe
la Carta dei Servizi della RSA RESIDENZA MONTE BUONO
predisposta secondo
quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995.
Questo documento è stato realizzato con lo scopo
di illustrarLe le caratteristiche funzionali ed assistenziali
che la nostra Struttura fornisce ai suoi ospiti.
La Carta dei servizi l'accompagnerà per tutta
la durata della Sua permanenza nella RSA RESIDENZA MONTE BUONO
e Le fornirà le informazioni necessarie per aiutarLa
ad orientarsi in modo efficace e mirato
all'interno del nostro servizio assistenziale.
Avrà modo di comprendere quali sono i nostri servizi,
le figure professionali impegnate al recupero e al mantenimento
del suo benessere fisico,
i criteri e standard di qualità adottati
all'interno della nostra Struttura,
al fine di fornirLe un'assistenza mirata
al soddisfacimento delle sue esigenze.*

*La ringraziamo sin da ora per aver scelto la RSA RESIDENZA MONTE BUONO
e Le saremo grati se vorrà fornire i Suoi suggerimenti
e tutte le segnalazioni utili a migliorare il nostro servizio.*

La Direzione



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuglio (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

I PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della RSA Residenza Monte Buono si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi che rappresentano degli standard di qualità ai quali tendere:

EGUAGLIANZA

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza del trattamento deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura impegnata ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

CONTINUITÀ

La struttura assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianese 6, 02040 Montebugno (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

MISSIONE E VALORI

La RSA Residenza Monte Buono offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico. Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che agli ospiti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I **valori chiave** che esplicitano la **mission** e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- ✚ garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata
- ✚ mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite
- ✚ accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni ospite
- ✚ tutela della riservatezza e della privacy
- ✚ coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi

Per questo l'assistenza viene prestata nel pieno rispetto della carta dei diritti della persona anziana (all. D alla D.G.R. N., 7/7435 DEL 14/12/2001).

La struttura garantisce la continuità e la regolarità dell'assistenza e tutela inoltre la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente riconoscendo agli utenti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuglio (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

LA STRUTTURA

Nata per iniziativa privata, è **autorizzata all'esercizio ed accreditata istituzionalmente** - Decreto del Commissario ad acta n. U00182 del 26.05.2014 - per complessivi 60 posti letto (di cui 40 p.l. mantenimento A – tipo R2 + 20 p.l. mantenimento B – tipo R3).

Caratterizzata per l'assenza totale di barriere architettoniche, dispone di ambienti e servizi modernamente arredati ed attrezzati per garantire il massimo comfort alberghiero ed una risposta assistenziale all'altezza dei bisogni degli ospiti accolti.

Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità, favorendo la piena familiarizzazione da parte degli ospiti con la struttura.

LA STANZA TIPO

Le soluzioni abitative proposte dalla RSA Residenza Monte Buono sono diversificate in base alle esigenze di reparto e alle necessità terapeutiche del singolo ospite.

Tutte le **stanze di degenza** sono dotate di **propri servizi igienici, letti articolati snodabili regolabili** ideali anche per persone allettate, **impianto di climatizzazione, impianto TV e telefonico**.

Sono presenti stanze quaduple, doppie e singole, in ogni caso di dimensioni tali da garantire confortevoli spazi di vita privata.

Ciascun ospite dispone di un **armadio** per gli indumenti e di un **comodino** per riporre i piccoli oggetti personali.

GLI ORARI DI VISITA

La RSA Residenza Monte Buono si connota come struttura **"aperta"**: le visite dei familiari e dei conoscenti sono pertanto auspicabili ed attese.

I Parenti ed i visitatori accedono alla struttura senza particolari vincoli di orari.

L'accesso alla residenza, nei suoi spazi comuni, è libero dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

Qualsiasi visita al di fuori dall'orario consentito deve essere autorizzata dal capo del personale in turno nel reparto.

Non è consentita la permanenza nelle stanze a persone estranee durante le visite mediche, e gli interventi assistenziali del personale della Struttura e durante le ore notturne. In casi eccezionali (aggravamento dello stato di salute dell'ospite) la Direzione può autorizzare la presenza notturna in Struttura di un familiare.

LA GIORNATA TIPO

La vita in RSA Residenza Monte Buono è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative



per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti conciliando esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

Al mattino alle 6,30 inizia la giornata dell'ospite:

gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle ore 8,30 viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività di terapia occupazionale e di fisioterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00, con possibilità di menù a scelta. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14,30, proseguono anche le attività di fisioterapia e terapia occupazionale, sia nei reparti che nelle sale preposte.

La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle ore 18,00; al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico.

IL MENU TIPO

Il menù, preparato su base settimanale può essere personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari degli Ospiti, a problemi di masticazione e deglutizione o in presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti.

COLAZIONE

tè, latte, orzo, fette biscottate, marmellata

PRANZO

Primi piatti tra minestra, pasta condita e in bianco

Secondi piatti carne o pesce; in alternativa formaggi e affettati

Contorni verdura cruda e cotta

Dessert frutta di stagione (fresca e cotta)

Bevande acqua



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuono (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

MERENDA

tè, orzo, fette biscottate, marmellata

CENA

Primi piatti minestra di carne e/o minestra di verdura

Secondi piatti carne e affettati con formaggi

Contorni verdura cruda e cotta

Dessert frutta cotta

Bevande acqua

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Al momento dell'ingresso di ogni nuovo ospite un'**équipe multidisciplinare** composta da operatori di tutti i servizi sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di terapia occupazionale) si riuniscono per analizzare la situazione clinica e per programmare la metodologia di intervento sul paziente.

L'équipe predispone il **P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato)** col quale la struttura garantisce ad ogni ospite un'assistenza su misura e personalizzata.

Per la stesura del P.A.I. vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno.

Ad intervalli regolari l'équipe si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento.

La struttura assicura la stesura di un primo P.A.I. entro 7 giorni dall'ingresso del nuovo ospite.

Parimenti la struttura assicura la partecipazione degli obiettivi definiti nel P.A.I. all'ospite e ai familiari di riferimento.

Il servizio è garantito da un Medico Responsabile e dalla Dirigente Infermieristica con **presenza diurna dal lunedì al venerdì e sabato mattina. È assicurato servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei festivi.**

Il personale medico valuta la situazione clinica dell'ospite sia al momento della presentazione della domanda di accoglimento che in quello dell'ingresso in convivenza.

All'ingresso viene eseguita visita medica del nuovo accolto, la rilevazione dei parametri vitali, elettrocardiogramma, impostazione della cartella clinica con relativa scheda terapeutica.

In rapporto alla patologia presente, viene quindi impostato il percorso per la definizione del protocollo di assistenza, integrato dalla previsione di controlli diagnostici periodici e programmate visite specialistiche se ritenute necessarie avvalendosi della consulenza professionale dei Presidi Ospedalieri del territorio.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico **è garantito 24 ore su 24** da Infermieri Professionali iscritti all'Albo ed organizzati secondo i vigenti standard regionali.



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuono (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

Operando sulla base del "codice deontologico", gli Infermieri prestano tutte le cure infermieristiche necessarie agli ospiti: somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami ematici, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, medicazioni ed alimentazione artificiale.

Il servizio è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è il presidio infermieristico presente ad ogni piano.

Il servizio è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dai numerosi Operatori Socio Sanitari presenti in struttura ed è coordinato dalla Dirigente Infermieristica.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Il Servizio è garantito da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) operatori qualificati, che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza 24 ore su 24.

In particolare essi suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, il cambio biancheria, la mobilitazione e l'alimentazione.

Il servizio ricopre un ruolo fondamentale: gli O.S.S. sono, infatti, gli operatori che più degli altri rimangono vicini agli ospiti rilevandone le particolari ed immediate esigenze.

SERVIZIO TERAPIA FISICA

All'interno della RSA Residenza Monte Buono viene offerto il servizio fisioterapico attraverso un'avanzata strumentazione elettromedicale (magnetoterapia, tens, elettrostimolazione muscolare etc) e una moderna ed attrezzata palestra.

L'obiettivo del servizio è di:

- ✚ assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento ed il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- ✚ riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari;
- ✚ ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica;
- ✚ evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso la mobilitazione dei pazienti allettati.

L'attività si svolge in palestra oppure nella stanza del paziente mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature e si effettua con trattamento individuale o, quando le condizioni generali lo consentono mediante trattamento di gruppo.

SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE

All'interno della RSA Residenza Monte Buono viene offerto il servizio di terapia occupazionale che aiuta le persone con disabilità fisiche, dello sviluppo, mentale, emotivo o per eseguire le attività richieste dalla loro vita quotidiana e/o mansioni di lavoro.



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianese 6, 02040 Montebuono (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

L'obiettivo della terapia occupazionale è quello di aiutare una persona a condurre una vita autosufficiente, produttivo e gratificante. Questo tipo di terapia comprende molti tipi di attività, che vanno dai compiti di igiene alla cucina per l'utilizzo di un computer.

L'obiettivo del servizio è di:

- ✚ sviluppare la forza muscolare, destrezza e coordinazione
- ✚ promuovere ricordare, il processo decisionale e capacità di ragionamento
- ✚ imparare ad utilizzare attrezzature di adattamento necessarie per funzionare nella vita quotidiana o di comunicare efficacemente

L'attività si svolge in apposita stanza della terapia occupazionale mediante l'utilizzo di adeguati ausili e/o attività (disegno, musicoterapia, cucina etc..).

SERVIZI ALLA PERSONA/CUCINA/LAVANDERIA

Parrucchiere - Podologo

La RSA mette a disposizione il servizio di parrucchiere/podologo attraverso dei professionisti esterni che, nell'apposito locale allestito c/o la RSA, effettuano il servizio su richiesta dei pazienti e comunque attraverso la segreteria della RSA.

Servizio Ristorazione/Lavanderia capi personale/servizio pulizie

Il servizio ristorazione è stato esternalizzato ad una cooperativa di lavoro che provvede quotidianamente alla preparazione ed alla consegna dei pasti principali proponendo menù settimanali di tipo

invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione.

I cibi sono freschi e preparati giornalmente.

Il servizio lavanderia capi personali fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba.

Il servizio pulizie è interno alla struttura e cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

SERVIZI RELIGIOSI

Presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso rispettando valori e credo del paziente.

Un sacerdote è a disposizione, su richiesta, per ogni esigenza degli ospiti.

In relazione alle altre confessioni religiose, la Residenza è disponibile all'attivazione, previa richiesta, di idoneo servizio.



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuglio (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

MODALITA' DI ACCESSO

Per l'accesso c/o la RSA è possibile richiedere informazioni direttamente alla reception della struttura al n. 0765/607189.

All'atto del ricovero, il cui orario va concordato con gli uffici amministrativi della RSA, devono essere depositati presso l'Amministrazione i seguenti documenti:

- ✓ Documento di identità valido
- ✓ Codice fiscale
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Certificato di nascita o autocertificazione
- ✓ Certificato di stato di famiglia o autocertificazione
- ✓ Certificati medici, cartelle cliniche recenti etc..
- ✓ Fotocopie del verbale di invalidità
- ✓ Documentazione rilasciata dalla AUSL di appartenenza relativa alla richiesta di ricovero in RSA – idoneità ricovero
- ✓ Scheda valutazione relativa alle condizioni generali ed economiche del paziente (compilata dal familiare che si prende carico dell'impegnativa di pagamento o dall'assistente sociale in caso di affidamento)
- ✓ Impegno di spesa - rilasciato dal Comune di residenza per i degenti il cui reddito ISEE non superi i 13.000 euro annui - tale ISEE può essere rilasciato dai Centri di Assistenza Fiscale (CAF) -
- ✓ Impegnativa di pagamento rilasciata in favore della R.S.A. Monte Buono Srl sottoscritta da parte del familiare che se ne prende carico
- ✓ Fotocopia documento d'identità del parente richiedente che ha sottoscritto l'impegno di pagamento
- ✓ Copia del Decreto del Giudice Tutelare per la eventuale nomina di Tutori e/o Amministratori di Sostegno per il paziente
- ✓ Dichiarazione di consenso ai sensi degli artt. 13 commi 1 e 4, e 76 della Legge n. 196/2003 (Privacy)

E' necessario, inoltre, segnalare se l'ospite faccia uso di protesi e/o ausili sanitari (pannoloni, carrozzina, deambulatore) per provvedere a regolarizzare o richiedere la relativa fornitura. Al momento del ricovero viene assegnata all'ospite una stanza corrispondente alle esigenze manifestate dall'ospite stesso evidenziate dalla Struttura ospitante. Quest'ultima si riserva il diritto di modificare la stanza assegnata in considerazione di eventuali modificazioni delle esigenze assistenziali, per incompatibilità caratteriale con i compagni di stanza, o per esigenze logistiche.

Le domande di accoglimento pervenute vengono valutate dal personale medico della RSA al fine di verificarne la compatibilità con la convivenza in struttura residenziale ed allo scopo di determinarne la priorità di accoglimento in relazione alla gravità del potenziale ospite.



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuono (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

COSTI RETTA:

La retta di degenza è di:

- 1) Euro 49,20 al giorno per i pazienti in Mantenimento B**
- 2) Euro 59,20 al giorno per i pazienti in Mantenimento A**

I pazienti che percepiscono redditi annui fino a 13.000 euro hanno diritto al contributo del Comune di residenza. Tale integrazione economica verrà stabilita dal comune territorialmente competente previa presentazione dei documenti necessari da parte del paziente o chi per esso (così come previsto da diverse disposizioni di legge).

Tutto quanto riguardante la retta di degenza è stabilito dal DGR 173 del 21/08/2008 e successive modifiche.

Il paziente o chi per esso ogni anno dovrà aggiornare l'ISEE e presentarlo al Comune competente per elaborare l'impegno di spesa aggiornato qualora vi siano variazioni da apportare sulle fatture emesse mensilmente, e comunque entro il mese di maggio di ciascun anno.

In caso di dimissione i pazienti aventi diritto ma ancora sprovvisti di impegno di spesa dovranno pagare l'intera retta di degenza.

Non appena il comune di competenza ci invierà, dopo debita presa atto del ricovero, l'impegno di spesa sarà cura dei nostri uffici provvedere all'emissione delle note di credito a storno delle fatture precedentemente emesse e loro emissione nei confronti del Comune di riferimento, nonché alla restituzione al paziente della parte pagata non dovuta.

L'importo della retta comprende:

- Comfort alberghiero (esclusi saponi e accessori da toeletta)
- Assistenza medica, assistenza infermieristica e medico di guardia
- Servizio di lavanderia (cambio del letto)

L'importo della retta non comprende:

- Il lavaggio dei capi personali; per chi non usufruisce del servizio lavanderia la famiglia è pregata di ritirare la biancheria sporca almeno tre volte a settimana rifornendo il paziente di un quantitativo adeguato di biancheria pulita,

Nell' inosservanza di tale disposizione la biancheria sporca sarà conservata nei depositi esterni per 15 giorni e poi buttata.

- farmaci e presidi non convenzionati dal SSN
- servizi di barbiere e parrucchiere
- trasporto e/o trasferimenti con ambulanza
- tutto quanto non espressamente indicato al punto "l'importo della retta comprende".



CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (**Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001**) che, in quanto fatta propria dalla RSA Residenza Monte Buono costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

| CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA | |
|--|---|
| LA PERSONA HA IL DIRITTO | LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE |
| di sviluppare e di 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, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con 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 "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'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 permettevano 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 riabilita |
| di vivere con chi desidera. | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. |



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuono (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

| | |
|---|---|
| di avere una vita di relazione. | di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghetizzazione che gli impedisca di integrare 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 ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od 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. |

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai familiari più stretti se ed in quanto persone delegate.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal Codice sulla privacy (D. Lgs. 196 del 30.06.2003)

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione Amministrativa è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

Il Medico Responsabile riceve, di massima, negli orari affissi in bacheca.

Le caratteristiche di "struttura aperta" della RSA, tuttavia, fanno sì che, compatibilmente con gli impegni istituzionali, i familiari possano avere colloqui con i sanitari anche in altri orari.

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuglio (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

ORGANISMI DI VOLONTARIATO

Gli organismi di volontariato possono accedere in Struttura purché preventivamente autorizzati dalla Direzione che ne accerta i nominativi e il tipo di attività che intende svolgere a favore degli ospiti.

I Volontari devono essere individuabili con tesserini di riconoscimento rilasciati dalla propria associazione e portati in modo visibile

Le rispettive associazioni di volontariato devono escludere da ogni responsabilità per infortuni e responsabilità civile la RSA mediante la garanzia di una polizza assicurativa a favore degli operatori medesimi.

ASSISTENZA MEDICA

La Struttura offre agli ospiti di tutte le Aree di ricovero assistenza medica d'urgenza 24 ore su 24 attraverso il servizio di guardia medica o 118.

L'assistenza medica personale è affidata ai Medici di Medicina Generale nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini, nell'ambito del relativo accordo nazionale.

E' necessario pertanto che ogni ospite usufruisca dell'assistenza del proprio medico di medicina generale per le prescrizioni medico-sanitarie.

Per gli ospiti non residenti nel territorio cittadino, se la lontananza del proprio medico di base non permettesse l'effettiva assistenza, è necessario nominarne uno provvisorio presso gli Uffici ASL del distretto di Poggio Mirteto, presentando:

- la dichiarazione di ricovero rilasciata dall'Amministrazione della RSA,
- copia di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (scelta del medico),
- Fotocopia di un documento di identità.

DIMISSIONI

Nel caso in cui il paziente venga trasferito in ospedale, la struttura conserva il posto letto per un massimo di 10 giorni, periodo in ogni caso conteggiato nella retta ordinaria a carico del paziente/Comune.

In caso di uscite temporanea per rientro in famiglia o altro motivo diverso da quello di trasferimento in ospedale, è prevista un'assenza massima di 4 giorni consecutivi, salvo diverso e preventivo accordo con la Direzione Amministrativa della RSA, che dovranno essere informate dell'assenza temporanea e della sua durata mediante comunicazione scritta.

Nell'eventuale dimissione e/o decesso del paziente, gli indumenti ed effetti personali del paziente vanno ritirati entro 5 giorni, scaduto il termine gli stessi saranno smaltiti nei rifiuti (previo avviso telefonico da parte del personale del reparto).



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuglio (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

Qualora il paziente intenda interrompere i rapporti con la RSA, deve presentare formale richiesta scritta alla Direzione Amministrativa della RSA almeno 10 giorni prima della data in cui intende cessare il rapporto.

In caso contrario la RSA potrà chiedere un indennizzo pari al pagamento della retta relativa alle giornate di mancato preavviso.

Il saldo di quanto dovuto dovrà essere effettuato al massimo 5 giorni prima dell'interruzione del rapporto.

La RSA inoltre potrà procedere alla dimissione d'ufficio del paziente senza necessità di preavviso, entro **10** giorni dal verificarsi delle seguenti condizioni:

- ✓ comportamento dell'ospite non conforme alle Regole della RSA;
- ✓ comportamento dei familiari dell'ospite non conforme alle Regole della RSA;
- ✓ mancato pagamento per 2 (due) mesi consecutivi della retta di ricovero dovuta dal paziente alla RSA.

NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI

All'interno della Struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti sono tenuti ad un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e dei dipendenti della Struttura.

Sono altresì tenuti al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno delle stanze e dei locali comuni.

Al fine di una cordiale convivenza gli ospiti sono altresì tenuti ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, televisori o radio ad alto volume, urla ecc).

E' fatto in ogni caso divieto di:

- ✚ introdurre animali nella Struttura
- ✚ lavare indumenti nel bagno della camera
- ✚ gettare oggetti dalle finestre
- ✚ stendere capi di biancheria alle finestre
- ✚ installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione
- ✚ tenere in camera bevande, alimenti e generi di conforto non autorizzati dai medici
- ✚ fumare ad eccezione dei locali ove sia espressamente consentito

E' permesso agli ospiti tenere nella propria stanza apparecchi radio o di riproduzione di musica e/o immagini utilizzandoli però in orari e con volumi tali da non recare disturbo agli altri ospiti.

ASSISTENZA PRIVATA

La Struttura garantisce agli ospiti un'assistenza completa. Ciononostante, in situazioni che presentino una particolare necessità di assistenza, l'ospite o i familiari possono ritenere opportuno



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuglio (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

l'intervento di personale esterno. La Direzione della RSA può accordare l'autorizzazione alla seguenti condizioni:

- ✚ richiesta scritta da parte dell'ospite o del suo familiare contenente il tipo di assistenza svolta, gli orari e la dichiarazione di scarico delle responsabilità per la Struttura, nonché il possesso da parte della persona designata di adeguata copertura assicurativa,
- ✚ l'assistente esterno dovrà attenersi a tutte le indicazioni fornite dalla Direzione Medica al fine di coordinare le sue attività con quelle del personale della Struttura,
- ✚ In nessun caso l'attività dell'assistente esterno dovrà intralciare lo svolgimento del programma di lavoro della Struttura

La ricerca di detto personale e tutta la definizione del rapporto (orario e retribuzione) rimane a totale carico e responsabilità dell'ospite o del familiare.

RECLAMI

Suggerimenti e reclami possono essere trasmessi verbalmente nel corso dei colloqui con il personale responsabile della RSA, ovvero possono essere redatti con firma in appositi registri tenuti nella stanza dei colloqui, o in cassette predisposte all'uso, presenti nei reparti.

La raccolta deve essere eseguita periodicamente dal Dirigente del servizio infermieristico e/o dalla Segreteria, che prenderà in esame le segnalazioni di disservizio ed i suggerimenti congiuntamente al Sanitario responsabile, con il quale dovrà redigere una relazione all'Amministratore Delegato, che dovrà valutare le segnalazioni e adottare gli opportuni provvedimenti (colloqui diretti con i parenti o incontri con le Associazioni o con i rappresentanti del Comitato di partecipazione per chiarimenti, ovvero eventuali modifiche delle procedure, o sanzioni disciplinari).

La struttura si impegna comunque a dare una risposta scritta entro 15 gg. dal ricevimento del reclamo.

GESTIONE DATI

La Struttura conserva e utilizza i dati relativi agli ospiti nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili (L. 675/96).

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI – VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Segnalazioni e suggerimenti sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nella persona del Direttore Amministrativo, consegnando l'apposito modulo al



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebugno (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

personale del servizio Accettazione o imbucaando lo stesso nell'apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni dal ricevimento del modulo.

Agli ospiti ed ai loro familiari, inoltre, viene consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Analoga rilevazione viene effettuata nei confronti del personale per rilevarne il grado di soddisfazione rispetto al lavoro.

Ogni anno vengono elaborati tali dati e il Responsabile della Qualità redige una relazione sulla valutazione espressa in ordine alle attività della Struttura da socializzare con i soggetti interessati.

STANDARDS DI QUALITA'

La RSA Residenza Monte Buono offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite; a tal fine la RSA concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe
- favorire ulteriormente la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità, tutti i profili professionali operanti all'interno della Struttura sono, annualmente, coinvolti in **processi formativi** tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico ed assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari ed a favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi.

La Direzione, infine, è impegnata nell'individuare alcuni elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla **informazione**, alla **personalizzazione** e **umanizzazione** dell'assistenza e al **comfort** alberghiero.

I diversi aspetti qualitativi elencati nella tabella rappresentano elementi ritenuti rilevanti e che saranno oggetto di costante controllo (attraverso indicatori verificabili, indagini di gradimento, segnalazioni e reclami) e periodicamente aggiornati ed integrati dai Responsabili dei Servizi all'Ospite in collaborazione con il Responsabile della Qualità.



| AREA: SERVIZI DI SOCIO-ASSISTENZA E SANITARI | | |
|---|--|--|
| STANDARD | INDICATORI | Modalità di rilevazione |
| A tutti gli ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana ed al bisogno | N° di ospiti ai quali sono garantite le igiene quotidiane / al bisogno sul n° tot. | Verifica delle consegne ASA e del PAI |
| Tutti gli ospiti sono alzati tutte le mattine, salvo prescrizione medica | N° di ospiti alzati quotidianamente sul n° tot. | Verifica delle consegne ASA e dei protocolli assistenziali |
| A tutti gli ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno | N° di cambi quotidiani di presidi per l'incontinenza | Valutazione schede specifiche |
| Tutti gli ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni ed al bisogno | N° di bagni effettuati mensilmente da ciascun ospite | Report specifico |
| A tutti gli ospiti è garantita un'assistenza personalizzata | N° di PAI scritti sul n° totale degli ospiti Frequenza aggiornamento PAI | Verbal di incontro dell'Equipe per la discussione del PAI |
| A tutti gli ospiti è garantito un programma di riabilitazione | N° di ospiti sui quali si applica un programma di riabilitazione sul n° tot. | Verifica protocollo assistenziale |
| Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali nei nuclei e nell'apposito salone | N° di ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione sul n° tot. | Report specifico |
| A tutti gli ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno | <u>N° di visite programmate</u> Tot ospiti <u>N° di visite specifiche</u> Tot ospiti <u>N° di accertamenti diagnostici</u> Tot ospiti | Verifica del fascicolo sanitario |

| AREA: SODDISFAZIONE UTENZA | | |
|---|--|---|
| STANDARD | INDICATORI | Modalità di rilevazione |
| Gli ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di rilevazione dell'indice di gradimento dei vari servizi | N° di questionari distribuiti sul n° totale degli ospiti N° di questionari somministrati nell'anno per utente Rapporto giudizi positivi/giudizi negativi | Questionari compilati e restituiti Documento di elaborazione dei dati raccolti |
| Gli ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi | <u>N° reclami formali e non</u> N° utenti | Reclami presentati |



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebuono (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

DOVE SIAMO

La RSA Monte Buono sorge a Montebuono (RI) sulla Via Maglianesa n. 6.

Bellissimo borgo medioevale, di circa 1.000 abitanti, ubicato nel cuore della Sabina; il borgo si colloca su un'altura che consente di ammirare un panorama di un verde lussureggiante.

Il monte San Benedetto protegge il paese dai freddi venti del nord favorendo un clima mite tutto l'anno, da qui il nome Montebuono.

Il borgo di Montebuono si trova sull'autostrada del Sole; provenendo da nord, direzione Roma, bisogna uscire a Magliano Sabina, seguire le indicazioni Otricoli-Terni e proseguire in direzione Montebuono. Da sud uscire a Ponzano-Soratte, attraversare Stimigliano scalo e seguire le indicazioni per Montebuono.



**RESIDENZA
MONTE BUONO**

Via Maglianesa 6, 02040 Montebugno (RI)

Sede legale: via San Martino della Battaglia, 25 (Rm)

C.F.: 06825571000

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

| | |
|------------------------------------|----------------------------|
| Il/la sottoscritto/a | |
| Residente a | (prov.) in via n. |
| Recapito Telefonico | |
| in qualità di (grado di parentela) | |
| dell'Ospite Sig./ra | accolto/a presso il nucleo |

desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti):

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003 autorizza al trattamento dei dati personali di cui sopra.

| | |
|------|-------|
| Data | Firma |
|------|-------|

Il presente modulo va consegnato al personale del servizio accoglienza o imbucato nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIMENTO PRESSO LA STRUTTURA

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono

Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente

| PROGRAMMAZIONE DEL RICOVERO ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO SERVIZI DI SEGRETERIA | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (sia telefoniche che di persona presso la struttura) ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale amministrativo che ha effettuato l'accoglimento in struttura ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ACCOGLIENZA NEL REPARTO | | | | |
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'accoglienza nel nucleo di degenza (orari visite mediche - visite parenti - pasti - attività di animazione e/o fisioterapia - attività di reparto, ...) ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Come valuta l'accoglienza del nucleo di degenza dal punto di vista ambientale (reparto e stanza) rispetto alle esigenze del Suo congiunto ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale socio-sanitario che ha effettuato l'accoglimento in reparto ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| CARTA DEI SERVIZI MATERIALE INFORMATIVO |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---|
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Ritiene che la Carta dei Servizi della Residenza sia in grado di fornire un'adeguata informazione sulla articolazione dei servizi offerti dalla struttura e sulle loro funzioni ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Come giudica le note informative consegnate e messe a disposizione sia precedentemente l'accoglimento che all'atto del ricovero ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:

.....

.....

.....

Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare questa componente del servizio?

Sì NO

Se sì, quali ?

.....

.....

.....

.....





La ringraziamo per la collaborazione

Il questionario viene somministrato trimestralmente ai familiari / garanti degli ospiti neo accolti per rilevare la soddisfazione dell'utenza rispetto all'accoglimento in struttura che riteniamo essere una fase di particolare importanza e delicatezza.

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI***La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono***Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente**

| LA GIORNATA IN STRUTTURA |  |  |  |  |
|-------------------------------------|---|--|---|---|
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Orario di alzata | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Igiene personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Scelta del proprio abbigliamento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prima colazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Attività di animazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| I cibi serviti a pranzo e cena | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Orari di riposo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'ASSISTENZA E LE CURE |  |  |  |  |
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Assistenza dei medici | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Assistenza degli infermieri | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Assistenza dei fisioterapisti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Assistenza del personale ausiliario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| I RAPPORTI CON IL PERSONALE |  |  |  |  |
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Gentilezza e disponibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capacità di ascolto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |




| LA RESIDENZA |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---|
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| La sua stanza | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Il nucleo dove vive | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gli ambienti comuni (soggiorni, sale animazione,...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| VALUTAZIONI CONCLUSIVE |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---|
| | SI | ABBASTANZA | NO | non so non ho elementi per rispondere |
| Si trova bene presso la nostra Residenza ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intorno a Lei sente calore e accoglienza ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico o conoscente ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:

La ringraziamo per la collaborazione

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI****La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono****Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente**

| LA RESIDENZA <i>Comfort ed accoglienza della struttura</i> |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---|
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| La stanza di degenza | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Il nucleo di degenza | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gli ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, zona bar, ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'ASSISTENZA E LE CURE <i>Adeguatezza delle prestazioni</i> | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Assistenza dei medici | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Assistenza degli infermieri | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Assistenza dei fisioterapisti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Assistenza del personale ausiliario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IGIENE E CURA DELL'OSPITE <i>Accuratezza</i> | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Igiene personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Abbigliamento e cura della persona | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Rispetto riservato all'ospite | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Attenzione al controllo ed alla custodia dell'ospite | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE |  |  |  |  |
|--|---|--|---|---|
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario ed infermieristico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere |
| Attività proposte dal servizio animazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servizio di Ristorazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pulizia della residenza (stanze, corridoi, ecc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servizi amministrativi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VALUTAZIONI CONCLUSIVE | SI | Abbastanza | NO | non so non ho elementi per rispondere |
| Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Consiglierebbe la Residenza ad un Suo amico o conoscente ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la permanenza del Suo congiunto presso la nostra Residenza:

.....

.....

.....

La ringraziamo per la collaborazione