

Carta dei servizi



**Casa di Riposo
San Gaetano**



Opera don Guanella

Caidate di Sumirago (Va)



Indice

Introduzione	pag. 3
La struttura e la sua ubicazione	pag. 4
Gli operatori professionali	pag. 5
Servizi alla persona	pag. 6
- accoglienza della persona anziana	
- contratto di ammissione	
- progetti di lavoro	
• animazione-educazione	
• fisioterapia e riabilitazione	
• assistenziale e sanitario	
• parrucchiera, barberia e podologia	
• assistenza spirituale	
- servizi alberghieri	
- visite, beni personali e tipologia di camere	
- dimissione della persona anziana	
Monitoraggio e controllo dei servizi offerti	pag. 16
Allegati	
- carta dei diritti della persona anziana	
- scheda aggiornamento annuale dei servizi e retta di assistenza	



INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi intende offrire informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la nostra Casa garantisce nel servizio alle persone anziane. Essa fa riferimento ai principi istituzionali, alle finalità e agli obiettivi del **“Progetto Educativo Locale (PEL)”**, che sono ampiamente descritti nella parte introduttiva di tale progetto: la centralità della persona, la promozione della vita, la costruzione di relazioni significative, l’accompagnamento della persona anziana e il valore dell’esperienza in comunità. A tale documento è collegato il **codice etico**.

Ciò che viene presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile che miri a realizzare una sempre maggior **“vita di qualità”** delle persone anziane residenti.

La Casa di riposo San Gaetano è una filiale dell’Opera Don Guanella; è una residenza che accoglie 101 anziani di sesso maschile e femminile. La Casa è articolata in 4 settori che ospitano persone anziane non autosufficienti ed autosufficienti. Sono previste camere singole, doppie, triple ed a quattro posti letto. Per situazioni particolari di emergenza sono disponibili n. 2 camere singole. La struttura accoglie persone anziane ultrasessantacinquenni (con deroga ASL anche sotto 65 anni), per posti letto n.91 (di cui massimo n.4 letti di sollievo), in condizione di fragilità assistenziale e non autosufficienza di diverso grado (CASA DI RIPOSO o RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE). Dal mese di ottobre 2007 la struttura offre anche massimo n.10 posti letto per casa albergo per anziani autosufficienti (SOGGIORNO ASSISTITO – CASA ALBERGO). Il servizio LETTI DI SOLLIEVO viene offerto per un periodo di giorni 30, rinnovabile da parte dell’equipe medica.



LA STRUTTURA E LA SUA UBICAZIONE

La Casa è ubicata nella frazione di Caidate, del Comune di Sumirago, in provincia di Varese. La località fruisce di collegamenti pubblici da tutti i principali centri vicini (Varese, Gallarate e Busto Arsizio). In automobile la Casa è raggiungibile in 5 minuti dall'uscita di Castronno dell'autostrada "A8 dei Laghi".

L'edificio della Casa di riposo articola il servizio in tre piani fuori terra ed un piano interrato, senza barriere architettoniche e con ampi spazi di collegamento. Localizzato nel centro storico del paese, gode di un panorama unico e di spazi verdi attrezzati.

Si può evidenziare in particolare la presenza di:

- due nuclei abitativi consistenti in adeguati ed articolati spazi di soggiorno - pranzo, ed in confortevoli e riservati spazi per il riposo personale diurno e notturno;
- degli spazi per la organizzazione della vita collettiva - soggiorno, sala teatro, locali per le attività ricreative e culturali e ben predisposti per favorire l'incontro tra le persone anziane e la "comunità locale" - gruppi di volontariato, bambini della scuola materna, ragazzi delle scuole primarie, parenti e amici, ecc.; l'accesso alla casa, salvo gruppi organizzati, è libero ad eccezione di limitazione di orario per motivazioni organizzative sanitarie;
- spazi specificatamente riservati alle attività sanitarie curative e riabilitative;
- spazi esterni a prato e giardino, piccola grotta dedicata alla Vergine Maria e parco giochi per i bambini; quattro terrazze di cui una coperta, particolarmente favorevoli per l'utilizzo sia personale che collettivo;
- è riservato un posto significativo e una cura speciale alla casa del Signore, luogo d'incontro personale con Dio e tra noi. La cappella è segno visibile della presenza di Dio Padre Provvidente nella vita del casa ed esprime la fede che anima tutta la nostra attività;



- spazi specificatamente riservati per i servizi e per l'organizzazione generale;
- spazio riservato a gruppi di volontari o singoli che desiderano vivere un periodo di esperienza a servizio delle persone anziane;
- casa per vacanze: vengono offerti periodi di soggiorno e di vacanza.

GLI OPERATORI PROFESSIONALI E

Per meglio rispondere ai bisogni sanitario – assistenziali, psicologici, affettivi – sociali e spirituali delle persone anziane ospiti della nostra Casa, con interventi personalizzati, sono presenti le seguenti figure professionali:

Direzione e amministrazione

- ✎ Direttore, vicedirettore
- ✎ Responsabile delle attività
- ✎ Amministrazione

Servizio socio – sanitario

- ✎ Responsabile sanitario
- ✎ Equipe medica
- ✎ Infermieri Professionali
- ✎ Coordinatore delle attività assistenziali
- ✎ Educatori Professionali
- ✎ Terapisti della riabilitazione
- ✎ Operatori e assistenti socio-sanitari e assistenziali (ASA/OSS)
- ✎ Specialisti convenzionati:
Fisiatra, Geriatra, Psichiatra, Sociologo
- ✎ Specialisti a chiamata:
Cardiologo, dermatologo



Servizi generali

- ✎ Personale di cucina (cuoco ed inservienti)
- ✎ Personale di pulizia
- ✎ Personale lavanderia e guardaroba
- ✎ Parrucchiera / barbiere
- ✎ Podologa

Un religioso della Casa ed un laico/a dedicano il loro tempo per l'animazione spirituale degli ospiti. Un gruppo di volontari è sempre presente in struttura.

Ciascun operatore è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica, come richiesto da normativa regionale.

SERVIZI ALLA PERSONA

Accoglienza della persona anziana

La richiesta d'ammissione delle persone anziane avviene a domanda individuale inoltrata, sugli appositi modelli disponibili in amministrazione, dalla stessa persona anziana o dai suoi familiari e/o referenti- garanti.

Questo servizio ha lo scopo di verificare con chi presenta la **domanda di ammissione**, la possibilità di un eventuale inserimento nella Casa. Dopo questa prima fase segue un cammino chiamato "**progetto di accoglienza**", che garantisce un inserimento graduale e personalizzato della persona anziana, tenendo conto dei suoi particolari bisogni, salvo situazioni di gravissime e straordinarie urgenze definite tali dalle stessa Casa.

L'équipe multidisciplinare della Casa valuterà, anche a mezzo di visite domiciliari, l'idoneità all'ingresso. Nel valutare l'idoneità verranno tenute in considerazione la gravità dei bisogni assistenziali e, ogni qualvolta sia possibile, l'assenso



dell'anziano all'ingresso in struttura. L'ammissione si perfeziona con la sottoscrizione del **contratto di ammissione**.

Qualora la persona anziana non sia in grado di esprimere il consenso circa le informazioni ricevute (c.d. diritto al consenso informato) i referenti-familiari sono tenuti a rivolgersi all'ufficio preposto presso Asl competente per territorio al fine di promuovere eventuali procedimenti amministrativi (tutela, amministratore di sostegno, ...). La casa, in ogni modo, è tenuta a segnalare all'ASL competente e al Comune di ultima residenza la presenza di situazioni socio-sanitarie complesse e consigliare l'eventuale attivazione dei procedimenti amministrativi di cui sopra, nonché l'accettazione del ricovero presso la Casa.

Contratto di ammissione

Il contratto di ammissione regola i rapporti civilistici e di erogazione dei servizi con la Casa.

La retta, stabilita annualmente dalla direzione in rapporto al costo delle prestazioni rese, è giornaliera e gli adeguamenti sono annuali, comunicati anticipatamente e pubblicati nel sito internet della casa.

Le persone che si impegnano al pagamento della retta sono tenute a sottoscrivere, al momento dell'ammissione, una regolare impegnativa di pagamento e il pagamento è previsto entro la prima decade di ogni mese.

Per le persone anziane parzialmente o totalmente assistite a carico di comuni e di altri enti pubblici, l'impegnativa di pagamento della retta dovrà essere trasmessa direttamente da questi ultimi al momento della sottoscrizione del contratto di ammissione.

La retta comprende tutte le prestazioni di cui all'allegato "scheda aggiornamento annuale e retta di assistenza".

Restano a carico delle persone anziane l'acquisto del vestiario e della biancheria personale e gli oneri per le eventuali spese personali.



Progetti di lavoro

Così come emerge dal “Documento base per i progetti educativi guanelliani” e dal “Progetto educativo del settore anziani”, il metodo sul quale si fonda il lavoro della Casa deve essere prettamente di **condivisione e di collaborazione**. Occorre concorrere secondo il proprio specifico ruolo - sia esso professionale, sia organizzativo - al buon andamento della Casa volto al raggiungimento dell’obiettivo del benessere di tutte le persone (famigliari, operatori, dipendenti, volontari, religiosi). Anche il metodo di lavoro deve quindi avere i giusti strumenti organizzativi preventivamente individuati e condivisi; questi trovano spazio nel “progetto educativo locale (PEL)” per essere affinati rispetto alla specifica situazione della Casa, fermo restando le peculiarità già evidenziate nei citati documenti generali.

Consiglio di Casa

È composto dai confratelli che rappresentano la Comunità dei religiosi; ha compiti di indirizzo generale dell’attività della Casa in riferimento agli aspetti di tipo “carismatico” per il rispetto delle caratteristiche guanelliane di servizio ai bisognosi e ai poveri; è presieduto dal Superiore.

Equipe direttiva

È composta dal responsabile delle attività, dal coordinatore dell’attività assistenziale e da operatori laici che, in sintonia con le finalità del servizio, hanno dato disponibilità di condivisione degli obiettivi del **progetto educativo locale**. Si riunisce periodicamente, almeno tre volte all’anno; è responsabile della redazione della programmazione e della pianificazione delle attività.

Equipe multidisciplinare socio-sanitaria

È composta dal direttore e/o responsabile delle attività, dal coordinatore dell’attività assistenziale (che cura



la redazione del verbale e dei “piani assistenziali individualizzati” di cui successivamente, insieme alla responsabile di reparto, cura e verifica l’attuazione) e da almeno un rappresentante per ciascuna delle discipline/attività realizzate nella Casa (attività medica, attività infermieristica, attività riabilitativa, attività animativa, attività socio-assistenziale e assistenza spirituale); ha il compito di definire, verificare ed aggiornare, per ciascun ospite, il “**piano assistenziale individualizzato (PAI)**”; inoltre può essere interpellata per esprimere pareri circa la realizzazione di particolari e significative iniziative e attività - anche innovative - che coinvolgano le persone anziane, che possono essere anche invitate nella stesura del PAI, in compagnia di parenti e familiari.

Animazione-educazione

Il servizio di animazione costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l’impegno di tutti gli operatori per ridare significato e dignità alla vita dell’anziano. Attuato mediante molteplici proposte di attività, permette alla persona anziana di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità e di riproporsi con dignità a una società spesso disattenta e indifferente alle esigenze delle persone anziane.

Obiettivi principali del servizio di animazione sono:

- Favorire la possibilità di interesse e ampliare rapporti interpersonali e relazioni sociali;
- Offrire stimolazioni il più possibile diversificate al fine di sollecitare curiosità e interesse;
- Proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di partecipazione, sia in veste di protagonista che di osservatore;



- Costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi per una maggior conoscenza e comprensione della persona anziana;
- Tenere presente che la gamma di proposte specifiche va calibrata e personalizzata sulle caratteristiche e sulle capacità delle persone anziane.

Fisioterapia e riabilitazione

Il servizio di fisioterapia consiste nel provvedere a interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane ospiti della casa.

Compito specifico è di svolgere attività terapeutica per la prevenzione, la riattivazione funzionale o il mantenimento delle capacità motorie, utilizzando strumenti e metodologie adeguate.

Propone inoltre l'adozione di protesi o ausili, addestrandolo le persone all'uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità.

Collabora con il servizio di animazione per attività affini o complementari agli interventi fisioterapici.

Assistenziale e sanitario

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane affidate alle nostre cure, avvalendosi di tutti i mezzi possibili nel campo medico - scientifico.

Le funzioni del servizio si riassumono nella:

- Valutazione delle condizioni di salute psicofisica dell'anziano all'ingresso;
- Attenzione generale alla prevenzione dei potenziali problemi sanitari delle persone anziane mediante verifica delle condizioni igienico-ambientali e personali, dell'alimentazione, del comportamento e dell'igiene di vita della persona anziana;



- Verifica delle condizioni clinico - sanitarie delle persone anziane mediante visite mediche programmate e/o urgenti;
- Consulti eventuali con medici specialisti;
- Ricorso a indagini diagnostiche cliniche o strumentali;
- Prescrizione delle cure e scelte delle terapie mediche più appropriate per i singoli casi;
- Eventuale ricorso a ricoveri in ambiente ospedaliero;
- Prevenzioni dei rischi legati all'ospedalizzazione;
- Mantenimento dello stato di salute psicofisica per quanto singolarmente possibile, potenziando ogni capacità residua;
- Revisione critica dei benefici delle cure mediche con valutazione del rapporto costo - beneficio sulla base di un giudizio etico – clinico;
- Attuazione delle indicazioni assistenziali personalizzate;
- Tenuta e gestione delle cartelle cliniche delle persone anziane.

Parrucchiera, barberia e podologia

All'interno della Casa, un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della Persona; durante la settimana gli ospiti possono usufruirne secondo programmazione e i costi del servizio sono inclusi nella retta.

Assistenza spirituale

Nella nostra casa il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana.

È un servizio che vuole aiutare la persona anziana a vivere con serenità e con dignità questa età della vita e ad accogliere con fede le esperienze anche difficili e dolorose.

La nostra azione pastorale si caratterizza per atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizione di grave sofferenza



fisica e psichica e di attenzione ai loro bisogni, alle esigenze spirituali e di fede. L'accompagnamento nella vita di fede è affidata ai religiosi della casa, che sono costantemente presenti e disponibili per il dialogo e la celebrazione dei sacramenti. Settimanalmente viene tenuto un incontro di catechesi, gestito da personale laico opportunamente preparato.

Servizi alberghieri

Il servizio di cucina e ristorazione garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti, che verranno distribuiti durante i pasti. Appositi carrelli termici permettono di mantenere i cibi protetti nelle giuste temperature.

Uno dei medici della casa, oltre a segnalare eventuali prescrizioni dietetiche, collabora con il responsabile della cucina elaborando il menù settimanale (di seguito si riportano alcuni esempi), tenendo presente le necessità caloriche degli ospiti (tabella dietetica settimanale).

Alle persone anziane è data l'opportunità di poter scegliere tra una serie di proposte e di menù.

In rispetto delle norme di carattere igienico sanitario, persone diverse dagli operatori, devono evitare di avvicinarsi al carrello del vitto durante gli orari dei pasti e devono abbandonare la stanza, se richiesto, nelle visite mediche.

La somministrazione del vitto e l'assistenza al pasto sono garantiti dagli operatori, che sono responsabili della corretta alimentazione della persona anziana, nel rispetto delle prescrizioni mediche e delle diete in essere.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della Casa ed alla tranquillità della persona anziana, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

È rigorosamente vietato introdurre in Casa bevande alcoliche e cibi confezionati e/o deperibili.



Menù invernale

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
Mezze penne all'amatriciana Pastina/riso in bianco	Risotto alla milanese Pastina/riso in bianco	Sedani al pomodoro e basilico Pastina/riso in bianco	Gnocchi alla romana Pastina/riso in bianco	Risotto al radicchio Pastina/riso in bianco	Lasagnette di porri ed asiago Pastina/riso in bianco	Polenta Pastina/riso in bianco
Pollo al forno ripieno Affettati misti/formaggi	Lonza di maiale al forno Affettati misti/formaggi	Noce di vitello ai funghi Affettati misti/formaggi	Tacchino con aromi Affettati misti/formaggi	Plattesa al forno Affettati misti/formaggi	Coniglio al forno Affettati misti/formaggi	Spezzatino e gorgonzola Affettati misti/formaggi
Peperoni con pomodori e cipolle Insalata Frutta	Finochi gratinati Insalata Frutta	Zucchine al tegame Insalata Frutta	Cavolfiori saltati Insalata Frutta	Insalata di patate Insalata Frutta	Piselli in umido Insalata Frutta	Carote lessate Insalata Frutta e dolce

Minestra di verdure Pastina/riso in bianco	Crema di carote e patate Pastina/riso in bianco	Zuppa di legumi Pastina/riso in bianco	Pancotto Pastina/riso in bianco	Vellutate di zucchine e patate Pastina/riso in bianco	Riso e prezzemolo Pastina/riso in bianco	Ravioli in brodo Pastina/riso in bianco
Involtili di cotto Affettati misti/formaggi Zucchine alla parmigiana Frutta cotta	uova strapazzate Affettati misti Piselli al prosciutto Frutta cotta con le prugne	pizze Affettati misti/formaggi Finochi al vapore Frutta cotta	Insalata di pollo Affettati misti/formaggi Zucchine all'agro Frutta cotta	Formaggi misti Affettati misti Rosette di cavolfiori Frutta cotta con le prugne	Lingua con salsa di porri Affettati misti/formaggi Spinaci al parmigiano Frutta cotta	sformato di zucchine Affettati misti/formaggi Bietole ripassate in padella Frutta cotta

Menù estivo

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
Pasta al pesto Pastina/riso in bianco	Risotto arlecchino Pastina/riso in bianco	Pasta pomodoro e basilico Pastina/riso in bianco	Risotto allo zafferano Pastina/riso in bianco	Pasta al pomodoro Pastina/riso in bianco	Insalata di riso Pastina/riso in bianco	Ravioli al sugo Pastina/riso in bianco
Pomodori ripieni Affettati misti/formaggi	Insalata di pollo Affettati misti/formaggi	Frittata di zucchine Affettati misti/formaggi	Piatto freddo Affettati misti/formaggi	Pesce al forno Affettati misti/formaggi	Lingua in salsa verde Affettati misti/formaggi	Pollo arrosto Affettati misti/formaggi
Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata mista Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata mista Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta e dolce

Minestra di riso Pastina/riso in bianco	Pastina-minestra in brodo Pastina/riso in bianco	Riso e prezzemolo Pastina/riso in bianco	Minestra di verdura Pastina/riso in bianco	Minestra di riso Pastina/riso in bianco	Pastina-minestra in brodo Pastina/riso in bianco	Minestra in brodo Pastina/riso in bianco
formaggi Affettati misti/formaggi	Affettati misti Affettati misti/formaggi	Formaggi Affettati misti Affettati misti/formaggi	Formaggi freschi Affettati misti/formaggi	Torta salata Affettati misti/formaggi	Mozzarella Affettati misti/formaggi	Coppa Affettati misti/formaggi
Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta cotta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta cotta con le prugne	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta cotta	Verdura cruda e/o cotta Insalata mista Frutta cotta	Verdura cruda e/o cotta Insalata mista Frutta cotta con le prugne	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta cotta	Verdura cruda e/o cotta Insalata Frutta cotta



La Casa mette a disposizione i servizi di lavanderia e guardaroba; la gestione è affidata ad un'impresa esterna. Ogni capo di biancheria deve essere numerato.

La Casa garantisce la qualità completezza delle pulizie e della sanificazione degli ambienti. Al personale assistenziale viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'anziano (letto, comodino, armadio, tavolo,); questo permette di impegnare meglio la propria professionalità nell'assistenza, favorendo l'attenzione all'aspetto relazionale.

La Casa ottempera e aggiorna in modo puntuale la disciplina inerente la sicurezza aziendale, legge 81/08 e s.m. (ex d.lgs 626/94) rispettando i principi e le normative edilizie, impiantistiche, di prevenzione e di manutenzione. Ogni anno risulta aggiornato il piano di formazione ed informazione aziendale, il piano di sorveglianza sanitaria compresa la valutazione dei rischi dell'intera casa di riposo.

La Casa rispetta le normative e le procedure in riferimento alla sanificazione ed igiene degli spazi collettivi e degli ambienti di vita degli ospiti, compreso il piano di autocontrollo aziendale (HACCP).

Si adegua annualmente il piano di formazione per gli operatori sul trattamento dei dati personali generici e sensibili (legge "privacy" d.lgs 196/03) insieme all'aggiornamento del documento programmatico della sicurezza dei dati aziendali.

Visite, beni personali e tipologie di camere

È sempre possibile visitare la Casa per conoscerne preventivamente attività e servizi. Contattando la Direzione è possibile concordare modi e tempi, così da avere a disposizione un operatore che fornisca ogni informazione richiesta.

All'ingresso in struttura, all'ospite verrà assegnato un posto letto nel piano e nell'ala ritenuta più idonea al grado di



autonomia residua e all'intensità di vigilanza necessaria, nonché in rispetto del sesso di appartenenza.

Questa prima assegnazione potrà, in ragione di cambiamenti delle condizioni dell'ospite o di necessità di avvicendamento di posti letto, essere modificata nel corso di permanenza. Tali cambiamenti saranno decisi dai responsabili e gestiti dagli operatori con ogni cautela e rispetto di delicati equilibri di orientamento ed ambientamento tipici della persona anziana. Gli ospiti della casa albergo, alla perdita certificata del requisito della non autosufficienza, saranno trasferiti nella residenza per anziani, in riferimento alla disponibilità dei posti letto.

Familiari, conoscenti e volontari possono visitare gli ospiti senza limitazioni di orario fra le h. 8 e le h. 22.

Per assistenza notturna da parte dei parenti occorre richiedere apposita autorizzazione in Direzione.

Gli ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire dalla Casa fra le h. 9 e le h. 21, informando l'infermiere professionale in servizio e dopo aver firmato l'apposito modulo di assunzione di responsabilità. Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti, questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari della medesima. Non sono previsti, per tali casi, sconti di retta.

La direzione non risponde di eventuali ammanchi di denaro e di oggetti di proprietà della persona anziana, qualora non formalmente affidati in custodia alla direzione stessa.

Dimissione della persona anziana

L'eventuale dimissione della struttura verrà stabilita dalla direzione, per sopraggiunta inidoneità delle condizioni generali dell'ospite alla permanenza in struttura e per altre cause previste nel contratto d'ammissione. Naturalmente la dimissione può avvenire anche su richiesta dell'ospite e/o dei familiari e referenti - garanti.



In caso di decesso della persona anziana, le spese per le esequie e per quanto altro dovuto, inerente al rapporto di ospitalità, nonché l'individuazione dell'impresa funebre, sono a carico delle persone fisiche (parenti, garanti ect ...) o giuridiche obbligate a provvedere.

MONITORAGGIO, RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CONTROLLO DEI SERVIZI OFFERTI

I familiari e le persone espressamente indicate dall'ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al medico responsabile, presenti in struttura secondo gli orari programmati di visita. È, inoltre, possibile concordare telefonicamente orari diversi per i colloqui informativi, salvo il riconoscimento del familiare ai fini della normativa sulla privacy.

In assenza del medico, il personale infermieristico è sempre a disposizione per informazioni e chiarimenti.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali della persona anziana o di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura degli operatori sanitari e della direzione della Casa, informare i familiari e/o referenti - garanti. Le persone anziane della casa albergo e fruitori dei letti di sollievo mantengono il proprio medico di base, che sarà informato dal responsabile sanitario della struttura e/o delegato.

Per ogni altro tipo di informazione sono a disposizione la direzione, l'amministrazione e l'**ufficio relazioni con il pubblico (URP)**.

Gli ospiti e i loro familiari possono in qualsiasi momento inoltrare, in forma scritta, reclami alla direzione (si riporta di seguito una copia).



La direzione, effettuate le dovute verifiche, risponderà entro e non oltre dieci giorni dall'inoltro.

La persona anziana mantiene sempre il diritto di rivolgersi al difensore civico del Comune di Sumirago nonché all'URP e all'Ufficio di Pubblica Tutela presso ASL competente.

I servizi alla persona sono erogati e verificati nel rispetto delle linee guida del Progetto Educativo Locale (PEL), costantemente verificati in un'ottica di continuo miglioramento dall'equipe direttiva, dalla commissione settoriale anziani e dalla Casa Madre Provincializia.

Annualmente la direzione somministra ad operatori e dipendenti, persone anziane e familiari un questionario denominato **“di gradimento e soddisfazione della persona anziana – customer satisfaction”**; tale strumento (si riporta di seguito una copia) consente di verificare e migliorare continuamente la qualità erogata. Annualmente i risultati vengono pubblicati nella bacheca informativa (nella reception della casa) e gli approfondimenti conseguenti sono oggetto di analisi tecnica nella prima equipe direttiva valida. Una copia dei risultati viene inviata all'ASL competente ed oggetto di socializzazione e confronto con parenti-familiari, persone anziane e operatori professionali attraverso momenti assembleari e/o informazioni scritte.



Gentile FAMILIARE,

uno dei valori in cui la Casa di riposo San Gaetano crede fermamente è l'attenzione ai bisogni dei familiari e/o referenti per fornire servizi socio – assistenziali sempre più in linea con le vostre aspettative.

Nel ringraziarVi per l'attenzione e la collaborazione che vorrete prestarci, Vi invitiamo a compilare il presente questionario e a consegnarlo in Direzione, Amministrazione o presso lo Studio Educatori

INFORMAZIONE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica il livello delle informazioni ricevute in ordine ai servizi offerti e all'organizzazione della struttura?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....

ACCOGLIENZA (votazione da 1 a 10)

- Come giudica i servizi di prima accoglienza dell'ospite?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....

TRASPARENZA (votazione da 1 a 10)

- Come giudica, in termini di chiarezza e trasparenza, la documentazione relativa alla tipologia dei servizi offerti, rette, etc...?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....

SPAZI COMUNI (votazione da 1 a 10)

- Come giudica:
 - igiene – ordine e pulizia
 - facilità di accesso
 - completezza arredi e strutture
 - comfort

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....



Le NOSTRE CAMERE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica:

igiene – ordine e pulizia

comfort

qualità e funzionalità degli arredi

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....

CURA ED IGIENE DELL'OSPITE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica le prestazioni fornite all'ospite in ordine al mantenimento delle condizioni di igiene personale, compatibilmente con le sue condizioni di salute?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....

RAPPORTO UMANO (votazione da 1 a 10)

- Come giudica la qualità dei rapporti e delle relazioni tra:

personale ed ospite

personale e i suoi familiari

direzione e ospite

direzione e i suoi familiari

medici e ospite

medici e i suoi familiari

personale paramedico e ospite

personale paramedico e i suoi familiari

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....



QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

(votazione da 1 a 10)

- Come giudica il livello di:

prestazioni e cure mediche

prestazioni infermieristiche

attività riabilitative e di fisioterapia

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....

INIZIATIVE DI ANIMAZIONE E SVAGO

(votazione da 1 a 10)

- Come giudica le attività di animazione e svago proposte?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....

INIZIATIVE RELIGIOSE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica le iniziative di culto e assistenza religiosa proposte all'ospite?

COMMENTI E/O SUGGERIMENTI:

.....

RETTA (barrare la casella scelta)

- Reputa l'importo della retta funzionale e correlato alla tipologia qualitativa e quantitativa dei servizi offerti?

L'importo della retta è adeguata ai servizi erogati

L'importo della retta è superiore ai servizi erogati

L'importo della retta è inferiore ai servizi erogati



ORARI DI ACCESSO (votazione da 1 a 10)

- Come giudica gli orari di accesso alla struttura?

AMMINISTRAZIONE (votazione da 1 a 10)

- Come giudica la qualità e l'efficienza del servizio di amministrazione (fatture e pagamento rette, informazione...)

GIUDIZIO COMPLESSIVO (votazione da 1 a 10)

- Potendo esprimere un giudizio complessivo dei servizi offerti all'ospite, quale è la sua valutazione ?



MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI

Gent.mo/a Sig.r/ra

Condividiamo che il miglioramento dei servizi debba avvenire tenendo conto del parere degli utenti. Le saremmo perciò grati, se volesse farci conoscere sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute ecc...

Per facilitarLa abbiamo predisposto il seguente modulo, disponibile presso la Portineria, che andrà imbucato nella cassetta apposita che troverà all'ingresso delle Casa.

N.B. saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Grazie

Il/La sottoscritto/a.....

Residente a..... in via.....

Parente dell'ospite

Nel piano.....

Livello di parentela dell'ospite (specificare)

Fa presente quanto segue:

1. specificare lamentela:
2. specificare apprezzamento:
3. specificare suggerimenti:

Firma dell'interessato

Li, Caidate di Sumirago.....

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy



ALLEGATI

- Carta dei diritti della persona anziana
- Scheda di aggiornamento annuale dei servizi e retta di assistenza