



Residenza Il Gelso
Gruppo Mantova Salus



RSA RESIDENZA IL GELSO

CARTA DEI SERVIZI 2026

CARTA DEI SERVIZI

RSA RESIDENZA IL GELSO

Indice

LETTERA DI BENVENUTO	2
1. CHI SIAMO	3
L'Ente Gestore	3
I Principi ispiratori	3
Mission e Valori	4
Codice Etico – Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001	5
2. LA RESIDENZA	5
Caratteristiche della Residenza	5
Gli orari di visita	7
Giornata tipo	8
Menù tipo	9
3. I NOSTRI SERVIZI	11
Assistenza Medica	11
Assistenza Infermieristica	11
Assistenza di Base	12
Assistenza Riabilitativa	13
Attività educativa/animativa	13
Servizi alla Persona	14
Servizi Alberghieri	15
Altri Servizi	15
Servizio Religioso	
4. L'ACCOGLIMENTO	16
Modalità di accesso	16
Rette di degenza	17
Adempimenti connessi (Deposito a garanzia)	18
Certificazione della spesa sanitaria	18
Le dimissioni	18
L'Amministratore di Sostegno – Ufficio di Protezione Giuridica	19
5. TUTELA E PARTECIPAZIONE	23
Carta dei diritti della persona anziana	23
Tutela della privacy	29
Relazioni con il pubblico	29
Segnalazioni – suggerimenti e valutazione del grado di soddisfazione	29
Standard di qualità	30
6. DOVE SIAMO	32
7. CONTATTI	33
8. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA	34
Modulo segnalazioni e suggerimenti	34
Questionario "Customer Satisfaction - OSPITI"	37
Questionario "Customer Satisfaction - FAMILIARI"	39

LETTERA DI BENVENUTO

Gentile Signora/e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale "Residenza Il Gelso" di Castel Goffredo (MN).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario ed assistenziale.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra R.S.A.

La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare quando lo ritenga opportuno, ed un "Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione" che la invitiamo a compilare annualmente, entrambi riportati in fac-simile nella sezione "Tutela e partecipazione".

La nostra Residenza farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della Residenza, e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri ospiti vogliamo offrire loro una esistenza serena con l'aiuto di operatori attenti ad ogni Vostra necessità.

Per l'Ente Gestore
IL GELSO s.r.l.
Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Dott. Guerrino Nicchio

1 CHI SIAMO

L'Ente Gestore - I principi ispiratori - Mission e valori
Codice Etico - Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001

L'ENTE GESTORE

La gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale "Residenza Il Gelso" è assicurata dalla società "**IL GELSO S.R.L.**" titolare dell'**autorizzazione al funzionamento** e del **contratto di accreditamento con l'A.T.S.** della Val Padana per la totalità dei posti letto (complessivamente 120 autorizzati di cui 30 a contratto).

L'Ente Gestore della Residenza, ha sede legale presso VIA PORLEZZA, 8 20123 MILANO.
Per la gestione dei servizi l'Ente Gestore si avvale di proprio personale -per la quasi totalità assunto alle dirette dipendenze- che ha maturato una pluriennale e significativa esperienza nel settore dell'assistenza alla persona anziana.

Codice Fiscale e P. Iva **12156120011**

Tel. **0376/1620725**

Email: **direzione.gelso@mantovasalus.it**

PEC **ilgelso.srl@pec.it**

I PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della "Residenza Il Gelso" si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

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.

MISSION E VALORI

L'Ente Gestore realizza il proprio scopo sociale attraverso la gestione complessiva della "Residenza Il Gelso", struttura che 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.

CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001

La "Residenza Il Gelso" opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dall'Ente Gestore.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

In applicazione del Decreto Legislativo 231/2001 e s.m.i., riguardante la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, la nostra organizzazione si è dotata di Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ed ha provveduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza sull'osservanza di tali atti fondamentali che costituiscono strumento di coerenza e trasparenza comportamentale.

Al fine di raccogliere suggerimenti e informazioni utili alla prevenzione della commissione dei reati previsti dal D.Lgs 231/01, l'Organismo di Vigilanza è raggiungibile preferibilmente attraverso l'utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica dedicato: odv@mantovasalus.it

2 LA RESIDENZA

La Struttura - Gli orari di visita - Giornata tipo - Il menù tipo

CARATTERISTICHE DELLA RESIDENZA

La Residenza Il Gelso sita a Castel Goffredo (MN) in Strada S. Apollonio, 2/i, gestita dalla società Il Gelso S.r.l. con sede legale in via Porlezza 8 – 20123 Milano, Codice Fiscale. P.IVA, n. iscrizione registro imprese di Milano Monza Brianza Lodi 12156120011, REA MI - 2652878, è una Residenza Sanitaria Assistenziale dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di non autosufficienza;
- sanitari di base comprensivo delle prestazioni infermieristiche 24h, riabilitative per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

La Residenza è autorizzata per 120 posti letto accreditati di cui 30 a contratto dalla Regione Lombardia. Un reparto è dedicato a nucleo Alzheimer.

Durante tutto il soggiorno presso la Residenza Il Gelso l'Ospite in posto accreditato e a contratto è in carico al Medico di Struttura. L'Ospite in regime di solvenza mantiene il proprio medico di medicina generale. La Residenza è organizzata come nucleo CDI e RSA, ove accoglie 25 Ospiti al piano terra come Diurno e 120 come Residenza, distribuiti nei 3 piani della struttura.

Tutte le camere, dotate di bagno, sono predisposte per l'installazione di televisore. L'arredamento è in perfetto stile alberghiero, ma funzionale anche alle esigenze di ospiti non autosufficienti o con difficoltà di deambulazione: gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento anche con eventuali ausili, i letti sono ad altezza variabile, con sponde di contenimento a scomparsa. Ogni singolo posto letto ed ogni bagno sono dotati di sistema di chiamata d'emergenza. In ogni camera è inoltre presente un punto d'erogazione dell'ossigeno medicale.

La Residenza è caratterizzata da un'armoniosa suddivisione degli spazi che garantisce un'ottima fruibilità sia delle aree comuni generali che delle aree di servizio all'interno dei singoli nuclei.

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

- Hall/reception
- Nucleo RSA da 20 posti letto organizzati in 10 camere doppie con bagno privato
- Nucleo Alzheimer da 20 posti letto organizzati in 9 camere doppie e 2 singole, con bagno privato
- Centro Diurno Integrato
- Ufficio direzione, coordinamento, amministrativo, direzione sanitaria
- Sale per attività occupazionali/ricreative e sale mensa
- Locale per il Culto

- Camere ardenti
- Bagni
- Palestra
- Angolo bar dotato di distributori di snack e bevande calde e fredde
- Guardiole mediche e infermieristiche
- Sala personale
- Spogliatoi
- Locale cucina e lavanderia

Al primo piano sono invece presenti:

- Due nuclei RSA da 20 posti letto (8 camere doppie e 4 singole, tutte con bagno privato)
- Bagni
- Palestra
- Sale per attività ricreative/occupazionali e sala mensa
- Guardiole mediche ed infermieristiche
- Salone parrucchiere

Al secondo piano:

- Due nuclei RSA da 20 posti letto (8 camere doppie e 4 singole, tutte con bagno privato)
- Bagni
- Palestra
- Sale per attività ricreative/occupazionali e sala mensa
- Guardiole mediche ed infermieristiche.

GLI ORARI DI VISITA

La Residenza Il Gelso 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 08.00 alle ore 18.30

ACCESSO AI NUCLEI DI DEGENZA

Il personale, collaborando con i visitatori, riesce ad armonizzare questo libero accesso con il rigore dei momenti della visita medica, del pasto e del riposo.

Per garantire, in ogni caso, che l'accesso dei visitatori non arrechi disturbo alla tranquillità, al riposo degli Ospiti ed alla loro privacy, e non si determinino interferenze con le attività mediche e assistenziali l'accesso ai nuclei di degenza è sconsigliato al di fuori delle seguenti fasce orarie.

- Dalle ore 9.30 alle ore 11.30
- Dalle ore 15 alle ore 18.00

Solo per quegli ospiti che necessitano di essere assistiti nell'assunzione dei pasti, può essere fatta richiesta di specifico permesso rivolgendosi al Medico Responsabile della rispettiva Unità Operativa di Piano o alla Coordinatrice del personale ausiliario.

Dalle ore 18.30 alle ore 08.00 le visite sono ammesse previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

GIORNATA TIPO

- **Dalle ore 06.30 alle ore 9.30 circa** le attività prevalenti sono la **sveglia**, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti;
- **Dalle ore 08.00 alle 09.00** viene distribuita la **colazione**, che di norma è servita nelle sale da pranzo; tuttavia, è possibile per gli Ospiti che necessitano la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa;
- **Dalle ore 09.00 alle 11.30 circa** saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi **piani di lavoro**, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro oppure gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo;
- **Dalle ore 11.30**: preparazione per il pranzo;
- **Dalle ore 12.00**: pranzo;
- **Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa**, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a **riposare**, a letto o in poltrona;
- **Alle ore 14.00** inizia l'**alzata** degli Ospiti;
- La **merenda** viene distribuita dalle **15.30 circa**;
- **Dalle ore 16.00 alle 18.00** gli Ospiti possono partecipare ad **attività di animazione**, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative etc.;
- **Dalle ore 18.00** preparazione per la cena;
- **Dalle ore 18.30** cena;
- **Dalle ore 19.15** in poi gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni, mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la **notte**. Verrà servita, per chi lo desidera, la camomilla di buonanotte.

IL MENÙ TIPO

Il menù, preparato su base settimanale, è presentato agli ospiti con un giorno di anticipo, così da consentire la scelta tra diverse possibilità; può essere, inoltre, 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.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

MENU' 1/2

	PRANZO	CENA
LUNEDI	<ul style="list-style-type: none">• Pasta al ragù di verdure*• Minestra con orzo*• Polenta e gorgonzola• Luganega• Spinaci alla parmigiana*	<ul style="list-style-type: none">• Passato di verdure con pastina*• Polpette di ricotta in salsa*• Carote all'olio*
MARTEDI	<ul style="list-style-type: none">• Risotto ai funghi*• Minestrone con pasta*• Cotechino• Bastoncini di merluzzo*• Fagiolini in umido	<ul style="list-style-type: none">• Pancotto• Frittata con prosciutto e formaggio• Cipolla al vapore*
MERCOLEDI	<ul style="list-style-type: none">• Gnocchi di patate al pomodoro*• Crema di carote con pasta*• Arista al latte• Fil di platessa olio e limone*• Verza brasata*	<ul style="list-style-type: none">• Passata di verdura con pasta*• Tortino con verdure*• Cavolfiore gratinato*
GIOVEDI	<ul style="list-style-type: none">• Bavette al ragù di carne• Passato di verdura con pasta*• Fegato alla veneziana*• Scaloppine• Piselli in umido*	<ul style="list-style-type: none">• Pasta e fagioli• Involtino di mortadella• Fagiolini al vapore*
VENERDI	<ul style="list-style-type: none">• Pasta al tonno• Minestra di riso e bietola*• Torta alle erbe*• Cordon bleu*• Spinaci all'olio*	<ul style="list-style-type: none">• Vellutata di patate*• Polpette di verdure in umido*• Carote prezzemolate*
SABATO	<ul style="list-style-type: none">• Pasta prosciutto e piselli*• Vellutata di zucchine*• Pollo in umido• Porchetta• Patate arrosto*	<ul style="list-style-type: none">• Minestrone*• Tonno all'olio• Broccoli all'olio*
DOMENICA	<ul style="list-style-type: none">• Tortelloni di zucca burro e salvia*• Minestrone*• Brasato con polpetta• Polpette*• Zucchine gratinate*	<ul style="list-style-type: none">• Ditalini al pomodoro• Frittata al forno• Biete aglio e olio*

Nel menu si possono trovare alimenti surgelati o congelati (*)

MENU' 2/2 SETTIMANA:

	PRANZO	CENA
LUNEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta all'amatriciana • Crema di carote con pasta • Fil di platessa • Hamburger • Carote all'olio 	<ul style="list-style-type: none"> • Stracciatella • Involtini di prosciutto e formaggio • Fagiolini lessati*
MARTEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto scamorza e radicchio • Minestrone* • Spezzatino di vitellone • Prosciutto Praga • Purè di patate 	<ul style="list-style-type: none"> • Quadrucci in brodo • Bon roll • Spinaci all'olio*
MERCOLEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta alle erbe fini • Crema di legumi* • Lingua in salsa verde* • Polpette di carne* • Broccoli aglio, olio, peperoncino* 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di patate* • Tonno all'olio • Zucchine all'olio
GIOVEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta allo zola • Passato di verdura con legumi* • Arrosto di maiale • Cotoletta di pesce* • Bieta al burro* 	<ul style="list-style-type: none"> • Tortellini in brodo* • Tortino di patate e prosciutto* • Fagiolini al prezzemolo*
VENERDI	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla marinata* • Crema di patate* • Merluzzo alla vicentina con polenta* • Uova sode • Fagiolini in umido 	<ul style="list-style-type: none"> • Passato di verdura con pasta* • Polpette di ricotta • Biete all'olio*
SABATO	<ul style="list-style-type: none"> • Bavette alla boscaiola* • Passato di verdura con pasta* • Luganica con pomodoro • Scaloppina • Piselli in umido* 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuppa alla paesana* • Frittata • Cavolfiore lessato*
DOMENICA	<ul style="list-style-type: none"> • Cannelloni al forno* • Minestrone con pasta* • Arrosto di vitello • Trapezio gratinato* • Patate al forno* 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestra con bietola* • Prosciutto di Praga • Zucchine trifolate*

Nel menu si possono trovare alimenti surgelati o congelati (*)

3 I NOSTRI SERVIZI

Assistenza Medica - Assistenza Infermieristica- Assistenza di Base - Servizio di Terapia Fisica e Riabilitazione - Servizio di Animazione Sociale - Servizi alberghieri
- Servizi alla persona -
- Altri servizi - Servizio religioso

SERVIZI ASSISTENZIALI

Assistenza medica

Il Responsabile Sanitario e medici della Residenza sono presenti e/o reperibili 24 ore al giorno, e consentono continuità nella cura e nella relazione. A loro spetta la valutazione sanitaria degli Ospiti da inserire e degli Ospiti da dimettere; la responsabilità del percorso di cura; la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sanitarie; la gestione dei farmaci e delle attrezzature sanitarie; la partecipazione alla stesura del Menù degli Ospiti.

L'Ospite non contrattualizzato mantiene il proprio medico di medicina generale.

Il personale interno nel rispetto dei parametri della normativa vigente è presente per alcune ore settimanali e si occupa di:

- assicurare il raccordo con i MMG;
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del FaSaS di ciascuno degli Ospiti, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Agenzia di Tutela della Salute;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Agenzia di Tutela della Salute o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche *attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo*, in stretta collaborazione con la Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali); per chi ne avesse necessità e non avesse diritto alla fornitura ASST è possibile avere i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (medicazioni avanzate, cuscini e materassi antidecubito). Sono a carico del Sistema Sanitario Nazionale i farmaci per i quali si mantiene il proprio medico di famiglia e quegli ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici.

La Residenza affianca l'Ospite e la sua famiglia per richiesta farmaci e rapporti con i medici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Residenza, vengono richiesti dal Medico della Residenza e/o MMG e sono a carico del SSN in presenza di esenzione, mentre a totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza sono a carico dell'Ospite stesso; i trasporti degli Ospiti in Ospedale in caso di emergenza sanitaria sono garantiti dal servizio 112.

Assistenza infermieristica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente ed è garantito 24h al giorno.

Gli infermieri che operano presso la Residenza mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Responsabile Sanitario lo stato di salute degli Ospiti.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, gli infermieri svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento piaghe da decubito;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imbroccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta, conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'adeguata documentazione sanitaria per ogni Ospite.

Assistenza di base

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

- Aiuto all'Ospite a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo;
- cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze;
- rasatura della barba;
- taglio delle unghie (mani e piedi).

Assistenza motoria/nutrizione ed idratazione

L'Ospite, salvo nei casi prescritti dal medico incaricato, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta l'Ospite a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità.

L'Anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Gli Ospiti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto. Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione degli Ospiti alle attività stesse.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato all'Ospite, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, e degli ausili etc.

Gli Ospiti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali, senza alcuna responsabilità da parte della Residenza.

Assistenza riabilitativa

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente. Per restituire agli Ospiti disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti altrimenti destinati alla dipendenza totale. Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo. Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella Residenza, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria degli Ospiti.

Attività educativa/animativa

Educatori, con laurea in Scienze dell'educazione o equipollente, che hanno il compito di promuovere attività ed iniziative di socializzazione con l'obiettivo di stimolare gli Ospiti al mantenimento delle capacità cognitive residue e prevenire il decadimento psico-fisico attraverso interventi sia individuali che di gruppo.

Il servizio di animazione si basa essenzialmente su alcuni principi fondamentali:

- *L'animazione lavora con e per le persone*, non sulle persone; questo significa rendere l'Ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative.
- *L'animazione lavora con persone*; è importante quindi riconoscere che gli Ospiti sono soggetti che hanno diritto ad essere trattati con rispetto.
- *L'animazione lavora con gli Ospiti* in modo da stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali; in questa ottica è necessario creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli Ospiti, in modo da sollecitare e intensificare la loro partecipazione alle attività collettive.
- *L'animazione lavora sul contesto* nel quale gli Ospiti sono inseriti; a questo proposito è utile mantenere i contatti con la realtà esterna, quali gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ma soprattutto rendere la Residenza un punto di incontro anche per i parenti e gli amici degli Ospiti, in modo da ottenere una valida ed efficace collaborazione che faccia sentire l'Ospite come a casa.

Partendo da questi principi, la Residenza si pone i seguenti obiettivi:

1° Obiettivo: rendere la Residenza "a misura di Ospite".

L'Ospite deve potersi sentire come a casa propria, deve avere la possibilità di sentirsi a proprio agio nel muoversi in un ambiente consono alle proprie esigenze. Per ottenere questo obiettivo, il progetto animativo prevede la partecipazione attiva dell'Ospite ad una serie di attività/laboratori il cui scopo principale sarà la personalizzazione degli ambienti, partendo dalla stanza, passando dai corridoi, fino ad arrivare al soggiorno.

2° Obiettivo: rendere la Residenza "aperta al mondo esterno".

L'Ospite non deve perdere il contatto con la realtà esterna, a rischio di sentirsi solo e abbandonato. Per questo scopo verranno coinvolte associazioni di volontari, che parteciperanno ad iniziative volte a stimolare la relazione e la socializzazione. La presenza più importante, anche dal punto di vista affettivo per gli Ospiti, sarà sicuramente quella dei loro parenti ed amici, a cui verrà chiesto di partecipare attivamente a tutte le iniziative, sia quelle proposte, sia proponendone proprie.

I progetti animativi saranno quindi ideati in modo da creare un ambiente familiare per poter favorire la socializzazione tra gli Ospiti e successivamente con la rete di collaboratori esterni. Per ottenere questo sarà necessario stimolare l'interesse dell'Ospite nei riguardi dell'ambiente che lo circonda e verso le diverse iniziative proposte, stimolando nel contempo le capacità residue. Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

- **attività manuali** (creazione di piccoli oggetti, lavori di collage, lavori a maglia o uncinetto e cucito, coltivazione, giardinaggio);

- **attività socio-culturali** (lettura del giornale con commento, letture di brani con commento, ascolto di brani musicali, visite a musei o a manifestazioni culturali);
- **attività ludico/creative** (gare di carte, dama, giochi di vario genere, feste, canto/ballo);
- **attività terapeutiche** (laboratori ludici, di esercizio fisico e intellettuale, percorsi della "memoria", cucina, etc.). Ogni intervento prende in considerazione i desideri, le aspettative e le capacità dei residenti, in modo che tutti vi possano partecipare, a prescindere dal loro grado di autonomia.

Secondo disponibilità può essere attivato un servizio psicologico.

Servizi alberghieri

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti.

Si riporta ad un menù tipo, nella apposita sezione di questa Carta dei Servizi.

Nel caso in cui il medico incaricato reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata e raccolta dagli Operatori sulle esigenze degli Ospiti e trasmessa ai responsabili della cucina. I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti insieme all'Ospite. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Lavanderia e stireria

Il servizio prevede incluso nella retta il cambio della biancheria piana e intima, e la restituzione settimanale dopo lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.

È a disposizione degli Ospiti, a pagamento, un servizio di guardaroba che provvede al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti. Durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

L'etichettatura è soggetta a pagamento secondo il Tariffario e listino pubblicato in Bacheca. Il servizio lavanderia/stireria diverso dalla lavanderia di biancheria piana e intima di cui sopra, è escluso dalla retta, così come il lavaggio e stiratura di capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, etc.) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale e che pertanto rimane a carico dell'Ospite. I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile problema alle persone.

Servizio di podologia/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure

Presso la Residenza è attivo il servizio di podologia/pedicure curativa. Il servizio viene programmato in relazione alle necessità degli Ospiti e su richiesta. I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e sono compresi nella retta. Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta. Il prezzo applicato sarà quello presente nel Tariffario allegato e listino pubblicato presso la bacheca della Residenza.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche. I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro, e di evitare ai residenti il benché minimo disagio. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Hall-reception-centralino

La **reception** regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'Ospite 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 Residenza è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'Ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Inoltre, presso la Residenza è attivo un servizio di **centralino** che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno. Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato al personale in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

La reception recapita la posta personale dell'Ospite.

Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della Residenza.

Servizi alla persona e altri servizi

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa concordata ed organizzata con i parroci della zona e, a richiesta degli Ospiti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

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 degli Ospiti.

Servizio mortuario

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 (anche in orario notturno), 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, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente), nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte;
- avvenuto l'accertamento di morte 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 alla normativa di legge applicabile in materia di attività funebri e cimiteriali.

Le attività di conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) **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 all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP.

Servizio bar

Nella Residenza sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks. Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione dell'apposita chiavetta accumula credito.

Servizio di barbiere-parrucchiere

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere.

Il servizio di shampoo, taglio e piega, una volta a settimana, è compreso nella retta ed è gestito direttamente dalla Residenza tramite personale specializzato. Eventuali ulteriori richieste per servizi di parrucchiere e il servizio di barbiere non sono incluse nella retta.

Il prezzo applicato sarà quello presente nel Tariffario allegato e listino pubblicato presso la bacheca della Residenza.

Giornali

La Residenza provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità. Ogni Ospite può chiedere la consegna di quotidiani, settimanali, mensili a carico dell'Ospite stesso.

Il Volontariato

La Direzione della Residenza intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. L'attività dei volontari è coordinata

dal personale incaricato dal Direttore di Residenza. Durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.

Il Telefono

All'interno della Residenza è possibile effettuare e ricevere telefonate dalla reception.

4 REGOLAMENTO PER L'ACCOGLIMENTO, LA PERMANENZA E LA DIMISSIONE DEGLI OSPITI

ART. 1 - SCOPO

Le seguenti norme regolamentari definiscono la disciplina dell'accoglimento, della permanenza e della dimissione degli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale Il Gelso con sede in CASTEL GOFFREDO (MN), nonché gli oneri e gli obblighi a carico dei soggetti tenuti al pagamento.

Tali norme vengono sottoposte alla attenzione dei soggetti tenuti al pagamento, i quali all'atto della sottoscrizione dell'impegnativa di ricovero/contratto di ingresso, oltre ad assumere a proprio carico le spese di degenza, si impegnano alla loro piena ed incondizionata accettazione.

Il presente regolamento ha validità, in ogni sua parte, dalla data di approvazione e sino a successiva modificazione e/o integrazione.

Art. 2. - GESTIONE RICOVERI

Possono essere ammesse, previa presentazione della domanda di accoglimento, accompagnata da una Scheda Clinica Sanitaria da compilarsi a cura del medico di base o del servizio/struttura sanitaria di degenza, le persone anziane di ambo i sessi che abbiano compiuto il 65° anno di età.

Eventuali richieste per persone di età inferiore sono valutate caso per caso dall'Amministrazione dell'Ente Gestore previo parere della Direzione Sanitaria; il ricovero, in tali casi, è tuttavia subordinato all'autorizzazione da parte dei competenti servizi dell'A.T.S. della Val Padana.

Art. 3 - CRITERI DI COMPOSIZIONE DELLE LISTE D'ATTESA

• POSTI LETTO ACCREDITATI CONTRATTUALIZZATI

Requisito per accedere al posto letto accreditato contrattualizzato è la residenza in Regione Lombardia. Gli utenti residenti fuori Regione, decorsi due anni dal ricovero in struttura, possono effettuare il cambio di residenza. Acquisita la residenza in Regione Lombardia, accederanno alla lista di attesa per posti letto a contratto, al pari dei residenti lombardi, secondo i criteri stabiliti dall'Ente Gestore.

Il passaggio da posto letto solvente a posto letto accreditato a contratto, comporta il cambio di nucleo e stanza.

1) Residenza in Regione Lombardia

2) Punteggio totale attribuito dal Direttore Sanitario, composto dalla valutazione dei dati clinici sanitari determinati attraverso la compilazione di una griglia di item predefiniti

3) Residenza nel Comune di Castel Goffredo (MN) (al punteggio totale indicato nel punto 2 vengono sommati 5 punti).

A parità di punteggio viene considerato l'ordine cronologico di presentazione della domanda; in caso di ulteriore analogia, sarà compito del Direttore Sanitario stabilire l'ordine di ingresso attraverso una ulteriore valutazione dei documenti sanitari.

• **POSTI LETTO ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI (SOLVENTI)**

Le richieste di accoglimento ritenute idonee vengono vagliate dalla Direzione Sanitaria, che le fa inserire in LISTA D'ATTESA attribuendo un indice di gravità in base ai seguenti criteri:

- 1) Punteggio totale attribuito dal Direttore Sanitario sulla base dei profili di gravità ambientale, sociale e sanitaria evidenziato dalla domanda attraverso la compilazione di una griglia di item predefiniti
- 2) Ordine cronologico di presentazione della domanda L'ospite solvente, in caso di disponibilità e in presenza dei suddetti criteri per l'accesso, potrà accedere al posto accreditato contrattualizzato. L'eventuale passaggio comporterà il cambio di nucleo/stanza.

Per informazioni su disponibilità di posti letto e sulla lista di attesa in tempo reale, i potenziali utenti possono contattare l'ufficio accettazione della struttura al numero 0376 16 207 25, consultare il sito dell'ATS Val Padana nella sezione RSA on line.

Le domande vengono ordinate sulla base del punteggio ottenuto, in modo decrescente, garantendo l'ingresso ai casi più complessi. L'accoglimento viene disposto osservando l'ordine della graduatoria; è possibile derogare alla stessa qualora vengano segnalati casi particolari di bisogno sociale e/o sanitario previo parere della Direzione Sanitaria Chi, chiamato, rinuncia all'ingresso, mantiene l'ordine cronologico; dopo tre rinunce la domanda viene inserita in coda alla lista d'attesa.

Per entrambe le categorie, al momento della disponibilità del posto letto, gli operatori dell'ufficio accettazione contattano i famigliari per la programmazione del ricovero. Il ricovero avviene, di norma, il giorno successivo alla comunicazione della disponibilità di posto letto.

Art. 4 - OSPITI SOLVENTI

Gli ospiti accolti su posto letto accreditato non contrattualizzato, mantengono l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale tramite il proprio medico di medicina generale. Durante la permanenza in Struttura l'assistenza medica e sanitaria è comunque garantita dal personale della RSA alla stregua degli altri ospiti.

La spesa per i farmaci è a carico dell'Ospite, mentre i presidi sanitari sono forniti dalla struttura.

La prescrizione degli esami (biomorali e strumentali), deve essere eseguita dal medico di base (MMG).

Art. 5 – DEPOSITO INFRUTTIFERO A GARANZIA.

Poiché il pagamento della retta di degenza viene effettuato posticipatamente, cosicché di fatto l'Ente anticipa per un mese il mantenimento dell'ospite, all'atto del ricovero (sia a Tempo Indeterminato che a Tempo Determinato) dovrà essere versato, per qualsiasi tipologia di posto letto, un deposito a titolo di garanzia avente carattere infruttifero pari a € 2.700,00 (duemilasettecento/00).

Il pagamento dovrà essere eseguito tramite **bonifico bancario** le cui coordinate sono richiamate al successivo art. 5 o direttamente presso la struttura tramite assegno o POS a disposizione; la ricevuta dell'avvenuto versamento andrà esibita al momento dell'ingresso.

A seguito di dimissioni o di decesso dell'ospite, **entro 7 giorni** dal pagamento dell'ultima fattura relativa alla degenza, l'Ente provvederà alla restituzione integrale dell'importo versato a titolo di garanzia a mezzo di bonifico bancario.

Per gli ospiti totalmente a carico dei Comuni o di altri Enti Pubblici non è previsto il versamento del deposito cauzionale.

Art. 6 – RETTE DI DEGENZA

Per il soggiorno e la permanenza presso la struttura gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera che viene fatturata su base mensile e posticipatamente rispetto al periodo di degenza. L'importo delle rette viene determinato annualmente dall'Amministrazione dell'Ente Gestore ed ha validità, di norma, dal 1° gennaio al 31 dicembre. La variazione dell'importo delle rette di degenza viene tempestivamente comunicata agli interessati. Con la sottoscrizione del contratto di ricovero si intendono accettati gli importi stabiliti secondo le modalità sopra esplicitate.

La **quota giornaliera** del soggiorno è fissata in:

IMPORTO RETTA GIORNALIERA DI DEGENZA
<ul style="list-style-type: none">• RSA posto letto contrattualizzato € 65,00 (sessantacinque/00)• RSA posto letto NON contrattualizzato ricovero ≥ 30 gg € 90,00 (novanta/00)• RSA posto letto NON contrattualizzato (Camera Singola) € 110• RSA posto letto NON contrattualizzato ricovero < 30 gg € 130,00 (centotrenta/00)• Posto letto Nucleo Alzheimer NON contrattualizzato € 95,00 (novantacinque/00)

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Restano escluse dall'ammontare della retta corrisposta:

- ✓ Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e prestazioni infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla struttura;
- ✓ le prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento/rientro dell'ospite a/da presidi socio-sanitari pubblici o privati, ancorché disposte dal personale medico della struttura, eccezion fatta per gli ospiti cosiddetti soli assoluti;
- ✓ le forniture di protesica in genere;
- ✓ le eventuali spese funebri;

Art. 7 – ASSEGNAZIONE POSTO LETTO

L'assegnazione del posto letto è decisa dalla Direzione Sanitaria. Eventuali cambiamenti nell'assegnazione delle stanze sono di esclusiva competenza della Direzione Sanitaria valutate le necessità dei singoli ospiti e della struttura in generale.

Art. 8 – DISCIPLINA DELLE ASSENZE DEGLI OSPITI.

Le assenze degli ospiti dal reparto di degenza, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione dell'intera retta applicata sia da parte dei privati che da parte dei Comuni od enti tenuti al pagamento.

Sono permesse, previa autorizzazione del Direttore Sanitario ed in relazione alle condizioni dell'Ospite, uscite, anche di diversi giorni, con i familiari. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura. Oltre il ventesimo giorno di assenza dalla struttura, l'Amministrazione non garantisce più il mantenimento del posto letto non utilizzato.

L'Ente Gestore assicurerà altresì la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso assistenziale dell'utente nel periodo di ricovero presso la struttura.

Art. 9 – DOVERI E DIVIETI

È fatto obbligo di consegnare gli indumenti degli ospiti al personale assistenziale presente in reparto, sia al momento del ricovero che per ogni successivo reintegro, per procedere all'etichettatura. Al momento dell'ingresso, sarà cura dell'ospite stesso o del familiare procedere insieme alla coordinatrice e/o referente di nucleo alla compilazione del modulo dotazione biancheria, aggiornato periodicamente in base agli eventuali reintegri di indumenti.

In caso di mancata consegna degli indumenti al personale e/o di mancata compilazione e sottoscrizione del modulo dotazione biancheria, l'amministrazione declina ogni responsabilità per smarrimenti o ammanchi.

Si consiglia, altresì, di dotare gli ospiti solo di indumenti lavabili in lavatrice industriale; in caso contrario il servizio di lavanderia non sarà garantito e, comunque, la direzione declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti.

Eventuali indumenti ed effetti personali degli ospiti devono essere reclamati entro dalla dimissione/decesso; oltre detto periodo si declina ogni responsabilità.

È dovere dell'ospite conservare con ordine e pulizia la propria stanza e quant'altro assegnato in dotazione personale o collettiva. Deterioramenti di mobili ed immobili della struttura dovuto ad incuria o indisciplina dell'ospite dovranno essere risarciti. L'ospite deve concedere l'accesso alla stanza al personale addetto all'assistenza ed alle pulizie.

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti, impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.

Gli ospiti, i familiari ed i visitatori sono pertanto tenuti al rispetto delle norme fissate dalla Direzione.

Gli ospiti non possono portare nella stanza apparecchiature elettriche.

È vietato tenere in struttura bevande alcoliche e farmaci personali. Per motivi igienici e sanitari si fa divieto di portare agli ospiti cibo dall'esterno della struttura. In caso di piccoli presenti (biscotti, cioccolatini, ecc), è fatto obbligo di consegna al personale del reparto, che penserà a somministrarli all'ospite nelle giuste quantità.

Gli ospiti e i visitatori non possono accedere ai locali tecnici e di servizio.

Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente.

ART. 10 – CUSTODIA VALORI ED EFFETTI PERSONALI.

L'Amministrazione non assume responsabilità alcuna per i valori degli ospiti, salvo che gli stessi, ben identificati e preventivamente dichiarati in apposito atto sottoscritto dall'interessato, vengano depositati presso l'Amministrazione stessa. La restituzione di quanto è di proprietà dell'ospite dimesso o deceduto viene fatta agli aventi diritto a termine di legge.

Art. 11 - RISERVA DI DIMISSIONE DA PARTE DELLA RSA

Qualora la permanenza dell'ospite presso la R.S.A. dovesse risultare a giudizio della Direzione Sanitaria inconciliabile, per intervenute patologie fisiche o comportamentali, con i servizi della Residenza, l'Amministrazione si riserva la facoltà di disporre in qualsiasi momento la dimissione del ricoverato. In tal caso (dimissioni disposte dalla struttura) così come in caso di recesso dal contratto per le fattispecie indicate nel contratto di ingresso, l'Ente Gestore assicurerà che le dimissioni avvengano in forma protetta, ovvero che il rientro al domicilio venga effettuato in forma assistita da Comune e competenti servizi dell'ATS. La Residenza, a tal fine, darà tempestiva comunicazione oltre che a tali enti anche al Medico curante che in precedenza aveva in carico l'Ospite stesso.

Art. 12 - CERTIFICAZIONE DELLA SPESA SANITARIA

In attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n. 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la Residenza rilascia annualmente per gli utenti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie usufruite.

Art. 13 - LE DIMISSIONI

In caso di dimissioni, il Medico dell'Unità Operativa competente stila una relazione completa, che verrà consegnata in busta chiusa all'interessato, dove sono identificati i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e/o strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Ad integrazione di detta relazione, si allegano quelle infermieristiche, del fisioterapista e dell'animatrice. Al momento della dimissione si restituisce tutta la documentazione personale portata dall'Ospite al momento dell'accoglimento.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica o del FASAS (o di parte di esso), occorre formale richiesta presentata alla Direzione Sanitaria dai familiari/garanti o, quando le condizioni lo consentano, dall'Ospite stesso.

La documentazione potrà essere ritirata presso l'ufficio accettazione entro 30 gg dalla richiesta al costo di 0,50 euro/foglio.

Art. 14 - L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO – Ufficio di Protezione Giuridica

Avvio della procedura da parte della Struttura

All'atto dell'accoglimento, o in caso di aggravamento dell'ospite durante la permanenza in struttura, ove il personale medico in relazione alle condizioni psico-fisiche dell'assistito ravvisi la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno, dopo aver informato i familiari, provvederà a darne formale comunicazione all'Ufficio di Protezione Giuridica presso l'ASST di Mantova.

Ufficio di Protezione Giuridica

Per aiutare coloro che intendono presentare la richiesta di nomina di Amministratore di Sostegno a beneficio di una persona fragile è stato istituito presso l'ASST di Mantova – Direzione Socio Sanitaria,

l'Ufficio di Protezione Giuridica che offre un servizio gratuito di informazione, orientamento, consulenza e sostegno alla famiglia e/o agli Enti che si occupano delle situazioni di incapacità, sia nella fase della presentazione del ricorso, sia per tutta la durata del procedimento giudiziario, ivi compresa la consulenza all'Amministratore di Sostegno nominato, affinché possa gestire adeguatamente il proprio compito.

Documenti da produrre per apertura di Amministrazione di Sostegno

ANAGRAFICI	<ul style="list-style-type: none">▪ fotocopia Carta Identità e Codice Fiscale del beneficiario e del ricorrente▪ certificato di residenza e stato di famiglia del beneficiario (in carta libera)▪ estratto dell'Atto di Nascita del beneficiario □ dati anagrafici dei parenti prossimi (coniuge - figli - fratelli/sorelle dell'ospite)
SANITARI	<ul style="list-style-type: none">▪ copia Verbale della Commissione Medica per l'accertamento delle Invaldità Civili▪ certificato specialistico del medico del Reparto attestante situazione psico-fisica del beneficiario, motivi della incapacità ad esprimere validamente il consenso, atti sanitari propri del pz. per i quali deve essere conferito il consenso, ovvero l'intrasportabilità assoluta
PATRIMONIALI	<ul style="list-style-type: none">▪ certificato INPS (Modulo Obis) relativo all'erogazione di pensioni/assegni/indennità varie in favore del beneficiario e somme erogate mensilmente/annualmente▪ copia libretto di risparmio postale/saldo c/c bancario, intestato o cointestato al beneficiario▪ documentazione relativa a fondi investimento/polizze/buoni fruttiferi postali/obbligazioni /dossier titoli di cui il beneficiario è titolare / contitolare▪ visura catastale per soggetto relativa ad unità immobiliari di cui il beneficiario è proprietario – comproprietario – usufruttuario▪ documentazione attestante spese fisse/periodiche/mensili/del beneficiario.

5 TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta dei diritti della persona anziana – Tutela della Privacy – Relazioni con il pubblico – Segnalazioni, suggerimenti e valutazione del grado di soddisfazione – Standard di qualità

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 Residenza Sanitaria Assistenziale Il Gelso, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

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 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 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 art.13 del Regolamento n.2019/679/UE e D.Lgs.196/2003.

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. L'ufficio è aperto al pubblico nei giorni feriali indicativamente dalle ore 9 alle ore 16; in caso di necessità è possibile essere ricevuti in altri orari fissando telefonicamente un appuntamento. L'Amministrazione è disponibile a ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con la Direzione Amministrativa.

Il Direttore Sanitario ed i Medici di reparto ricevono, di massima, su appuntamento dal lunedì al venerdì.

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.

SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Segnalazioni e suggerimenti sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari a garantire la qualità del servizio.

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 personale del servizio Accettazione o imbucando 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 somministrato annualmente un questionario anonimo di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere il proprio giudizio ed eventuali 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.

La rielaborazione dei risultati avviene a cura dell'Ufficio Comunicazione e Stampa dell'Ente Gestore, il quale si fa carico altresì di provvedere alla socializzazione mediante pubblicazione dei risultati sul sito www.rsailgelso.it.

Nella sezione Documentazione allegata vengono riportati sotto forma di fac-simile i sopra citati strumenti di tutela e partecipazione (disponibili anche presso l'Ufficio Accettazione dell'Ente):

- “Modulo segnalazioni e suggerimenti”
- “Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione degli Ospiti”
- “Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione dei Familiari”

STANDARD DI QUALITÀ

La RSA Residenza il Gelso 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.

Il Consiglio di Amministrazione, infine, è impegnato 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/OSS 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/OSS 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

<p>A tutti gli ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno</p>	<p><u>N° di visite programmate</u> Tot ospiti</p> <p><u>N° di visite specialistiche</u> Tot ospiti</p> <p><u>N° di accertamenti diagnostici</u> Tot ospiti</p>	<p>Verifica del fascicolo sanitario</p>
--	--	---

AREA: SERVIZI ALLA PERSONA


STANDARD	INDICATORI	Modalità di rilevazione
<p>Tutti gli ospiti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere comprese nella retta almeno una volta al mese</p>	<p><u>Ospiti che fruiscono del servizio</u> Tot ospiti</p>	<p>Report specifico</p>
<p>Tutti gli ospiti, al bisogno, possono usufruire di prestazioni di pedicure comprese nella retta</p>	<p><u>Ospiti che fruiscono del servizio</u> Tot ospiti</p>	<p>Report specifico</p>
<p>La RSA è attenta ai gusti dagli ospiti e propone menù che permettono la scelta tra diverse possibilità</p>	<p>Schede di scelta menù giornaliero Scheda di valutazione quotidiana N° di riunioni interdisciplinari (D.S., cucina, amministrazione)</p>	<p>Report specifico Schede di segnalazione e reclami Verbale delle riunioni interdisciplinari</p>


AREA: SODDISFAZIONE UTENZA


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

7 CONTATTI

SOLIDARIETÀ S.R.L. Ente Gestore RSA VILLA AZZURRA

	Str. S. Apollonio, 2/i 46042 Castel Goffredo (MN)		www.rsailgelso.it
	0376 - 1620725		
	info.gelso@mantovasalus.it		Solidarieta.gms@pec.it

	ORARIO RECEPTION Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dalle 08.00 alle 18.30
	VISITE GUIDATE Ai potenziali ospiti e loro familiari è garantita la possibilità di visitare la struttura con accompagnamento da parte del personale della Residenza (Coordinatrice ASA/OSS - Operatrici Animazione) previo appuntamento telefonico o concordato direttamente

	DISPONIBILITÀ POSTI LETTO Per informazioni su disponibilità di posti letto e sulla lista d'attesa in tempo reale contattare la Reception della struttura o consultare il sito dell'A.T.S. della Val Padana (ex ASL di Mantova) alla sezione RSA Web www.ats-valpadana.it
---	---

Consultate il nostro sito

Per rimanere in contatto con la Residenza, conoscerne le iniziative e le attività in programma, oltre che per scaricare documenti resi disponibili nell'apposita sezione consultate il nostro sito.

www.rsailgelso.it

8 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

MODULO SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

Residente a _____ (prov. _____) in via _____ n. _____

Recapito Telefonico _____

in qualità di (familiare/ADS) _____

dell'Ospite Sig./ra _____

Accolto presso la Struttura (barrare con una crocetta)

RSA VILLA AZZURRA

RSA BEATA PAOLA

RSA IL GELSO

RESIDENZE SAN PIETRO

RSA RESIDENZA DUCALE E TE (GREEN PARK)

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 del REGOLAMENTO N. 2016/679/UE e della NORMATIVA PRIVACY NAZIONALE VIGENTE autorizza la Società "Il Gelso SRL" - Ente Gestore - al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data

Firma

Il presente modulo va consegnato al personale del Servizio Accettazione o imbucato nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso delle Residenze.

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 ricezione del modulo.







Questionario di valutazione soddisfazione ospiti



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						
	Gradimento OTTIMO	Gradimento BUONO	Gradimento SUFFICIENTE	Gradimento INSUFFICIENTE	Totalmente Inadeguato	Non so
Orario di alzata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scelta del proprio abbigliamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di riposo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ASSISTENZA E LE CURE						
Assistenza dei medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza dei fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza del personale Socio Sanitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza psicologo/assistenti sociali/educatori ed animatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RAPPORTI CON IL PERSONALE						
Gentilezza, disponibilità e capacità di ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio alla struttura in riferimento al mantenimento del	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

rapporto costante con i familiari						
LA RESIDENZA						
	Gradimento OTTIMO	Gradimento BUONO	Gradimento SUFFICIENTE	Gradimento INSUFFICIENTE	Totalmente Inadeguato	Non so
La sua stanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il nucleo in cui vive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lo spazio esterno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VALUTAZIONI CONCLUSIVE						
Si trova bene presso la nostra residenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta il calore e l'accoglienza che percepisce intorno a lei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consiglierebbe la Residenza ad un Suo amico o conoscente?	SI <input type="checkbox"/>		NO <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

Le risultanze della rilevazione della cosiddetta "Customer Satisfaction degli Ospiti", effettuata annualmente, vengono rese disponibili sia a mezzo di affissione di grafici riepilogativi in ambienti comuni della struttura sia attraverso la pubblicazione di apposito report di sintesi nella sezione documenti del sito web aziendale.

Alla sezione **trasparenza** del sito aziendale **www.rsailgelso.it** potrete consultare le risultanze delle rilevazioni effettuate.







Questionario di valutazione soddisfazione familiari









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>						
	Gradimento OTTIMO	Gradimento BUONO	Gradimento SUFFICIENTE	Gradimento INSUFFICIENTE	Totalmente Inadeguato	Non so
Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento del ricovero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La stanza di degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto dell'intimità e della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto degli effetti personali del suo congiunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ASSISTENZA E LE CURE <i>Adeguatezza delle prestazioni</i>						
Assistenza dei medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza dei fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza del personale Socio Sanitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza psicologo/assistenti sociali/educatori ed animatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IGIENE E CURA DELLA PERSONA						
Igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE						
	Gradimento OTTIMO	Gradimento BUONO	Gradimento SUFFICIENTE	Gradimento INSUFFICIENTE	Totalmente Inadeguato	Non so
Adeguatezza dei momenti di incontro offerti dalla struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ascolto dei bisogni dell'Ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nel caso si sia resa necessaria una misura sanitaria di isolamento, il suo Congiunto è stato sostenuto ed aiutato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE						
Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale infermieristico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale fisioterapico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale Socio Assistenziale (ASA e OSS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale educativo-animativo, assistenti sociali, psicologi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

						
SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA	Gradimento OTTIMO	Gradimento BUONO	Gradimento SUFFICIENTE	Gradimento INSUFFICIENTE	Totalmente Inadeguato	Non so
Attività proposte dal servizio di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio religioso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardaroba e lavanderia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi aggiuntivi alla persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VALUTAZIONI CONCLUSIVE						
Calore, sicurezza ed accoglienza offerte agli Ospiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consiglierebbe ad altri la Residenza?	SI <input type="checkbox"/>		NO <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

Le risultanze della rilevazione della cosiddetta "Customer Satisfaction degli Ospiti", effettuata annualmente, vengono rese disponibili sia a mezzo di affissione di grafici riepilogativi in ambienti comuni della struttura sia attraverso la pubblicazione di apposito report di sintesi nella sezione documenti del sito web aziendale.

Alla sezione **trasparenza** del sito aziendale **www.rsailgelso.it** potrete consultare le risultanze delle rilevazioni effettuate.