



Residenza Sanitaria Assistenziale
CARTA DEI SERVIZI

INDIRIZZO: VIA G. LEOPARDI, 132 21027 ISPRA (VA)

TELEFONO: 0332/783411

FAX: 0332/781935

E-MAIL: info@villafiammetta.it

urp@villafiammetta.it

SITO WEB: www.villafiammetta.it

IL PRESIDENTE

Dott. Ing. Marco Rusconi Clerici



REVISIONE MARZO 2019

Sommario

INTRODUZIONE	4
LA MISSION	4
DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	4
TABELLA DESCRITTIVA	5
VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA	6
COME RAGGIUNGERE VILLA FIAMMETTA	6
ACCESSO ALLA LISTA D'ATTESA, ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE E DELLA SUA FAMIGLIA	7
CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO	7
CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	7
ACCOGLIENZA DEI NUOVI OSPITI E PRESA IN CARICO	8
DIMISSIONE DEGLI OSPITI	9
DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE	9
IL SERVIZIO MEDICO	9
IL SERVIZIO INFERMIERISTICO	10
IL SERVIZIO FISIATRICO E FISIOTERAPICO	10
IL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO	10
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	10
IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PODOLOGIA	11
IL SERVIZIO LAVANDERIA	11
L'ASSISTENZA RELIGIOSA	11
IL SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)	11
IL SERVIZIO RECEPTION	11
IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO	12
IL SERVIZIO DI CONSULENZA LEGALE	12
IL SERVIZIO DI COUNSELLING	12
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	12
LA PROPOSTA ALIMENTARE	12
MENU TIPO	13
RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI	14
REGOLAMENTI INTERNI	14
MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	14
ORARI DI FUNZIONAMENTO E REGOLAMENTO DELLE VISITE	14
MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI	14
MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA	14
STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	14
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI	15
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	15
LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DEI DOVERI	16
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI	17
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	17
CODICE ETICO E DI CONDOTTA	17
ELENCO ALLEGATI	17

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un documento che si propone di riassumere e descrivere i servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa Fiammetta” specificandone i principi ispiratori, le modalità di erogazione e gli obiettivi che gli operatori condividono e applicano.

Si rivolge a coloro che stanno valutando la scelta di una RSA che possa rispondere alle esigenze di cura e sostegno per il proprio familiare e a chi, dopo aver operato la scelta, desidera poter approfondire la conoscenza di Villa Fiammetta.

La realtà della nostra struttura è in continuo mutamento, pertanto annualmente il contenuto della Carta dei Servizi viene aggiornato per poter essere uno strumento attuale e corrispondente alle richieste degli Enti competenti.

La prima stesura della Carta dei servizi risale al dicembre del 2001 e si componeva di poche pagine, anno dopo anno ha raggiunto una dimensione considerevole che corrisponde all’articolazione dei servizi che sono cresciuti, nell’intento di rispondere in modo sempre più specifico alle esigenze degli utenti.

L’attuale stesura è frutto dell’adeguamento periodico, nel rispetto delle più recenti normative regionali.

La Carta dei Servizi fa parte della documentazione consegnata a chi chiede informazioni ed è allegata al Contratto tra Ospite e Struttura.

LA MISSION

Villa Fiammetta è una Residenza Sanitaria Assistenziale che offre a persone anziane non autosufficienti, in un ambiente gradevole e facilitante, il frutto di una lunga esperienza professionale nel settore socio-assistenziale, finalizzato alla realizzazione di progetti di cura e sostegno individuali, volti a mantenere e potenziare le capacità e le autonomie e a valorizzare il mondo affettivo, relazionale, psicologico e spirituale dell’Ospite in vista di un migliore benessere. La presa in carico globale della persona fragile è un impegno di grande responsabilità, che necessita di scelte consapevoli e condivise da chi fruisce del servizio e da chi lo eroga.

La persona in difficoltà, che accede alla Residenza, non deve adattarsi alla nuova realtà ma, al contrario, è la comunità “Villa Fiammetta” che si adopererà per favorire l’inserimento del nuovo membro che, grazie all’ambiente e al sostegno, potrà minimizzare la propria disabilità e trovare un nuovo equilibrio. Le risorse della persona sono le sue capacità residue, ma è la struttura che deve, grazie alla collaborazione con la famiglia, all’utilizzo di ausili e alla gestione delle attività, creare la protesi ovvero dare, nonostante i deficit, la miglior qualità di vita possibile. Sono in uso protocolli specifici e procedure standardizzate che garantiscono l’applicazione della Legge in materia, tuttavia solo una modalità di erogazione dei servizi dotata di flessibilità creativa, che tenda a plasmarsi sulle esigenze del singolo, può permettere la soddisfazione dei molteplici bisogni dell’Ospite e della Sua famiglia attenuando l’impatto negativo della dipendenza e dell’allontanamento dall’ambiente familiare.

DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

VILLA FIAMMETTA è una residenza Sanitaria Assistenziale, accreditata e convenzionata con la Regione Lombardia, da 30 anni sinonimo di alta qualità nel campo dell’assistenza socio-sanitaria, con servizi prestati da medici, infermieri, fisiatristi, fisioterapisti, psicomotricisti, educatori ed operatori socio-assistenziali, che consentono la cura più adeguata anche di anziani non autosufficienti, col fine di mantenere e potenziare le capacità e le autonomie e di valorizzare la persona in vista di un migliore benessere.

La Residenza è situata ad Ispra, un Comune della provincia di Varese affacciato sulla sponda lombarda del lago Maggiore, una preziosa cornice naturale. Gli Ospiti possono godere di un clima mite durante tutto l’anno ed apprezzare i profumi e i colori delle stagioni grazie al grande parco attrezzato, fruibile con facilità attraverso percorsi protetti e differenti spazi terapeutici.

Nella struttura è presente anche un NUCLEO ALZHEIMER dove in un ambiente familiare, stimolante e sicuro un’équipe multidisciplinare, specificamente qualificata e formata, valuta ogni bisogno e, attraverso una progettazione specifica con l’applicazione anche di terapie non farmacologiche, individua soluzioni che possano fornire adeguato sostegno alle persone con difficoltà cognitive. La famiglia è informata, sostenuta ed aiutata a mantenere il legame con la persona ricoverata.

È accreditata e convenzionata con la Regione Lombardia ed è aperta tutti i giorni dell’anno nelle 24 ore.

È associata all' A.N.A.S.T.E. (Associazione Nazionale Strutture Terza Età), aderente alla Confcommercio.

La struttura si sviluppa in due edifici collegati tra loro; quello principale, che si articola su quattro piani, e uno su due piani, entrato in funzione nel 2000. Nel 2017 sono cominciati i lavori di ampliamento e ristrutturazione, terminati nel 2019. La struttura con l'ampliamento si è arricchita di un ulteriore nucleo, situato nel nuovo edificio, attiguo alla struttura esistente e ad essa collegato, con una capacità ricettiva di 16 posti letto e pensato per rispondere alle nuove richieste ed ai nuovi bisogni della popolazione.

La RSA Villa Fiammetta può ospitare sino ad un massimo di 120 Ospiti dei quali 110 autorizzati, accreditati e a contratto e 10 in attesa di autorizzazione ed accreditamento.

TABELLA DESCRITTIVA

CAPACITA' RICETTIVA	N. 110 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto (Regione Lombardia) N. 10 posti letto in attesa di autorizzazione ed accreditamento	
NUCLEI (N. 6)	Piano terra Primo piano Secondo piano Terzo piano Terzo piano ala nuova	Nucleo GIRASOLE Nucleo CICLAMINO Nucleo PAPAVERO e FIORDALISO Nucleo CAMELIA (Nucleo Alzheimer) Nucleo POLIS 3
TIPOLOGIA RICOVERO	Assistenza ad anziani non autosufficienti Lungodegenze o Ricoveri temporanei	
DOTAZIONI DELLE CAMERE	Servizi igienici; telefono diretto (escluse le camere del nucleo papavero e fiordaliso); campanelli di chiamata e lampade di emergenza; testaleto attrezzati (escluso il primo e il terzo piano); televisione (in alcune camere)	
DOTAZIONI DI NUCLEO	Infermeria; bagno assistito; soggiorno; televisione; sala da pranzo; cucinino.	
DOTAZIONI COLLETTIVE	Palestra per la fisioterapia Salone polifunzionale Giardino Locale ristoro, dotato di macchinette per la distribuzione automatica di caffè, bibite e spuntini; zona lettura, con librerie i cui libri sono a disposizione di tutti gli Ospiti Sala parrucchiera ed estetista Sala per attività socio-educative Locale adibito al culto religioso	
PRESTAZIONI GARANTITE	Vitto e alloggio di tipo alberghiero Assistenza ASA e OSS Assistenza infermieristica Assistenza fisioterapica Assistenza medica generale e specialistica fisiatrice Attività socio-educativa Assistenza religiosa Lavanderia Servizi generali (manutenzione, pulizie, etc.)	
PRESTAZIONI A RICHIESTA	Parrucchiera Podologo	

COME RAGGIUNGERE VILLA FIAMMETTA

Villa Fiammetta sorge nei pressi del lago Maggiore in località "lido dei cigni", non distante dal centro di Ispra, in via G. Leopardi, 132.

La zona è servita dalle principali arterie stradali e dista a circa 20 Km da Varese, 40 Km dalla Svizzera e 60 Km da Milano.

Il percorso più veloce per raggiungere la struttura dall' hinterland milanese è il seguente:

*Autostrada dei Laghi (A8-uscita Sesto Calende-Vergiate)

*Superstrada Vergiate/Besozzo (a Besozzo seguire le indicazioni per Ispra).

*Prima rotonda di Ispra, svoltare alla prima uscita e procedere per Laveno (a 300 m indicazione Villa Fiammetta).

È possibile raggiungere la struttura anche tramite i servizi pubblici: stazione FS di Ispra e di Besozzo (da Besozzo servizio autobus) o stazione FS o Ferrovie dello stato di Varese e servizio pullman.

La struttura non dispone di un servizio di trasporto interno



VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA

La struttura può essere visitata negli orari dell'URP (Ufficio Relazioni Pubbliche) o in altri orari, su richiesta e sarà la Responsabile URP o, in sua assenza, un altro membro dell'Ufficio Amministrativo ad accompagnare i familiari dando le informazioni inerenti ai vari servizi.

ACCESSO ALLA LISTA D'ATTESA, ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE E DELLA SUA FAMIGLIA

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Villa Fiammetta ospita prioritariamente persone non autosufficienti di età superiore ai 65 anni.

Per accedere a Villa Fiammetta, il richiedente deve presentare, debitamente compilata, la seguente documentazione:

- Certificazione sanitaria a cura del medico curante, dell'Ospedale o della Struttura Riabilitativa (modulistica dell'A.T.S. Insubria);
- Scheda di inserimento, compilazione a cura del familiare (modulistica dell'A.T.S. Insubria);
- Domanda d'ammissione.

Per poter usufruire del contributo regionale, la persona deve essere residente in Lombardia.

CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La Responsabile URP sottopone la domanda d'ammissione al Responsabile Medico o, in sua assenza, ad uno dei Medici della struttura, per valutare l'idoneità all'inserimento; in caso di giudizio positivo, la domanda viene inserita in lista d'attesa e l'esito della valutazione viene comunicato al familiare.

La scheda d'inserimento, compilata a cura del curante e dei famigliari, deve essere aggiornata almeno semestralmente.

All'inizio di ogni mese, viene inviato all'A.T.S. Insubria un report con i dati relativi alla lista d'attesa in essere l'ultimo giorno del mese precedente.

Quando si libera un posto letto, si procede alla selezione del nuovo Ospite tramite analisi delle domande in lista d'attesa, considerando:

- TIPOLOGIA DI RICOVERO, con priorità per ricoveri a lungo termine;
- DATA DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA;
- TIPO DI POSTO LETTO DISPONIBILE, ovvero se il posto disponibile sia un posto uomo o posto donna;
- URGENZE improrogabili segnalate dal servizio sociale di Ispra o degli altri Comuni limitrofi, non fronteggiabili se non con inserimento protetto;
- CONDIZIONI SOCIO-FAMILIARI PARTICOLARMENTE GRAVI che determinino una particolare urgenza di ricovero (segnalazione dell'Assistente Sociale, assenza di caregiver, abitante in alloggio non idoneo ecc.);
- RISPETTO DEL CASE-MIX DI NUCLEO relativo alla tipologia di Ospite, al fine di garantire la più adeguata erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, definito dalle condizioni cliniche, dalla valutazione SOSIA, presenza di diagnosi di M. di Alzheimer o Demenza associata a gravi disturbi comportamentali;

I candidati Ospiti vengono contattati telefonicamente, per proporre l'ingresso in struttura. In caso di rifiuto viene richiesto se la candidatura è da mantenersi in lista d'attesa per eventuale successiva proposta (in tal caso la domanda viene posizionata in fondo alla lista d'attesa) o se deve essere eliminata (ad esempio in caso di ricovero definitivo presso altra UdO o decesso). In presenza di secondo rifiuto la domanda viene rimossa definitivamente dalla lista d'attesa.

In caso di accettazione viene richiesto l'aggiornamento delle condizioni di salute e concordato un incontro con il nuovo Ospite e con la Famiglia, a cura della responsabile URP e di un membro dell'Ufficio Amministrativo, con la finalità di fornire ulteriori informazioni relative alla struttura e chiarire tutto ciò che possa agevolare l'inserimento e raccogliere indicazioni sulle abitudini e le aspettative dell'Ospite e dei suoi familiari.

In tale occasione vengono raccolti tutti i documenti necessari, sottoscritto il Contratto d'Ingresso, compilata la documentazione integrativa e concordati giorno e ora previsti per l'inserimento.

ACCOGLIENZA DEI NUOVI OSPITI E PRESA IN CARICO

Tutte le figure che intervengono nella fase della presa in carico della persona vengono avvisate, con adeguato anticipo, del giorno e dell'orario di ingresso. L'ingresso in struttura avviene di norma in un giorno ferialo, preferibilmente al mattino.

All'arrivo dell'Ospite sono presenti: la responsabile URP, il coordinatore infermieristico o l'infermiere in turno nel nucleo di destinazione, il fisioterapista e l'educatore.

Gli interventi di seguito elencati vengono effettuati tutti al momento dell'ingresso dell'Ospite in residenza. Nel corso di tutti i passaggi descritti, l'Ospite viene costantemente accompagnato dal personale.

Non ci sono differenze nella modalità di accoglienza e di sostegno agli Ospiti lungodegenti o temporanei.

Il medico

Raccoglie il consenso informato alle procedure medico/sanitarie e assistenziali e, se necessario, informa i familiari o il caregiver della necessità di avviare procedura per acquisire una forma di protezione giuridica nei confronti dell'Ospite.

Raccoglie le informazioni sanitarie che Ospite e/o familiari/caregiver possono fornire e acquisisce la documentazione sanitaria dell'ospite, provvede quindi alla visita medica di accettazione, informa l'Ospite e i familiari su quanto emerso dalla visita. Provvede all'impostazione della terapia, alla compilazione di tutta la documentazione del FaSAS relativa all'ingresso e condivide con l'infermiere le informazioni sanitarie utili al corretto inquadramento dei bisogni clinici e assistenziali dell'ospite.

Nel caso in cui al momento della visita di accettazione il medico ritenesse l'Ospite non idoneo all'accoglienza in residenza, provvede a segnalarlo immediatamente al Responsabile Medico e all'Amministrazione, che forniranno indicazioni sulle misure da adottare.

Il coordinatore infermieristico o l'infermiere

Attraverso il colloquio con l'Ospite, integrato con le notizie fornite dai suoi familiari o da chi ne curava l'assistenza, acquisisce i dati relativi alle abitudini alimentari, alla diuresi e all'alvo, al livello di autonomia nell'igiene e nel vestirsi, alla capacità di espressione e di comunicazione verbale e non verbale, all'orientamento spazio-temporale, all'autonomia nella deambulazione e nei cambi posturali e tutte le altre informazioni che siano utili ai fini assistenziali, rileva i parametri vitali.

I dati acquisiti vengono riportati sulla modulistica specifica e sul diario infermieristico; vengono inoltre compilate le scale di valutazione Barthel, Norton, NRS o PAINAD. Le informazioni utili vengono condivise con gli altri operatori presenti in servizio e argomentati al momento del passaggio delle consegne. L'infermiere provvede inoltre a pianificare, per i giorni successivi, la rilevazione di peso ed altezza e della glicemia capillare, nonché l'esecuzione dell'ECG.

Il fisioterapista

La valutazione comprende, oltre all'analisi delle condizioni motorie e alla compilazione della scala di valutazione fisioterapia più appropriata, anche la verifica degli ausili eventualmente in possesso dell'ospite. Provvede ad assegnare gli eventuali presidi necessari ed a fornire ad infermieri, ASA e OSS le necessarie indicazioni operative sulla mobilitazione e sulla movimentazione dell'Ospite. Si raccorda con il medico al fine di pianificare i primi interventi, studiati specificamente per il caso. Programma la visita fisiatrica.

L'educatore

Raccoglie informazioni sulla situazione familiare, sulle abitudini di vita, sull'attività lavorativa svolta in passato, sugli interessi, sui passatempi graditi e in generale su ogni aspetto della vita di relazione su cui ritenga utile ricercare notizie. Provvede inoltre alla compilazione della scheda sociale, identifica i familiari di riferimento e inizia a stabilire i contatti con questi. Provvede inoltre alla somministrazione della scala di valutazione del quadro cognitivo.

Passaggi successivi

Gli interventi di seguito elencati vengono effettuati nei giorni immediatamente successivi, qualora si ritenga preferibile non impegnare eccessivamente l'ospite nella sua prima giornata in residenza o sia utile effettuarli dopo un breve periodo osservazionale; vengono comunque completati entro il giorno previsto per la stesura del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

Il medico

Compila la scala di valutazione nutrizionale; in caso di rilevazione di rischio, avvia le procedure del caso. Valuta il quadro clinico e l'adattamento in struttura.

L'infermiere

Provvede a verificare il peso e l'altezza, la glicemia, imposta i controlli periodici, riprogramma la compilazione di tutte le scale di valutazione entro un mese dall'ingresso.

Il fisioterapista

Dopo la valutazione specialistica fisiatrica, provvede all'impostazione del programma fisioterapico, che verrà condiviso in occasione della stesura del P.I. e del P.A.I.

L'educatore

Verifica l'adattamento sociale dell'ospite all'interno della struttura, il gradimento del posto a tavola e della stanza e, in caso di rilevate difficoltà, provvede a segnalarlo tempestivamente per valutare un'ubicazione alternativa. Inserisce l'Ospite nel programma socioeducativo.

DIMISSIONE DEGLI OSPITI

La dimissione può avvenire per recesso dello stipulante o per recesso della RSA, secondo le modalità descritte nel Contratto d'Ingresso ed avviene, di norma, in un giorno ferialo, preferibilmente al mattino.

La previsione del preavviso è dovuta alla necessità di poter organizzare in modo ottimale il ritorno in famiglia o il trasferimento in altra struttura e per poter adeguatamente curare l'approntamento di:

- biancheria personale
- pratiche amministrative e dei documenti personali e della chiusura dei conti
- lettera di dimissione
- eventuali farmaci/presidi per un tempo utile all'approvvigionamento.

La lettera di dimissione contiene informazioni relative a:

- Anamnesi
- Percorso effettuato di cura all'interno dell'UdO, con riferimento agli eventi clinici rilevanti intercorsi
- Terapia farmacologica in atto al momento alla dimissione
- Eventuali informazioni utili alla prosecuzione delle cure

Il medico valuta la necessità di contattare telefonicamente il medico curante o il medico della struttura in cui sarà trasferito l'Ospite per eventuali comunicazioni supplementari.

In tutti i casi in cui si verifichi la cessazione del Contratto, la dimissione dell'ospite avviene in forma assistita e protetta. La RSA si impegna a garantire la continuità assistenziale, anche attraverso i servizi territoriali e fornendo qualsiasi informazione utile alla prosecuzione delle cure.

DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE

IL SERVIZIO MEDICO

Villa Fiammetta garantisce l'assistenza medica ai propri Ospiti mediante la presenza di almeno un medico al mattino ed uno al pomeriggio e la reperibilità serale e notturna (come da programmazione esposta a fianco della porta dello studio medico). Per quanto concerne il fine settimana, il medico è presente al sabato mattina e reperibile fino al lunedì mattina. Il servizio di reperibilità è assicurato in tutti i giorni festivi.

Ogni medico dell'équipe, pur prendendosi cura di tutti gli Ospiti di Villa Fiammetta, è referente di un particolare nucleo, in modo da poter rappresentare un riferimento specifico per Ospiti e parenti.

ORARI DI SERVIZIO Gli orari di presenza dei medici sono esposti fuori dallo studio medico.

Negli orari in cui non è prevista la presenza medica, viene comunque garantita la reperibilità.

IL SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito da un team preparato, in grado di occuparsi della persona, attraverso un'attenta osservazione, per individuare il grado d'autonomia, le necessità assistenziali e gli obiettivi raggiungibili. Partecipa attivamente alla stesura del Progetto Individuale e del Piano assistenziale individualizzato, garantisce l'applicazione degli interventi stabiliti in équipe, condivide con il personale assistenziale strategie mirate al soddisfacimento dei bisogni, collabora con il medico e applica con professionalità ogni indicazione terapeutica. L'équipe infermieristica ha inoltre il compito di supervisionare il personale assistenziale di nucleo. Applica le tecniche di nursing e collabora con le altre figure professionali, al fine di garantire la miglior qualità di vita possibile ad ogni Ospite.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDÌ alla DOMENICA 24 H/24.

IL SERVIZIO FISIATRICO E FISIOTERAPICO

Villa Fiammetta ha sempre attribuito grande importanza al lavoro svolto per il mantenimento e il recupero delle autonomie perse a causa di eventi traumatici o malattie. Ogni Ospite viene valutato dal Medico Fisiatra e, in base alle indicazioni date, l'équipe fisioterapica elabora l'intervento che verrà inserito nel Progetto Individuale e nel Piano Assistenziale Individualizzato. Ogni nucleo ha un fisioterapista di riferimento che svolge il suo lavoro in palestra, nel nucleo, negli spazi esterni o al letto, a seconda delle necessità dell'Ospite.

Il fisioterapista è prezioso supporto del lavoro di tutte le figure professionali che si rivolgono all'Ospite perché dà indicazioni sugli ausili da utilizzare (materassi e cuscini antidecubito, bascule, carrozzine, deambulatori, ausili per i passaggi posturali, sollevatori, disponibili in ogni reparto), sulla postura e le tecniche per ottenere una corretta deambulazione.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDÌ a VENERDÌ dalle 7.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00
SABATO dalle 8.30 alle 12.00

IL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Le competenze degli educatori permettono di effettuare un'analisi dettagliata delle capacità della persona e delle sue difficoltà e, in base ad essa, vengono sviluppati i progetti per valorizzare le risorse residue e favorire l'inserimento nella comunità.

Per dar senso alla vita bisogna anche ballare, ridere, cantare, giocare, camminare, ricordare, pregare, lavorare e avere relazioni significative. Poche sono le attività prettamente ludiche, anche se il gioco resta un valore nella nostra R.S.A; si è convinti che gli interessi delle persone ospitate possano trovare soddisfazione anche nelle feste e nei giochi ma si attivino molto di più nella partecipazione ad attività stimolanti ed originali che hanno finalità di mantenimento e potenziamento delle attività residue. Tali attività possono acquistare maggior significato con la collaborazione e l'aiuto dei familiari perché il bisogno di affetto e di protezione dell'Ospite si soddisfa anche con la presenza delle persone che nella loro vita sono state e devono continuare ad essere significative.

ORARI DI SERVIZIO Dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Il sabato e la domenica gli educatori saranno presenti in base alle attività organizzate.

Le attività sono pubblicizzate nelle diverse bacheche.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Agli Ospiti viene assicurato da operatori qualificati (ASA e OSS) il servizio di assistenza alla persona; la loro funzione è quella di garantire l'assistenza di base e il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari, supportando l'Ospite, sulla base del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individualizzato, nelle carenze di autonomia e nelle loro funzioni personali essenziali.

Le principali attività prestate riguardano:

- Cura dell'aspetto e dell'igiene (bagni assistiti, igiene personale giornaliera, vestizione ecc.);
- Assistenza per la deambulazione, la mobilitazione e i trasferimenti (accompagnamento degli Ospiti deambulatori, trasferimento degli Ospiti in carrozzina, mobilitazione ecc.);
- Assistenza all'alimentazione (dispensa pasti, supporto nell'alimentazione e nell'idratazione ecc.);

- Attività relazionali;
- Attività di sorveglianza e risposta alle necessità e alle richieste dell'Ospite.

Ogni intervento viene effettuato in coerenza con quanto stabilito in ambito multidisciplinare e condiviso con l'Ospite (e/o l'avente titolo/familiare/caregiver) attraverso il Progetto Individuale ed è volto al mantenimento (o al recupero, laddove possibile) dell'autonomia dell'Ospite.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDÌ alla DOMENICA 24 H/24.

IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PODOLOGIA

(Servizio a pagamento)

PARRUCCHIERE

È presente in struttura un locale attrezzato per il servizio di acconciatura e sono state scelte poltrone e lavatesta all'avanguardia per permettere alle persone che hanno difficoltà nella postura e nei movimenti di poter usufruire di questo servizio estetico e quindi importante per l'autostima e la cura di sé.

ORARI DI SERVIZIO Il servizio è prenotabile in segreteria e le parrucchiere sono presenti due giorni a settimana, come da programma esposto fuori dal locale parrucchiere.

PODOLOGO Gli Ospiti possono usufruire del servizio del podologo su appuntamento.

IL SERVIZIO LAVANDERIA

L'abbigliamento personale degli Ospiti è curato dal servizio lavanderia-guardaroba interno. Si raccomanda di seguire scrupolosamente le indicazioni date riguardanti la tipologia dei capi di abbigliamento e la loro numerazione per evitare che i lavaggi frequenti li rovinino o che vadano persi.

È importante che tutti i capi che costituiscono successive integrazioni vengano numerati e fatti registrare in guardaroba. Il numero assegnato viene comunicato ai familiari in sede di prenotazione.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Un Sacerdote celebra la Santa Messa una volta alla settimana, come da indicazione esposta nella bacheca, ed è disponibile in qualsiasi momento per rispondere alle richieste di assistenza spirituale degli Ospiti ricoverati.

Gli Ospiti che desiderino riunirsi in gruppi di preghiera o assistere alla Santa Messa trasmessa alla televisione possono utilizzare il luogo di culto del salone polifunzionale.

IL SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)

È attivo ed a disposizione degli utenti per dare informazioni, gestire eventuali criticità e raccogliere opinioni e consigli allo scopo di migliorare e far conoscere i servizi.

ORARI DI SERVIZIO il LUNEDÌ, MERCOLEDÌ e VENERDÌ dalle 9.00 alle 15.00

Il MARTEDÌ e il GIOVEDÌ dalle 14.00 alle 18.00

È possibile essere ricevuti anche in altri orari o nei giorni di sabato e domenica tramite appuntamento telefonico.

E mail per inoltrare eventuali richieste: urp@villafiammetta.it

IL SERVIZIO RECEPTION

È attivo ed a disposizione per rispondere alle richieste degli utenti, dei familiari, dei visitatori, degli operatori e di coloro che necessitano di accedere alla struttura, comunicare con i diversi uffici e servizi, ricevere indicazioni e informazioni.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 8.00 alle 19.00

SABATO, DOMENICA e FESTIVI dalle 9.00 alle 18.30

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il personale amministrativo si occupa dell'espletamento delle pratiche inerenti all'Ospite aiutando i familiari a gestire i rapporti con gli Enti per la documentazione relativa al riconoscimento dell'Invalidità e della forma di Protezione Giuridica; rilascia la certificazione valida ai fini fiscali nei termini previsti, consegnandola direttamente ai parenti o inviandola tramite raccomandata.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 8.00 alle 15.30

È possibile essere ricevuti anche in altri orari o nei giorni di sabato e domenica tramite appuntamento telefonico.

IL SERVIZIO DI CONSULENZA LEGALE

Agli Ospiti e ai loro familiari è offerto il servizio di Consulenza legale in tema di Diritto delle persone fragili e relativa protezione giuridica previo appuntamento.

IL SERVIZIO DI COUNSELLING

È disponibile l'assistenza di un counsellor per gli Ospiti e i loro familiari, su appuntamento.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

6.30-9.00	RISVEGLIO E ATTIVITA' RIVOLTA ALLA CURA DELLA PERSONA
7.30-9.00	PRIMA COLAZIONE
9.00-12.00	ATTIVITA' FISIOTERAPICHE, VISITE MEDICHE E INFERMIERISTICHE, ATTIVITA' SOCIOEDUCATIVE, (CONSULTARE GLI APPOSITI PROGRAMMI) IDRATAZIONE (BEVANDE E THE)
11.30-13.00	PRANZO
13.30-15.00	RIPOSO POMERIDIANO
15.30	MERENDA
14.30-17.30	ATTIVITA' FISIOTERAPICHE E SOCIO EDUCATIVE (CONSULTARE GLI APPOSITI PROGRAMMI)
17.30-19.00	CENA
19.00-21.00	PREPARAZIONE AL RIPOSO NOTTURNO
21.00-06.30	RIPOSO NOTTURNO

GLI ORARI INDICATI POSSONO ESSERE LEGGERMENTE VARIATI, IN BASE ESIGENZE DEGLI OSPITI DEI DIVERSI NUCLEI E ALLE NECESSITA' ORGANIZZATIVE

LA PROPOSTA ALIMENTARE

La proposta alimentare nella nostra RSA è un modo per creare benessere, è un'occasione per la stimolazione del gusto, dell'attenzione, dell'esperienza del nuovo e del diverso.

Il personale è formato per la corretta distribuzione e somministrazione degli alimenti e per utilizzare ogni strategia possibile utile a mantenere l'autonomia, seppur parziale, in questa fondamentale attività quotidiana.

Le sale da pranzo sono curate affinché l'arredamento, la giusta luminosità e la temperatura del locale favoriscano il rilassamento, che è condizione primaria per mangiare con soddisfazione.

I menù sono stagionali, articolati su quattro settimane, verificati dalla dietista, al fine di coniugare le esigenze caloriche e nutritive ai gusti delle persone. In alternativa al menù stagionale e settimanale previsto è possibile sempre richiedere variazioni, segnalate con il menù.

Il menù proposto agli Ospiti dotati di autonomia nell'assunzione del cibo e in grado di esprimere verbalmente il proprio gradimento è simile a quello proposto a chi non ha queste capacità. In questo caso il cibo è

omogeneizzato o tritato per renderlo fruibile e somministrabile, ma mantiene la stessa varietà di sapori e di profumi.

MENU TIPO

	PRANZO	CENA
Lunedì	Maccheroncini con zafferano, salsiccia e piselli Scaloppine di tacchino al radicchio Finocchi al gratin e insalata mista Frutta fresca	Passato di verdure Torta salata patate e pancetta Fagiolini in umido Frutta fresca e cotta
Martedì	Rigatoni alla crema di zola Stracotto di manzo al vino bianco Patate al forno e spinaci Frutta fresca	Minestra di riso e latte Pizza o prosciutto cotto Cavolfiore al vapore Frutta fresca e cotta
Mercoledì	Risotto agli asparagi Pollo alla cacciatora Carote al vapore e pomodori in insalata Frutta fresca	Vellutata di legumi Affettati misti Miscela di verdure Frutta fresca e cotta
Giovedì	Fusilli al pomodoro Polpettone con cuore di scamorza Piselli e insalata mista Frutta fresca	Minestrone di riso Involtino di prosciutto cotto Coste Frutta fresca e cotta
Venerdì	Gnocchetti sardi con cozze, vongole e ceci Filetti di gallinella dorati Broccoletti e insalata mista con pomodori Pane e frutta fresca	Crema di carote Tortino di ricotta e spinaci Cicoria al vapore Frutta fresca e cotta
Sabato	Risotto zucchine e porri Lonza in salsa tonnata Tris di verdure e insalata mista Frutta fresca	Zuppa di farro Tris di formaggi Fagiolini al naturale Frutta fresca e cotta
Domenica	Crespelle al forno Arrosto di vitello con verdure Patate al forno e zucchine trifolate Frutta fresca e torta di mele e cioccolato	Tortellini in brodo Salame cotto e prosciutto cotto Spinaci alla parmigiana Frutta fresca e cotta

È possibile pranzare con il proprio familiare avvisando in Ufficio entro le 10.00 (servizio a pagamento).

In ogni nucleo è disponibile l'elenco delle sostanze e dei prodotti utilizzati che possono provocare allergie o intolleranze.

È possibile usufruire di diete speciali, che vengono prescritte dal medico e concordate con il dietista del servizio di ristorazione.

RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI

I Responsabili dei vari servizi sono evidenziati nell'Organigramma, esposto presso l'Ufficio Amministrativo.

REGOLAMENTI INTERNI

LA RSA Villa Fiammetta, al fine di garantire la sicurezza e l'osservanza delle norme di vita comune, elabora delle procedure e dei regolamenti interni, in coerenza con l'evoluzione normativa nei diversi ambiti. In particolare adotta le "Istruzioni per l'ingresso e regolamento di vita comunitaria" e le "Norme di sicurezza per Ospiti, parenti, visitatori, dipendenti e collaboratori", che costituiscono parte integrante della presente Carta dei Servizi.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Ogni Operatore di Villa Fiammetta è riconoscibile mediante cartellino identificativo contenente nome, cognome, ruolo e fotografia. I diversi gruppi professionali, inoltre, indossano una divisa personalizzata.

ORARI DI FUNZIONAMENTO E REGOLAMENTO DELLE VISITE

Villa Fiammetta offre un servizio 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. Di norma l'ingresso dei visitatori e dei familiari è consentito dalle 8.00 alle 20.00.

Per motivi organizzativi e di controllo dell'accesso dei visitatori, gli ingressi che avvengono in orari in cui la Reception è chiusa devono essere comunicati anticipatamente.

La Direzione e il Responsabile Sanitario possono consentire ai familiari di permanere in struttura anche fuori dagli orari stabiliti.

MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

L'ufficio amministrativo rilascia la certificazione valida ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla D.G.R. 26316/1997) nei termini previsti, consegnandola direttamente ai parenti o inviandola tramite raccomandata.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La richiesta di una copia della documentazione sanitaria deve essere formulata per iscritto utilizzando l'apposito modulo che sarà fornito in Reception. Tutte le parti devono essere compilate da chi inoltra la richiesta, che può essere presentata dall'Ospite interessato, dal familiare o dal Tutore/Amministratore Di Sostegno (allegare copia documento d'identità e nomina giuridica). La documentazione sarà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta ed è previsto un rimborso per le spese amministrative. La documentazione sarà vidimata dal Responsabile Sanitario e ogni pagina sarà contrassegnata con il timbro "copia conforme all'originale".

La persona che ritira la documentazione deve essere la stessa che ha consegnato la richiesta e deve firmare per ricevuta. Il costo per ogni copia richiesta è di 0,25 € per ogni foglio.

Il costo per il rilascio di una copia dell'intero FaSAS è di 50 € più 0,25 € per ogni foglio (oltre al trentesimo foglio).

STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Ogni anno viene distribuito a Ospiti e familiari un questionario per valutare il grado di soddisfazione del servizio offerto; dopo l'elaborazione dei dati raccolti, viene organizzata, entro il primo trimestre dell'anno successivo, una riunione per socializzare i risultati e condividere i progetti di miglioramento; una copia di quanto elaborato resterà disponibile in reception per la visione durante tutto l'anno successivo a quello di riferimento.

Ogni anno viene distribuito inoltre a tutti gli operatori un questionario per valutare il grado di soddisfazione lavorativa; dopo l'elaborazione dei dati raccolti, viene organizzata, entro il primo trimestre dell'anno successivo, una riunione per socializzare i risultati e condividere i progetti di miglioramento; una copia di quanto elaborato resterà disponibile in reception per la visione durante tutto l'anno successivo a quello di riferimento.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI

Alla presente Carta dei servizi è allegato il modulo per inoltrare le segnalazioni delle criticità e poter celermente (entro una settimana) avere una risposta al riguardo. È possibile consegnare il modulo compilato in Amministrazione o imbucarlo nell'apposita cassetta, situata all'esterno degli Uffici Amministrativi.

Il Responsabile URP sottoporrà il reclamo alla Presidenza e verrà attivato immediatamente un accertamento; solitamente la risposta al reclamo è fornita in tempi brevissimi (uno-due giorni). Nel caso in cui fosse necessario un approfondito controllo (ad es. per mancanza di vestiario dal guardaroba), la risposta verrà comunicata comunque entro una settimana. La segnalazione può essere consegnata anche in forma anonima, ma in questo caso non sarà possibile ricevere riscontro.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Regione Lombardia – DGR 14/12/2001 n. 7/7435)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale una società può avvalersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente sia psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella società ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando, di fatto, la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana,

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita. Il dato, peraltro, è già contenuto nella letteratura classica ed è da aggiornare solo per il suo riferimento anagrafico, in base all'allungamento dell'aspettativa di vita;

- il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società ed alla realizzazione dei diritti della persona;

- il diritto alla salute, enunciato dall'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DEI DOVERI

Non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE.....
Di sviluppare e 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 la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo 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 è possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità creativa	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autosufficienza e autonomia	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti della cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti della persona anziana è certamente condizionata dalle scelte di carattere generale, proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei Dati Personali dei soggetti interessati avviene secondo le modalità prescritte dalla normativa in vigore in materia di Protezione dei Dati Personali. Il Titolare del Trattamento è la Comaco Spa Unipersonale, in persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione.

In conformità con la normativa in materia di Protezione dei Dati Personali verrà designato un Responsabile per la Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO); la designazione del Responsabile del Trattamento, esplicitata mediante apposita lettera di nomina, è archiviata presso gli Uffici Amministrativi.

Al fine di gestire correttamente gli adempimenti di cui sopra, sono adottate le informative relative al trattamento e i moduli per la manifestazione del consenso al trattamento. Così come indicato nelle informative, i dati personali raccolti possono essere comunicati a terzi per finalità connesse al trattamento stesso dei Dati.

Presso gli Uffici Amministrativi è presente il Registro dei Trattamenti contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa in vigore in materia di Protezione dei Dati Personali relativamente ai trattamenti effettuati.

L'interessato ha diritto di chiedere al Titolare del Trattamento l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi nonché di opporsi al trattamento. L'interessato ha inoltre il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso fornito per il trattamento dei propri dati, fatta salva l'impossibilità di procedere con l'erogazione dei servizi per i quali il consenso è obbligatorio.

CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Ai sensi del D. Lgs. 231/2001, la Comaco Spa ha adottato un Codice Etico e di Condotta che delinea l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi il Consiglio di Amministrazione, la Direzione, i dipendenti e i collaboratori, i fornitori e i volontari. Il Codice Etico e di Condotta è a disposizione dei dipendenti in ogni nucleo e fa parte della documentazione consegnata in sede di assunzione ai dipendenti e a tutti i soggetti che, a diverso titolo, collaborano con la Comaco spa, gestore di Villa Fiammetta.

È inoltre a disposizione in formato File sul Sito di Internet, nella sezione dedicata ai documenti, in copia visionabile presso gli Uffici Amministrativi e, per chi ne facesse richiesta, in copia formato libretto, da richiedere in Reception.

ELENCO ALLEGATI

- DOMANDA D'AMMISSIONE
- ISTRUZIONI PER L'INGRESSO E REGOLAMENTO DI VITA COMUNITARIA
- PROSPETTO RETTE E LISTINO PREZZI SERVIZI A PAGAMENTO
- SCHEDA SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI, RECLAMI E DISSERVIZI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PARENTI/CAREGIVER



MOD. CDS_1

DOMANDA D'AMMISSIONE NELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "VILLA FIAMMETTA"

Il Sig./ Sig.ra _____ nato/a il _____

a _____ e residente a _____

in via _____ n. _____ C.F. _____

recapiti telefonici: telefono fisso _____ telefono cell. _____

CHIEDE in qualità di _____

di poter inserire in lista d'attesa per essere accolto/a in qualità di Ospite la seguente persona:

Il Sig./ Sig.ra _____ nato/a il _____

a _____ e residente a _____

in via _____ n. _____ C.F. _____

Nazionalità _____ ATS di Residenza _____

Numero d'identificazione Tessera Sanitaria (Carta Regionale dei Servizi)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

TIPO RICHIESTA DI RICOVERO	☐ Ricovero ordinario ☐ Ricovero temporaneo (specificare) da _____ a _____
SITUAZIONE ALLA DATA DELLA RILEVAZIONE	☐ A Domicilio senza alcuna assistenza ☐ A Domicilio con assistenza domiciliare ☐ A Domicilio con frequenza struttura diurna ☐ Ricoverato presso _____
SITUAZIONE ABITATIVA (AL DOMICILIO)	☐ Nubile/celibe ☐ Sposato/a ☐ Vedovo/a ☐ Senza figli ☐ Con figli (specificare) _____ ☐ Vive solo/a ☐ Vive solo/a, assistito da badante ☐ Vive con familiari/conviventi (specificare) _____
INVALIDITA'	☐ Nessuna ☐ Percentuale _____ %
INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO	☐ Sì ☐ No ☐ Pratica in itinere
SITUAZIONE PENSIONISTICA Indicare pensione prevalente _____	☐ Nessuna pensione ☐ Pensione sociale ☐ Pensione anzianità/vecchiaia ☐ Pensione di invalidità ☐ Pensione di reversibilità ☐ Altre (guerra, infortunio sul lavoro, ecc.)

Documenti da allegare alla domanda:

- | | | |
|-------------------------------|---|-----------------------|
| - Carta d'Identità | - Carta Regionale dei Servizi | - Tesserino esenzioni |
| - Certificazione di Residenza | - Scheda d'inserimento (Medico + Familiare/Caregiver) | |

Data _____

Firma Compilatore _____

MOD. CDS_2
**ISTRUZIONI PER L'INGRESSO E
 REGOLAMENTO DI VITA COMUNITARIA**

Egregio Signore/Gentile Signora, le forniamo le indicazioni utili relativamente alle procedure per l'ingresso e alle regole comuni adottate dalla "RSA Villa Fiammetta":

I. DOCUMENTAZIONE DA CONSEGNARE PER LA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO D'INGRESSO

La sottoscrizione del Contratto d'ingresso avviene prima del ricovero, per consentire la corretta gestione amministrativa e per assicurare che il giorno dell'ingresso sia dedicato unicamente all'accoglienza e alla presa in carico dell'Ospite e del familiare. L'orario concordato deve essere rispettato e, nel caso ci fossero imprevisti, è importante avvisare con tempestività.

Inoltre si precisa che al momento dell'ingresso dovrà essere regolarizzato il pagamento della retta del mese in corso con assegno e dovrà essere versato, in contanti, un deposito di cento euro per le spese personali dell'ospite.

Per la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso è necessario portare i seguenti documenti:

dell'Ospite in originale:

- ✓ Carta d'Identità
- ✓ Carta Regionale dei Servizi (nuova tessera sanitaria)
- ✓ Verbale d'invalidità
- ✓ Tesserino di esenzione
- ✓ I Cittadini di età superiore a 65 anni con reddito complessivo familiare compreso tra i € 36.151,98 e € 38.500,00 devono essere in possesso dell'esenzione E01 che hanno ricevuto a casa o che devono richiedere all'ATS di appartenenza.

Se per l'ingresso dell'Ospite in nucleo Alzheimer, in originale o in copia:

- ✓ Diagnosi, effettuata dallo Specialista Neurologo di Struttura Accreditata o dall'Unità di Valutazione Alzheimer (ora CDCD)

del familiare che si occuperà delle procedure amministrative del ricovero, in copia:

- ✓ Carta d'identità
- ✓ Codice fiscale

in caso di presenza di forma di protezione giuridica:

- ✓ Carta d'identità del Tutore/Amministratore di Sostegno
- ✓ Atto di nomina del Tutore/Amministratore di Sostegno
- ✓ Verbale di Giuramento del Tutore/Amministratore di Sostegno

II. INDUMENTI

Il corredo personale riveste un'importanza fondamentale per le abitudini e il benessere di ogni Ospite. Si richiede quindi la massima collaborazione dei parenti per creare un guardaroba che possa garantire la soddisfazione dei desideri della persona ricoverata ma che sia rispondente alle necessità igieniche e pratiche della lavanderia. In caso di ricovero urgente e tempi molto ristretti per organizzare il ricovero è possibile non riuscire a portare tutto il corredo numerato correttamente. In tal caso limitatevi a numerare i capi indossati dal Vostro familiare e almeno un cambio completo. Nei giorni successivi sarà Vostra cura integrare il corredo recandovi in guardaroba dove l'addetta provvederà alla verifica dello stato dei capi e all'aggiornamento dell'elenco biancheria personale.

IDENTIFICAZIONE DEI CAPI

All'entrata devono essere consegnati 5 cambi completi; tutti i capi devono essere numerati tramite etichette (sfondo bianco con cifre in rosso) con il numero assegnato al momento della prenotazione.

Le etichette dovranno essere **cucite** e visibili quando l'indumento è piegato (es. collo della camicia...).

COMPOSIZIONE DELLE FIBRE

Non consegnare capi in lana, né capi con percentuali di lana mohair o d'angora. Si consigliano capi in misto lana (50% lana e 50% acrilico) in tessuto pile, felpa fibra acrilica o ciniglia, cotone o terital.

I capi, gonne e pantaloni devono essere in tessuto lavabile in acqua perché, pur utilizzando una tintoria esterna, le macchie di cibo o di materiale organico non possono essere rimosse con lavaggio a secco.

CAMBIO DI STAGIONE

Nell'armadio personale devono essere conservati solo i capi relativi al guardaroba della stagione in corso. I familiari devono provvedere al cambio di stagione (entro il 15 settembre per l'inverno, entro il 15 maggio per l'estate) e devono ritirare i capi relativi alla stagione passata. Ogni integrazione o ritiro della biancheria deve avvenire accordandosi con la responsabile del guardaroba.

III. CORREDO PERSONALE

Il corredo personale riveste un'importanza fondamentale per le abitudini e il benessere di ogni Ospite. Al momento dell'inserimento in R.S.A. dovranno essere forniti a cura dei parenti i seguenti accessori da toilette per uso personale, è necessario periodicamente accertarsi che vi sia il necessario e in caso contrario provvedere al reintegro:

- A. n. 1 BORSA PICCOLA PER EVENTUALI RICOVERI OSPEDALIERI
- B. n. 1 TROUSSE PERSONALE CONTENENTE I SEGUENTI ACCESSORI:
 - pasta fissativa per protesi dentarie;
 - compresse disinfettanti per protesi dentarie;
 - contenitore per protesi dentarie;
 - spazzola e/o pettine;
 - dentifricio, spazzolino e collutorio;
 - deodoranti, profumi o dopobarba;
 - rasoio elettrico o rasoi monouso; schiuma da barba più relativi accessori;
 - spazzola per le unghie;
 - n. 1 dispenser di sapone liquido per eventuali ricoveri ospedalieri

Tali prodotti dovranno essere reintegrati dai parenti dell'Ospite in seguito al loro esaurimento, segnalato dal personale assistenziale di Nucleo e/o dagli Uffici Amministrativi.

IV. ASPETTI SANITARI

Se il ricovero avviene utilizzando un posto letto contrattualizzato l'assistenza medica e sanitaria sarà in carico alla struttura. Sarà quindi effettuata obbligatoriamente la revoca del medico curante del SSN.

Le terapie farmacologiche (o eventuali presidi) in uso al momento dell'ingresso potranno subire modifiche a giudizio insindacabile dei Medici della nostra RSA. È vietato portare farmaci o parafarmaci agli Ospiti (salvo espressa autorizzazione medica).

Se il ricovero avviene utilizzando un posto letto non contrattualizzato l'assistenza medica rimane a carico del curante. In questo caso le terapie farmacologiche (o eventuali presidi) in uso al momento dell'ingresso ed eventuali gas medicali, ausili, presidi per l'incontinenza dovranno essere acquistate, portate ed approvvigionate dall'Ospite/familiare/caregiver, salvo diverso accordo con la RSA.

V. INVII IN PRONTO SOCCORSO E RICOVERI OSPEDALIERI

In caso di necessità di invio in Pronto Soccorso o ricovero ospedaliero non programmato la struttura contatta immediatamente il parente/Tutore/Amministratore di Sostegno, fornendo tutte le informazioni utili.

In caso di ricovero o di permanenza in Pronto Soccorso, la Struttura non fornisce l'assistenza all'Ospite presso la struttura Ospedaliera, resta quindi a totale carico dei familiari l'onere di provvedere ad ogni tipo di necessità dell'Ospite per tutto il soggiorno in Ospedale. I Medici della struttura contattano periodicamente i colleghi dei Reparti ospedalieri dove sono ricoverati gli Ospiti al fine di fornire ogni eventuale comunicazione relativa alla terapia in atto ed all'anamnesi dell'Ospite; nel contempo richiedono l'aggiornamento sullo stato di salute dell'Ospite. Al momento della dimissione, se la Struttura Ospedaliera non provvede al trasporto per il rientro in RSA, tale incombenza è a carico del parente/Tutore/Amministratore di Sostegno.

Il posto letto viene conservato nel caso siano state osservate tutte le disposizioni di cui al presente Regolamento vigente a Villa Fiammetta.

Per assicurare la continuità assistenziale è preferibile che venga concordata la dimissione in giorno e orario di presenza del medico di struttura.

VI. USCITE PROGRAMMATE

Ai fini della tutela e della salute dell'Ospite, la RSA Villa Fiammetta ne autorizza l'uscita temporanea solo se accompagnato dal familiare/Tutore/Amministratore di sostegno che ha sottoscritto il Contratto d'Ingresso (in aggiunta alla sottoscrizione dell'Ospite stipulante), o da persone autorizzate dall'avente titolo. A tal fine è necessario compilare l'apposito modulo di autorizzazione all'uscita temporanea con indicazione dei nominativi delle persone autorizzate.

In caso di uscita, è richiesto di avvisare preventivamente l'ufficio amministrativo, affinché possa comunicarlo al nucleo di appartenenza per predisporre la valutazione medica e per consentire al personale di preparare adeguatamente l'Ospite.

L'Ospite considerato dall'equipe medico/assistenziale in grado di scegliere e badare a sé stesso in modo autonomo, può entrare ed uscire dalla Residenza da solo o con parenti e/o amici e rientrare all'ora desiderata, dopo averne dato comunicazione all'infermiere responsabile di turno.

Al momento dell'uscita, in ogni caso, è fatto obbligo di firmare il modulo di uscita e comunicare l'orario di rientro.

VII. ASSEGNAZIONE E MODIFICA POSTO LETTO, PERSONALIZZAZIONE DELLA CAMERA

L'assegnazione della camera e del posto letto viene stabilita congiuntamente dalla Direzione Medica e dalla Direzione Amministrativa, tenuto conto delle preferenze dell'Ospite e dei suoi familiari.

Le Direzioni predette si riservano il diritto di decidere in qualsiasi momento lo spostamento di un Ospite per esigenze assistenziali e per l'equilibrio gestionale dell'intera RSA, impegnandosi ad informare tempestivamente il Familiare/Tutore/Amministratore di Sostegno e motivare la modifica.

È consentito agli Ospiti di personalizzare la camera con quadri e piccoli oggetti, nel rispetto delle norme sulla sicurezza e previa autorizzazione.

VIII. FUMO

A norma di legge e a tutela della salute di tutti coloro che si trovano nella Residenza è severamente vietato fumare all'interno della struttura.

IX. COMPORTAMENTO, MANCE E DONI

I rapporti tra il personale della Residenza e gli Ospiti e loro parenti devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di corretta e cordiale collaborazione.

Il Personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

X. RISPETTO DEI REGOLAMENTI

A tutti è chiesto di comportarsi con educazione e rispetto verso gli altri e di osservare le regole previste dalla Direzione per il buon funzionamento della Residenza.

Ad ogni Ospite è chiesto di curare la conservazione del materiale dei locali di aggregazione e di uso personale, nonché di osservare gli orari che regolano la vita interna di Villa Fiammetta.

Esistono regolamenti, consegnati unitamente alla Carta dei Servizi e al Contratto d'Ingresso o esposti all'interno della Struttura, che ospiti e famigliari s'impegnano a rispettare.

In particolare quanto contenuto nel presente documento e nei seguenti documenti:

- "Norme di sicurezza per Ospiti, parenti, visitatori, dipendenti e collaboratori"
- "Codice Etico e di Condotta".

MOD. CDS_3

PROSPETTO RETTE E PREZZI DEI SERVIZI A PAGAMENTO

Egregio Signore/Gentile Signora, per le prestazioni previste dal Contratto d'Ingresso, la "RSA Villa Fiammetta" ha così stabilito il corrispettivo a suo carico:

RETTE

Per il posto letto autorizzato, accreditato e contrattualizzato	TARIFFA
Retta giornaliera	€ 75,50
Retta giornaliera nucleo Alzheimer	€ 77,50
Supplemento giornaliero camera singola	€ 7,00
Per il posto letto autorizzato, accreditato e NON contrattualizzato (Solvente)	
Retta giornaliera	€ 110,00
Supplemento giornaliero per camera doppia uso singola	€ 40,00
Supplemento giornaliero per fornitura di farmaci, ausili, presidi per l'incontinenza	€ 10,00

LISTINO PREZZI DEI SERVIZI A PAGAMENTO

SERVIZIO	TARIFFA
Parrucchiera	
TAGLIO	€ 10,00
PIEGA	€ 10,00
TINTA	€ 22,00
PERMANENTE	€ 24,00
Podologo	€ 35,00
Servizio Telefonico	€ 0,26 (tariffa al minuto)
Pranzo Parenti e Visitatori	
Feriali	€ 15,00 + IVA 10% = € 16,50
S. Natale, S. Stefano, Capodanno, Epifania, S. Pasqua, Lunedì dell'Angelo, Ferragosto	€ 25,00 + IVA 10% = € 27,50
Domeniche e le altre Festività	€ 20,00 + IVA 10% = € 22,00

Sono inoltre esclusi dalla retta i seguenti servizi, a titolo esemplificativo ed esaustivo:

- Accessori da toilette di utilizzo personale
- Visite specialistiche private
- Ticket sugli esami di laboratorio, Ticket sugli esami di radiodiagnostica, Ticket sulle visite specialistiche del SSN (Se dovuti)
- Tutto ciò che non è previsto nel menu giornaliero
- Trasferimenti dell'Ospite (tramite ambulanza o altri mezzi)
- Tutto quanto non previsto dal Contratto d'Ingresso

Eventuali servizi non contemplati nel presente documento, se richiesti verranno valutati e quantificati a parte.



MOD. CDS_4
**SCHEDA SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI,
 LAMENTI E DISSERVIZI**

Egregio Signore/Gentile Signora, il presente modulo è uno strumento utile per aiutarci ad erogare un servizio sempre migliore; può essere utilizzato da chiunque per comunicare apprezzamenti o lamentele e può essere redatto in forma anonima o firmata.

È a disposizione di chiunque per inoltrare eventuali segnalazioni delle criticità e dei disservizi rilevati e poter celermente avere una risposta al riguardo; in questo caso è indispensabile indicare anche il nominativo di chi effettua la segnalazione, per poter ricevere riscontro. Il Responsabile U.R.P. sottoporrà il reclamo alla Presidenza e sarà attivata immediatamente una verifica; solitamente la risposta al reclamo è data in tempi brevissimi, in caso sia necessario un approfondito controllo (ad es. per mancanza di vestiario dal guardaroba) la risposta sarà comunicata entro una settimana.

Ricordiamo che anche gli apprezzamenti, oltre a gratificare coloro che quotidianamente si impegnano nel proprio lavoro, possono essere strumento utile per analizzare l'andamento del servizio offerto.

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

☐ APPREZZAMENTO

☐ LAMENNELA

☐ DISSERVIZIO

IO SOTTOSCRITTO _____, IN QUALITÀ DI _____

SEGNALO QUANTO SEGUE: _____

DATA _____

FIRMA _____

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO AMMINISTRATIVO

INTERVENTI ADOTTATI _____

DATA _____

FIRMA _____



MOD. CDS_5
**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
 DEI SERVIZI OFFERTI RIVOLTO AGLI OSPITI**

Egregio Signore/Gentile Signora, sottoponiamo alla Sua attenzione un questionario che possa permetterci di conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori. I Suoi suggerimenti ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti dalla nostra RSA con l'obiettivo di una sempre maggiore soddisfazione delle aspettative e delle esigenze di Ospiti e familiari. Con anticipo, La ringraziamo per la disponibilità a collaborare e Le assicuriamo che, a Sua completa tutela, il questionario resterà anonimo.

DATI OSPITE

Età anni: ☐ O meno di 70 ☐ O tra 70 e 80 ☐ O tra 80 e 90 ☐ O oltre i 90

Sesso: ☐ O Uomo ☐ O Donna

Da quanto tempo è ricoverato a Villa Fiammetta ?

☐ O meno di 6 mesi ☐ O tra sei mesi e un anno ☐ O più di un anno ☐ O più di 5 anni

E' stato ricoverato precedentemente in strutture equivalenti? ☐ O SI ☐ O NO

Attraverso quale canale ha conosciuto Villa Fiammetta?

☐ O Medico curante ☐ O Ospedale di _____ ☐ O Familiari

☐ O Assistente Sociale ☐ O Conoscenti che hanno o hanno avuto familiari ricoverati ☐ O Internet

Per quale motivo ha scelto Villa Fiammetta?

☐ O Inserimento temporaneo dovuto a necessità sanitarie ☐ O Lungodegenza

☐ O Ricovero sollievo (esigenze dei familiari)

Il questionario potrà essere imbucato nell'apposita cassetta situata nel locale antistante la reception o inviarlo tramite fax (0332/781935) o mail a urp@villafiammetta.it

I risultati dell'indagine verranno esposti in bacheca e condivisi nel corso della consueta riunione annuale.

Le chiediamo ora di esprimere un giudizio in merito ai diversi settori segnalando le eventuali criticità o gli aspetti positivi rilevati.

Grazie per la collaborazione

La Direzione

AREA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	NON ADEGUATO
INFORMAZIONI PRIMA DEL RICOVERO				
ACCOGLIENZA RICEVUTA ALL'INGRESSO				
COERENZA CON LE ASPETTATIVE				
COMFORT DELLA CAMERA				
COMFORT DEGLI SPAZI COMUNI				
COMFORT DEGLI SPAZI ESTERNI				
SERVIZIO MEDICO				
SERVIZIO INFERMIERISTICO				
SERVIZIO FISIOTERAPICO				
SERVIZIO EDUCATIVO/ANIMATIVO				
SERVIZIO ASSISTENZIALE				
SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA				
SERVIZIO PULIZIE				
SERVIZIO MANUTENZIONE				
SERVIZIO RISTORAZIONE				
SERVIZIO AMMINISTRATIVO				
SERVIZIO RECEPTION				
QUALITA' DELLE RELAZIONI NEL SUO COMPLESSO				
QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE NEL SUO COMPLESSO				
QUALITA' DELLA CURA E DELL'ASSISTENZA NEL SUO COMPLESSO				
QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA RSA NEL SUO COMPLESSO				

CRITICITA' E ASPETTI POSITIVI RILEVATI, ULTERIORI COMMENTI



MOD. CDS_6
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI RIVOLTO AI PARENTI

Egregio Signore/Gentile Signora, sottoponiamo alla Sua attenzione un questionario che possa permetterci di conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori. I Suoi suggerimenti ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti dalla nostra RSA con l'obiettivo di una sempre maggiore soddisfazione delle aspettative e delle esigenze di Ospiti e familiari. Con anticipo, La ringraziamo per la disponibilità a collaborare e Le assicuriamo che, a Sua completa tutela, il questionario resterà anonimo.

DATI DEL FAMILIARE

Grado di parentela con l'Ospite: O figlio/a O marito/moglie O altro _____

Età: _____ **Sesso:** O Uomo O Donna **Professione** _____

Residente a _____ **Km percorsi per raggiungere la RSA** _____

DATI OSPITE **Sesso:** O Uomo O Donna

Età anni: O meno di 70 O tra 70 e 80 O tra 80 e 90 O oltre i 90

Da quanto tempo è ricoverato a Villa Fiammetta?

O meno di 6 mesi O tra sei mesi e un anno O più di un anno O più di 5 anni

E' stato ricoverato precedentemente in strutture equivalenti? O SI O NO

Attraverso quale canale ha conosciuto Villa Fiammetta?

O Medico curante O Ospedale di _____ O Familiari

O Assistente Sociale O Conoscenti che hanno o hanno avuto familiari ricoverati O Internet

Per quale motivo ha scelto Villa Fiammetta?

O Inserimento temporaneo dovuto a necessità sanitarie O Lungodegenza

O Ricovero sollievo (esigenze dei familiari)

Il questionario potrà essere imbucato nell'apposita cassetta situata nel locale antistante la reception o inviarlo tramite fax (0332/781935) o mail a urp@villafiammetta.it

I risultati dell'indagine verranno esposti in bacheca e condivisi nel corso della consueta riunione annuale.

Le chiediamo ora di esprimere un giudizio in merito ai diversi settori segnalando le criticità o gli aspetti positivi rilevati.

Grazie per la collaborazione

La Direzione

AREA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	NON ADEGUATO
INFORMAZIONI PRIMA DEL RICOVERO				
ACCOGLIENZA RICEVUTA ALL'INGRESSO				
COERENZA CON LE ASPETTATIVE				
COMFORT DELLA CAMERA				
COMFORT DEGLI SPAZI COMUNI				
COMFORT DEGLI SPAZI ESTERNI				
SERVIZIO MEDICO				
SERVIZIO INFERMIERISTICO				
SERVIZIO FISIOTERAPICO				
SERVIZIO EDUCATIVO/ANIMATIVO				
SERVIZIO ASSISTENZIALE				
SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA				
SERVIZIO PULIZIE				
SERVIZIO MANUTENZIONE				
SERVIZIO RISTORAZIONE				
SERVIZIO AMMINISTRATIVO				
SERVIZIO RECEPTION				
QUALITA' DELLE RELAZIONI NEL SUO COMPLESSO				
QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE NEL SUO COMPLESSO				
QUALITA' DELLA CURA E DELL'ASSISTENZA NEL SUO COMPLESSO				
QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA RSA NEL SUO COMPLESSO				

CRITICITA' E ASPETTI POSITIVI RILEVATI, ULTERIORI COMMENTI
