

# **CARTA**

## **dei SERVIZI**

### **PRESENTAZIONE**

*La Fondazione "Mons. Arrigo Mazzali" ONLUS ha sempre cercato di dare ai suoi Ospiti ed Utenti, grazie alla professionalità ed alla competenza dei suoi Operatori, tutta l'assistenza socio sanitaria necessaria, con l'obiettivo di favorire uno stato di benessere fisico e psichico e di suscitare la soddisfazione dei fruitori dei servizi.*

*Sulla base dei riscontri avuti, possiamo dire che i risultati sono positivi, ma questo non ci esime dal continuare nello sforzo di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.*

*Intendiamo percorrere questo cammino insieme a tutti gli attori presenti nella Fondazione, gli Ospiti, i loro Familiari, gli Operatori sanitari e non, i Tirocinanti, i Volontari e in virtù di questa sinergia contiamo di raggiungere obiettivi sempre più ambiziosi nella cura e nel benessere degli anziani.*

*Con questo spirito si è provveduto ad aggiornare la Carta dei Servizi, il cui scopo è in primo luogo quello di presentare e far conoscere la struttura, la sua organizzazione, le attività che vengono svolte e in secondo luogo quello di consentire una verifica sull'efficacia ed efficienza delle stesse.*

*Il passaggio di informazioni tra tutti gli attori è infatti di primaria importanza per poter puntare ad un livello qualitativo elevato.*

*Quindi la Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di dialogo fra gli Utenti dei servizi e l'Ente che li eroga ed è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri allo scopo di:*

- a) Tutelare i diritti degli utenti*
- b) Tutelare l'immagine dell'ente descrivendo i servizi offerti e confrontandoli con i modelli previsti dalle norme*
- c) Promuovere la partecipazione attiva degli Utenti, al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.*

*Per concludere, la Carta dei Servizi porta a considerare gli Ospiti/Utenti come parte integrante del sistema di qualità e come portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un positivo rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione.*

*La Presidente*

*Mara Gazzoni*

## **SINTESI GENERALE**

### *Che cos'è la Carta dei Servizi?*

-La presente "Carta dei Servizi" (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce, unitamente alla "Guida ai Servizi", un patto scritto con gli Ospiti/Utenti sulla fruizione dei servizi forniti dalla Fondazione "Mons. Arrigo Mazzali" ONLUS.

-Con la *Carta* la Fondazione si impegna a fornire un servizio rispondente ai principi fondamentali e a renderlo sempre più adeguato ai diritti ed alle esigenze degli Utenti.

-Con la *Carta* gli Ospiti/Utenti ed i loro Familiari verificano che la Fondazione rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

### *A che cosa serve la Carta dei Servizi?*

La *Carta* è uno strumento per:

-garantire il benessere e la qualità della vita quotidiana degli Ospiti/Utenti, favorendone e valorizzandone l'iniziativa, nel contesto delle risorse disponibili;

-tutelare gli Ospiti/Utenti nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni.

## **DEFINIZIONI**

### *Ospite*

Persona fisica domiciliata presso la Fondazione.

### *Utente*

Persona fisica che fruisce di un servizio della Fondazione – ambulatoriale – consultoriale o diurno. Amministratore o Familiare della persona fisica che fruisce di un servizio ma che non è in grado di tutelarsi.

### *Fattori di qualità*

I fattori di qualità sono gli elementi attraverso i quali è possibile indicare diversi livelli di qualità dei servizi resi. Si trovano attraverso l'analisi dei bisogni la cui soddisfazione viene riconosciuta all'utenza come diritto.

### *Strumenti per la qualità*

Insieme di fatti, attività e strumenti tecnici apprestati per la soddisfazione dei diritti degli Ospiti/Utenti.

### *Formazione*

Attività con la quale si programmano e conducono l'aggiornamento e la crescita professionali degli operatori per consentire il raggiungimento delle finalità della Fondazione.

### *Addestramento*

Attività attraverso la quale si assicura al personale l'adeguata conoscenza degli strumenti tecnico-pratici del lavoro.

## **A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI**

La *Carta* si rivolge:

-agli Ospiti dei servizi residenziali e loro Familiari

-agli Utenti dei servizi diurni, ambulatoriali e consultoriale ed ai loro Familiari

-agli Operatori garanti dei servizi

-agli Amministratori

- a tutte le persone interessate ai servizi della Fondazione.

## **CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI**

- Contiene una parte generale che riguarda tutti i servizi della Fondazione e singoli capitoli relativi a ciascun servizio offerto ed alle sue caratteristiche.
- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti.
- Descrive i progetti di miglioramento della qualità del servizio.
- Individua gli strumenti di tutela dell'Ospite/Utente
- Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della Carta

## **COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI**

-Se gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo.

-Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della "Carta" sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione della Fondazione cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito al seguente indirizzo:

FONDAZIONE MONS. ARRIGO MAZZALI ONLUS

VIA TRENTO N. 10 – 46100 MANTOVA

Tel. 0376/2091

Email: [segreteria@fondazionemazzali.it](mailto:segreteria@fondazionemazzali.it)

[www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it)

## **COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

*La sede principale della Fondazione, sita in Mantova, via Trento n. 10 è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (linee urbane ed extraurbane), con il treno essendo ubicata a 200 mt. Dalla stazione ferroviaria o con l'auto disponendo di un parcheggio pubblico a pagamento a circa 30 mt. dall'accesso principale di via Trento.*

## **PREMESSA**

La Fondazione "Mons. Arrigo Mazzali" ONLUS è una persona giuridica di diritto privato, nata nel gennaio del 2004 dalla trasformazione dell'IPAB Istituti Geriatrici di Mantova "Mons. Arrigo Mazzali".

La Fondazione è attualmente una onlus ma con la piena operatività del nuovo statuto (approvato il 29.08.19) e con l'iscrizione al R.U.N.T.S. (registro unico nazionale del terzo settore) si trasformerà in E.T.S. – ente del terzo settore.

Eroga servizi socio-sanitari rivolti alla popolazione anziana o con handicap, residente prevalentemente nell'ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria Locale – A.T.S. della Val Padana della Provincia di Mantova.

La presente Carta dei Servizi viene adottata in osservanza della vigente normativa e costituisce un intervento innovativo, destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto tra i cittadini e questa Fondazione.

La Carta costituisce un importante strumento di cui la Fondazione si dota per informare con la maggiore efficacia possibile gli Utenti/Ospiti e le loro Famiglie dei loro diritti e delle condizioni in cui si svolgono le attività di assistenza.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Le principali fonti normative cui è uniformata la presente Carta dei Servizi sono:

-la Legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi");

-la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");

-il decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 ("Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997 n. 59");

-la legge n. 244 del 24 dicembre 2007 ("Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato");

-il decreto legislativo n. 206 del 2005 ("Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229");

-la legge n. 15 del 4 marzo 2009 ("Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti");

-il decreto legislativo n. 198 del 20 dicembre 2009 ("Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici");

-la legge n. 69 del 18 giugno 2009 ("Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile");

-il decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010 n. 168 ("Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica");

-il decreto legge n. 1 del 24 gennaio 2012, convertito nella legge n. 27 del 24 marzo 2012 ("Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività");

-la legge della Regione Lombardia n. 1 del 7 gennaio 1986 ("Riorganizzazione e programmazione dei servizi socio-assistenziali") e successive modificazioni;

-il Progetto Obiettivo Anziani della Regione Lombardia del 1995-1997;

-la deliberazione della Giunta Regionale Lombardia n. 7/7435 del 14 dicembre 2001 ("Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accredimento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani").

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi ispiratori della predetta trovano specifico riferimento anche ai contratti collettivi nazionali delle Autonomie Locali e dell'U.N.E.B.A., che prevedono che l'attività degli enti ed in particolare il comportamento dei dipendenti debbano essere improntati, nella primaria considerazione delle esigenze degli utenti, all'efficienza ed al miglioramento della qualità del servizio reso.

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed alla Carta dei diritti della Persona anziana, di seguito riportata:

### *Uguaglianza*

La pari dignità degli Ospiti e degli Utenti dei servizi trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Nell'erogazione dei servizi va salvaguardato, nella sostanza, il diritto alla uniformità delle prestazioni, commisurata però alle diverse esigenze delle persone.

### *Imparzialità*

La Fondazione si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia

### *Continuità*

L'organizzazione garantisce il massimo impegno per ridurre i disagi derivanti agli Ospiti dal distacco dal proprio ambiente familiare; per articolare opportunamente le prestazioni erogate mediante la predisposizione di turni di servizio, garantendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

### *Diritto di scelta*

E' una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che trova limiti solo nella vigente legislazione e nelle esigenze organizzative e funzionali.

### *Partecipazione*

Nell'erogazione dei servizi devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la tutela dell'Ospite/Utente nel caso di prestazioni inadeguate, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, anche tramite la partecipazione di un rappresentante del Comitato Parenti alle riunioni di reparto.

### *Efficacia ed efficienza*

Si persegue l'efficienza dei servizi (cioè l'erogazione di prestazioni in modo razionale e senza inutili perdite di risorse), senza comprometterne l'efficacia (cioè il conseguimento del risultato perseguito).

Nel 2010 è stato approvato il Codice Etico della Fondazione "Mons. Arrigo Mazzali" Onlus ai sensi del D. Lgs. N. 231/2001 e della D.G.R. 8496/2008. Il Codice Etico è una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Fondazione.

Negli anni 2011/2012 il Codice Etico è stato implementato con l'approvazione del Modello Organizzativo e del Regolamento dell'Organismo di Vigilanza.

Successivamente, il Codice Etico, viene aggiornato in relazione a nuove normative che intervengano nel perimetro delle attività di riferimento della Fondazione o per modifiche apportate all'organizzazione che incidano sul Modello Organizzativo.

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

### *Introduzione*

Gli Anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva. Un contributo di energie e esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per

cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno 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'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita.

- *il principio "di solidarietà"*, enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- *il principio "salute"*, enunciato nell'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

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

#### **La persona ha il diritto:**

- di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero essere in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambito di appartenenza.
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

#### **La società e le istituzioni hanno il dovere:**

- 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;

- 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;
- rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- 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;
- 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 di:

- vivere con chi desidera
- avere una vita di relazione
- essere messo in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- essere messo in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza
- ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
- favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i Familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
- evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
- 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.
- contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
- 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:**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.) e l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli U.P.T. e agli U.R.P. è costituita da persone anziane. E' 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.

L'A.S.S.T. di Mantova mette a disposizione l'U.P.T. (Ufficio di Pubblica Tutela) sito presso il Presidio Ospedaliero "C.Poma" di Mantova -. Strada Lago Paiolo n. 10, retto da personale qualificato non dipendente dal servizio regionale, a garanzia della sua autonomia.

## **ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

La Fondazione "Mons. Arrigo Mazzali" offre attualmente i seguenti servizi:

R.S.A. Residenza sanitaria-assistenziale (sedi di Mantova, via Trento n. 10 e di Marmirolo, via Gavioli n. 15): accoglie permanentemente o temporaneamente anziani non autosufficienti bisognosi di cure e di assistenza. All'interno della R.S.A. vengono erogate, in maniera integrata, oltre a prestazioni di tipo alberghiero, prestazioni sanitarie, assistenziali e riabilitative.

Nucleo Alzheimer (sede di Mantova, via Trento n. 10): offre assistenza residenziale per Anziani non autosufficienti affetti da morbo di Alzheimer con disturbi del comportamento, tali da non poter essere gestiti a casa o in reparti di R.S.A. non adeguatamente attrezzati.

Ricoveri temporanei di sollievo (sedi di Mantova, via Trento n. 10 e di Marmirolo, via Gavioli n. 15): offrono assistenza residenziale temporanea per Anziani non autosufficienti e per affetti da Morbo di Alzheimer. Forniscono, con servizi propri di una RSA, un aiuto temporaneo alla famiglia che debba affrontare periodi di difficoltà nell'assistenza al proprio congiunto. Non sono propedeutici ad un ricovero in RSA a tempo indeterminato. I posti disponibili sono n. 4 presso la R.S.A. di Mantova (n. 2 posti Ala Est/Sud e n. 2 posti al 3° piano Nucleo Amarcord) e n. 2 presso la R.S.A. di Marmirolo.

Unità d'offerta residenziale per Cure Intermedie (già Unità Operative di Riabilitazione Specialistica e Generale e Geriatrica - sede di Mantova, via Trento n. 10): in attuazione alla D.G.R. n. X/1185/2013, è in grado di prendere in carico, assistere, orientare ed accompagnare l'utente fragile e portatore di bisogni complessi in area assistenziale, clinica e sociale.

Svolge la funzione di assistere a tempo determinato l'utente per completare l'iter di cura, portandolo al miglior stato di salute e benessere possibile, con

l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al suo bisogno.

C.D.I. Centro Diurno Integrato (sedi di Mantova, via Trento n. 10 e di Marmirolo, via Gavioli n. 15): offre assistenza in regime diurno ad anziani non autosufficienti o ad alto rischio di perdita dell'autonomia, che esprimono bisogni socio-sanitari difficilmente gestibili al domicilio, ma non ancora di entità tale da richiedere il ricovero a tempo pieno in RSA.

Poliambulatori di via Trento e Consultorio Geriatrico (sedi di Mantova, via Trento n. 10 e di Marmirolo, via Gavioli n. 15): si rivolgono ad Utenti esterni per consulenze geriatriche e fisiatriche, attività di monitoraggio e di prevenzione gerontologica secondo tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

Comprende il Centro per i Disturbi Cognitivi e Demenze (C.D.C.D., già U.V.A. Unità di valutazione Alzheimer), che è un servizio deputato alla valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi cognitivi e delle demenze. I Medici specialisti del C.D.C.D. sono abilitati alla prescrizione gratuita di alcuni farmaci specifici per la malattia di Alzheimer.

Ce.S.F. Centro Studi e Formazione (sede di Mantova, via Trento n. 10): organizza attività di tutor, di ricerca, convegni, seminari, corsi di formazione e d'aggiornamento su tematiche di interesse geriatrico. Dispone di una ricca biblioteca di argomenti geriatrici e gerontologici.

Nel 2010 ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 per la "Progettazione ed erogazione di servizi di formazione", grazie a questa certificazione il Ce.S.F. può offrire formazione continua in medicina (E.C.M.)

Servizio riabilitativo per esterni: (sedi di Mantova, via Trento n. 10 e di Marmirolo, via Gavioli n. 15): offre trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari a persone non Ospiti della Fondazione con disabilità che causano o potrebbero causare nel breve periodo disabilità funzionali che limitano l'autonomia negli atti della vita quotidiana.

Può effettuarsi in regime di accreditamento e contrattualizzazione con l'A.T.S. della Val Padana (regime gratuito per l'Utente), ovvero a pagamento, secondo tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

Attività Fisica Adattata A.F.A. (sede di Mantova, via Trento n. 10): le A.F.A. sono programmi di attività fisica adattati per le specifiche alterazioni dello stato di salute e per la prevenzione della disabilità. Si tratta di esercizi fisici non sanitari eseguiti in gruppo e rivolti alle persone che, per motivi di vario genere, non sono in grado di partecipare con successo in condizioni di sicurezza alle normali attività di educazione fisica.

C-DOM cure domiciliari (sede di Mantova, via Trento n. 10): offre prestazioni di carattere socio-sanitario ad Utenti che si trovano al loro domicilio:

- in regime di accreditamento e contrattualizzazione con l'A.T.S. della Val Padana (regime gratuito per l'utente) mediante titoli assistenziali e prestazionali,
- a pagamento, secondo tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

R.S.A. aperta (sedi di Mantova, via Trento n. 10 e di Marmirolo, via Gavioli n. 15): offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e socio-sanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

Le prestazioni, caratterizzate dalla flessibilità, si rivolgono a persone con demenza certificata e a anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

S.A.D. Servizio di assistenza domiciliare (sede di Mantova, via Trento n. 10): offre prestazioni di carattere socioassistenziale ad Utenti che si trovano al loro domicilio, con una partecipazione alla spesa, mediante lo strumento del Voucher sociale o con oneri totalmente a carico dell'Utente, secondo tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

Progetto Caffè Alzheimer: (sede di Mantova, via Trento n. 10): deriva dall'esperienza nord-europea e rientra tra gli interventi psicosociali a favore dei Malati di Alzheimer e delle loro famiglie.

E' un luogo dove i famigliari dei malati possono riunirsi alla presenza di Medici e Psicologi esperti per formare un gruppo di auto-mutuo aiuto.

Parallelamente a questi incontri, alcuni operatori specializzati intrattengono le persone affette dalla malattia, con momenti conviviali e di animazione.

Tre sono gli obiettivi del Caffè Alzheimer:

- Informare sugli aspetti medici e psicosociali della demenza
- Sottolineare l'importanza di parlare apertamente dei propri problemi
- Prevenire l'isolamento dei malati e dei loro famigliari

Gli incontri, che si caratterizzano per il clima informale durante i quali si consuma un caffè o altre bevande.

Hanno di norma cadenza settimanale e le relative tariffe sono stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

Appartamenti protetti: sono n. 6 miniappartamenti di proprietà del Comune di Mantova situati nel Palazzo del Mago, adiacente alla sede della Fondazione, assegnati dall'ente proprietario a persone anziane e con problemi di carattere sociale e sanitario.

La Fondazione mette a disposizione degli inquilini una vasta gamma di servizi socio-assistenziali e sanitari.

C.R.E.D. Estivo: la Fondazione Onlus Mons. Mazzali organizza da diversi anni all'interno della propria sede di Mantova il CRED estivo, per venire incontro alle esigenze di conciliazione familiare dei propri dipendenti e di altri cittadini. Il servizio, che accoglie bambini che frequentano la scuola materna o la scuola primaria, include anche i pasti e viene svolto negli spazi messi a disposizione dalla Fondazione. Le relative tariffe, correlate al numero degli iscritti, sono stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, la Fondazione si basa sugli standard strutturali, gestionali, tecnologici e organizzativi stabiliti dalla Regione Lombardia.

In questo ambito, per ogni Ospite/Utente viene discusso e concordato tra le diverse figure professionali un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) e/o un progetto riabilitativo individuale (P.R.I.).

Per standard strutturali si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi (per brevità si rinvia alla normativa Regionale).

Per standard gestionali si intendono i rapporti numerici proporzionali tra Ospiti/Utenti (distinti per tipologia) e dotazioni di personale (distinte per mansioni).

Per standard organizzativi si intende la struttura organizzativa necessaria per la corretta gestione dell'unità operativa.

Per standard tecnologici, infine, si intendono i riferimenti tecnici cui l'organizzazione deve adeguarsi al fine di garantire livelli di efficienza accettabili.

Il personale tanto dipendente che convenzionato è identificabile grazie al distintivo/cartellino di riconoscimento, o similare, visibile sulla divisa, riportante nome, cognome e qualifica.

La Fondazione ha adottato:

- le misure a tutela della privacy degli Ospiti ai sensi del Regolamento UE 16/679 e D.LGS 196/2003;
- il Codice Etico e il modello organizzativo, ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Sono garantite le necessarie informative in materia, le richieste di consenso per il trattamento dei dati sensibili, quando richiesto dalla legge, la sicurezza ed il corretto trattamento dei dati ed un'adeguata formazione del Personale.

## **INDICATORI DI QUALITA'**

### Formazione e aggiornamento del personale

Una buona qualità dei servizi offerti non può prescindere da una continua opera di formazione ed aggiornamento professionale del personale dipendente. A tal fine, la Fondazione organizza periodicamente corsi interni e favorisce la partecipazione ad attività formative organizzate da altre agenzie secondo un piano preordinato.

### Controllo di gestione

Il sistema di controllo di gestione, benché soggetto a continui miglioramenti, è requisito necessario per la Fondazione, al fine di garantire livelli di efficienza sempre più elevati, attraverso un dettagliato monitoraggio dei costi.

### Implementazione della rete dei servizi

La Fondazione si impegna a perseguire il rafforzamento della rete dei servizi offerti, con particolare riferimento a:

- A- implementazione del Consultorio Geriatrico e dei Servizi aperti agli Utenti esterni
- B- ampliamento del rapporto di collaborazione con le Università e con le agenzie formative in genere
- C- consolidamento e ampliamento della positiva esperienza del Centro Ricreativo estivo per i figli dei dipendenti della Fondazione.

### Continuità delle Cure

Nel passaggio da un'unità di offerta ad un'altra, entrambe gestite dalla Fondazione, la continuità delle cure per l'Ospite/Utente è garantita dall'Ufficio delle Assistenti Sociali e dalla Direzione Sanitaria.

In caso di passaggio da un'unità di offerta a degenza piena gestita dalla Fondazione ad altra gestita da altro soggetto, il Medico Responsabile del reparto/servizio della Fondazione provvederà a trasferire (con lettera di dimissione o, se del caso, con contatto diretto) i dati necessari per consentire al nuovo gestore di impostare un approccio di cura improntato alla continuità.

### Informativa in caso di decesso

In caso decesso all'interno dei reparti di degenza, viene consegnata ai Familiari un'informativa, con l'obiettivo di accompagnare ed aiutare la Famiglia del deceduto nel disbrigo delle pratiche.

## **PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE ALLA SPESA (RETTE)**

Le rette dei servizi i cui costi non siano totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione con atto motivato, di norma in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione.

Esse vengono calcolate in relazione alla previsione dei costi complessivi e della contribuzione da parte della Regione Lombardia.

Vengono approvate e comunicate agli Utenti prima dell'inizio dell'anno cui sono riferite e sono praticate di norma per l'intero anno solare.

In corso d'anno, le rette potranno subire variazioni purché approvate dal C.d.A. con le stesse modalità della loro determinazione.

In occasione dell'ingresso in R.S.A. (tempo indeterminato su posti convenzionati) viene corrisposto dall'Ospite un deposito cauzionale fruttifero a parziale garanzia del regolare pagamento delle rette.

Per i posti di sollievo (non contrattualizzati) viene richiesto invece il pagamento di una quota equivalente all'importo della retta di degenza per il periodo di ricovero.

A tutti gli Ospiti della R.S.A. e del C.D.I. viene rilasciata annualmente la dichiarazione prevista ai fini fiscali (prevista dalla DGR n. 26316/1997), attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie, dichiarazione utilizzabile per la dichiarazione dei redditi.

Tale documento viene spedito insieme alla fattura relativa, di norma, alla mensilità di marzo.

## **STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA**

Per rimuovere eventuali ostacoli che limitino la possibilità di fruire dei servizi o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli Ospiti/Utenti e i loro Familiari possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare alla Fondazione situazioni o comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta.

## **PROCEDURE DI SEGNALAZIONE**

### **LA SEGNALAZIONE INFORMALE**

Gli Ospiti/Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale al responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informato sulla possibilità di presentare la segnalazione formale.

### **LA SEGNALAZIONE FORMALE**

Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono effettuare segnalazione formale, in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare un modulo disponibile sul sito della Fondazione: [www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it) o presso tutti i Reparti/Servizi, gli Uffici delle Assistenti Sociali e la Portineria dell'Ente.

Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## **VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI E DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

La Fondazione garantisce la verifica della Carta dei Servizi, dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità indicati nella presente Carta, attraverso una relazione annuale, che tenga conto dei reclami e degli apprezzamenti pervenuti e dei risultati conseguiti. Detta relazione verrà divulgata attraverso idonei strumenti.

Allo stesso tempo, all'interno di ogni singolo reparto si terranno incontri periodici tra gli Ospiti/Utenti, i loro Familiari e gli Operatori. La partecipazione degli Ospiti/Utenti e dei loro Familiari alle principali scelte della Fondazione è favorita mediante il confronto costruttivo con gli organismi/comitati rappresentativi degli stessi.

## **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/UTENTI**

La Fondazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa anche rendere questi ultimi sempre più rispondenti alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come questi giudicano il servizio. A tutti gli Ospiti/Utenti dei servizi e ai Dipendenti sono annualmente proposti questionari che consentono di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

## **MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi:

-è consegnata a tutti gli Ospiti/Utenti della Fondazione

-è inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività della Fondazione

-è consultabile nel sito internet della Fondazione: [www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it)

-è messa a disposizione di Patronati, Sindacati, sportelli informativi ed associazioni degli Utenti/Consumatori

-è consegnata, gratuitamente, a chiunque ne faccia richiesta.

Sarà inoltre fatta conoscere mediante gli organi di stampa.

### **VOLONTARIATO**

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per la Fondazione, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità. Sono, inoltre, garanzia di trasparenza, partecipazione e integrazione nel territorio.

Essi possono aderire ad associazioni convenzionate con la Fondazione ovvero contribuire autonomamente alla vita della Fondazione.

### **GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE**

Dal 2015 la Fondazione ha ottenuto l'assegnazione di giovani in servizio civile per la realizzazione di specifici progetti. Detto servizio fa riferimento al Servizio Civile Nazionale.

### **TIROCINANTI**

Molte scuole, corsi di formazione, corsi universitari e di specializzazione post-universitaria chiedono alla Fondazione di ospitare periodicamente i loro allievi per tirocini/stage di formazione presso i diversi servizi della Fondazione.

La Fondazione accoglie volentieri tirocini/stage nell'ambito di convenzioni con le agenzie formative e compatibilmente con la regolare erogazione dei servizi.

## R.S.A. di MANTOVA



La Residenza Sanitaria Assistenziale – R.S.A. – di Mantova, con sede in via Trento n. 10 è una struttura che accoglie persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio, garantendo, contemporaneamente prestazioni sanitarie, sociali ed alberghiere.

Dispone di n. 202 posti letto accreditati e contrattualizzati distribuiti in n. 2 fabbricati in complessivi 6 reparti (Fabbricato A: Ala Sud e Ala Est su n. 2 piani e Fabbricato B su n. 4 piani).

All'interno dei reparti 3<sup>o</sup> piano Fabbricato B e Ala Est Fabbricato A sono presenti n. 2 stanze (una per ciascun fabbricato), per un totale di n. 4 posti letto autorizzati e non contrattualizzati destinati a ricoveri di sollievo (come da tariffario allegato).

La stanza posta al 3<sup>o</sup> piano è dedicata agli Utenti affetti da malattia di Alzheimer o comunque con importanti deterioramenti cognitivi, mentre quella dell'Ala Est è dedicata ad Utenti non Autosufficienti con particolari necessità riabilitative.

### FINALITA'

Il ricovero in R.S.A. persegue lo scopo di curare la salute fisica dell'Ospite, il suo benessere psichico, l'autonomia personale, lo stimolo degli interessi e delle relazioni sociali, garantendogli la migliore qualità di vita, in relazione alle sue condizioni psico-fisiche.

### ORGANIZZAZIONE

Il Modello Organizzativo della R.S.A. garantisce l'assistenza medica e infermieristica, gli interventi riabilitativi, l'aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane, l'attività di animazione e socializzazione e le prestazioni "alberghiere" (ristorazione, lavanderia della biancheria piana e personale, pulizia degli ambienti).

Gli strumenti utilizzati sono:

- la valutazione multidimensionale attraverso l'utilizzo di apposite scale di valutazione dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Ospite al momento dell'ammissione e successivamente,
- la stesura di un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) corrispondente ai bisogni/problemi identificati,
- il lavoro degli operatori dedicati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'équipe interdisciplinare,
- la raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali in modo da premettere il controllo continuo delle attività della R.S.A.
- il coinvolgimento della famiglia dell'Ospite.

Chiunque opera a qualsiasi titolo nella struttura è tenuto a portare un cartellino di riconoscimento che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO: GIORNATA TIPO DI UN OSPITE DI R.S.A.

La giornata tipo dei residenti è descritta di seguito:

- Dalle 6.45 alle 7.30: assunzione della colazione
- Dalle 7.30 alle 10.45: igiene e alzata degli ospiti
- Dalle 9.00 alle 11.30: inizio attività: fisioterapia, animazione, parrucchiera
- Dalle 11.30 alle 12.15: assunzione del pasto
- Dalle 12.15 alle 14.30: riposo pomeridiano
- Dalle 14.30 alle 15.30: igiene ed alzata pomeridiana
- Dalle 15.30 alle 17.00: partecipazione alle attività di animazione nei pomeriggi previsti
- Dalle 18.35 alle 19.15: assunzione della cena
- Dalle 19.15: Posizionamento a letto per la notte

La partecipazione degli anziani a tali attività segue la programmazione individualizzata, che tiene conto dei bisogni e dei desideri di ciascun ospite.

Il taglio dei capelli per gli Ospiti (uomini e donne) viene effettuato da una parrucchiera della Fondazione mediamente ogni 50 giorni.

Con la stessa frequenza si provvede alla messa in piega per le Ospiti.

In alcune delle attività descritte sono coinvolti i Parenti degli Anziani che collaborano con la Fondazione per il benessere del proprio congiunto.

I familiari che lo desiderano possono partecipare al Comitato Parenti, presente all'interno della R.S.A.

Gli Ospiti della Fondazione godono dell'aiuto prestato dai gruppi del volontariato organizzato e dai giovani del Servizio civile nazionale.

Le modalità di accesso alla struttura sono precisate di seguito

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per essere accolti in R.S.A. è necessario presentare apposita domanda su modulo prestampato riportante i dati anagrafici del richiedente, nonché informazioni sulla situazione personale, sanitaria e familiare dell'accogliendo.

La modulistica è scaricabile direttamente dal sito della Fondazione ([www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it)) o reperibile presso gli uffici delle Assistenti sociali nella sede della Fondazione. Lo stesso ufficio seguirà l'iter di valutazione della domanda, il suo inserimento in graduatoria, gli eventuali aggiornamenti, fino all'accoglimento dell'interessato o alla cancellazione della domanda.

La valutazione delle domande e la redazione della lista di attesa vengono effettuate dalle Assistenti Sociali e dal Dirigente Sanitario o suo delegato come previsto dal "Regolamento per l'ammissione degli assistiti ai servizi" della Fondazione.

L'entità delle rette di degenza è determinata ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

In corso d'anno le rette potranno subire variazioni purché approvate dal C.d.A. con le stesse modalità della loro determinazione.

È richiesto al momento dell'ingresso un deposito cauzionale fruttifero a garanzia del regolare pagamento delle rette di degenza.

Il deposito sarà trattenuto in caso di mancato pagamento di una o più mensilità, salve ulteriori azioni a tutela della Fondazione.

La retta include:

- Acqua minerale
- Vino ai pasti
- Merenda
- Partecipazione a tutte le attività di animazione
- Lavaggio biancheria intima
- Lavaggio indumenti
- Stireria
- Piccoli rammendi
- Servizio manicure e pedicure
- Servizio podologico (su richiesta del personale di reparto)

- Taglio capelli (uomo e donna ogni 50 giorni)
- Messa in piega (donna ogni 50 giorni)
- Riscaldamento invernale
- Condizionamento estivo
- Trasporti sanitari con mezzi della struttura
- Trasporti sanitari con ambulanza
- Gite in giornata.

La retta non comprende:

- i soggiorni estivi
- eventuali tagli di capelli, messe in piega o trattamenti ulteriori rispetto a quelli sopradescritti.

L'orario delle visite agli ospiti è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle ore 20 alle ore 8.

*Si riporta il questionario di valutazione della soddisfazione degli/delle Ospiti/famiglie, da somministrare una volta all'anno, con socializzazione dei risultati preferibilmente all'interno della tradizionale Festa annuale dell'Anziano*

Questionario Ospiti R.S.A. di Mantova

## **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA**

### **SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI**

Gentile Signora/e,

La invitiamo a esprimere la Sua opinione e ogni altro suggerimento che può esserci utile per migliorare la qualità dell'assistenza presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).

La informiamo che i dati da Lei forniti nel questionario saranno trattati osservando ogni cautela sulla riservatezza, in modo da rendere impossibile l'identificazione del compilatore.

Metta una croce [ X ] nella casella che esprime il suo grado di soddisfazione rispetto ai quesiti posti.

### **ISTRUZIONI**

Reparto di degenza dell'Ospite \_\_\_\_\_

Tipo di ricovero:

- sollievo                       tempo determinato                       indeterminato

**AL FINE DI ESSERE PIÙ INCISIVI NELL'ADOZIONE DEGLI OPPORTUNI CORRETTIVI, LA PREGHIAMO DI INDICARE NEGLI SPAZI LIBERI DELL'ULTIMA PAGINA LE MOTIVAZIONI DI EVENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE.**

### VALUTAZIONE DEL RICOVERO IN GENERALE

1. Considerando complessivamente l'esperienza del ricovero, come valuta in generale la qualità dei servizi che ha ricevuto?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

### VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI REPARTO

2. Come valuta il rapporto col Personale Medico (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza, ...)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

3. Come valuta il rapporto con l'Infermiere/a Coordinatore/trice? (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza, ...)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

4. Come valuta il rapporto con gli Infermieri (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza, ...)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

5. Come valuta il rapporto coi Fisioterapisti (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza, ...)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

6. Come considera il rapporto col Personale ASA/OSS (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

7. Come valuta il rapporto col Servizio di Animazione (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

### VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON DI REPARTO

8. Come valuta nel suo complesso il Servizio Amministrativo? (competenza, puntualità, disponibilità, ...)

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

9. Come valuta nel suo complesso il Servizio delle Assistenti Sociali? (competenza, puntualità, disponibilità, ...)

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

10. Come valuta i seguenti Servizi:

#### **- parrucchiera/barbiere**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

#### **- bar interno**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

#### **- distributori automatici**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

#### **- trasporto in ambulanza**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- podologa, se prevista**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- psicologa, se prevista**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- logopedista, se prevista**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- dietista**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- guardaroba- lavanderia**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- portineria, centralino**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- manutenzione**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI**

11. Come giudica la qualità del vitto (orari, quantità, qualità e varietà del cibo) e il servizio di refezione?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

12. Come valuta gli orari concessi per le visite di parenti e amici?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI**

13. Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

14. Come valuta il comfort della camera?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

15. Come valuta la disponibilità e fruibilità degli spazi:

**interni al Reparto**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**esterni (giardino, cappella, ...)**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

16. Come valuta l'apporto dei volontari che frequentano abitualmente la R.S.A.?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**SUGGERIMENTI**

Motivi, per favore, le valutazioni negative o esponga le Sue osservazioni o i Suoi suggerimenti:

\_\_\_\_\_ :  
Data \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione

*Questionario Parenti R.S.A. di Mantova*

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA  
SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI**

Gentile Signora/e,

La invitiamo a esprimere la Sua opinione e ogni altro suggerimento che può esserci utile per migliorare la qualità dell'assistenza presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).

La informiamo che i dati da Lei forniti nel questionario saranno trattati osservando ogni cautela sulla riservatezza, in modo da rendere impossibile l'identificazione del compilatore.

Metta una croce [X] nella casella che esprime il suo grado di soddisfazione rispetto ai quesiti posti.

**ISTRUZIONI**

Grado di parentela con l'Ospite \_\_\_\_\_

Reparto di degenza dell'Ospite \_\_\_\_\_

Tipo di ricovero:

- sollievo       tempo determinato       indeterminato

AL FINE DI ESSERE PIÙ INCISIVI NELL'ADOZIONE DEGLI OPPORTUNI CORRETTIVI, LA PREGHIAMO DI INDICARE NEGLI SPAZI LIBERI DELL'ULTIMA PAGINA LE MOTIVAZIONI DI EVENTUALI VALUTAZIONI NEGATIVE.

## VALUTAZIONE DEL RICOVERO IN GENERALE

1. Considerando complessivamente l'esperienza del ricovero, come valuta in generale la qualità dei servizi che ha ricevuto il suo familiare?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

## VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI REPARTO

2. Come valuta il rapporto col Personale Medico (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza, ...)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

Come valuta il rapporto con l'Infermiere/a Coordinatore/trice? (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza, ...)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

3. Come valuta il rapporto con gli Infermieri (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza, ...)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

4. Come valuta il rapporto coi Fisioterapisti (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza, ...)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

5. Come considera il rapporto col Personale ASA/OSS (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

6. Come valuta il rapporto col Servizio di Animazione (attenzione, competenza, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

## VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON DI REPARTO

7. Come valuta nel suo complesso il Servizio Amministrativo? (competenza, puntualità, disponibilità, ...)

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

8. Come valuta nel suo complesso il Servizio delle Assistenti Sociali? (competenza, puntualità, disponibilità, ...)

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

9. Come valuta i seguenti Servizi:

- parrucchiera/barbiere

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- bar interno

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- distributori automatici

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- trasporto in ambulanza

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- podologa, se prevista

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- psicologa, se prevista**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- logopedista, se prevista**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- dietista**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- guardaroba- lavanderia**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- portineria, centralino**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**- manutenzione**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI**

10. Come valuta il livello di cura dell'igiene personale del suo parente?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

11. Come giudica la qualità del vitto (orari, quantità, qualità e varietà del cibo) e il servizio di refezione?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

12. Come valuta gli orari concessi per le visite di parenti e amici?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI**

13. Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

14. Come valuta il comfort della camera?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

15. Come valuta la disponibilità e fruibilità degli spazi:

**interni al Reparto**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**esterni (giardino, cappella, ...)**

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

16. Come valuta l'apporto dei volontari che frequentano abitualmente la R.S.A.?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

**SUGGERIMENTI**

Motivi, per favore, le valutazioni negative o esponga le Sue osservazioni o i Suoi suggerimenti:

---

---

---

---

Grazie per la collaborazione

Data \_\_\_\_\_

## **MODALITA' INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI**

### **LA SEGNALAZIONE INFORMALE**

Gli Ospiti/Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale di un disservizio al Responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e il disservizio immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informato sulla possibilità di presentare la segnalazione formale.

### **LA SEGNALAZIONE FORMALE**

Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono effettuare segnalazione formale di un disservizio, in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare il modulo riportato in appendice, disponibile presso tutti i Reparti/Servizi, gli Uffici delle Assistenti Sociali e la Portineria dell'Ente.

Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni dall'arrivo.

Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

### **PROTOCOLLO DI ACCOGLIMENTO, DIMISSIONE E DECESSO DEGLI UTENTI**

Prima dell'accoglimento, su richiesta dell'interessato o di un Familiare, è possibile effettuare una visita guidata alla struttura con il personale incaricato (Assistenti Sociali), fissando preventivamente con l'ufficio interessato.

Le modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti sono precisate nel protocollo, disponibile in ciascuna guardiola infermieristica di reparto.

Il Servizio Sociale della Fondazione, dopo aver contattato il/la richiedente o un suo parente, concorda l'ingresso informando:

-il Reparto e trasmettendo copia della scheda sanitaria.

-la Portineria, fornendo il nominativo ed il reparto di accoglienza.

-l'Ufficio Accettazione, fornendo copia della scheda anagrafica. All'ingresso la portineria indirizza l'ospite e i suoi parenti al reparto di riferimento, informa dell'arrivo il reparto ed il Servizio Sociale, chesi attivano per l'accoglienza.

Esaurite le comunicazioni con il reparto, segue il colloquio dei familiari con l'Assistente sociale ed il completamento dell'accoglimento presso gli Uffici Amministrativi. All'Ospite ed ai suoi Familiari viene consegnata la Carta dei Servizi della Fondazione contenente informazioni utili riguardanti i servizi offerti.

All'arrivo in reparto, l'anziano viene accolto dal personale A.S.A. e/o infermieristico ed accompagnato nella propria stanza e preparato per la visita medica.

Vengono valutate le condizioni igienico-sanitarie del paziente (necessità di un bagno di pulizia, taglio unghie, taglio barba, ecc.)

L'A.S.A. prende visione del vestiario che i familiari hanno portato, ne verifica l'idoneità in relazione alle condizioni psico-fisiche dell'ospite, stila l'elenco degli indumenti ritirati che necessitando di numerazione vengono portati dal personale in guardaroba.

Ai familiari è reso il vestiario non idoneo insieme al documento contenente le informazioni relative al funzionamento del servizio Guardaroba - Lavanderia.

L'Infermiere rileva i parametri vitali, esegue l'E.C.G., compila la scheda "anamnesi infermieristica", informa il medico dell'arrivo del nuovopaziente e lo assiste nella visita medica.

Al termine della visita, il medico durante il colloquio con i familiari ritira la documentazione sanitaria dell'Ospite (cartelle cliniche, referti diagnostici, esami, ecc...).

Terminato il colloquio con il Medico e l'infermiere, all'Ospite (qualora le condizioni lo permettono) e ai familiari viene fatto visitare il reparto e gli ambienti di uso comune.

Al momento della dimissione, il personale del reparto consegna ai familiari la lettera di dimissione preparata dal medico, la documentazione sanitaria consegnata all'ingresso, il vestiario e gli effetti personali dell'ospite. L'eventuale vestiario proveniente successivamente dalla Lavanderia, sarà raccolto dal personale A.S.A. e consegnato ai familiari in un secondo momento. I Familiari, infine ritirano presso l'Ufficio Accettazione i documenti personali dell'Ospite consegnati all'ingresso (tessera sanitaria, codice fiscale, carta d'identità).

In caso di decesso dell'Ospite i familiari ricevono immediata comunicazione dal Reparto. La salma viene composta a cura del personale A.S.A. e terminato il periodo di osservazione di due ore in Reparto, viene trasferita nelle camere mortuarie. I documenti sanitari relativi al decesso vengono compilati dal Medico e trasmessi dall'Ufficio Accettazione della Fondazione ai competenti uffici dell'A.T.S. della Val Padana e del comune interessato.

La nota informativa viene consegnata dal personale di reparto ai familiari che prendono contatti con l'impresa di pompe funebri di loro fiducia.

Di seguito si riporta un menu-tipo settimanale e giornaliero. In relazione alle prescrizioni del P.A.I. è garantita la possibilità per gli Utenti di fruire di diete speciali

## MENÙ INVERNALE      MENÙ TIPO SETTIMANALE E GIORNALIERO

### PRANZO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>
<u>ditaloni</u> all'olio brodognocchi al pomodoro all'olio	anellini in brodo crema di riso con asparagi*	crepelle ai funghi <u>ditalini</u> all'olio	crema <u>multicereali</u> <u>ditalini</u> all'olio	anellini in brodo linguine all'olio	anellini in brodo pipette all'olio	<u>agnoli</u> in sedanini
semolino pomodoro <u>alb</u>	pasta con la zucca	<u>stellini</u> in brodo	pasta e ceci	linguine ai frutti di mare	vellutata di porri	semolino al prosciutto
stelline in brodo	pipette all'olio	vellutata di verdure	stelline in brodo	semolino ai formaggi	zuppa porri e patate	stelline in brodo
arrosto di vitello	flan ricotta e zucca	mousse di tacchino	mousse di stracotto	merluzzo al forno	mousse di pollo	rosette di ricotta
crema di vitello	petti di pollo ai ferri	meringa di legumi	polpetta di carne	mousse bianca di <u>pesce*</u>	<u>pollo</u> alla cacciatora	lonza al forno
polpetta di carne	polpette di pomodoro sogliola gratinata	scaloppa di tacchino	stracotto di manzo	mozzarella polpettone di manzo	polpette al pomodoro	mousse di lonza
insalata patate al forno	fagiolini al vapore insalata	biete da costa insalata	cavolini di <u>bruxelles</u> insalata	carciofi gratinati insalata	carote al vapore insalata	cipolle al vapore insalata
purea di spinaci <u>spinaci</u> al burro	<u>pure'</u> di patate <u>pure'</u> di fagiolini	<u>pure'</u> di patate <u>pure'</u> di zucca	polenta purea di cavolfiore	<u>pure'</u> di patate purea di spinaci	<u>pure'</u> di patate purea di carote	<u>pure'</u> di patate purea broccoli
frutta cotta frutta fresca	frullato di frutta <u>frutta</u> cotta	frullato di mele frutta cotta	frullato mele frutta/banane	frullato di prugne frutta cotta	frullato di frutta <u>frutta</u> cotta	frutta cotta frutta fresca
mousse alla frutta	frutta fresca	frutta fresca	frutta cotta	frutta fresca	frutta fresca	mousse alla frutta
PANE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	TORTA GRECA PANE PANE INTEGRALE

CENA						
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
ditalini all'olio	gramigna all'olio	anellini in brodo	ditalini all'olio	stelline in brodo	gramigna all'olio	conchiglie all'olio
risetto in brodo	passato di verdura	riso all'olio	semolino pom. alb	tagliatelle all'olio	semolino plus	passato di verdura
vellutata di verdure	semolino plus	crema semola e piselli	straciatella	vellutata di zucca	stelline in brodo	vellutata di verdure
formaggio asiagoprosciutto cotto	formaggio fontina form. spalmabile frittata con spinaci	platessa al limone	carne alla bolognese formaggio gorgonzola formaggio robiola	flan ricotta prosciutto	prosciutto cotto formaggio ricotta formaggio taleggio	crema di legumi
mousse di prosciutto	mousse di pollo	mousse di prosciutto	stracchino	formaggio italico	uova con piselli	prosciutto cotto
stracchino		stracchino		pizza margherita		prosciutto crudo
				stracchino		stracchino
contorno broccolo mix	insalata	insalata	carote al vapore	fagiolini al vapore	biete da costa	biete erbette
insalata	pure' di patatepiselli in umido	biete erbette	insalata	insalata	insalata	insalata mista
purea di patate	purea di piselli	pure' di patate	pure' di patatepurea di carote	pure' di patate	pure' di patatepurea di piselli	pure' di patate
purea di cavolfiore		purea di spinaci		purea di fagiolini		pure' tre verdure
frutta cotta	frutta cotta	mousse alla frutta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta
mousse alla frutta	yougurt alla frutta	frutta cotta	budino al cacao	mousse di pera	yogurt alla frutta	mousse mela prugna

- I piatti evidenziati in giallo sul menù si riferiscono ad alimenti a consistenza modificata sotto forma di preparazioni omogeneizzate e di purea, indicati per la sicurezza e la corretta alimentazione degli ospiti disfagici che presentano particolari difficoltà nella deglutizione.
- Il menù si articola proponendo piatti differenziati comprendenti primi, secondi, contorni, frutta e dolce.

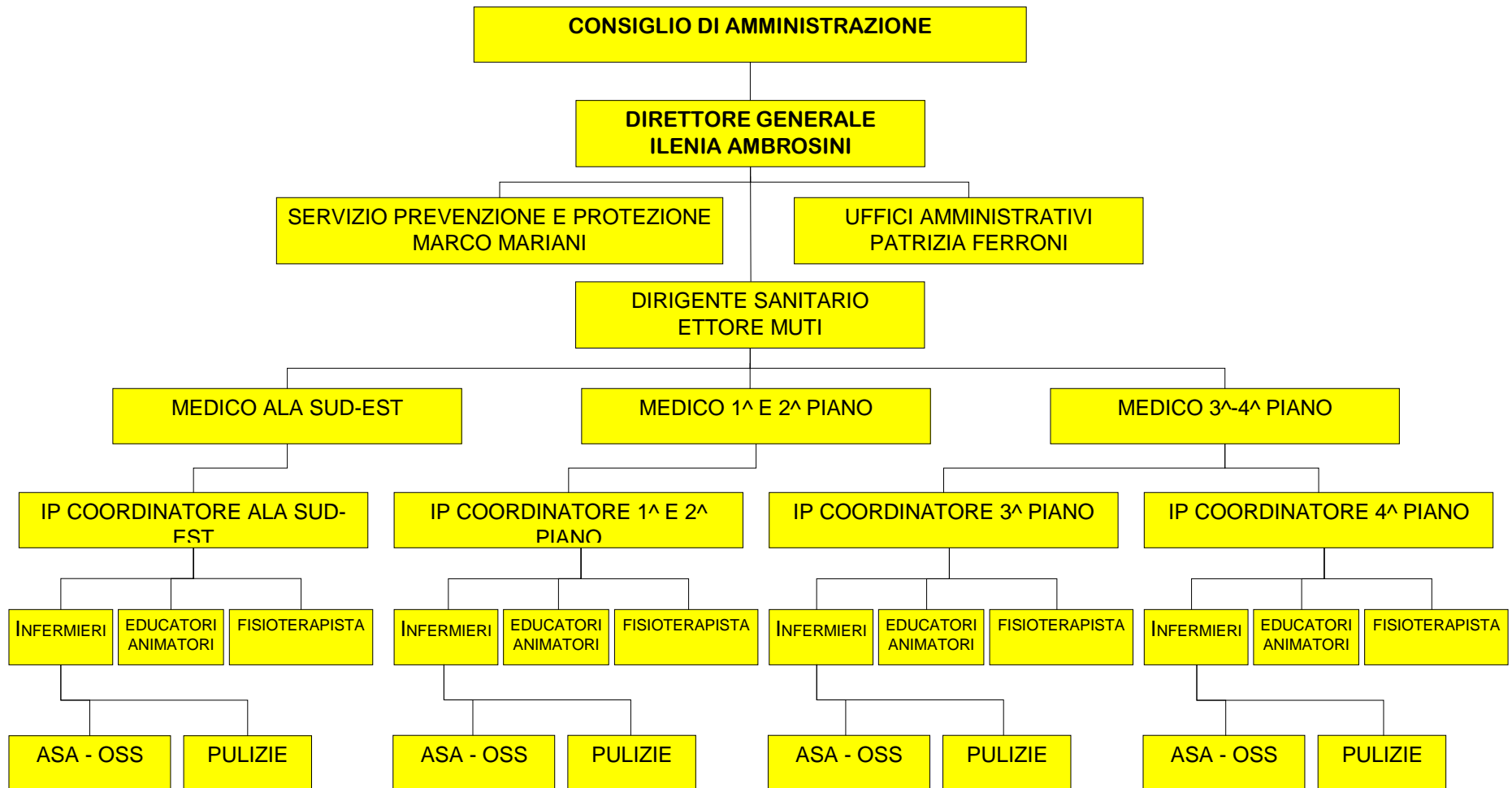


## CENA

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
ditalini all'olio	conchiglie all'olio	riso all'olio	ditalini all'olio	gramigna all'olio	gramigna all'olio	ditalini all'ouo
semolino plus	passato di verdura	stelline in brodo	passato di verdura	semolino al formaggi	risetto in brodo	passato di verdura
stelline in brodo	crema semola e piselli	vellutata porri	semolino plus	stelune in brodo	semolino plus	vellutata di verdure
formaggini a spicchi	cannoli alla russa crema di prosciuttostracchino	formaggio fontinamerluzzo panato	formaggio italicomousse manzo prosciutto cotto	mousse pollo	rosette di ricotta mousse di prosciutto	arrosto di tacchino
prosciutto cotto	meringa di legumi	prosciutto cotto	stracchino	pizza margherita	prosciutto cotto	mousse di tacchino
formaggio ricotta		stracchino		prosciutto cotto	stracchino	stracchino
uova al pomodoro				stracchino		formaggio taleggio
biete erbette	fagiolini al vapore	cavolfiore al vapore	biete erbette	carote al vapore	biete da costa	insalata
insalata	insalata	insalata	insalata	insalata	insalata	pure' di patate
purea di carote	pure' di patate	pure' di patate	purea di carote	pure' di patate	pure' di patate	purea di spinaci
purea di spinaci	purea di fagiolini	purea di spinaci	purea tre verdure	purea broccoli	purea tre verdure	spinaci al burro
frutta cotta	frutta cotta	mousse alla frutta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta
mousse pera	mousse prunolax	prugne cotte	budino alla vaniglia	mousse alla frutta	yogurt alla frutta	mousse mela prugna

- I piatti evidenziati in giallo sul menù si riferiscono ad alimenti a consistenza modificata sotto forma di preparazioni omogeneizzate e di purea, indicati per la sicurezza e la corretta alimentazione degli ospiti disfacici che presentano particolari difficoltà nella deglutizione.
- Il menù si articola proponendo piatti differenziati comprendenti primi, secondi, contorni, frutta e dolce.

Gli standard gestionali della Regione Lombardia prevedono attualmente almeno 901 minuti settimanali di assistenza per ogni Ospite, con presenza necessaria di Medico, Fisioterapista, Infermiere, ASA/OSS, Animatore o figure equivalenti (Vedi D.G.R. n.12618 del 7.04.2003). Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma e funzionigramma riportato di seguito:



## C.D.I. di MANTOVA



Il C.D.I. si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA. I posti disponibili sono n. 30.

Il C.D.I. concorre all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto sociale; garantisce alle famiglie sostegno nella presa in carico dell'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale.

Offre in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative, nonché nuove opportunità di animazione, di creazione e mantenimento dei rapporti sociali a persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze. L'Utente tipico è di norma di età superiore ai sessantacinque anni, spesso solo, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserito in un contesto familiare o sociale, per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa. È necessario che sussistano condizioni psico-fisiche tali da poter raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Il Centro Diurno Integrato (CDI) di Mantova si trova presso la sede della Fondazione in via Trento n. 10 ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (linea urbane ed extraurbane), o con l'auto, disponendo di un parcheggio pubblico a pagamento a 100 m. dall'accesso (parcheggio Piazzale Nodari Pesenti).

## ORGANIZZAZIONE

Il modello organizzativo del C.D.I. garantisce il controllo medico, d'intesa con Medico di medicina generale, la presenza infermieristica e riabilitativa, l'aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane, l'attività di animazione e socializzazione e le prestazioni "alberghiere" (risto razione e igiene degli utenti).

L'apertura del servizio è dal lunedì al venerdì (esclusi sabati, domeniche e festività infrasettimanali), dalle ore 8.00 alle 17.00, prorogabili alle 18.00 a richiesta dell'interessato o della famiglia, con un supplemento di retta.

La frequenza al C.D.I. è elastica, potendo comprendere l'intera giornata o parte di essa (mattina o pomeriggio), l'intera settimana o moduli di durata inferiore.

Gli strumenti utilizzati sono:

- la valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Utente al momento dell'ammissione e periodicamente,
- la stesura di un piano di assistenza individualizzato corrispondente ai bisogni/problemi identificati,
- il lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'équipe interdisciplinare,
- la raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tali da permettere il controllo continuo delle attività del C.D.I.,
- il coinvolgimento della famiglia dell'Utente.

Chiunque opera a qualsiasi titolo nella struttura è tenuto a portare un cartellino di riconoscimento che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

## MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

La giornata tipo degli Utenti è descritta di seguito:

Dalle ore 7.45 alle ore 9.30: Accoglienza Utenti

Dalle ore 9.00 alle ore 11.30: Attività di fisioterapia in palestra o gruppo motorio settimanale

Bagni programmati

Attività di animazione programmate

Colazioni con the o caffè orzo e biscotti o fette biscottate

Accompagnamenti in bagno

Dalle ore 11.30 alle ore 12.00: Cambio programmato degli utenti

Dalle ore 12.00 alle ore 13.00: Pranzo (con assistenza agli utenti che necessitano di supervisione)

Dalle ore 13.00 alle ore 14.15: Riposo per gli utenti che lo gradiscono

Sorveglianza con conversazione o gioco a carte, in altra sala, per gli utenti che non riposano

Dalle ore 14.15 alle ore 15.00: Cambio programmato degli utenti

Dalle ore 15.00 alle ore 17.00: Merenda con the o caffè d'orzo o con cibi preparati dagli utenti durante l'attività di animazione programmata (macedonia, pizzette, torte) o anguria, gelato, pane e salame

Attività di animazione programmate

Deambulazioni utenti individuati dal fisioterapista

Dalle ore 16.00 alle ore 18.00: preparazione Utenti per l'uscita dal CDI

Ore 18.00: chiusura CDI.

Una volta alla settimana, su chiamata dei famigliari, è presente la parrucchiera.

Una volta al mese, circa, gli utenti usufruiscono di una gita di un'intera giornata.

Durante la frequenza al centro sono sempre disponibili acqua e succhi di frutta per l'idratazione degli Utenti ad orari fissi o su richiesta. La partecipazione degli Utenti alle attività segue la programmazione individualizzata, oltre alle scelte opzionali secondo i bisogni ma anche i desideri di ciascuno.

Il Centro Diurno Integrato della Fondazione gode della presenza quotidiana dei volontari dell'AUSER di Mantova.

La retta è differenziata, a seconda del carico assistenziale e/o dei disturbi comportamentali.

L'entità delle rette è determinata ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della fondazione.

In corso d'anno le rette potranno subire variazioni purché approvate dal C.d A. con le stesse modalità della loro determinazione.

La retta comprende:

- Acqua minerale ai pasti
- Vino ai pasti
- Merenda
- Spuntino di metà mattina
- Riscaldamento invernale
- Condizionamento estivo
- Gite.

I servizi di parrucchiera e barbiere, i soggiorni estivi e i trasporti con ambulanza o con vettori scelti dall'Utente non sono compresi nella retta.

Al momento dell'ingresso è richiesta l'anticipazione in conto retta di una somma che in caso di abbandono volontario del servizio nel primo mese di frequenza, non sarà restituita.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Per essere accolti al C.D.I. di Mantova è necessario presentare apposita domanda su modulo prestampato riportante i dati anagrafici del richiedente, nonché informazioni sulla situazione personale, sanitaria e familiare dell'accogliendo.

La modulistica è scaricabile direttamente dal sito della Fondazione ([www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it)) o reperibile presso il Centro stesso o presso gli uffici delle Assistenti sociali nella sede della Fondazione.

Questi ultimi seguiranno l'iter di valutazione della domanda, il suo inserimento in graduatoria, gli eventuali aggiornamenti, fino all'accoglimento dell'interessato/a o alla cancellazione della domanda.

La valutazione delle domande viene effettuata dalle Assistenti Sociali ed al Dirigente Sanitario o suo delegato, come pure la redazione della lista di attesa.

Il trasporto "per" e "dal" CDI al domicilio è effettuato da organizzazioni (vettori) scelti dall'Utente/Famiglia e con oneri a suo carico, secondo le tariffe praticate dal vettore individuato.

*Di seguito si riporta il questionario di valutazione della soddisfazione degli/delle Utenti/Famiglie, da somministrare una volta all'anno, consocializzazione dei risultati preferibilmente all'interno della tradizionale Festa annuale dell'Anziano.*

### Questionario C.D.I. Mantova e Marmirolo

#### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che riceve presso il CENTRO DIURNO INTEGRATO ed il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Compilare il seguente questionario rappresenta un'importante collaborazione per la tutela dei suoi diritti.

La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Utenti.

È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore presso il Servizio.

Inoltre l'anonimato garantisce il rispetto della privacy.

Metta una crocetta sulla risposta che vuole dare.

**1. Al momento dell'ingresso al Centro Diurno, come è stato accolto:**

- ECCELLENTE     BUONO     SUFFICIENTE     INSUFFICIENTE     MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

**2. Quando ha qualche problema si sente ascoltato dal personale?**

- SEMPRE     QUASI SEMPRE     A VOLTE     QUASI MAI     MAI

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

**3. Riguardo ai Servizi che il CDI offre, come giudica:**

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente
IL MEDICO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'INFERMIERA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL FISIOTERAPISTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LE ASSISTENTI ASA/OSS (ACCOMP.BAGNO, BAGNI...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LE ASSISTENTI SOCIALI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ANIMAZIONE (ATTIVITA' TEMPO LIBERO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA CORTESIA DEL PERSONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL SERVIZIO DI TRASPORTO (SOLO SE DELLA FONDAZIONE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I VOLONTARI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA PARRUCCHIERA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL CIBO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA PULIZIA DEI LOCALI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLI SPAZI E ARREDI (POLTRONE RIPOSO, GIARDINO, TAVOLI ECC....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

**4. Le è gradita la frequenza del CDI?**

- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Mai
- Indifferente

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

**5. Consiglierebbe il CDI ad altri che avessero il suo stesso problema?**

- Si, sicuramente
- Si, ma con qualche riserva
- No

Perché.....

**6. Com'è secondo Lei il "clima" del Centro Diurno?**

- ECCELLENTE
- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE
- MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

Grazie per la collaborazione

Luogo e Data \_\_\_\_\_

## SEGNALAZIONE VERBALE

Gli Ospiti/Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale al Responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informati sulla possibilità di presentare segnalazione formale.

## SEGNALAZIONE FORMALE

Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono presentare segnalazione formale in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare un modulo, disponibile presso tutti i Servizi, gli Uffici e la Portineria dell'Ente. Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## PROTOCOLLO DI ACCOGLIMENTO/DIMISSIONE

Prima dell'accoglimento, su richiesta dell'interessato o di un Familiare, è possibile effettuare visite guidate alla struttura con il personale incaricato (Animatrice Coordinatrice o Assistenti sociali), fissando preventivamente un appuntamento. Le modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli Utenti sono precisate nel seguente Protocollo, disponibile presso il Centro Diurno Integrato.

Il Servizio Sociale della Fondazione o la coordinatrice del Centro Diurno, dopo aver contattato il/la richiedente o un suo parente, concorda il progetto di frequenza a uno o più giorni la settimana, secondo:

- il bisogno espresso dall'interessato o dai Familiari,
- la disponibilità dei posti al CDI
- la presenza di gravi disturbi comportamentali (in questo caso la proposta iniziale del CDI sarà con frequenza ridotta per la verifica della compatibilità con il servizio).

Il Servizio Sociale provvederà a concordare un colloquio sociale per la raccolta dei dati utili all'Amministrazione e per la valutazione socio- sanitaria.

La coordinatrice o l'infermiera professionale prima dell'ingresso informa il familiare circa il materiale da fornire al CDI:

- un cambio completo di biancheria intima,
- i pannoloni o strisce (qualora l'Anziano ne faccia uso),
- i farmaci da somministrare durante la permanenza al CDI,
- eventuali oggetti personali di uso abituale (ciabatte, occhiali per la lettura ecc...).

All'arrivo al CDI, l'Utente viene accolto dal personale A.S.A./O.S.S. e/o infermieristico ed accompagnato nella sala principale dove vengono svolte le attività e gli viene assegnato l'armadietto personale.

La coordinatrice o l'infermiera professionale provvede alla compilazione del fascicolo socio-sanitario in presenza di un Familiare o care-giver, consegna la carta dei servizi, il regolamento del CDI, contenente informazioni utili riguardanti i servizi offerti e ritira la documentazione sanitaria dell'Utente (cartelle cliniche, referti diagnostici, esami, ecc...).

L'infermiera Professionale rileva i parametri vitali, esegue l'E.C.G., informa il medico dell'arrivo del nuovo Paziente e lo assiste nella visita medica.

Terminato il colloquio con la coordinatrice o l'infermiera, all'Utente (qualora le condizioni lo permettano) e ai Familiari viene fatto visitare il Centro Diurno e gli ambienti di uso comune.

La dimissione può avvenire su proposta del Medico responsabile del C.D.I. qualora l'equipe operativa riscontrasse un'adeguatezza del Servizio rispetto ai bisogni dell'Utente.

La dimissione può essere richiesta dal Familiare, previa compilazione di un modulo disponibile presso il C.D.I.

La data della richiesta coincide con l'ultimo giorno di pagamento dell'arretta.

Al momento della dimissione, il personale del Centro Diurno, restituisce ai Familiari il vestiario, gli effetti personali dell'Utente e i farmaci.

Di seguito si riporta un menu-tipo settimanale e giornaliero. In relazione alle prescrizioni del P.A.I. è garantita la possibilità per gli Utenti di fruire di diete speciali

## MENÙ INVERNALE MENÙ TIPO SETTIMANALE E GIORNALIERO

### PRANZO

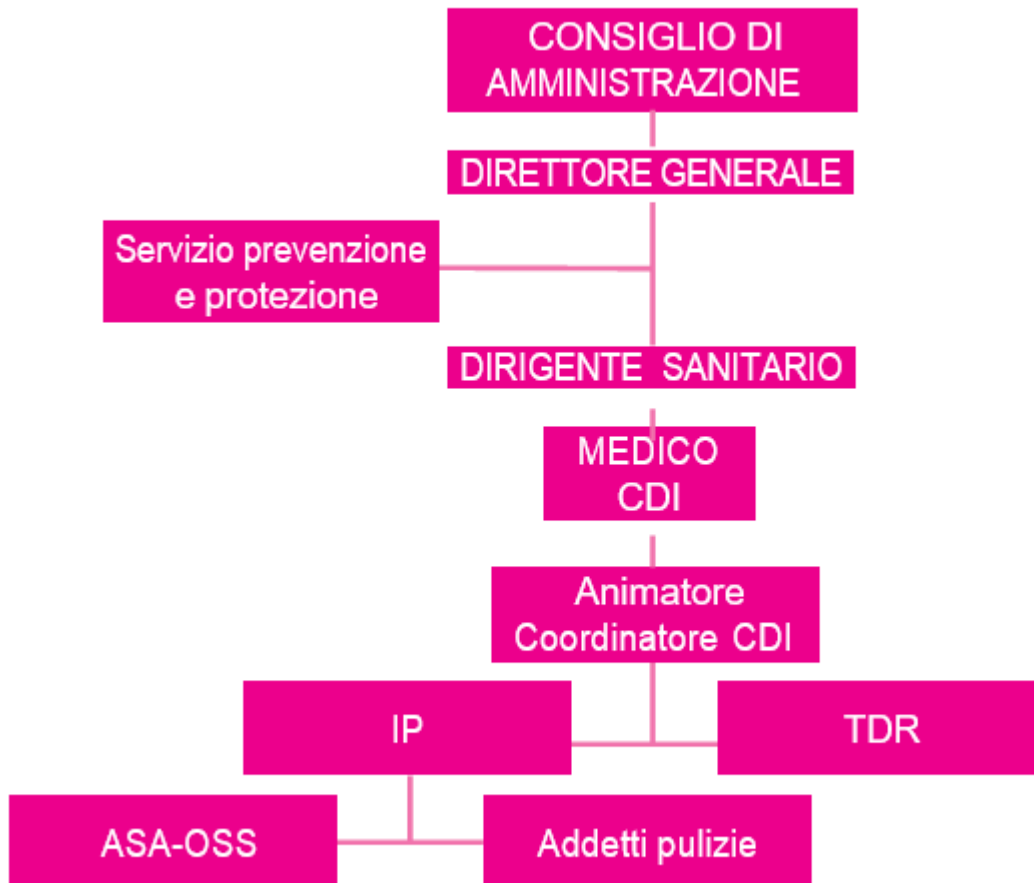
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>
<u>ditaloni</u> all'olio brodognocchi al pomodoro all'olio	anellini in brodo crema di riso con asparagi*	crepelle ai funghi <u>ditalini</u> all'olio	crema <u>multicereali</u> <u>ditalini</u> all'olio	anellini in brodo linguine all'olio	anellini in brodo pipette all'olio	<u>agnoli</u> in sedanini
semolino pomodoro <u>alb</u>	pasta con la zucca	<u>stellini</u> in brodo	pasta e ceci	linguine ai frutti di mare	vellutata di porri	semolino al prosciutto
stelline in brodo	pipette all'olio	vellutata di verdure	stelline in brodo	semolino ai formaggi	zuppa porri e patate	stelline in brodo
arrosto di vitello	flan ricotta e zucca	mousse di tacchino	mousse di stracotto	merluzzo al forno	mousse di pollo	rosette di ricotta
crema di vitello	petti di pollo ai ferri	meringa di legumi	polpetta di carne	mousse bianca di pesce*	<u>pollo</u> alla cacciatora	lonza al forno
polpetta di carne	polpette di pomodoro sogliola gratinata	scaloppa di tacchino	stracotto di manzo	mozzarella polpettone di manzo	polpette al pomodoro	mousse di lonza
insalata patate al forno	fagiolini al vapore insalata	biete da costa insalata	cavolini di <u>bruxelles</u> insalata	carciofi gratinati insalata	carote al vapore insalata	cipolle al vapore insalata
purea di spinaci <u>spinaci</u> al burro	<u>pure'</u> di patate <u>pure'</u> di fagiolini	<u>pure'</u> di patate <u>pure'</u> di zucca	polenta purea di cavolfiore	<u>pure'</u> di patate purea di spinaci	<u>pure'</u> di patate purea di carote	<u>pure'</u> di patate purea broccoli
frutta cotta frutta fresca	frullato di frutta <u>frutta</u> cotta	frullato di mele frutta cotta	frullato mele frutta/banane	frullato di prugne frutta cotta	frullato di frutta <u>frutta</u> cotta	frutta cotta frutta fresca
mousse alla frutta	frutta fresca	frutta fresca	frutta cotta	frutta fresca	frutta fresca	mousse alla frutta
PANE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	TORTA GRECA PANE PANE INTEGRALE



Gli standard gestionali della Regione Lombardia prevedono la presenza di:

- n. 1 responsabile,
- medico 6 h/settimana
- terapeuta della riabilitazione 34' settimanali per Utente
- infermiere 34' settimanali per Utente
- animatore/educatore 28' settimanali per Utente
- ASA-OTA 168' settimanali per Utente.

Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma riportato di seguito:



## **C.D.I. di MARMIROLO**



Il Centro Diurno Integrato (CDI), annesso alla Residenza "Emanuele e Giuseppina Cordioli" in Via Gavioli n.15, La residenza Cordioli è raggiungibile con i mezzi pubblici in partenza da Mantova (linee urbane e extraurbane), o con l'auto disponendo di un comodo parcheggio antistante la struttura.

Esso si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA. I posti disponibili sono n. 12.

Il C.D.I. concorre all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto sociale; garantisce alle famiglie sostegno nella presa in carico dell'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale.

Offre in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative, nonché nuove opportunità di animazione, di creazione e mantenimento dei rapporti sociali a persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze. L'utente tipico è di norma di età superiore ai sessantacinque anni, spesso solo, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserito in un contesto familiare o sociale, per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa. È necessario che sussistano condizioni psico-fisiche tali da poter raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

## **ORGANIZZAZIONE**

Il modello organizzativo del C.D.I. garantisce il controllo medico, d'intesa con Medico di medicina generale, la presenza infermieristica e riabilitativa, l'aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane, l'attività di animazione e socializzazione e le prestazioni "alberghiere" (di ristorazione e di igiene degli utenti).

L'apertura del servizio è dalle ore 8.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, esclusi sabati, domeniche e festività infrasettimanali.

La frequenza al C.D.I. è elastica, potendo comprendere l'intera giornata o parte di essa (mattina o pomeriggio), l'intera settimana o moduli di durata inferiore.

Gli strumenti utilizzati sono:

- la valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Utente al momento dell'ammissione e periodicamente,
- la stesura di un piano di assistenza individualizzato corrisponda ai bisogni/problemi identificati,
- il lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'équipe interdisciplinare,
- la raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tali da permettere il controllo continuo delle attività del C.D.I.,
- il coinvolgimento della famiglia dell'Utente.

Chiunque opera a qualsiasi titolo nella struttura è tenuto a portare un cartellino di riconoscimento che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

## MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

La giornata tipo degli Utenti è descritta di seguito:

Dalle ore 7.45 alle ore 9.30: Accoglienza Utenti

Dalle ore 7.45 alle ore 9.30: Accoglienza Anziani

Dalle ore 9.00 alle ore 11.30: Attività di fisioterapia in palestra o gruppo motorio settimanale

Bagni programmati

Attività di animazione programmate

Colazioni con the o caffè orzo e biscotti o fette biscottate

Accompagnamenti in bagno

Dalle ore 11.30 alle ore 12.00: Cambio programmato degli utenti,

Dalle ore 12.00 alle ore 13.00: Pranzo (con assistenza agli utenti che necessitano di supervisione),

Dalle ore 13.00 alle ore 14.15: Riposo per gli utenti che lo gradiscono

Sorveglianza con conversazione o gioco a carte, in altra sala, per gli utenti che non riposano

Dalle ore 14.15 alle ore 15.00: Cambio programmato degli utenti

Dalle ore 15.00 alle ore 17.00: Merenda con the o caffè d'orzo o con cibi preparati dagli utenti durante l'attività di animazione programmata (macedonia, pizzette, torta di mele) o anguria, gelato, pane e salame

Attività di animazione programmate

Deambulazioni utenti individuati dal fisioterapista

Dalle ore 16.00 alle ore 17.00: preparazione Anziani per l'uscita dal CDI

Ore 17.00: chiusura CDI.

La partecipazione da parte degli anziani a tali attività segue la programmazione individualizzata oltre alle scelte opzionali secondo i bisogni ma anche i desideri di ciascun utente.

La retta è differenziata, a seconda del carico assistenziale e/o dei disturbi comportamentali.

L'entità delle rette è determinata ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

In corso d'anno le rette potranno subire variazioni purché approvate dal C.d.A. con le stesse modalità della loro determinazione.

L'entità delle rette è determinata ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

La retta comprende:

- Acqua minerale ai pasti
- Vino ai pasti
- Merenda
- Spuntino di metà mattina
- Riscaldamento invernale
- Condizionamento estivo
- Gite.

I servizi di parrucchiere e barbiere, i soggiorni estivi e i trasporti con ambulanza o con vettori scelti dall'Utente non sono compresi nella retta.

Al momento dell'ingresso è richiesta l'anticipazione in conto retta di una somma che in caso di abbandono volontario del servizio nel primo mese di frequenza, non sarà restituita.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Per essere accolti al C.D.I. di Mantova è necessario presentare apposita domanda su modulo prestampato riportante i dati anagrafici del richiedente, nonché informazioni sulla situazione personale, sanitaria e familiare dell'accogliendo.

La modulistica è scaricabile direttamente dal sito della Fondazione ([www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it)) o reperibile presso il Centro stesso o presso gli uffici delle Assistenti sociali nella sede della Fondazione.

L'ufficio amministrativo della RSA Cordioli seguirà l'iter di valutazione della domanda, il suo inserimento in graduatoria, gli eventuali aggiornamenti, fino all'accoglimento dell'interessato o alla cancellazione della domanda.

La valutazione delle domande viene effettuata dall'ufficio amministrativo e dal Dirigente Sanitario o suo delegato, come pure la redazione della lista di attesa.

*Di seguito si riporta il questionario di valutazione della soddisfazione degli/delle Utenti/Famiglie, da somministrare una volta all'anno, con socializzazione dei risultati preferibilmente all'interno della tradizionale Festa annuale dell'Anziano.*

### Questionario C.D.I. Mantova e Marmirolo

#### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che riceve presso il CENTRO DIURNO INTEGRATO ed il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Compilare il seguente questionario rappresenta un'importante collaborazione per la tutela dei suoi diritti.

La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Utenti.

È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore presso il Servizio.

Inoltre l'anonimato garantisce il rispetto della privacy.

Metta una crocetta sulla risposta che vuole dare.

**1. Al momento dell'ingresso al Centro Diurno, come è stato accolto:**

- ECCELLENTE     BUONO     SUFFICIENTE     INSUFFICIENTE     MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

**2. Quando ha qualche problema si sente ascoltato dal personale?**

- SEMPRE     QUASI SEMPRE     A VOLTE     QUASI MAI     MAI

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

**3. Riguardo ai Servizi che il CDI offre, come giudica:**

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente
IL MEDICO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'INFERMIERA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL FISIOTERAPISTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LE ASSISTENTI ASA/OSS (ACCOMP.BAGNO, BAGNI...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LE ASSISTENTI SOCIALI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ANIMAZIONE (ATTIVITA' TEMPO LIBERO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA CORTESIA DEL PERSONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL SERVIZIO DI TRASPORTO (SOLO SE DELLA FONDAZIONE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I VOLONTARI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA PARRUCCHIERA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL CIBO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA PULIZIA DEI LOCALI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLI SPAZI E ARREDI (POLTRONE RIPOSO, GIARDINO, TAVOLI ECC....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

**4. Le è gradita la frequenza del CDI?**

- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Mai
- Indifferente

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

**5. Consiglierebbe il CDI ad altri che avessero il suo stesso problema?**

- Si, sicuramente
- Si, ma con qualche riserva
- No

Perché.....

**6. Com'è secondo Lei il "clima" del Centro Diurno?**

- ECCELLENTE
- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE
- MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....

Grazie per la collaborazione

Luogo e Data \_\_\_\_\_

## SEGNALAZIONE VERBALE

Gli Ospiti/Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale al Responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informati sulla possibilità di presentare segnalazione formale.

## SEGNALAZIONE FORMALE

Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono presentare segnalazione formale in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare un modulo disponibile presso tutti i Servizi, gli Uffici e la Portineria dell'Ente. Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## PROTOCOLLO DI ACCOGLIMENTO/DIMISSIONE

Prima dell'accoglimento, su richiesta dell'interessato o di un Familiare, è possibile effettuare visite guidate alla struttura con il personale incaricato (Infermiera Coordinatrice o Animatrice), fissando preventivamente un appuntamento. Le modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli Utenti sono precisate nel seguente Protocollo, disponibile presso il Centro Diurno Integrato.

Il Servizio Sociale della Fondazione o la coordinatrice del Centro Diurno, dopo aver contattato il/la richiedente o un suo parente, concorda il progetto di frequenza a uno o più giorni la settimana, secondo:

- il bisogno espresso dall'interessato o dai Familiari,
- la disponibilità dei posti al CDI
- la presenza di gravi disturbi comportamentali (in questo caso la proposta iniziale del CDI sarà con frequenza ridotta per la verifica della compatibilità con il servizio).

Il Servizio Sociale provvederà a concordare un colloquio sociale per la raccolta dei dati utili all'Amministrazione e per la valutazione socio- sanitaria.

La coordinatrice o l'animatrice prima dell'ingresso informa il familiare circa il materiale da fornire al CDI:

- un cambio completo di biancheria intima,
- i pannoloni o strisce (qualora l'Anziano ne faccia uso),
- i farmaci da somministrare durante la permanenza al CDI,
- eventuali oggetti personali di uso abituale (ciabatte, occhiali per la lettura ecc...).

All'arrivo al CDI, l'Utente viene accolto dal personale A.S.A./O.S.S. e/o infermieristico ed accompagnato nella sala principale dove vengono svolte le attività e gli viene assegnato l'armadietto personale.

La coordinatrice o l'animatrice provvede alla compilazione del fascicolo socio-sanitario in presenza di un Familiare o caregiver, consegna la carta dei servizi, il regolamento del CDI, contenente informazioni utili riguardanti i servizi offerti e ritira la documentazione sanitaria dell'Utente (cartelle cliniche, referti diagnostici, esami, ecc...).

L'Infermiera Professionale rileva i parametri vitali, esegue l'E.C.G., informa il medico dell'arrivo del nuovo Paziente e lo assiste nella visita medica.

Terminato il colloquio con la coordinatrice o l'animatrice, all'Utente (qualora le condizioni lo permettano) e ai Familiari viene fatto visitare il Centro Diurno e gli ambienti di uso comune.

La dimissione può avvenire su proposta del Medico responsabile del C.D.I. qualora l'equipe operativa riscontrasse un'adeguatezza del Servizio rispetto ai bisogni dell'Utente.

La dimissione può essere richiesta dal Familiare, previa compilazione di un modulo disponibile presso il C.D.I.

La data della richiesta coincide con l'ultimo giorno di pagamento dell'arrenda.

Al momento della dimissione, il personale del Centro Diurno, restituisce ai Familiari il vestiario, gli effetti personali dell'Utente e i farmaci.

Di seguito si riporta un menu-tipo settimanale e giornaliero. In relazione alle prescrizioni del P.A.I. è garantita la possibilità per gli Utenti di fruire di diete speciali

## MENÙ INVERNALE MENÙ TIPO SETTIMANALE E GIORNALIERO

### PRANZO

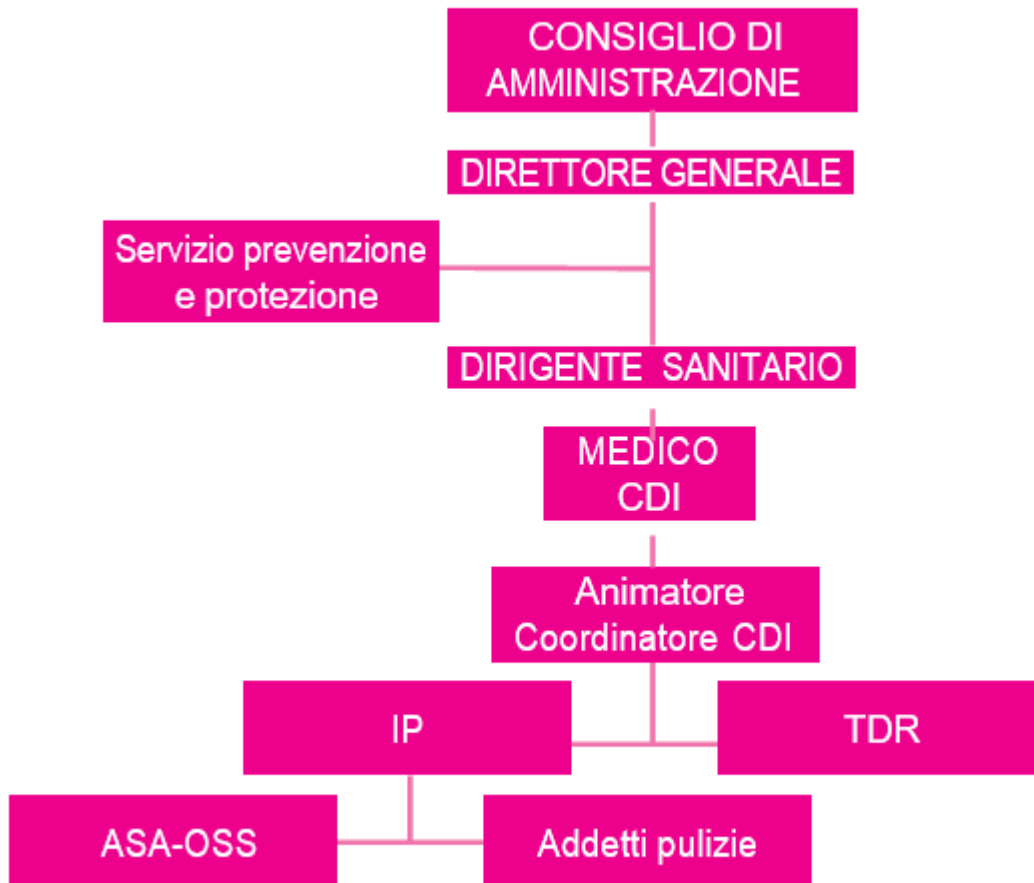
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>
<u>ditaloni</u> all'olio brodognocchi al pomodoro all'olio	anellini in brodo crema di riso con asparagi*	crepelle ai funghi <u>ditalini</u> all'olio	crema <u>multicereali</u> <u>ditalini</u> all'olio	anellini in brodo linguine all'olio	anellini in brodo pipette all'olio	<u>agnoli</u> in sedanini
semolino pomodoro <u>alb</u>	pasta con la zucca	<u>stellini</u> in brodo	pasta e ceci	linguine ai frutti di mare	vellutata di porri	semolino al prosciutto
stelline in brodo	pipette all'olio	vellutata di verdure	stelline in brodo	semolino ai formaggi	zuppa porri e patate	stelline in brodo
arrosto di vitello	flan ricotta e zucca	mousse di tacchino	mousse di stracotto	merluzzo al forno	mousse di pollo	rosette di ricotta
crema di vitello	petti di pollo ai ferri	meringa di legumi	polpetta di carne	mousse bianca di pesce*	<u>pollo</u> alla cacciatora	lonza al forno
polpetta di carne	polpette di pomodoro sogliola gratinata	scaloppa di tacchino	stracotto di manzo	mozzarella polpettone di manzo	polpette al pomodoro	mousse di lonza
insalata patate al forno	fagiolini al vapore insalata	biete da costa insalata	cavolini di <u>bruxelles</u> insalata	carciofi gratinati insalata	carote al vapore insalata	cipolle al vapore insalata
purea di spinaci <u>spinaci</u> al burro	<u>pure'</u> di patate <u>pure'</u> di fagiolini	<u>pure'</u> di patate <u>pure'</u> di zucca	polenta purea di cavolfiore	<u>pure'</u> di patate purea di spinaci	<u>pure'</u> di patate purea di carote	<u>pure'</u> di patate purea broccoli
frutta cotta frutta fresca	frullato di frutta <u>frutta</u> cotta	frullato di mele frutta cotta	frullato mele frutta/banane	frullato di prugne frutta cotta	frullato di frutta <u>frutta</u> cotta	frutta cotta frutta fresca
mousse alla frutta	frutta fresca	frutta fresca	frutta cotta	frutta fresca	frutta fresca	mousse alla frutta
PANE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	TORTA GRECA PANE PANE INTEGRALE



Gli standard gestionali della Regione Lombardia prevedono la presenza di:

- n. 1 responsabile,
- medico 6 h/settimana
- terapeuta della riabilitazione 34' settimanali per Utente
- infermiere 34' settimanali per Utente
- animatore/educatore 28' settimanali per Utente
- ASA-OTA 168' settimanali per Utente.

Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma riportato di seguito:



## **U.O. DI CURE INTERMEDIE**

**(ex Riabilitazione Generale Geriatrica)**



A partire dal 2014 la Regione Lombardia ha costituito una nuova unità d'offerta sociosanitaria denominata "CURE INTERMEDIE".

In questa rete sono confluite le unità d'offerta di riabilitazione in regime residenziale nelle aree specialistica, generale e geriatrica e di mantenimento.

Le cure intermedie sono un'unità d'offerta della rete sociosanitaria che, con tempistiche definite, è in grado di prendere in carico, assistere, orientare ed accompagnare l'utente fragile e portatore di bisogni complessi in area assistenziale, clinica e sociale.

Possono accogliere utenti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete, di norma nella fase di stabilizzazione a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione.

Svolgono funzioni di assistere l'utente per completare l'iter di cura, portandolo al miglior stato di salute e benessere possibile, con l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al suo bisogno.

L'utente delle cure intermedie è un soggetto che per il suo recupero e/o per il raggiungimento di un nuovo compenso finalizzati alla dimissione verso il proprio domicilio o a luoghi di protezione sociosanitaria (altre unità d'offerta della rete) richiede degli interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale, che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale.

I punti cardine delle unità d'offerta di Cure Intermedie sono:

- garantire un nodo di forte integrazione nella rete sociosanitaria regionale;
- rafforzare il collegamento con la domiciliarità;
- prevedere ruolo e funzioni del care manager.

Non rientrano nell'unità d'offerta cure intermedie, ma costituiscono criteri di esclusione:

- le patologie psichiatriche attive;
- le condizioni per cui sono già previsti interventi specifici specializzati (come ad esempio le persone in stato vegetativo permanente, gli affetti da SLA, ecc.);
- le condizioni di instabilità in corso o non completamente superate;
- le acuzie non risolte;
- le diagnosi incomplete o in corso di definizione

## **SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DELL'UTENZA E AREE DI INTERVENTO**

Il sistema adottato per la classificazione degli interventi di assistenza, di riattivazione e recupero funzionale, di cura e di sostegno sociale in regime di ricovero nelle strutture di cure intermedie è articolato in profili di cura.

La casistica trattata dalle ex strutture di riabilitazione extra ospedaliera e l'analisi dei dati derivanti dalla sperimentazione del cosiddetto post acuto, nonché la rilevazione dei bisogni emergenti, ha portato alla costruzione di un modello basato su cinque profili di intensità che si differenziano su quattro fondamentali aree di intervento: assistenziale, funzionale, clinica e sociale.

### **PROFILO 1**

In questo profilo si collocano gli utenti che evidenziano una prevalente esigenza di supporto assistenziale. Il profilo è caratterizzato da bassa complessità assistenziale e bassa intensità clinica.

### **PROFILO 2**

In questo profilo si collocano gli utenti che evidenziano una esigenza di supporto assistenziale accompagnato da un intervento di riattivazione e recupero funzionale. Il profilo è caratterizzato da media complessità assistenziale e bassa intensità clinica.

### **PROFILO 3**

In questo profilo si collocano gli utenti che evidenziano una prevalente esigenza di supporto assistenziale accompagnato da un intervento di riattivazione e recupero funzionale e media esigenza di supporto clinico. Il profilo è caratterizzato da alta complessità assistenziale e media intensità clinica

### **PROFILO 4**

In questo profilo si collocano gli utenti che evidenziano esigenza di elevato supporto nell'area assistenziale, della riattivazione e recupero funzionale e clinica (data la presenza importante di comorbidità). Il profilo è caratterizzato da alta complessità assistenziale e alta intensità clinica.

### **PROFILO 5 - Demenze**

In questo profilo si collocano gli utenti affetti da demenza già diagnosticata con disturbi del comportamento in atto, che necessitano di un elevato supporto nell'area assistenziale, di riattivazione e recupero funzionale, clinica e sociale e di figure professionali specifiche. Il profilo è caratterizzato da alta complessità assistenziale e alta intensità clinica.

## ACCESSO E PRESA IN CARICO

Per l'accesso alle cure intermedie, i soggetti abilitati (medico ospedaliero, medico di medicina generale, medico di unità d'offerta socio-sanitaria) compilano la richiesta di ricovero su ricettario regionale e la scheda unica di invio e valutazione, che può essere presentata a più unità d'offerta.

L'unità di cure intermedie provvede all'inserimento dell'utente in lista di attesa, se ne risulta appropriato il ricovero, e, quindi, a programmarne l'ingresso.

Per la presa in carico di ciascun utente, l'unità di cure intermedie è tenuta ad effettuare, entro 10 giorni dall'ingresso, la valutazione multi-dimensionale del bisogno sulla base di una batteria di scale predefinita.

## I REQUISITI DI ESERCIZIO E DI ACCREDITAMENTO

Requisiti generali: si richiamano i requisiti soggettivi, organizzativi e gestionali, strutturali e tecnologici definiti dal DPR 14/01/1997 per la messa in esercizio e dall'allegato 1 alla d.g.r. 2569 del 31 ottobre 2014 per l'esercizio e per l'accreditamento.

Requisiti specifici di esercizio e di accreditamento: l'U.O. di Cure Intermedie risponde a specifici Requisiti organizzativi e gestionali, a Standard assistenziali e a Requisiti strutturali e tecnologici.

In attesa della piena attuazione della riconversione delle UU.OO. della Riabilitazione in Cure Intermedie, si riportano le caratteristiche della ex riabilitazione in regime residenziale nell'area generale geriatrica.

Vengono definiti interventi riabilitativi da effettuarsi:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento (evento indice) e quando le condizioni generali del paziente e la prognosi degli esiti della menomazione controindicano un intervento riabilitativo intenso e settoriale
- in presenza di recidive dell'evento indice con ridotta probabilità di recupero funzionale
- in seguito a trasferimento da altra unità operativa (U.O.) per la continuazione del progetto riabilitativo individualizzato (P.R.I.)
- in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità).

Il sistema adottato per la classificazione degli interventi di assistenza, di riattivazione e recupero funzionale, di cura e di sostegno sociale in regime di ricovero nelle strutture di cure intermedie è articolato in profili di cura.

La casistica trattata dalle ex strutture di riabilitazione extra ospedaliera e l'analisi dei dati derivanti dalla sperimentazione del cosiddetto post acuto, nonché la rilevazione dei bisogni emergenti, ha portato alla costruzione di un modello basato su quattro fondamentali aree di intervento: assistenziale, funzionale, clinica e sociale.

## **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO:**

### **GIORNATA TIPO OSPITE U.O. CURE INTERMEDIE (EX RIAB. GG)**

La giornata tipo dei residenti è descritta di seguito:

alle ore 6.30	prima colazione
alle ore 7.00	cambio degli ospiti, igiene personale, bagni completi
alle ore 10.00	termine del cambio e attività individualizzate: visita medica, esami, accertamenti diagnostici, cure fisioterapiche, bagni protetti programmati
alle ore 11.20	distribuzione vitto
alle ore 12.10	preparazione dei pazienti per il riposo pomeridiano

alle ore 14.10	inizio cambio pomeridiano
alle ore 16.00	termine del cambio e attività individualizzate: visita medica, esami, accertamenti diagnostici, cure fisioterapiche, bagni protetti programmati
alle ore 18.00	preparazione pazienti nella sala da pranzo e nelle stanze per la distribuzione del vitto
alle ore 18.20	distribuzione del vitto
alle ore 19.50	preparazione degli Ospiti per la notte
dalle ore 20.00	
alle ore 6.30	riposo con vigilanza e interventi al bisogno.

La degenza nelle Unità operative di riabilitazione è gratuita.

Su richiesta dell'interessato possono essere attivati:

- il servizio di lavaggio della biancheria personale del Paziente per un importo giornaliero determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione;
- il telefono personale al comodino, con rimborso delle telefonate effettuate, per un importo giornaliero determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione;

### **MODALITA' DI ACCESSO**

Per essere accolti nell'U.O. di riabilitazione è necessario presentare apposita domanda su modulo prestampato riportante i dati anagrafici del richiedente, nonché informazioni sulla situazione personale/sanitaria e famigliare del Paziente.

La modulistica è reperibile presso il sito della Fondazione ([www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it)) o presso gli uffici delle Assistenti sociali nella sede della Fondazione. Lo stesso ufficio seguirà l'iter di valutazione della domanda, il suo inserimento in graduatoria, gli eventuali aggiornamenti, fino all'accoglimento dell'interessato/a o alla cancellazione della domanda.

Si accede al ricovero su prescrizione del Medico di Medicina Generale o degli Specialisti delle Strutture di ricovero e cura autorizzate all'emissione di prescrizioni per il SSN. La valutazione delle domande viene effettuata dal Dirigente Sanitario o suo delegato e dalle Assistenti Sociali, secondo un Regolamento interno approvato dal Consiglio di Amministrazione. La graduatoria è liberamente consultabile presso le Assistenti Sociali.

Salvo i trasporti per l'ingresso e la dimissione dall'U.O., che sono a carico del Paziente, gli altri trasporti anche con ambulanza che si rendessero necessari durante il ricovero sono a carico della Fondazione.

L'orario delle visite agli Ospiti è consentito, salvo specifiche autorizzazioni da parte del Medico dell'U.O., dalle ore 10 alle 12 e dalle 16 alle 19.

Le regole vigenti all'interno dell'U.O. sono riassunte in un Regolamento deliberato dal Consiglio di Amministrazione e consegnato al Paziente o ai suoi Famigliari al momento del ricovero.

*Si riporta il questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti, da somministrare una volta all'anno, con socializzazione dei risultati preferibilmente all'interno della tradizionale Festa annuale dell'Anziano*

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA

SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Reparto Cure Intermedie

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che riceve presso l'U.O. di Cure Intermedie ed il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Compilare il seguente questionario rappresenta un'importante collaborazione per la tutela dei suoi diritti.

La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Ospiti.

E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in Reparto.

Inoltre l'anonimato garantisce il rispetto della privacy

### ISTRUZIONI

Gent.mo Ospite, metta una crocetta sulla risposta che vuole dare.

## **VALUTAZIONE DEL RICOVERO IN GENERALE**

**1. Considerando complessivamente l'esperienza del ricovero, come valuta in generale la qualità dei servizi che ha ricevuto?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**2. In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la sua autonomia (camminare, vestirsi, mangiare, igiene, tono dell'umore)?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**3. In caso di necessità, tornerebbe nel Reparto di Cure Intermedie?**

SÌ  NO  FORSE

*Si prega di motivare l'eventuale giudizio negativo*

.....  
.....

## **VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI REPARTO**

**4. Come valuta il rapporto col Personale Medico (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza e disponibilità ..... )?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**5. Come valuta il rapporto con l'Infermiere/a Coordinatore/trice (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza e disponibilità .....)?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**6. Come valuta il rapporto con gli Infermieri (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza e disponibilità .....)?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**7. Come valuta il rapporto con i Fisioterapisti (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza e disponibilità .....)?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**8. Come valuta il rapporto col Personale ASA/OSS (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza e disponibilità .....)?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

### **VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON DI REPARTO**

**9. Come valuta nel suo complesso il Servizio Amministrativo (Competenza, puntualità, attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza, disponibilità,)?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**10. Come valuta il Servizio delle Assistenti sociali, (competenza, chiarezza, disponibilità, comprensione, gentilezza, riservatezza) ?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

### **VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI**

**11. Come valuta il livello di cura dell'igiene personale?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**12. Come giudica la qualità del vitto (orari, quantità, qualità e varietà del cibo) e il servizio di refezione?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**13. Come valuta gli orari concessi per le visite di parenti e amici?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI**

**14. Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**15. Come valuta il comfort della camera?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**16. Come valuta la disponibilità e fruibilità degli spazi:**

**interni al Reparto** (stanza, sale, spazi comuni, palestra, ...)

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**esterni** (giardino, cappella, teatro, ...)

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**VALUTAZIONE DEI SERVIZI GENERALI**

**17. Come valuta i seguenti Servizi?**

**parrucchiera**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**bar interno**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
**trasporto in ambulanza**

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....

**logopedista, se prevista**

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....

**dietista**

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....

**portineria-centralino**

ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....

**18. Al momento della dimissione è stato soddisfatto di come è stato organizzato il suo rientro al domicilio o il trasferimento presso altro servizio?**

SÌ                       NO                       ABBASTANZA

*Si prega di motivare l'eventuale giudizio negativo*

.....

.....

**SUGGERIMENTI**

Esponga se lo desidera le Sue osservazioni o i Suoi suggerimenti:

---

---

---

Grazie per la collaborazione

Data \_\_\_\_\_

## **MODALITA'INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI**

### LA SEGNALAZIONE INFORMALE

Gli Ospiti/Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale di un disservizio al Responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e il disservizio immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informato sulla possibilità di presentare la segnalazione formale.

### LA SEGNALAZIONE FORMALE

Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono effettuare segnalazione formale di un disservizio, in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare il modulo riportato disponibile sul sito della Fondazione: [www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it) o presso tutti i Reparti/Servizi, gli Uffici delle Assistenti Sociali e la Portineria dell'Ente.

Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

Prima dell'accoglimento, su richiesta dell'interessato o di un Familiare all'ufficio delle Assistenti sociali, è possibile effettuare visite guidate alla struttura.

Le modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli Ospiti sono precisate nel seguente Protocollo, disponibile in ciascuna guardiola infermieristica di U.O.

### PROTOCOLLO DI ACCOGLIMENTO DEGLI UTENTI

Non appena il personale dell'U.O. segnala l'imminente dimissione di un Paziente, il Servizio Sociale della Fondazione contatta i parenti del ricoverando, offrendo, se gradita, la possibilità di visitare il reparto e concorda l'ingresso informando:

- il Reparto, trasmettendo copia della scheda sanitaria,
- la Portineria, fornendo il nominativo e la stanza di degenza,
- l'Ufficio Accettazione, fornendo copia della scheda anagrafica.

All'ingresso, la portineria indirizza il Paziente ed i suoi parenti all'U.O. ed al piano di riferimento.

Informa dell'arrivo il reparto ed il Servizio Sociale, che si attivano per l'accoglienza.

Esaurite le comunicazioni con il reparto, segue il colloquio dei Familiari con l'assistente sociale ed il completamento dell'accoglimento presso gli Uffici Amministrativi.

Al Paziente ed ai suoi Familiari viene consegnata la Carta dei Servizi ed altro materiale contenente informazioni utili riguardanti i servizi della Fondazione.

All'arrivo nell'U.O., il Paziente viene accolto dal personale A.S.A. e/o infermieristico ed accompagnato nella propria stanza, viene fatto accomodare a letto e preparato per la visita medica. Vengono valutate le condizioni igienico-sanitarie del Paziente (necessità di un bagno di pulizia, taglio unghie, taglio barba, ecc.) L'A.S.A./O.S.S. prende visione del vestiario che i Familiari hanno portato, ne verifica l'idoneità in relazione alle condizioni psico-fisiche del Paziente, stila l'elenco degli indumenti ritirati che necessitando di numerazione vengono portati dal personale, appena possibile, in guardaroba (solo se richiesto dai Familiari). Ai Familiari è reso il vestiario non idoneo insieme al documento contenente le informazioni relative al funzionamento del servizio Guardaroba- Lavanderia.

L'Infermiera Professionale rileva i parametri vitali, esegue l'E.C.G., compila la scheda "anamnesi infermieristica", informa il Medico dell'arrivo del nuovo Paziente e lo assiste nella visita medica. Al termine della visita, il Medico durante il colloquio con i Familiari ritira la documentazione sanitaria del Paziente (cartelle cliniche, referti diagnostici, esami, ecc.).

Terminato il colloquio con il Medico e l'Infermiera, al Paziente (qualora le condizioni lo permettano) e ai Familiari viene fatto visitare il reparto e tutti gli ambienti di uso comune.

Chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura è tenuto a portare un cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento all'Ospite ed ai suoi Familiari, che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

Di seguito si riporta un menu-tipo settimanale e giornaliero. In relazione alle prescrizioni del P.A.I. è garantita la possibilità per gli Utenti di fruire di diete speciali

## MENÙ INVERNALE MENÙ TIPO SETTIMANALE E GIORNALIERO

### PRANZO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>	<b>DIETA SPECIALE</b>
<u>ditaloni</u> all'olio brodognocchi al pomodoro all'olio	anellini in brodo crema di riso con asparagi*	<u>crepelle</u> ai funghi <u>ditalini</u> all'olio	crema <u>multicereali</u> <u>ditalini</u> all'olio	anellini in brodo linguine all'olio	anellini in brodo pipette all'olio	<u>agnolini</u> in sedanini
<u>semolino</u> pomodoro <u>alb</u>	pasta con la zucca	<u>stellini</u> in brodo	pasta e ceci	linguine ai frutti di mare	<u>vellutata</u> di porri	<u>semolino</u> al prosciutto
<u>stelline</u> in brodo	pipette all'olio	<u>vellutata</u> di verdure	<u>stelline</u> in brodo	<u>semolino</u> ai formaggi	zuppa porri e patate	<u>stelline</u> in brodo
arrosto di vitello	flan ricotta e zucca	mousse di tacchino	mousse di stracotto	merluzzo al forno	<u>mousse</u> di pollo	rosette di ricotta
crema di vitello	petti di pollo ai ferri	meringa di legumi	polpetta di carne	mousse bianca di <u>pesce*</u>	<u>pollo</u> alla cacciatora	lonza al forno
polpetta di carne	polpette di pomodoro sogliola gratinata	scaloppa di tacchino	stracotto di manzo	mozzarella polpettone di manzo	polpette al pomodoro	<u>mousse</u> di lonza
insalata patate al forno	fagiolini al vapore insalata	biete da costa insalata	cavolini di <u>bruxelles</u> insalata	carciofi gratinati insalata	carote al vapore insalata	cipolle al vapore insalata
<u>purea</u> di spinaci <u>spinaci</u> al burro	<u>purea</u> ' di patate <u>purea</u> ' di fagiolini	<u>purea</u> ' di patate <u>purea</u> ' di zucca	<u>polenta</u> purea di cavolfiore	<u>purea</u> ' di patate purea di spinaci	<u>purea</u> ' di patate purea di carote	<u>purea</u> ' di patate purea broccoli
frutta cotta frutta fresca	<u>frullato</u> di frutta <u>frutta</u> cotta	<u>frullato</u> di mele frutta cotta	<u>frullato</u> mele frutta/banane	<u>frullato</u> di prugne frutta cotta	<u>frullato</u> di frutta <u>frutta</u> cotta	frutta cotta frutta fresca
<u>mousse</u> alla frutta	frutta fresca	frutta fresca	frutta cotta	frutta fresca	frutta fresca	<u>mousse</u> alla frutta
PANE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	PANE PANE INTEGRALE	TORTA GRECA PANE PANE INTEGRALE

CENA						
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
ditalini all'olio	gramigna all'olio	anellini in brodo	ditalini all'olio	stelline in brodo	gramigna all'olio	conchiglie all'olio
risotto in brodo	passato di verdura	riso all'olio	semolino pom. alb	tagliatelle all'olio	semolino plus	passato di verdura
vellutata di verdure	semolino plus	crema semola e piselli	straciatella	vellutata di zucca	stelline in brodo	vellutata di verdure
formaggio asiagoprosciutto cotto	formaggio fontina form. spalmabile frittata con spinaci	platessa al limone	carne alla bolognese formaggio gorgonzola formaggio robiola	flan ricotta prosciutto	prosciutto cotto formaggio ricotta formaggio taleggio	crema di legumi
mousse di prosciutto	mousse di pollo	mousse di prosciutto	stracchino	formaggio italo	uova con piselli	prosciutto cotto
stracchino		stracchino		pizza margherita		prosciutto crudo
				stracchino		stracchino
contorno broccolo mix	insalata	insalata	carote al vapore	fagiolini al vapore	biete da costa	biete erbette
insalata	pure' di patatepiselli in umido	biete erbette	insalata	insalata	insalata	insalata mista
purea di patate	purea di piselli	pure' di patate	pure' di patatepurea di carote	pure' di patate	pure' di patatepurea di piselli	pure' di patate
purea di cavolfiore		purea di spinaci		purea di fagiolini		pure' tre verdure
frutta cotta	frutta cotta	mousse alla frutta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta
mousse alla frutta	yougurt alla frutta	frutta cotta	budino al cacao	mousse di pera	yogurt alla frutta	mousse mela prugna

- I piatti evidenziati in giallo sul menù si riferiscono ad alimenti a consistenza modificata sotto forma di preparazioni omogeneizzate e di purea, indicati per lasicurezza e la corretta alimentazione degli ospiti disfagici che presentano particolari difficoltà nella deglutizione.
- Il menù si articola proponendo piatti differenziati comprendenti primi, secondi, contorni, frutta e dolce.

**MENÙ ESTIVO**
**MENÙ TIPO SETTIMANALE E GIORNALIERO**
**PRANZO**

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
DIETA SPECIALE	DIETA SPECIALE	DIETA SPECIALE	DIETA SPECIALE	DIETA SPECIALE	DIETA SPECIALE	DIETA SPECIALE
anellini in brodo	ditalini all'olio	anellini in brodo	crema di piselli	anellini in brodo	ditalini all'olio	anellini in brodo
crema multicereali	pasta ricotta e pomodoro	gramigna all'olio	mezze penne all'olio	crema di riso e zucca	passato di verdura	semolino plus
mezze penne all'olio	stelline in brodo	pasta alle verdure	riso int. prosc. e piselli	mini penne olio	stelline in brodo	tagliatelle al ragù
pasta al pesto genovese			stelline in brodo	pasta con tonno	vellutata di verdure	tagliatelle all'olio
mousse pollo	sformato di halibut				manzo in pizzaiola	mousse manzo
polpetta di carne	mousse manzo	polpetta di carne	frittata con asparagi	polpetta di carne	mousse manzo	polpettone fantasia
roast beef	mozzarella	arrosto di coniglio	polpettone di manzo	robiolino	meringa di legumi	rotolo ricotta e spinaci
	polpetta di carne			sogliola gratinata		
fagiolini al vapore	carote al vapore	insalata mista	insalata mista	insalata mista	cipolle gratinate	contorno broccolo
insalata mista	insalata mista	patate al forno			insalata mista	mix insalata mista
pure' di patate						pure' di patate
purea di piselli	purea tre verdure	spinaci al burro	zucchine gratinate	rape rosse e cipolle		purea broccoli
frullato di frutta						frutta cotta
frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta fresca
frutta fresca		frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	mousse pera
PANE	PANE	PANE	GELATO IN COPPETTA	PANE	PANE	GELATO IN COPPETTA
PANE INTEGRALE	PANE INTEGRALE	PANE INTEGRALE	PANE	PANE INTEGRALE	PANE INTEGRALE	PANE
			PANE INTEGRALE			PANE INTEGRALE

## CENA

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
ditalini all'olio	conchiglie all'olio	riso all'olio	ditalini all'olio	gramigna all'olio	gramigna all'olio	ditalini all'ouo
semolino plus	passato di verdura	stelline in brodo	passato di verdura	semolino al formaggi	risetto in brodo	passato di verdura
stelline in brodo	crema semola e piselli	vellutata porri	semolino plus	stelune in brodo	semolino plus	vellutata di verdure
formaggini a spicchi	cannoli alla russa crema di prosciuttostracchino	formaggio fontinamerluzzo panato	formaggio italicomousse manzo prosciutto cotto	mousse pollo	rosette di ricotta mousse di prosciutto	arrosto di tacchino
prosciutto cotto		prosciutto cotto	stracchino	pizza margherita	prosciutto	mousse di tacchino
formaggio ricotta	meringa di legumi			prosciutto cotto		stracchino
uova al pomodoro		stracchino		stracchino		formaggio taleggio
biete erbette	fagiolini al vapore	cavolfiore al vapore	biete erbette	carote al vapore	biete da costa	insalata
insalata	insalata	insalata	insalata	insalata	insalata	pure' di patate
purea di carote	pure' di patate	pure' di patate	purea di carote	pure' di patate	pure' di patate	purea di spinaci
purea di spinaci	purea di fagiolini	purea di spinaci	purea tre verdure	purea broccoli	purea tre verdure	spinaci al burro
frutta cotta	frutta cotta	mousse alla frutta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta
mousse pera	mousse prunolax	prugne cotte	budino alla vaniglia	mousse alla frutta	yogurt alla frutta	mousse mela prugna

- I piatti evidenziati in giallo sul menù si riferiscono ad alimenti a consistenza modificata sotto forma di preparazioni omogeneizzate e di purea, indicati per la sicurezza e la corretta alimentazione degli ospiti disfagici che presentano particolari difficoltà nella deglutizione.
- Il menù si articola proponendo piatti differenziati comprendenti primi, secondi, contorni, frutta e dolce.

## GLI STANDARD GESTIONALI

Gli standard gestionali delle Cure Intermedie sono i seguenti (D.G.R. n. X/3383 del 10.04.2014):

### PROFILO 1

- medico: almeno 60 min/sett/utente;
- infermiere: almeno 240 min/sett/utente, fino al 50% sostituibili da OSS.

### PROFILO 2

Lo standard assistenziale minimo è di 1.320 minuti settimanali per utente presente.

Nello standard minimo, devono, inoltre, essere garantiti i seguenti minutaggi:

- medico: almeno 80 min/sett/utente;
- infermiere: almeno 260 min/sett/utente, fino al 30% sostituibili da OSS;
- professionista della riabilitazione: almeno 240 min/sett/utente.

### PROFILO 3

Lo standard assistenziale minimo è di 1.400 minuti settimanali per utente presente.

Nello standard minimo, devono, inoltre, essere garantiti i seguenti minutaggi:

- medico: almeno 120 min/sett/utente;
- infermiere: almeno 300 min/sett/utente, fino al 30% sostituibili da OSS;
- professionista della riabilitazione: almeno 120 min/sett/utente.

### PROFILO 4

Lo standard assistenziale minimo è di 1.620 minuti settimanali per utente presente.

Nello standard minimo, devono, inoltre, essere garantiti i seguenti minutaggi:

- medico: almeno 150 min/sett/utente;
- infermiere: almeno 300 min/sett/utente, fino al 30% sostituibili da OSS;
- professionista della riabilitazione: almeno 300 min/sett/utente.

### PROFILO 5 – Demenze

Lo standard assistenziale minimo è di 1.620 minuti settimanali per utente presente.

Nello standard minimo, devono, inoltre, essere garantiti i seguenti minutaggi:

- medico: almeno 120 min/sett/utente;
- infermiere: almeno 300 min/sett/utente, fino al 30% sostituibili da OSS;
- professionista della riabilitazione: almeno 300 min/sett/utente.

In attesa della piena attuazione della riconversione delle UU.OO. della Riabilitazione in Cure Intermedie, si riportano gli standard gestionali della ex riabilitazione in regime residenziale nell'area specialistica e in quella generale e geriatrica (D.G.R. n.VII/19883 del 16/12/2004).

Area Generale e Geriatrica:

-n. 1 medico ogni 20 posti letto oltre al Dirigente Sanitario

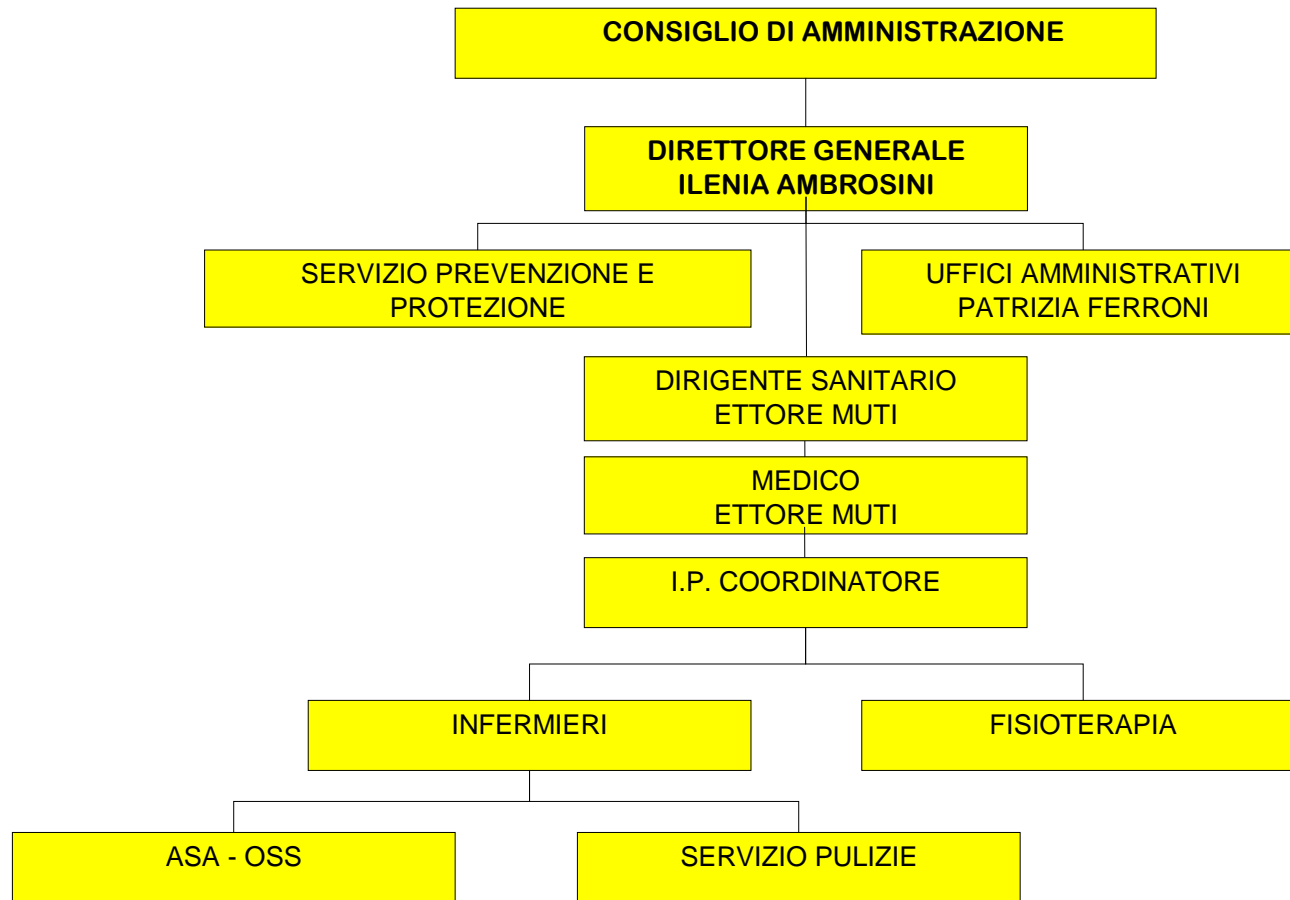
-l'assistenza infermieristica garantita è di 120/minuti/paziente al giorno

-da un minimo di un quarto fino a un terzo dei minuti di assistenza infermieristica deve essere garantito da figure professionali educativo/riabilitativo

-la presenza infermieristica è garantita nelle 24 ore

-nel computo dei minuti di assistenza il personale inquadrato come ASA/OSS può essere considerato per non oltre il 30% del totale.

Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma riportato di seguito:



## U.O. DI CURE INTERMEDIE IN REGIME AMBULATORIALE



La riabilitazione in regime ambulatoriale in area generale e geriatrica è rivolta a soggetti con disabilità importanti e/o multiple che causano o potrebbero causare nel breve periodo disabilità funzionali che limitano l'autonomia negli atti della vita quotidiana e che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

Con riferimento alla riabilitazione in età evolutiva le strutture accreditate erogano visite per l'inquadramento diagnostico - funzionale, nonché attività di psicoterapia.

### FINALITÀ

L'attività riabilitativa mira al raggiungimento di livelli ottimali di recupero funzionale e dell'autonomia e, ove questo non sia possibile per le condizioni intrinseche delle patologie in essere, cerca di assicurare al Paziente uno stato soddisfacente, sia fisico che della vita di relazione.

### ORGANIZZAZIONE

Il modello organizzativo dell'U.O. garantisce l'intervento riabilitativo, sotto il controllo e la supervisione del personale medico.

Gli strumenti utilizzati sono:

- la valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni riabilitativi dell'utente al momento dell'ammissione e periodicamente.
  - la stesura di un progetto riabilitativo individuale corrispondente ai bisogni/risorse identificati
  - il lavoro degli operatori deputati all'assistenza e alla riabilitazione secondo le modalità e le logiche dell'équipe interdisciplinare
  - la raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tali da permettere il controllo continuo delle attività riabilitative.
- La fruizione di interventi riabilitativi ambulatoriali è gratuita.

### MODALITA' DI ACCESSO

Previa verifica della possibilità di presa in carico riabilitativa da parte della struttura accettante, si accede all'intervento riabilitativo ambulatoriale su prescrizione del Medico di Medicina Generale o degli specialisti delle strutture di ricovero e cura autorizzate all'emissione di prescrizioni per il S.S.N.

*Si riporta il questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti, da somministrare una volta all'anno, con socializzazione dei risultati preferibilmente all'interno della tradizionale Festa annuale dell'Anziano*

## **QUESTIONARIO FISIOTERAPIA AMBULATORIALE/ DOMICILIARE**

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente e le prestazioni che riceve presso il SERVIZIO DI FISIOTERAPIA ed il suo grado di soddisfazione al riguardo. Compilare il seguente questionario rappresenta un'importante collaborazione per la tutela dei suoi diritti.

La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Utenti.

E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in Fisioterapia.

Inoltre l'anonimato garantisce il rispetto della privacy.

**PRESTAZIONE AMBULATORIALE**

**PRESTAZIONE DOMICILIARE**

**QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI**

**SERVIZI?**

**1. Servizio di prenotazione** (orari di apertura, attesa al telefono/alla reception, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

- ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....

**2. Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione**

- ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....

**3. Servizio di accettazione e pagamento ticket** (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

- ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....

**4. Accessibilità, comfort e pulizia ambienti** (solo per le prestazioni ambulatoriali)

- ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....

**5. Rispetto degli orari previsti**

- ECCELLENTE    BUONO    SUFFICIENTE    INSUFFICIENTE    MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....+

**6. Attenzione ricevuta dal personale fisioterapico (accuratezza, cortesia, informazioni ricevute)**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....

**7. Rispetto della riservatezza personale**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....

**8. Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio di fisioterapia?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....

**9. Consiglierebbe ad altri questo servizio di fisioterapia?**

SI  NO

Si prega di motivare l'eventuale giudizio negativo

.....  
.....

**10. Se ha già ricevuto prestazioni presso questa struttura, trova che il servizio sia:**

MIGLIORATO  UGUALE  PEGGIORATO  E' LA PRIMA VOLTA  NON SO

Si prega di motivare l'eventuale giudizio negativo

.....  
.....

**11. Come reputa il suo stato di salute al termine del trattamento?**

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti

.....  
.....

Data di compilazione del questionario: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione.

## MODALITA'INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI

### LA SEGNALAZIONE INFORMALE

Gli Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale di un disservizio al Responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e il disservizio immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informato sulla possibilità di presentare la segnalazione formale.

### LA SEGNALAZIONE FORMALE

Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono effettuare segnalazione formale di un disservizio, in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare il modulo riportato disponibile sul sito della Fondazione: [www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it) o presso tutti i Reparti/Servizi, gli Uffici delle Assistenti Sociali e la Portineria dell'Ente.

Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

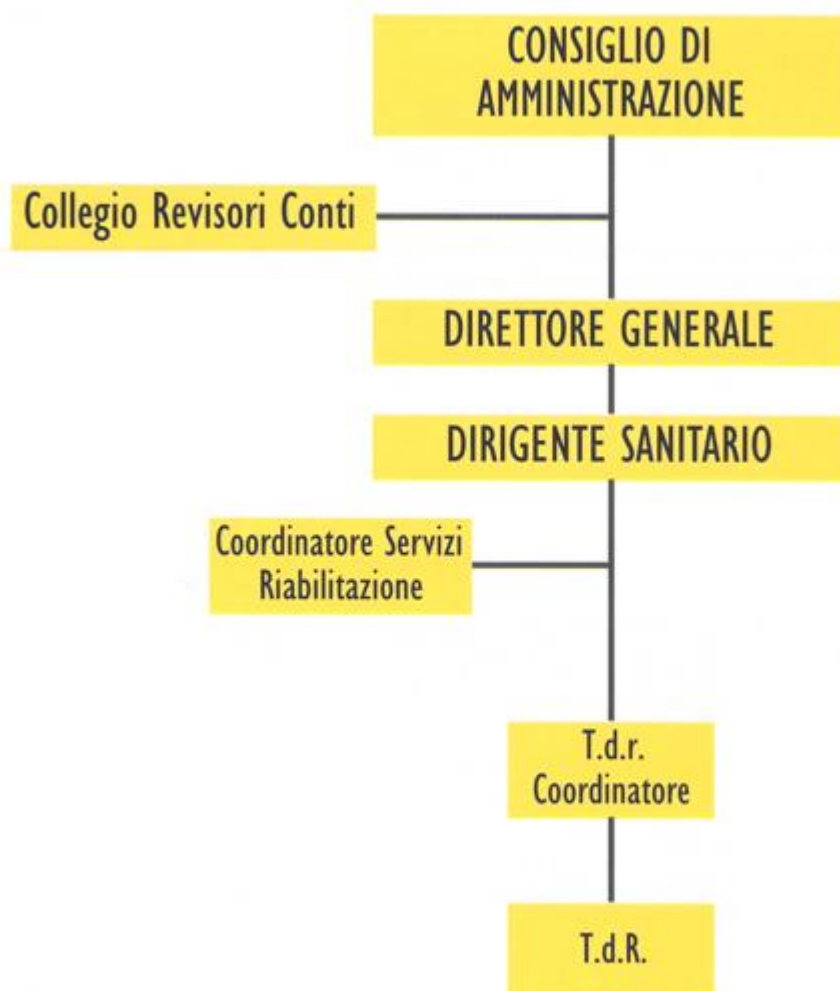
Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

Prima dell'accoglimento, su richiesta dell'interessato o di un Familiare all'ufficio delle Assistenti sociali, è possibile effettuare visite guidate alla struttura.

Le modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli Ospiti sono precisate nel seguente Protocollo, disponibile in ciascuna guardiola infermieristica di U.O.



Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma riportato di seguito:



## **C-DOM – CURE DOMICILIARI**



Il servizio C-DOM nasce in funzione della DGR 824/2003 della Regione Lombardia e sue successive modificazioni, ultima delle quali Delibera Regionale n. 6867 del 02/08/2022.

### **FINALITA'**

Le Cure Domiciliari offerte dal servizio C-DOM possono essere richieste da tutte le persone (senza alcun limite di età e di reddito) definite "fragili", cioè che per motivi di salute si trovano in via temporanea o permanente nella condizione di non poter svolgere in modo autonomo, parzialmente o totalmente, le normali attività di vita quotidiana. Dette persone:

- devono trovarsi nell'impossibilità di raggiungere le strutture o i servizi sanitari di cui necessitano (Ambulatori, Ospedali, ecc.).
- non possono essere trasportate presso le strutture o i servizi sanitari di cui necessitano.

Obiettivo primario del servizio C-DOM è quello di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione della persona non autosufficiente, consentendole di ottenere supporto alla fragilità nella sua casa, scegliendo liberamente gli erogatori dell'assistenza.

Le prestazioni di cure domiciliari sono a carico del S.S.R. e sono rese da operatori qualificati (caregiver professionali), operanti in organizzazioni accreditate pubbliche e private, "profit" e "non profit".

## **ORGANIZZAZIONE**

Le prestazioni di cure domiciliari rientranti nel C-DOM sono in prevalenza sanitarie e sono effettuate da soggetti accreditati. La Fondazione è da anni impegnata in questo ambito con personale proprio e specificamente formato. Opera attualmente nei territori dei comuni mantovani del Distretto 1.

## **MODALITA' DI ACCESSO**

L'Utente, previa prescrizione da parte del Medico di Medicina Generale (Medico di base) o dello specialista ospedaliero, si rivolge al CeAD (Centro per l'Assistenza Domiciliare) del proprio Distretto Sanitario o agli sportelli unici dei Distretti della propria A.T.S. della Val Padana per ottenere l'autorizzazione alle prestazioni richieste. Nell'ambito del "diritto di scelta" in ambito sanitario e sociosanitario, l'Utente può richiedere che le prestazioni, una volta autorizzate, gli siano rese da Operatori di uno specifico soggetto accreditato (detto "pattante"). Le prestazioni previste vengono sospese all'ingresso del beneficiario in strutture residenziali (es. R.S.A.), semiresidenziali (es. Centri Diurni) e ospedaliere.

Se trattasi di C-DOM in regime di "solvenza", al momento dell'attivazione del servizio viene sottoscritto dall'interessato o da un suo congiunto (tutore, curatore, amministratore di sostegno, procuratore, ...) un contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra lo stesso e la Fondazione in relazione al periodo di fruizione del servizio (come da tariffario in allegato).

L'A.T.S. della Val Padana, nell'ambito delle funzioni di controllo sull'operato dei soggetti accreditati dispone di propri strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'Utente.

In aggiunta a quelli, la Fondazione garantisce agli Utenti del proprio servizio C-DOM i seguenti strumenti.

## SEGNALAZIONE VERBALE

Gli Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale al Responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informati sulla possibilità di presentare la segnalazione formale.

## SEGNALAZIONE FORMALE

Gli Utenti o i loro Familiari possono presentare segnalazione formale in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare un modulo, disponibile presso tutti i Servizi, gli Uffici e la Portineria dell'Ente.

Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni. Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## EQUIPE C-DOM

- Responsabile Medico
- Medico Geriatra e Fisiatra
- Infermiera Coordinatrice
- Infermieri
- A.S.A. - O.S.S.
- Assistente Sociale
- Coordinatrice Fisioterapisti
- Fisioterapisti
- Dietista
- Educatore Professionale
- Logopedista

## BENEFICIARI delle PRESTAZIONI

Persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali In grado di rispondere ai bisogni della persona;
- una rete familiare e/o formale o Informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi.

## PRESTAZIONI OFFERTE

### CD BASE -PRESTAZIONALI GENERICO

(Monoprofessionale e/o monoprestazionale)

Prelievi  
Iniezioni, stik  
Stomie, flebo  
Clistere  
Cateterismi  
Medicazioni semplici

### CD INTEGRATE PERCORSO lesioni–fisioterapia ...

(Monoprofessionale e/o monoprestazionale)

Medicazioni 1^ 2^ 3^ stadio  
Fisioterapia

LIVELLI 1^-2^-3^ alta intensità (Numero accessi sui 30 GG. di cura)  
(Multidimensionale e/o multiprofessionale)

Fisioterapia  
Prelievi  
Gestione alvo  
Catetere vescicale  
Stomie  
Cateteri venosi centrali  
Igiene  
Educazione sanitaria

.....

L'operatore cui rivolgersi per informazioni sul servizio di assistenza domiciliare è:  
Infermiera Professionale Coordinatrice RAFFAELLA MORI – tel. 0376/209283

### *CENTRALE OPERATIVA DI MANTOVA*

Segreteria dal Lunedì al Sabato 7.30 - 14.10

### *REPERIBILITÀ TELEFONICA*

Tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00  
Cellulare 340/3035650 – 320/8190150  
Centralino 0376/2091

ORARI ASSISTENZA A DOMICILIO Tutti i giorni 7.00-18.00

## **RECLAMI:**

Gli Utenti o i loro Familiari possono presenta eventuali reclami verbali o formali al Responsabile del Servizio

RECLAMI: è possibile presentare:

reclamo verbale al Responsabile del Servizio Dott. Muti Ettore  
(0376/2091)

*oppure*

reclamo formale (per iscritto) all'U.R.P. della Fondazione in Via Trento 10  
Ufficio Servizi Sociali (0376 - 209225-0376/209226)  
(servizi.sociali@fondazionemazzali.it)

*Di seguito si riporta il questionario di valutazione della soddisfazione di Utenti/Famiglie, da somministrare una volta all'anno.*

### **Questionario Utenti C-DOM**

#### **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Gentile Signora/e,

la preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano le prestazioni ed i servizi di C-DOM ed il suo grado di soddisfazione al riguardo.

Compilare il seguente questionario rappresenta un'importante collaborazione per la tutela dei suoi diritti.

La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Utenti.

La informiamo che i dati da Lei forniti nel questionario saranno trattati osservando ogni cautela sulla riservatezza, in modo da rendere impossibile l'identificazione del compilatore.

Metta una croce [ X ] nella casella che esprime il suo grado di soddisfazione rispetto ai quesiti posti e consegni il questionario al Personale del Servizio.

**1. Da quale figura è stata informata circa la possibilità di usufruire del assistenziale**

- |                    |                          |                                    |  |
|--------------------|--------------------------|------------------------------------|--|
| Amico/conoscente   | <input type="checkbox"/> | Operatore della Fondazione Mazzali | <input type="checkbox"/>                                   |
| Famigliare         | <input type="checkbox"/> | Assistente sociale del Comune      | <input type="checkbox"/>                                   |
| Medico di famiglia | <input type="checkbox"/> | Altro (specificare) .....          | <input type="checkbox"/> Ospedale <input type="checkbox"/> |

**2. Come giudica il percorso (burocratico e tempistico) per avere l'attivazione del domiciliare**

- Semplice                       Complesso                       Molto Complesso

**3. Di che tipo di voucher ha usufruito?**

- Prestazionale** (prelievi, iniezioni, stik, stomie, flebo, clisteri, cateterismi, medicazioni semplici, ...)
- Assistenziale** (1°, 2°, 3° o 4° livello)

**4. Quali figure professionali sono state coinvolte nel servizio domiciliare?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Medico Geriatra | <input type="checkbox"/> Assistente Sociale      |
| <input type="checkbox"/> Medico Fisiatra | <input type="checkbox"/> Fisioterapista          |
| <input type="checkbox"/> Infermiere      | <input type="checkbox"/> Psicologa               |
| <input type="checkbox"/> A.S.A./O.S.S.   | <input type="checkbox"/> Educatore Professionale |
| <input type="checkbox"/> Logopedista     |  |

**5. Come giudica l'operato del Medico?**

- ECCELLENTE     BUONO     SUFFICIENTE     INSUFFICIENTE     MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**6. Come giudica l'operato dell'Infermiere?**

- ECCELLENTE     BUONO     SUFFICIENTE     INSUFFICIENTE     MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**7. Come giudica l'operato del Fisioterapista?**

- ECCELLENTE     BUONO     SUFFICIENTE     INSUFFICIENTE     MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....



**13. Come giudica l'educazione alla salute ricevuta dal personale della Fondazione Mazzali (informazioni e indicazioni di carattere preventivo, curativo e**

- ECCELLENTE     BUONO     SUFFICIENTE     INSUFFICIENTE     MOLTO INSUFFICIENTE

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

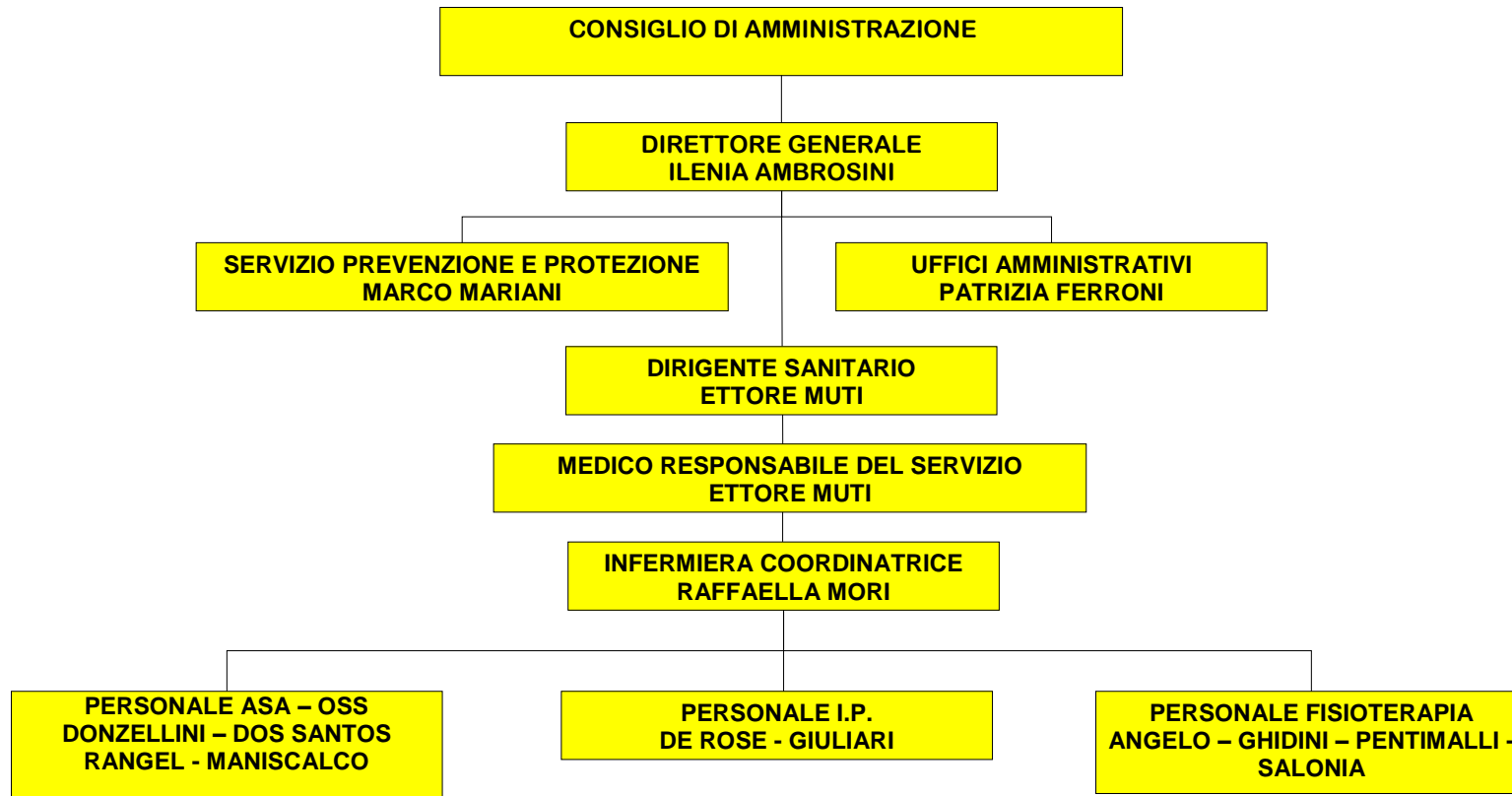
Osservazioni e proposte:

.....  
.....

**Data di compilazione del questionario:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione.

Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma e funzioni gramma riportato di seguito:



## **R.S.A. APERTA**



Il servizio di misura di R.S.A. Aperta nasce in funzione della DGR 856/2013 della Regione Lombardia e sue successive modificazioni.

### **FINALITA'**

L'obiettivo è di offrire interventi di natura prioritariamente socio sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza.

Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie, e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura.

### **ORGANIZZAZIONE**

La misura di R.S.A. Aperta prevede interventi erogabili sulla base del progetto individualizzato con esplicitazione della durata, e comunque non superiore ai 3 mesi.

La misura di R.S.A. Aperta può essere rinnovata fino ad un massimo di 12 mesi.

Detti interventi sono erogabili sia presso la RSA, sia presso l'abitazione della persona, in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere della persona stessa.

Il servizio è a carico del sistema sanitario regionale.

Possono fruire della RSA aperta le persone residenti in Regione Lombardia, iscritte al servizio sanitario regionale, affette da demenza certificata da specialista neurologo/geriatra oppure persone non autosufficienti di età superiore ai 75 anni, invalide civile al 100% sottoposte a valutazione multi-dimensionale da parte dell'equipe della Fondazione. La valutazione deve essere completata con la somministrazione della scala dello stress del familiare/ personale di assistenza.

## **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

La fondazione "Mons Mazzali" ONLUS grazie alla professionalità e alla competenza dei suoi operatori, offre tutta l'assistenza socio sanitaria necessaria, con l'obiettivo di favorire uno stato di benessere fisico e psichico e di suscitare la soddisfazione dei fruitori dei servizi.

Con questo spirito la Carta dei Servizi ha scopo in primo luogo di presentare e far conoscere la struttura, la sua organizzazione, le attività che vengono svolte e in secondo luogo quello di consentire una verifica sulla efficacia ed efficienza delle stesse.

Il passaggio di informazioni tra tutti gli attori è infatti di primaria importanza per poter puntare ad un livello qualitativo elevato.

La sede della Fondazione, sita a Mantova, in via Trento n.10, è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (linea urbane ed extraurbane), o con l'auto disponendo di un parcheggio pubblico a pagamento a 20 m. dall'accesso principale di via Trento.

Le sedi operative del servizio rispondono ai numeri telefonici:

per la sede di Mantova: 0376/209283 – Fax 0373/325950

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

La domanda per l'accesso alla RSA APERTA può essere presentata dall'interessato (o tutore, curatore, amministratore di sostegno, procuratore) al Servizio Sociale o Ufficio A.D.I. della Fondazione che provvede alla verifica dei requisiti di accesso alla valutazione.

L'accesso alla misura di RSA APERTA è garantito, a seguito della valutazione multidimensionale al domicilio, mediante la definizione del Progetto Individualizzato condiviso dall'interessato (o tutore, curatore, amministratore di sostegno, procuratore) che prevede obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte.

SERVIZIO MISURE di R.S.A. Aperta  
(D.G.R. n. 7769 del 17/01/2018)  
FONDAZIONE MONS. ARRIGO MAZZALI ONLUS  
Via Trento n. 10 – Mantova

CENTRALE OPERATIVA DI MANTOVA  
Segreteria dal Lunedì al Sabato 7.30 - 14.10

REPERIBILITÀ TELEFONICA  
Dal lunedì al Sabato dalle 9.00 alle 18.00  
Cellulare 340/3035650  
Centralino 0376/2091

ORARI ASSISTENZA A DOMICILIO  
Tutti i giorni 7.00-18.00

RECLAMI: è possibile presentare:  
reclamo verbale al Responsabile del Servizio Dott. Muti Ettore  
(0376/2091)

*oppure*

reclamo formale (per iscritto) all'U.R.P. della Fondazione in Via Trento 10 Ufficio  
Servizi Sociali (0376 – 209225-0376/209226)  
(servizi.sociali@fondazionemazzali.it)

#### EQUIPE R.S.A. APERTA

- Responsabile Medico
- Medico Geriatra e Fisiatra
- Infermiera Coordinatrice
- Infermieri
- A.S.A. - O.S.S.
- Assistente Sociale
- Fisioterapisti
- Psicologa
- Educatore Professionale
- Logopedista

#### BENEFICIARI delle PRESTAZIONI

Cittadini residenti in Lombardia iscritti al Servizio sanitario che si trovino nelle seguenti situazioni:

- Persone affette da demenza-Alzheimer certificata
- Persone in condizioni di non autosufficienza di età pari o superiore a 75 anni riconosciute invalide civile al 100%.

## PRESTAZIONALI EROGABILI

- ◆ STIMOLAZIONE COGNITIVA
- ◆ INTERVENTI DI CONSULENZA ALLA FAMIGLIA PER LA GESTIONE DEI DISTURBI COMPORTAMENTALI
- ◆ SUPPORTO PSICOLOGICI
- ◆ IGIENE (IN UTENTI CON DISTURBI COMPORTAMENTALI)
- ◆ INTERVENTI DI RIABILITAZIONE MOTORIA
- ◆ INTERVENTI DI MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE
- ◆ INTERVENTI LEGATI ALLA MALNUTRIZIONE E ALLA DISFAGIA
- ◆ SOSTITUZIONE TEMPORANEA DEL CARE GIVER PRINCIPALE
- ◆ INTERVENTI DI SOSTEGNO IN CASO DI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO.

A seguito della richiesta la Responsabile del Servizio progetta l'intervento e predispone la cartella personale dell'Utente.

Si concorda un calendario di visite e interventi al domicilio con gli operatori addetti che periodicamente viene aggiornato in ragione delle necessità dell'Utente.

Il coordinamento è affidato alla Responsabile del Servizio.

La Fondazione che opera da anni in questo ambito si avvale di personale proprio e specificamente formato.

Il personale operativo utilizzerà i presidi sanitari necessari allo svolgimento del servizio (guanti monouso, mascherine, camici monouso ecc...)

Gli orari del personale che opera direttamente sul territorio sono i seguenti:

**DA LUNEDI' A DOMENICA DALLE ORE 7.00 ALLE ORE 20.00**

La continuità del servizio viene garantita dal turn over degli operatori assegnati al servizio (compatibilmente con le assenze previste per ferie, malattie ecc.)

Il servizio per l'utente è gratuito.

### **Strumenti di tutela e di verifica**

Per rimuovere eventuali ostacoli che limitino la possibilità di fruire dei servizi o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli Utenti o i loro Familiari possono presentare reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare alla Fondazione situazioni o comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta.

### **LA SEGNALAZIONE INFORMALE**

Gli Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale alla Responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informato sulla possibilità di presentare la segnalazione formale.

## LA SEGNALAZIONE FORMALE

Gli Utente o loro Familiari possono effettuare segnalazione formale in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare il modulo riportato in appendice.

Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

La Responsabile cui rivolgersi per informazioni inerenti il servizio di RSA APERTA è l'Infermiera Professionale Coordinatrice RAFFAELLA MORI - tel. 0376/209283



**4. Quali figure professionali sono state coinvolte nel servizio domiciliare?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Assistente Sociale | <input type="checkbox"/> Fisioterapista          |
| <input type="checkbox"/> Medico Fisiatra    | <input type="checkbox"/> Psicologa               |
| <input type="checkbox"/> Infermiere         | <input type="checkbox"/> A.S.A./O.S.S.           |
| <input type="checkbox"/> Logopedista        | <input type="checkbox"/> Educatore Professionale |

**5. E' soddisfatto del totale delle ore che riceve ogni settimana al domicilio?**

- PER NULLA     POCO                       ABBASTANZA                       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....  
.....  
.....

**6. È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge al suo domicilio prestazioni previste nel**

- PER NULLA     POCO                       ABBASTANZA                       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**7. È soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore che si è occupato di**

- PER NULLA     POCO                       ABBASTANZA                       MOLTO

*Indichi quale operatore professionale (OSS, Fisioterapista, Educatore):.....*

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**8. Dal punto di vista pratico l'operatore ha soddisfatto le sue esigenze?**

- PER NULLA     POCO                       ABBASTANZA                       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**9. Gli operatori che la assistono rispettano la sua riservatezza/privacy?**

PER NULLA       POCO       ABBASTANZA       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**10. Ritiene che il cambio (rotazione) degli operatori che la assistono possa crearle o le ha creato disagio/difficoltà?**

PER NULLA       POCO       ABBASTANZA       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**11. In generale è soddisfatto dell'organizzazione del servizio che le è stato offerto adomicilio?**

PER NULLA       POCO       ABBASTANZA       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**12. La Fondazione Mons. Mazzali offre altri servizi agli anziani e ai disabili. Indichi qualiconosce.**

- R.S.A. – Residenza Sanitaria Assistenziale
- U.O. Cure Intermedie
- Fisioterapia in regime di convenzione con l’A.T.S. VALPADANA
- Fisioterapia a pagamento
- S.A.D. – Servizio di Assistenza Domiciliare e A.D.I. a pagamento
- Consultorio Geriatrico

**13. Utilizzerebbe altri servizi offerti dalla Fondazione Mons. Mazzali?**

SI       NO       NON SO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi negativi*

.....  
.....

**14. Consiglierebbe a qualcuno di rivolgersi alla Fondazione per i servizi che offre?**

SI

NO

*Indichi quali*

.....  
.....  
.....

**Indichi gli aspetti positivi del Servizio:**

.....  
.....  
.....  
.....

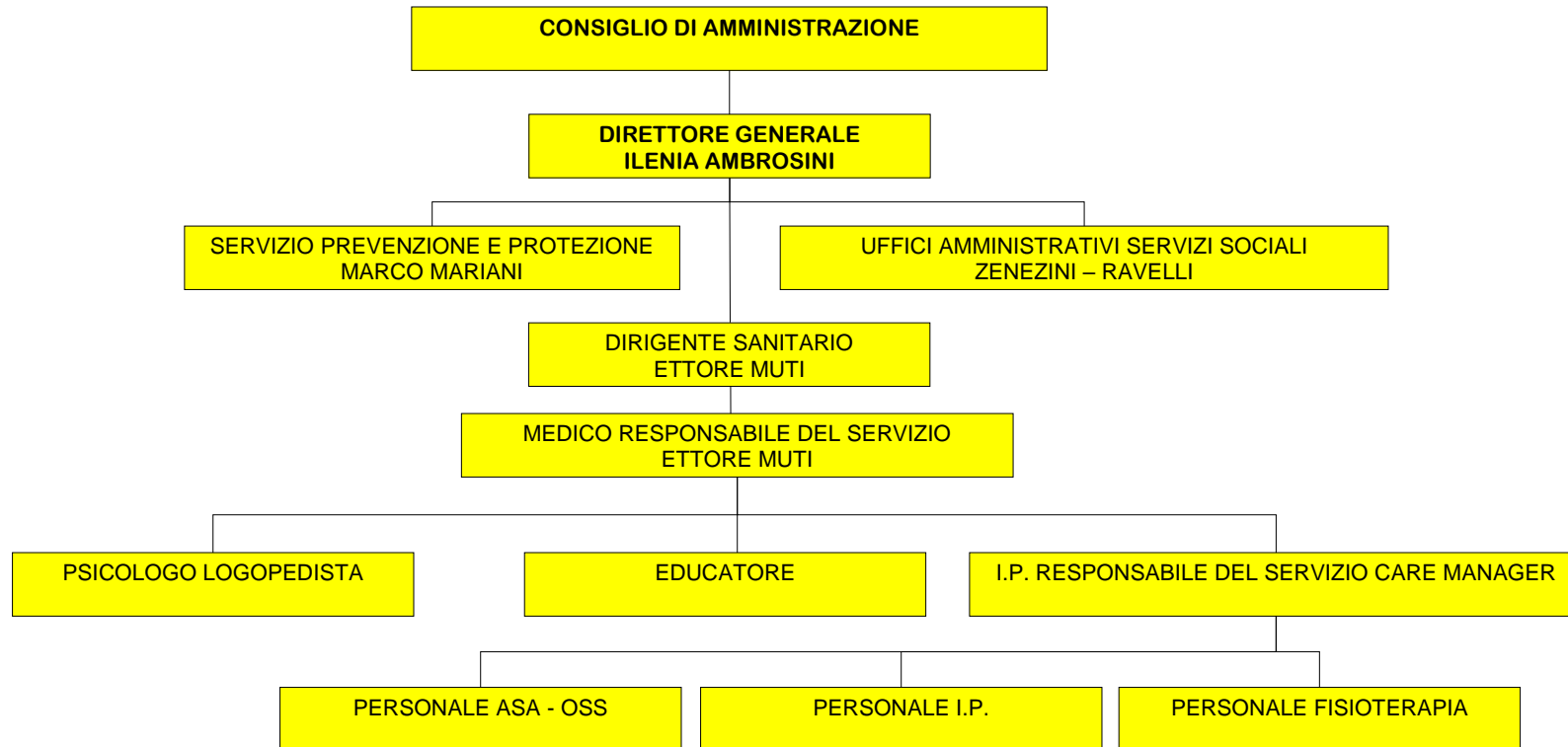
**Indichi gli aspetti negativi o eventuali suggerimenti del Servizio:**

.....  
.....  
.....  
.....

**Data di compilazione del questionario: \_\_/\_\_/\_\_**

Grazie per la collaborazione.

Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma riportato di seguito





## **Il Servizio di Assistenza Domiciliare**

Offre prestazioni socio assistenziali a persone anziane/disabili che vivono una condizione di fragilità determinata dagli esiti di patologie che hanno prodotto limitazioni delle capacità funzionali, nello svolgere in autonomia le normali attività della vita quotidiana, con lo scopo quello di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione della persona, consentendole di ottenere supporto alla fragilità al proprio domicilio.

Le prestazioni offerte sono le seguenti:

### **PRESTAZIONI RIVOLTE ALLA PERSONA**

- Alzata e Bagno
- Igiene Intima/ Personale
- Mobilizzazione
- Stimolazione cognitiva
- Prevenzione lesioni da decubito
- Controllo Alimentazione
- Compagnia e dialogo

### **PRESTAZIONI SUSSIDIARIE**

- Commissioni/spesa
- Preparazione pasto
- Pratiche burocratiche
- Accompagnamento

## Come si attua il Servizio di Assistenza Domiciliare

Il servizio è rivolto ad utenti in condizioni di fragilità psico-fisica a seguito di:

- Dimissioni ospedaliere
- Indisponibilità del nucleo familiare a far fronte a situazioni di fragilità psico-fisica temporanea
- Peggioramento delle condizioni economiche

La richiesta di accesso va inoltrata all'Assessorato Servizi Sociali del Comune di residenza tramite: Utente o suo Amministratore di Sostegno – Tutore – Curatore, Parenti o conoscenti, Assessorato Servizi Sociali, viene inoltrata e valutata alla Responsabile del Servizio Domiciliare.

A seguito della richiesta la Responsabile del Servizio Domiciliare effettua la visita per valutare i bisogni, progettare l'intervento socio assistenziale e predisporre la cartella personale dell'Utente.

Si concorda un calendario di visite e interventi al domicilio con gli operatori addetti all'assistenza, che periodicamente viene aggiornato in ragione delle necessità dell'Utente.

Il coordinamento è affidato alla Responsabile del Servizio che tiene i contatti telefonici con il Servizio Sociale del Comune, con l'Utente, i suoi familiari e gli operatori e concorda con il Medico di M.G. il piano assistenziale ed eventuali sue modifiche.

La Fondazione che opera da anni in questo ambito si avvale di personale proprio e specificamente formato.

Il personale operativo utilizzerà i presidi sanitari necessari allo svolgimento del servizio (guanti monouso, mascherine, camici monouso ecc...)

Gli orari del personale che opera direttamente sul territorio con servizio di assistenza domiciliare sono i seguenti:

### **DA LUNEDI' A DOMENICA DALLE ORE 7.00 ALLE ORE 20.00**

La continuità del servizio viene garantita dal basso turn over degli operatori assegnati al servizio (compatibilmente con le assenze previste per ferie, malattie ecc.)

Il costo del servizio, a seconda dei casi, è a carico dell'utente (parzialmente o integralmente), o in caso di impossibilità economica a carico del Comune di Residenza.

Nel caso in cui si tratti di S.A.D. in regime di "solvenza" al momento dell'attivazione del servizio viene sottoscritto dall'interessato o da un suo congiunto (tutore, curatore, amministratore di sostegno, procuratore, ecc..) un contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra lo stesso e la Fondazione in relazione al periodo di fruizione del servizio. (come da tariffario allegato)

Non ci sono liste di attesa.

Gli operatori cui rivolgersi per informazioni inerenti il servizio di assistenza domiciliare: per la sede di MANTOVA: Responsabile S.A.D.: Infermiera Professionale Coordinatrice RAFFAELLA MORI – tel. 0376/209283

per la sede di MARMIROLO è: Responsabile S.A.D.: Infermiera Professionale Coordinatrice ALESSANDRA ZERLETTI – tel. 0376/294180

## **Gli impegni del Servizio di Assistenza Domiciliare**

La Fondazione garantisce, a tutti gli Utenti assistiti al domicilio, completezza nell'informazione sul servizio attraverso la consegna del presente libretto al momento della presa in carico, riservatezza e rispetto della persona assistita, della sua casa e del suo modo di vivere, impegno per rendere efficiente, efficace, personalizzato e condiviso il piano assistenziale.

Sono garantite inoltre le necessarie informative in materia di privacy e tutela personale, le richieste di consenso per il trattamento dei dati sensibili e quando richiesto dalla legge in materia di sicurezza e corretto trattamento dei dati, oltre ad un'adeguata formazione del Personale.

### **L'organizzazione del servizio comprende:**

- Colloquio preliminare a domicilio
- Prima visita entro max. 72 ore dalla richiesta di intervento
- Collaborazione con il M.M.G.
- Operatori qualificati e specializzati
- Puntualità nel rispetto del calendario e degli orari previsti
- Rispetto del Codice Etico della Fondazione
- Strumenti di rendicontazione per transazioni trasparenti
- Rispetto della privacy e riservatezza

## **Strumenti di tutela e di verifica**

Per rimuovere eventuali ostacoli che limitino la possibilità di fruire dei servizi o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli Utenti o i loro Familiari possono presentare reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare alla Fondazione situazioni o comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta.

### **LA SEGNALAZIONE INFORMALE**

Gli Utenti od i loro Familiari possono effettuare segnalazione verbale alla Responsabile del Servizio; se la segnalazione risulta fondata e immediatamente rimuovibile, si procede prontamente ad eliminare l'irregolarità. Se la segnalazione non può essere soddisfatta immediatamente, l'Utente verrà informato sulla possibilità di presentare la segnalazione formale.

### **LA SEGNALAZIONE FORMALE**

Gli Utenti o loro Familiari possono effettuare segnalazione formale in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). A tal fine si può utilizzare il modulo riportato in appendice.

Alle segnalazioni formali viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.



**4. Quali figure professionali sono state coinvolte nel servizio domiciliare?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Assistente Sociale | <input type="checkbox"/> Fisioterapista          |
| <input type="checkbox"/> Medico Fisiatra    | <input type="checkbox"/> Psicologa               |
| <input type="checkbox"/> Infermiere         | <input type="checkbox"/> A.S.A./O.S.S.           |
| <input type="checkbox"/> Logopedista        | <input type="checkbox"/> Educatore Professionale |

**5. E' soddisfatto del totale delle ore che riceve ogni settimana al domicilio?**

- PER NULLA     POCO                       ABBASTANZA                       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....  
.....  
.....

**6. È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge al suo domicilio prestazioni previste nel**

- PER NULLA     POCO                       ABBASTANZA                       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**7. È soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore che si è occupato di**

- PER NULLA     POCO                       ABBASTANZA                       MOLTO

*Indichi quale operatore professionale (OSS, Fisioterapista, Educatore):.....*

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**8. Dal punto di vista pratico l'operatore ha soddisfatto le sue esigenze?**

- PER NULLA     POCO                       ABBASTANZA                       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**9. Gli operatori che la assistono rispettano la sua riservatezza/privacy?**

PER NULLA       POCO       ABBASTANZA       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**10. Ritiene che il cambio (rotazione) degli operatori che la assistono possa crearle o le ha creato disagio/difficoltà?**

PER NULLA       POCO       ABBASTANZA       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**11. In generale è soddisfatto dell'organizzazione del servizio che le è stato offerto adomicilio?**

PER NULLA       POCO       ABBASTANZA       MOLTO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi insufficienti o molto insufficienti*

.....  
.....

**12. La Fondazione Mons. Mazzali offre altri servizi agli anziani e ai disabili. Indichi qualiconosce.**

- R.S.A. – Residenza Sanitaria Assistenziale
- U.O. Cure Intermedie
- Fisioterapia in regime di convenzione con l’A.T.S. VALPADANA
- Fisioterapia a pagamento
- S.A.D. – Servizio di Assistenza Domiciliare e A.D.I. a pagamento
- Consultorio Geriatrico

**13. Utilizzerebbe altri servizi offerti dalla Fondazione Mons. Mazzali?**

SI       NO       NON SO

*Si prega di motivare gli eventuali giudizi negativi*

.....  
.....

**14. Consiglierebbe a qualcuno di rivolgersi alla Fondazione per i servizi che offre?**

SI

NO

*Indichi quali*

.....  
.....  
.....

**Indichi gli aspetti positivi del Servizio:**

.....  
.....  
.....  
.....

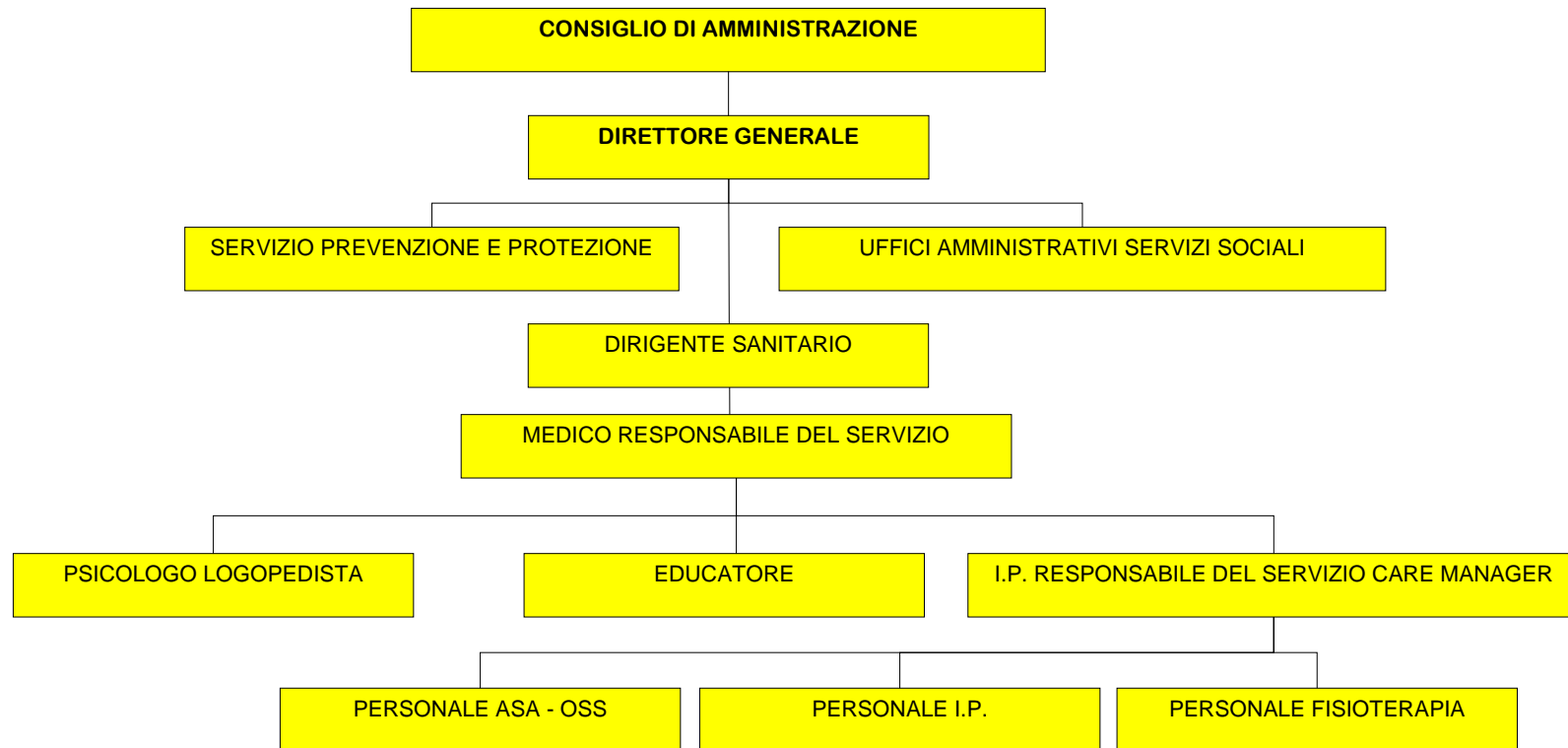
**Indichi gli aspetti negativi o eventuali suggerimenti del Servizio:**

.....  
.....  
.....  
.....

**Data di compilazione del questionario: \_\_/\_\_/\_\_**

Grazie per la collaborazione.

Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma riportato di seguito:



## MODULO PER SEGNALAZIONI

### Segnalante:

COGNOME ..... NOME.....

RESIDENTE A .....PROV. ....in VIA.....N. ....

TELEFONO .....

### Rapporto con la Struttura:

- OSPITE/UTENTE DEL REPARTO \_\_\_\_\_
- PARENTE DELL'OSPITE SIG/SIG.RA \_\_\_\_\_
- VISITATORE OCCASIONALE/VOLONTARIO/ALTRO \_\_\_\_\_

### Segnalazione

DATA/E \_\_\_\_\_ SERVIZIO/REPARTO \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE DEL/I FATTO/I \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

### Eventuali persone al corrente del/i fatto/i esposto/i:

---

---

### Osservazioni:

---

---

FIRMA

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

N. PROGRESSIVO \_\_\_\_\_

OPERATORE CHE HA RACCOLTO LA SEGNALAZIONE: \_\_\_\_\_

## SERVIZI A PAGAMENTO

La Fondazione è in grado di effettuare diverse prestazioni sanitarie, socio sanitarie e socio assistenziali su richiesta dell'interessato e con costi a carico del richiedente:

In particolare, è possibile richiedere:

- visite in regime ambulatoriale o domiciliare da parte dei Medici Geriatri, Fisiatri o altri specialisti della Fondazione (Consultorio Geriatrico)
- trattamenti riabilitativi/fisioterapici ambulatoriali o domiciliari
- prestazioni infermieristiche domiciliari
- prestazioni socioassistenziali domiciliari
- prestazioni infermieristiche presso RSA (RSA aperta)
- A.F.A. (attività fisiche adattate)
- Caffè Alzheimer (a sostegno di familiari di persone affette dall'omonimo morbo)
- Attività formativa in ambito sociosanitario e gestionale

L'entità delle tariffe viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione come da tariffario allegato.

